

Pembuatan Layanan Administrasi Desa Melalui Layanan Digital Whatsapp Bagi Warga Desa Harjamekar Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi

Daspar¹, Fiqih Maria Rabiatal Hariroh², Rismawati³

¹ Universitas Pelita Bangsa, Indonesia; daspar@pelitabangsa.ac.id

² Universitas Pelita Bangsa, Indonesia; fiqihmaria@pelitabangsa.ac.id

³ Universitas Pelita Bangsa, Indonesia; rismawati@pelitabangsa.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords:

Administrative Services,
Digital Services;
Digital Whatsapp

Article history:

Received 2023-03-31

Revised 2023-05-27

Accepted 2023-06-25

ABSTRACT

This community service activity focuses on creating digital administration services for Simpangan Village, North Cikarang District, Bekasi Regency, which aims to make it easier for residents of Harja Mekar village in North Cikarang District, Bekasi Regency, to obtain administrative services in the village. In community service in Harjamekar Village, North Cikarang District, there are 4 methods used, including observation, interviews, making questionnaires, and counseling. The result has been the creation of a digital administration service using the WhatsApp application as an alternative for the community to obtain information regarding population administration requirements in Harjamekar village, North Cikarang District, Bekasi Regency. Then outreach was carried out to the local community about the benefits and how to use population administration information services via the WhatsApp application and it can be concluded that this service is very helpful and makes it easier for the community to take care of administration in Harjamekar Village, North Cikarang District, Bekasi Regency.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.



Corresponding Author:

Daspar

Universitas Pelita Bangsa, Indonesia; daspar@pelitabangsa.ac.id

1. PENDAHULUAN

Teknologi dan internet saling terkait erat di dunia saat ini, dan akses ke internet tidak hanya tersedia melalui komputer tetapi juga melalui ponsel yang lebih canggih. Pertumbuhan internet memiliki dampak signifikan pada interaksi sosial dan gaya komunikasi. Literasi digital didefinisikan oleh American Library Association (ALA) sebagai kemampuan untuk menemukan, mengevaluasi, memproduksi, dan mentransfer informasi menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Ini membutuhkan keterampilan kognitif dan teknis. (Becker, 2018). Namun, komponen terpenting dari literasi digital bukanlah kemampuan teknologi informasi. Selain itu, keterampilan berpikir kritis, keakraban dengan norma-norma perilaku online yang dapat diterima, dan pengetahuan tentang

masalah sosial yang lebih besar yang diangkat oleh teknologi digital semuanya diperlukan bagi seseorang untuk melek digital.(Kurniawan et al., 2021).

Salah satu negara yang telah merasakan manfaat dari pertumbuhan literasi digital adalah Indonesia (Prastyaningtyas, 2019). Dalam beberapa tahun terakhir, munculnya aplikasi transportasi online dan halaman jual beli e-commerce telah menghasilkan lapangan kerja baru, berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi. (Bahtiar, 2020). Aplikasi whatsapp dianggap paling diminati, karena hampir semua pengguna smart phone memiliki aplikasi ini di hp masing-masing. Di Indonesia, masyarakat kini lebih memilih untuk berbagi berita dan informasi melalui platform media sosial WhatsApp. Menurut penelitian hootsuite (we are social), orang Indonesia menghabiskan 55 menit lebih sedikit untuk online pada tahun 2023 daripada yang mereka lakukan selama periode waktu yang sama pada tahun 2018. Ini adalah penurunan 10,6%. Menurut Gambar 1, 60% responden menggunakan WhatsApp, menunjukkan bahwa mayoritas orang Indonesia berbagi dan menyebarkan berita menggunakan program obrolan ini.

Desa harjamekar merupakan salah satu desa yang mayoritas penduduknya belum mengetahui bagaimana cara mengimplementasikan kegunaan internet di kehidupan sehari-hari, begitupun dengan cara yang lebih modern. Oleh karena itu, pemberdayaan literasi digital merupakan salah satu proyek pengabdian masyarakat terpenting yang harus dilakukan di bidang ini. Diantisipasi bahwa melalui peningkatan kemampuan masyarakat untuk menggunakan berbagai alat TIK, arus informasi dan komunikasi antara desa-desa yang belum berkembang dan mitra regional dan metropolitan akan dipercepat, memfasilitasi kolaborasi dan kerja sama yang saling menguntungkan. Kelurahan Harjamekar di Kecamatan Cikarang Utara adalah lingkungan sasaran.

Kerangka pemecahan masalah untuk dapat mengembangkan Literasi Digital di Desa Harjamekar.

Tabel 1. Kerangka Pemecahan Masalah

No	Masalah	Proses	Hasil
1	Belum mengetahui persyaratan pembuatan berkas administrasi kependudukan	Membuat banner dan layanan digital	Banner terpasang di depan balai Desa Harjamekar dan Layanan Digital Whatsapp Balasan Otomatis
2	Penggunaan Layanan Digital	Memberi penyuluhan	Penduduk desa tidak perlu mengunjungi kantor Desa untuk belajar tentang kebutuhan administrasi di lokasi mereka yang terpisah.

2. METODE

Dalam pengabdian masyarakat di Desa Harjamekar Kecamatan Cikarang Utara ini ada 4 metode yang digunakan diantaranya adalah :

1. Metode Observasi

Metodologi untuk mengumpulkan data ini melibatkan pemantauan langsung subjek penelitian oleh para peneliti sehingga mereka dapat mengamati dengan cermat tindakan yang diambil. Pendekatan observasi sering dipahami melibatkan pengamatan dan dokumentasi yang cermat terhadap gejala yang berkembang pada pasien penelitian.

2. Metode Wawancara

Pertemuan tatap muka antara peneliti dan subjek penelitian digunakan untuk melakukan wawancara untuk mengumpulkan informasi untuk tujuan penelitian. Wawancara dilakukan dengan staff administrasi kantor desa Harjamekar.

3. Metode Kuesioner

Metode ini, yang melibatkan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk ditanggapi, sesuai untuk digunakan ketika jumlah responden cukup dan tersebar di area yang luas.

4. Metode Penyuluhan

Teknik penyuluhan adalah pendekatan metodis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan melalui pertemuan, diskusi, dan pertemuan praktis. Setiap orang belajar dalam berbagai cara, masing-masing tergantung pada seberapa baik mereka dapat menyimpan informasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan administrasi berbasis digital merupakan salah satu program kerja departemen tata kelola desa, yang dilakukan di Desa harjamekar. Kegiatan pertama yang dilakukan dalam pembuatan layanan masyarakat administrasi berbasis digital melalui media WhatsApp yaitu melakukan persiapan kegiatan berupa perizinan pada kepala desa serta perangkat desa yang mengurus layanan administrasi.

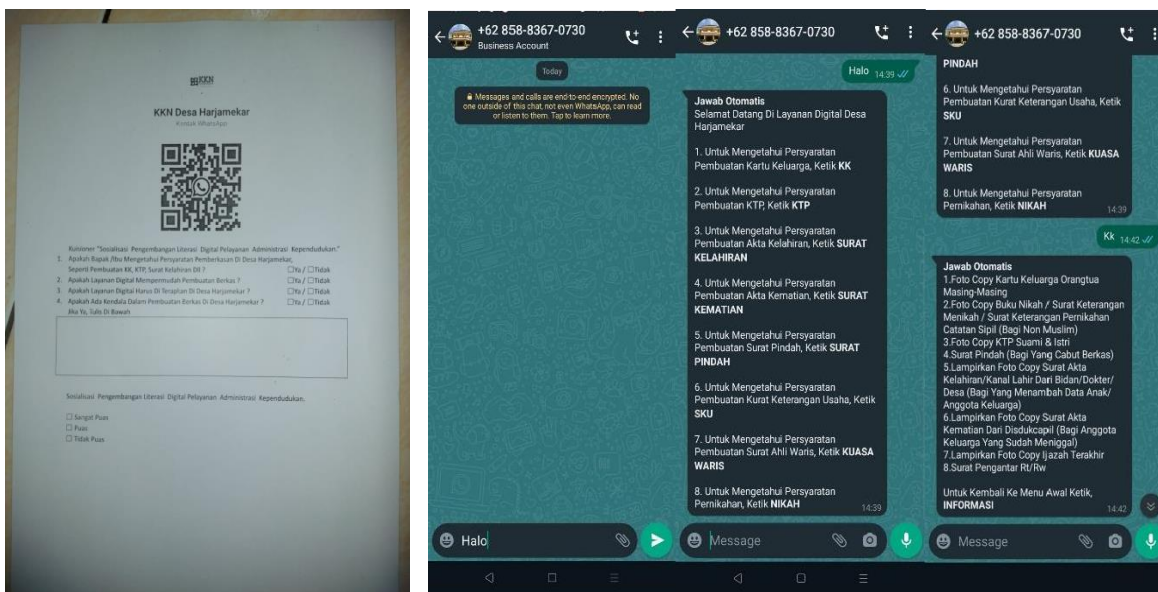
Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2023. Kegiatan yang dilaksanakan yaitu melakukan wawancara pada kepala desa tentang bagaimana sistem layanan administrasi desa yang biasa dilakukan, Setelah melakukan wawancara dan diskusi pada perangkat desa, Tim mendapat gambaran kondisi pelayanan administrasi desa. Untuk mempermudah pelayanan informasi aministrasi masyarakat desa dalam mengurus administrasi, maka Tim tata kelola desa melakukan kesepakatan dengan kepala desa untuk membuat layanan masyarakat administrasi berbasis digital melalui media WhatsApp.

Aplikasi whatsapp dianggap paling mudah dan cepat, karena hampir semua pengguna smart phone memiliki aplikasi ini di hp masing-masing. Layanan administrasi digital ini bertujuan untuk mempermudah akses informasi persyaratan administrasi kependudukan desa. Aplikasi ini memiliki sejumlah manfaat dalam hal waktu, uang, dan efisiensi energi. Masyarakat cukup mengakses melalui handphone.

Tahapan berikutnya yaitu pemasangan banner persyaratan pembuatan berkas administrasi kependudukan di kantor desa Harjamekar. Pemasangan tersebut dilakukan oleh mahasiswa dengan dibantu oleh staff desa harjamekar.

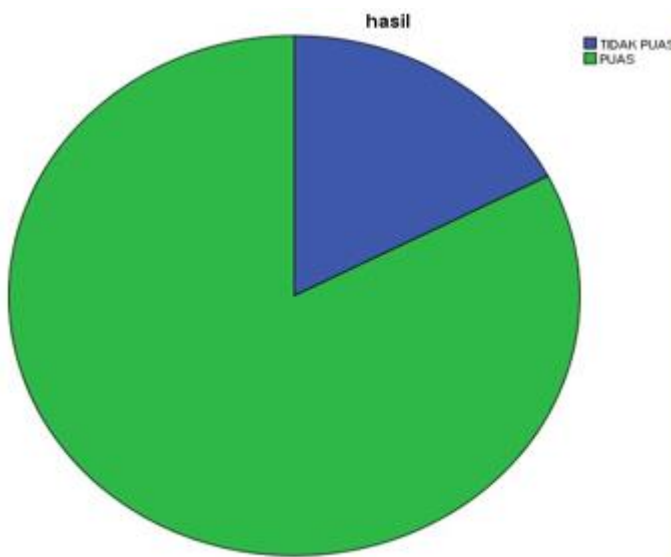
Pelaksanaan kegiatan berikutnya yaitu kami melakukan sosialisasi terkait layanan administrasi digital kepada masyarakat desa harjamekar. Memberikan arahan mengenai tata cara menggunakan layanan di aplikasi whatsapp. Dengan memindai kode batang yang sudah kami disediakan, maka otomatis pengguna akan langsung di arahkan ke kolom pesan layanan administrasi.

Gambar 1



QR Code dan Kolom Pesan Pelayanan Administrasi

Tahapan terakhir yaitu evaluasi kegiatan. Tim tata kelola desa telah mengumpulkan kuesioner hasil kegiatan sosialisasi. Dengan adanya evaluasi ini dapat diketahui apakah program kerja atau kegiatan yang dilakukan berjalan dengan baik atau sebaliknya.



Gambar 2 Hasil sosialisasi

Hasil sosialisasi kepada masyarakat setempat tentang manfaat dan cara penggunaan layanan informasi administrasi kependudukan melalui aplikasi *whatsapp* ini mendapatkan hasil puas dan tidak puas. Pada data yang tidak puas di karenakan warga sekitar yang belum tahu tentang teknologi sehingga saat kami melakukan sosialisasi ada sedikit kendala, namun secara keseluruhan hasil yang kami dapat positif maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya pelayanan ini sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi di desa Harjamekar Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada Masyarakat, Universitas Pelita Bangsa yang terdiri dari tim dosen dan mahasiswa menfokuskan pada pembuatan layanan administrasi digital Desa Simpangan Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi didapatkan beberapa hasil sebagai berikut:

1. Telah dilakukan pembuatan layanan administrasi digital dengan menggunakan aplikasi whatsapp sebagai alternatif masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai persyaratan administrasi kependudukan di desa Harjamekar Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi.
2. Telah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat setempat tentang manfaat dan cara penggunaan layanan informasi administrasi kependudukan melalui aplikasi whatsapp dan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan ini sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi di desa Harjamekar Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi.

Penulis memberikan saran kepada perangkat desa diharapkan lebih sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat semakin paham dalam menggunakan layanan masyarakat administrasi berbasis digital melalui media WhatsApp ini.

REFERENSI

- Husna, A. N., Yuliani, D., Rachmawati, T., Anggraini, D. E., Anwar, R., & Utomo, R. (2021). Program literasi digital untuk pengembangan perpustakaan berbasis inklusi sosial di desa sedayu, muntilan, magelang. *Community Empowerment*, 6(2), 156–166.
- Kurniawan, A., Indarso, A. O., Sembada, W. Y., & Anwar, K. (2021). Pemberdayaan Literasi Digital di Desa Waringin Kurung, Cimanggu, Pandeglang. *Indonesian Journal of Society Engagement*, 2(2), 96–115.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16.

