

ASPEK TRANSPARANSI DALAM KUALITAS PELAYANAN LAYANAN MASYARAKAT DESA MELALUI MEDIA SOSIAL WHATSAPP

Juandi Permana¹, Devina Indah Harini², Nia Karniawati³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia, Jl. Dipati Ukur No. 112-116, Bandung, 40132, Indonesia

E-mail: devinaindah89@gmail.com

Abstract

The village community service information system through WhatsApp is an innovative approach to streamline the letter application process. Utilizing modern technology, this online-based service allows village residents to access services without needing to visit the village office. The goal is to enhance public services, making them more efficient and accessible for residents. This study uses Sinambela's service quality theory, which includes six dimensions: Transparency, Accountability, Conditionality, Participation, Equality of Rights, and Balance of Rights and Obligations. The research method is descriptive with a qualitative approach, involving literature review, observation, interviews, and documentation, using purposive sampling for informant selection. Findings indicate that the quality of village services through WhatsApp in Sumedang Regency varies across dimensions. Transparency in information and socialization needs improvement, while procedural ease is quite effective. However, access remains limited. Accountability is satisfactory, but efficiency in service delivery is lacking, affecting overall effectiveness. Community participation is low, while equality of rights is generally upheld, reflecting fairness in the service provided.

Keywords: Service Quality, Village Community Service, WhatsApp Social Media)

Abstrak

Sistem informasi layanan masyarakat desa melalui WhatsApp merupakan salah satu inovasi dalam rangka memperlancar proses pengajuan surat menyurat. Layanan berbasis daring ini memanfaatkan teknologi terkini sehingga warga desa dapat mengakses layanan tanpa perlu datang ke kantor desa. Tujuannya adalah untuk meningkatkan layanan publik agar lebih efisien dan mudah diakses oleh warga. Penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan Sinambela yang mencakup enam dimensi, yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Persyaratan, Partisipasi, Persamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, meliputi telaah pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan menggunakan purposive sampling untuk pemilihan informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan desa melalui WhatsApp di Kabupaten Sumedang bervariasi antardimensi. Transparansi informasi dan sosialisasi perlu ditingkatkan, sedangkan kemudahan prosedural cukup efektif. Namun, akses masih terbatas. Akuntabilitas sudah baik, tetapi efisiensi dalam pemberian layanan masih kurang, sehingga mempengaruhi efektivitas secara keseluruhan. Partisipasi masyarakat masih rendah, sedangkan persamaan hak secara umum masih dijunjung tinggi, yang mencerminkan adanya keadilan dalam pemberian layanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Layanan Masyarakat Desa, Media Sosial WhatsApp

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perludiformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Dalam kehidupan bernegara, masyarakat sebagai warga negara membutuhkan suatu wadah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya baik itu yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Peran pemerintah dalam melakukan pelayanan harus disertai dengan kecanggihan teknologi yang saat ini telah bekerja lebih baik, dengan diaplikasikan ke berbagai bidang kehidupan, perekonomian, perindustrian, kesehatan, dan juga mencakup bidang pemerintahan lainnya, yang mendukung diterapkannya efektifitas dan efisiensi pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Upaya pemerintah dalam pelayanan publik harus mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) tidak lepas dari penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang.

2. Kajian Pustaka

2.1 Kualitas

Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia layanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Menurut Gaspersz (1997:5) pengertian kualitas secara konvensional karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). a kualitas adalah strategi untuk menghasilkan suatu barang dan jasa yang berbobot dan memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Memberikan kualitas terhadap kebijakan serta pelayanan yang diterapkan sehingga akan berdampak positif terhadap pandangan masyarakat. Kualitas merupakan harga mati yang harus dipenuhi oleh aparatur pemerintah dimana aparatur pemerintahan merupakan abdi masyarakat, dengan kata

lain aparaturnya pemerintahan merupakan pelayan bagi masyarakat. Kualitas merupakan standar terbaik yang harus dicapai oleh seseorang atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas sumber daya manusia berarti aparaturnya yang bertugas dalam melayani masyarakat merupakan orang-orang yang benar-benar memiliki kehandalan dibidangnya dan menjamin terhadap kepuasan pelayanan yang akan diberikan pada masyarakat. Kualitas cara kerja berarti aparaturnya pemerintahan diwajibkan untuk melihat dan memiliki pedoman penanganan pekerjaan yang baik sehingga tidak terjadinya kecerobohan yang dapat menyebabkan turunnya kepercayaan masyarakat.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atas barang dan jasa. Kata pelayanan sering diikuti oleh kata “Publik”, yang memiliki makna umum, masyarakat ramai, atau kepentingan orang banyak. Hal itu terjadi, karena pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan orang banyak, yaitu seluruh masyarakat Indonesia. Dengan demikian, pelayanan membuat kebutuhan orang lain terpenuhi akan apa yang mereka butuhkan. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Salah satu aspek yang diutamakan yaitu aspek pelayanan, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu urutan kegiatan yang sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Penjelasan diatas mengenai pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Pelayanan publik diberikan oleh negara melalui organisasi atau perusahaan maupun instansi pemerintah demi menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerjasama. Kegiatan pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pegawai pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Pegawai pemerintah ditempatkan untuk menjalankan fungsi disamping abdi Negara, juga sebagai abdi masyarakat (public servant). Berdasarkan konsep dalam pelayanan publik ada 3, sebagai berikut: (a) prinsip pelayanan publik, (b) indikator pelayanan publik, (c) kualitas pelayanan publik.

2.3 Layanan Masyarakat Desa

Globalisasi pemerintah daerah dalam memberikan layanan masyarakat desa melalui urutan– urutan kegiatan pelayanan yang telah ditentukan, pelayanan yang efektif dan efisien akan dirasakan oleh pengguna atau masyarakat pada saat pengguna menerima layanan berbasis elektronik. Peran Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa sebagai instansi penyelenggara layanan sangat sentral maka harus pula diimbangi dengan pengembangan kompetensi para petugas layanannya. Para pengguna layanan juga akan terpenuhi hak-haknya untuk pelayanan berkualitas dengan adanya petugas yang berkompeten. Rasanya tidak mungkin kewajiban membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai pengguna layanan bisa dilakukan jika petugas layanan sendiri tidak tahu aturan terkait pelayanan publik. Sistem informasi Layanan Masyarakat Desa melalui media sosial whatsapp merupakan sebuah terobosan baru yang bertujuan untuk 38 memudahkan permohonan pengurusan surat. Dengan teknologi yang canggih saat ini aplikasi layanan desa berbasis online merupakan pelayanan yang akan membantu dalam segi kecepatan pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat. Hanya dengan menggunakan perangkat android masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor kelurahan atau ke kantor desa hanya untuk mengajukan permohonan surat. Namun, cukup hanya dengan sekali klik pada media sosial whatsapp dan mengisi informasi surat yang diperlukan. Pemerintah daerah sebagai salah satu aparaturnegara memiliki peran penting dalam mendukung upaya pemerintahan desa dalam meningkatkan layanan publik dalam masyarakat yang prima dan efisien. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan teknologi informasi pada proses layanan publik.

2.4 Media Sosial WhatsApp

WhatsApp adalah aplikasi berbasis internet yang merupakan salah satu dampak perkembangan teknologi informasi yang paling populer. Aplikasi berbasis internet ini sangat potensial untuk dimanfaatkan sebagai media komunikasi, karena memudahkan penggunaannya untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi tanpa menghabiskan biaya banyak dalam pemakaiannya, karena whatsapp tidak menggunakan pulsa, melainkan menggunakan data internet. Pemanfaatan program WhatsApp sangat efektif dengan dukungan fitur-fiturnya dibanding dengan aplikasi pesan instan lainnya. Kecepatan pesan tanpa waktu lama hingga tertunda, mampu beroperasi dalam kondisi sinyal lemah, kapasitas pengiriman data teks, suara, foto dan video yang besar, tanpa gangguan iklan berikut sifat penyebarannya membuat WhatsApp sebagai salah satu media alternatif dalam memberikan informasi dan meningkatkan kinerja. Keberadaan whatsapp cukup potensial untuk penyebaran informasi. Dengan perkembangan informasi yang saat ini semakin gencar maka perlu diimbangi dengan penyebaran yang juga cepat. Dalam aplikasi whatsapp terdapat dua jenis media yang dapat digunakan untuk penyebaran informasi secara cepat yaitu broadcast dan grup. Potensi whatsapp sebagai media dakwah sangat tinggi, dengan pengguna aplikasi yang lebih banyak dari aplikasi chat lain. Dengan berbagai macam fitur, fasilitas serta layanan yang tersedia kita dapat dengan mudah berkomunikasi serta memperoleh teman-teman baru tanpa ada batasan ruang dan waktu.

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan informannya peneliti lebih memilih dengan menggunakan teknik *purposive* yaitu penentuan para informan yang berdasarkan pada tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang menurut peneliti mampu memberikan informasi dan memberikan data yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian ini. Penentuan informan ini berdasarkan kebutuhan peneliti yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang khususnya mengenai pelayanan layanan masyarakat desa. Berdasarkan penentuan informan dalam penelitian ini adalah aparatur DPMD Kabupaten Sumedang dengan rujukan dari dinas mengarahkan untuk menjadi informan yaitu Desa Sawahdadap, Desa Pamulihan, Desa Kebonjati, Desa Cimalaka, dan Desa Ciherang serta masyarakat pengguna layanan masyarakat desa.

Teknik pengumpulan data merupakan faktor penentu keberhasilan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan secara valid. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini yakni, studi pustaka, studi lapangan berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian uji keabsahan data dengan beberapa jenis triangulasi yang digunakan, yakni triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Setelah semua data sudah dikumpulkan dan diuji keabsahannya, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data yang didapat di kantor DPMD Kabupaten Sumedang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik ini memerlukan strategi dalam mengamati secara natural dalam mendekati suatu suasana penentuan hipotesis sebelumnya. Hasil pengumpulan data yang sudah terkumpul kemudian dikelompokkan berdasarkan jenisnya. Analisis data dilakukan berdasarkan temuan data pada saat observasi. Kemudian hasil dari analisis tersebut disimpulkan. Sehingga peneliti dapat menjawab rumusan masalah, menjelaskan fenomena yang terjadi dalam penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti, sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Tahap reduksi data dilakukan untuk memilih data yang dianggap benar dan sesuai dengan penelitian yang di ambil, menggolongkan data yang diperoleh peneliti pada saat melakukan observasi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang kemudian memfokuskan hal – hal yang penting mengenai Kualitas Pelayanan Layanan Masyarakat Desa Melalui Media Sosial Whatsapp di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang. Serta mencari titik temu pembahasan masalah dalam penelitian, sehingga data yang di reduksi akan memberikan gambaran dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data yang lainnya.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, selanjutnya dibuat penyajian data. Penyajian data yang dilakukan peneliti dengan cara penyusunan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Layanan Masyarakat Desa Melalui Media Sosial Whatsapp di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten

Sumedang. Setelah itu peneliti menarik sebuah kesimpulan dari informasi yang didapat kemudian menyusun kembali kedalam bentuk uraian singkat selanjutnya peneliti membuat uraian tersebut dalam bentuk naratif.

3. *Conclusion Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Setelah penyajian data, Tahap selanjutnya yang peneliti lakukan adalah melihat kembali data yang didapat dilapangan untuk lebih memahami Kualitas Pelayanan Layanan Masyarakat Desa Melalui Media Sosial Whatsapp di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang. Peneliti kemudian menarik kesimpulan dari data yang sudah terkumpul melalui observasi lapangan serta pemahaman yang akurat.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil wawancara peneliti dengan aparat DPMD Kabupaten Sumedang yaitu Kepala Bidang Pemerintahan Desa berkaitan dengan transparansi mengenai Layanan Masyarakat Desa melalui media sosial WhatsApp. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut ini:

“Proses pelayanan yang dilakukan aparat kepada masyarakat sudah secara transparan dan masyarakat mungkin sudah mengetahui secara keseluruhan mengenai tahapan pelayanan administrasi layanan masyarakat desa melalui whatsapp.” (04/07/2022). Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan aparat DPMD Kabupaten Sumedang, diketahui bahwa proses pelayanan yang dilakukan aparat bersifat transparan, ini dikarenakan aparat sudah memberikan transparansi dalam 96 layanan. Artinya, aparat DPMD Kabupaten Sumedang sudah melakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku terkait dengan transparansi pelayanan Layanan Masyarakat Desa kepada masyarakat. Demikian halnya juga diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pemerintahan Desa DPMD Kabupaten Sumedang, mengenai keterbukaan informasi dalam proses pelayanan administrasi dalam layanan masyarakat desa melalui media sosial WhatsApp, aparat mengatakan:

“Konsep terbuka dalam proses pelayanan layanan masyarakat desa terhadap masyarakat pada saat ini sudah cukup baik dan mudah di pahami, dan masyarakat mengetahui pelayanan pembuatan surat keterangan bisa melalui WhatsApp. Sosialisasi juga sudah dilakukan di Sumedang Utara karena dianggap kecamatan yang maju dalam konsep pelayanan. Tetapi memang belum secara menyeluruh dalam proses sosialisasinya.” (04/07/2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat diatas dapat dijelaskan bahwa keterbukaan informasi pelayanan layanan masyarakat desa dan DPMD Kabupaten Sumedang kepada masyarakat sudah cukup baik dan masyarakat cukup dapat memahami apa yang disampaikan oleh aparat terkait pelayanan layanan masyarakat desa, namun bentuk sosialisasi tersebut belum dilaksanakan secara menyeluruh di Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, keterbukaan pelayanan di dalam layanan masyarakat desa sudah cukup baik namun peneliti melihat bahwa keterbukaan informasi pelayanan layanan masyarakat desa ini tidak dilakukan secara terus menerus. Aparatur DPMD Kabupaten Sumedang telah melakukan keterbukaan informasi yaitu berupa sosialisasi, tetapi hanya beberapa kali dan tidak dilakukan secara masif. Menurut peneliti masih ada kekurangan

dalam proses terbuka dalam informasi layanan masyarakat desa dimana tidak ada informasi secara menyeluruh yang di berikan kepada masyarakat dalam penggunaan layanan masyarakat desa.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan keterbukaan informasi dalam pelayanan layanan masyarakat desa melalui media sosial, dapat disimpulkan dari hasil analisa peneliti bahwa keterbukaan pelayanan aparatur dalam memberikan informasi kepada masyarakat sudah dilakukan kurang baik karena belum menyeluruhnya keterbukaan informasi terhadap masyarakat. Hal ini dapat memperlambat proses pelayanan karena masyarakat masih menggunakan layanan secara langsung. Sebisa mungkin keterbukaan informasi pelayanan layanan masyarakat desa dilakukan lebih menyeluruh di wilayah Kabupaten Sumedang, antara aparatur DPMD Kabupaten Sumedang dengan masyarakat yang akan 100 melakukan proses pelayanan agar masyarakat dapat menggunakan layanan masyarakat desa dengan semestinya.

5. Simpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan layanan masyarakat desa melalui media sosial whatsapp di DPMD Kabupaten Sumedang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Transparansi pada pelayanan layanan masyarakat desa di DPMD Kabupaten Sumedang terkait keterbukaan informasi kepada masyarakat sudah dilakukan kurang maksimal karena belum menyeluruhnya sosialisasi terhadap masyarakat. Terkait dengan kemudahan prosedur atau tata cara pelayanan berjalan cukup maksimal karena masyarakat merasa mudah akan tata cara pembuatan surat keterangan usaha. Meskipun layanan masyarakat desa dapat diakses oleh semua pihak tetapi masih belum maksimal karena tidak tersedia pengelolaan pengaduan masyarakat. Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu: Transparansi pada pelayanan layanan masyarakat desa terkait keterbukaan informasi harus seluruh wilayah di Kabupaten Sumedang agar tersampainya informasi dengan baik. Meskipun layanan ini mudah dandapat diakses oleh semua masyarakat sebaiknya layanan masyarakat desa menyediakan pengelolaan pengaduan masyarakat agar masyarakat mendapatkan layanan yang prima.

Referensi

- Akbar, N. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan.
- Skripsi. Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim.
- Fadhlillah, F., Kuswandi, A., & Haryono, P. 2021. Peranan Aplikasi Android Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah di Pesantren Persis Kota Tasikmalaya. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 22- 33.
- Mardiasmo, 2006, (Jurnal Akuntansi Pemerintahan Vol. 2, No. 1 Mei), Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Governance.

- Mei Mirnasari, R. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal PurabayaBungurasih. Jurnal Academia. 1(1).
- Karniawati, N. 2018. E-Government Dalam Pelayanan Perijinan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang Kawasan Bandung Utara (KBU) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat. Disertasi. Unpad: Bandung. 136
- Karniawati, N., & Apriati, W. 2017. Aspek Transparansi Dalam Kualitas Pelayanan Pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Kota Bandung. JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies), 1(1).