Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: galungwaknook@gmail.co

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (3) 2025, Page: 32605-32614

Peran Media Sosial *Whatsapp* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Karo

Jannatun Nisa, Suwardi Lubis, Yanti Kristina Simanjuntak
Universitas Darma Agung Medan

Published: November, 2025

ABSTRAK

Media sosial *whatsApp* berperan sebagai sarana komunikasi digital yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti bertukar pesan, video, diskusi dan meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Peran media sosial dalam meningkatkan pelayanan Publik pada Dinas Peberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo, mengalisis Media yang digunakan dan hambatan apa saja yang dialami. Penelitian ini menggunakan pendekatan dan jenis penelitian deskriptif kualitatif melalui wawancara dan observasi informan untuk mendapatkan data penelitian. Pelayanan Publik adalah ukuran yang digunakan dengan menjadikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan untuk menilai kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa kabupaten Karo dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan publik berdasarkan kriteria: mudah, murah, cepat, akurat dan nyaman. Layanan yang dimaksud dalam organisasi publik dijadikan sebagai indikator kinerja dalam pencapaian sebuah tujuan organisasi.

Kata Kunci: Peran Komunikasi, Pelayanan Publik, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan bagian integral dalam kehidupan manusia dengan berbagai latar belakang statusnya. Sebagai makhluk sosial kegiatan sehari-hari manusia selalu berhubungan dengan orang lain dalam upaya pemenuhan kebutuhan hidup. Komunikasi adalah hubungan antara manusia baik individu maupun kelompok. Dalam kehidupan sehari-hari baik disadari ataupun tidak disadari, komunikasi adalah bagian dari kehidupan manusia itu sendiri. Sejak manusia dilahirkan sudah berhubungan dengan lingkungannya. Gerak dan tangis yang pertama pada saat manusia dilahirkan adalah tanda komunikasi, sehingga komunikasi merupakan aktifitas yang paling esensial dalam kehidupan manusia.

Komunikasi menjadi kebutuhan dasar manusia dengan berbagai tujuan antara lain adanya perubahan sikap (*attitude*), perubahan pendapat (*opinion change*), perubahan tingkah laku (*behavior change*) dan perunahan sosial (*social change*) serta memiliki beberapa fungsi yaitu menyampaikan informasi, mendidik, menghibur dan mempengaruhi orang lain (Effendy, 2017:21). Globalisasi membawa perubahan di berbagai bidang kehidupan baik di Indonesia maupun negara-negara lain di dunia. Perkembangan teknologi digital memberi dampak yang signifikan dalam kehidupan. Perangkat teknologi semakin memudahkan manusia untuk berkomunikasi dan menyelesaikan tugasnya. Perangkat teknologi komunikasi seperti: Televisi, Radio, Laptop, komputer hingga *handphone* dan Smartphone adalah salah satu dari sekian banyak perangkat teknologi yang ada.

Perkembangan inovasi dalam alat komunikasi sangat banyak membantu manusia mengerjakan sesuatu secara efektif dan efisien. Salah satu inovasi yang mendunia adalah *handphone* dan *smartphone*. *handphone* dan *Smartphone* merupakan suatu inovasi di bidang telekomunikasi yang sangat membantu

aktifitas manusia dengan mudah dan dipungkiri bahwa sudah menjadi kebutuhan pokok setiap orang. (Pandu, 2017:22)

Kemajuan teknologi hadir dengan membawa banyak kemudahan bagi manusia dalam berkomunikasi terutama dalam penggunaan *handphone* dan *smartphone*. *handphone* dan *Smartphone* menjadi kebutuhan mendasar setiap manusia tidak terkecuali para ASN dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan *stakeholder* di era digital. Media sosial sebagai sarana untuk mendapatkan dan memberikan informasi kepada publik. Saat ini, media sosial telah menjadi *platform* pelaporan dan sumber berita utama masyarakat.

Pada era digital ini, *WhatsApp* telah berperan sebagai *platform* media sosial yang populer kini menjadi sarana komunikasi yang semakin populer digunakan oleh masyarakat termasuk ASN untuk berinteraksi satu sama lain. Munculnya *WhatsApp* dalam *lanskap* komunikasi di berbagai Instansi, membawa potensi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi antar ASN maupun kepada masyarakat. Namun, ada juga pertanyaan mengenai sejauh mana penggunaan *WhatsApp* dapat memfasilitasi atau menghambat komunikasi di lingkungan kerja. Faktor-faktor seperti penggunaan yang tepat, keterbatasan waktu dan kebijakan Instansi yang tepat memainkan peran penting dalam menentukan dinamika komunikasi.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo memandang perlunya sebuah inovasi pelayanan publik yang murah dan cepat dalam memberikan pelayanan publik kepada perangkat Desa di Kabupaten Karo yakni layanan *online* berbasis *WhatsApp*. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo memegang peranan penting dalam melaksanakan pelayanan publik terutama kepada perangkat desa, pelayanan yang diberikan pada umumnya berupa penyampaian informasi dan komunikasi kepada perangkat Desa dan lingkungan pemerintah Kabupaten Karo.

Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas, baik kemampuan, keterampilan, kreatifitas, keteladanan maupun profesionalisme agar dalam menjalankan roda pemerintahan berjalan dengan baik sesuai dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta dapat mencapai tujuan organisasi. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo telah berupaya melakukan inovasi pelayanan publik, namun dalam kenyataannya masih ditemukan hambatan-hambatan, hal ini dapat dilihat dalam penilaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) masih belum memuaskan di Dinas Pemberdayaan Mayarakat dan Desa, kemudian kurangnya kemampuan berkomunikasi yang baik dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat kelemahan dalam dalam berinterakasi seperti tidak ramah, bersikap kurang responsif terhadap keluhan Masyarakat dan kurang informatif dalam penyampaian informasi kepada Masyarakat serta kurangnya kompetensi ASN dalam penguasaan Teknologi Informasi.

Selanjutnya untuk memecahkan permasalahan tersebut, perlu dilakukan penelitian mendalam untuk menganalisis permasalahan yang ada agar ke depan diperoleh hasil pelayanan publik yang memuaskan bagi perangkat Desa dan masyarakat. Agar pelaksanaan program inovasi menjadi tidak terhambat dapat dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan fenomena di atas, Peneliti tertarik untuk meIakukan peneIitian mendalam tentang Peran Media Sosial dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo.

Pengertian Komunikasi

Pengertian Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara pengirim dengan penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Menurut Bernard Berelson dan Gary A. Steiner, Komunikasi adalah transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan mengunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, *figure*, grafik, dan sebagainya. Tindaakan atau proses transmisi itulah yang biasanya disebut komunikasi. Istilah komunikasi diambil dari bahasa latin yaitu "*communicare*" yang artinya membagi sesuatu dengan orang lain, bertukar pikiran dan pendapat, dan berteman (Riswandi 2018:21).

Komunikasi berperan penting untuk menjalin kedekatan antara komunikan dan komunikator serta menyampaikan tujuan dan arah pesan. Harold D. Lasswell membuat sebuah definisi singkat bahwa cara yang cocok untuk menguraikan suatu sikap komunikasi ialah menjawab pertanyaan "Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan

apa pengaruhnya". Berbeda dengan pendapat Steven, ia menyampaikan sebuah definisi yang lebih luas, bahwa komunikasi bisa terjalin setiap saat dan memberikan pandangan terhadap suatu objek yang berasal dari seseorang atau lingkungan di sekitarnya. Definisi ini kemudian dikembangkan oleh Rogers bersama D. Lawrence Kincaid sehingga menghasilkan sebuah pendapat yang baru bahwa komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam (Cangara 2016:32).

Peran Media Sosial

Peran (*role*) merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status). Artinya seseorang telah menjalankan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka orang tersebut telah melaksanakan sesuatu peran. Keduanya tak dapat dipisahkan karena satu dengan yang lain saling tergantung, artinya tidak ada peran tanpa status dan tidak ada status tanpa peran. Sebagaimana kedudukan, maka setiap orang pun dapat mempunyai macam-macam peran yang berasal dari pola pergaulan hidupnya. Hal tersebut berarti pula bahwa peran tersebut menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatankesempatan apa yang diberikan masyarakat kepadanya. Peran sangat penting karena dapat mengatur perilaku seseorang, di samping itu peran menyebabkan seseorang dapat meramalkan perbuatan orang lain pada batas-batas tertentu, sehingga seseorang dapat menyesuaikan perilakunya sendiri dengan perilaku orang-orang sekelompoknya (Dwi Narwoko, 2014:138).

Secara umum, defenisi media sosial adalah media online. Media sosial adalah sebuah saluran atau sarana untuk pergaulan sosial yang dilakukan secara online melalui jaringan internet. Para pengguna sosial media atau bisa juga disebut user ini bisa melakukan komunikasi atau interaksi, berkirim pesan, baik pesan teks, gambar, audio hingga video, saling berbagi atau sharing, dan juga membangun jarinagn atau *networking*.

Menurut Chris Borgan (dalam Tosepu, 2016:28) mendefenisikan media sosial sebagai berikut:

Social media is a new set of communication and collaboration tools that enable many types available to the common person. (Sosial media adalah satu set baru komunikasi dan alat kolaborasi yang memungkinkan banyak jenis interaksi yang sebelumnya tidak tersedia untuk orang biasa).

Sedangkan menurut Dailey (dalam Tosepu, 2016:28): sosial media adalah konten online yang dibuat menggunakan teknologi penerbitan yang sangat mudah diakses dan terukur. Paling penting dari teknologi ini adalah terjadinya pergeseran cata mengetahui orang, membaca dan berbagi berita, serta mencari informasi dan konten.

Pengguna media sosial dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan masyarakat seluruh dunia. Pendapat lain mengatakan bahwa media sosial adalah media online yang mendukung interaksi sosial dan media sosial menggunakan teknologi berbasis web yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif.

Pendapat lain dari Andreas dan Michael (dalam Tosepu, 2016:29) Media sosial sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang membangun di atas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0, dan yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran *user generated content*.

Menurut Carr dan Hayes (dalam Tosepu, 2016:30), defenisi atau pengertian yang telah dirumuskan seringkali merujuk media sosial pada tiga hal utama, yaitu:

1. Teknologi digital yang menekankan pada user generated content atau interaksi;
2. Karakteristik media;
3. Jejaring sosial seperti facebook, twitter, Instagram, dan lain-lain sebagai contoh model interaksi.

Media Sosial *WhatsApp*

Media sosial *whatsApp* atau sering disingkat WA adalah salah satu media komunikasi yang dapat diinstal dalam smartphone. Media sosial ini digunakan sebagai sarana komunikasi *chat* dengan saling mngirim pesan teks, gambar, video bahkan telepon. Media ini dapat aktif jika kartu telepon pengguna memiliki paket data internet. Hartanto (2016:100) menjelaskan bahwa *whatsapp* adalah aplikasi pesan untuk

smartphone dengan dasar mirip *Blackberry Messenger*. *Whatsapp* merupakan aplikasi pesan lintas *platform* yang memungkinkan orang dapat bertukar pesan tanpa biaya SMS, karena *whatsapp* menggunakan paket data internet yang sama untuk email, *browsing web* dan lain-lain.

WhatsApp merupakan alat komunikasi yang sangat efektif sebagai pengguna jejaring sosial untuk memfasilitasi komunikasi interpersonal antarpegawai dengan aparat desa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo. Fitur panggilan *video call WhatsApp* memungkinkan pegawai untuk berkomunikasi secara gratis, bahkan di lokasi terpencil, memungkinkan kolaborasi lebih mudah dan pertemuan virtual yang efektif sangat membantu dalam meningkatkan pelayanan publik dan memecahkan masalah di tempat kerja. *Video call* mempermudah berkomunikasi secara visual tanpa perlu melakukan kegiatan fisik secara langsung (Enterpise, Jubilee, 2018:7).

Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, (Lukman dan Sakir, 2024:12). Sementara itu, publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Buku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung Kurniawan (2015:33), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditetapkan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah pada setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

METODE PENELITIAN

Metode secara harfiah berarti cara. Dalam penggunaan umum, metode diartikan sebagai cara atau prosedur yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian dilakukan secara real dengan tujuan untuk mempelajari dan memahami fenomena. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan penyelidikan berdasarkan metode mempelajari suatu fenomena sosial dan masalah kemanusiaan (Adedo, 2021:31).

PEMBAHASAN

Media Sosial *WhatsApp*

WhatsApp dapat berperan dalam pelayanan publik untuk mempermudah komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. *WhatsApp* juga dapat digunakan untuk menyebarkan informasi, pengumuman, dan pemberitahuan. WhatsApp *WhatsApp* adalah aplikasi pesan instan untuk smartphone, jika dilihat dari fungsinya hampir sama dengan aplikasi SMS yang biasa kita pergunakan di ponsel lama. Tetapi *WhatsApp* tidak menggunakan pulsa, melainkan data internet. Jadi, di aplikasi ini kita tak perlu khawatir soal panjang pendeknya karakter. Tidak ada batasan, selama data internet kita memadai. *WhatsApp* diciptakan pada awal tahun 2009 oleh Ian Koum seorang imigran Ukraina yang tinggal di Mountain View, California, yang pada satu titik dia harus mengandalkan kupon makanan untuk memenuhi kebutuhan bersama-sama dengan ibunya. Ide awal Koum adalah untuk

memberikan pengguna cara berbagi status seperti *I am busy atau At the gym* dengan orang-orang dalam jaringan mereka. Inilah sebabnya mengapa aplikasi ini disebut *WhatsApp*. Koum kemudian memilih nama itu karena terdengar seperti *what's up* yang pada dasarnya apa tentang *app* awalnya dimaksudkan untuk berkomunikasi dengan kontak seseorang. *WhatsApp* pertama kali diluncurkan pada iPhone dan berjuang di awal dengan hanya beberapa orang pengguna yang menggunakannya secara aktif. Kemudian Apple memperkenalkan pemberitahuan *push* pada *iOS* di bulan Juni 2009 dan Koum menggunakan fitur baru untuk membiarkan kontak pengguna untuk nge-ping setiap kali mereka perbaharui status. Orang-orang segera mulai menggunakan fitur ini untuk berbicara dengan teman-teman dengan memperbaharui status mereka dan hampir secara tidak sengaja *WhatsApp* berubah menjadi layanan pesan (*messaging service*). *WhatsApp* bukan yang pertama sebagai Platform messaging service dan menggunakan nomor telepon user untuk login, tidak seperti aplikasi pada *Skype* atau *Gtalk* dimana user register menggunakan *account. BlackBerry Messenger* (BBM) sebenarnya juga melakukan hal yang sama tapi hanya terbatas pada perangkat *BlackBerry*. Sejak awal tahun 2009 *WhatsApp* menggelembung menjadi raksasa dengan memperluasnya ke aplikasi Android, BlackBerry juga platform lainnya dan 23 terus menambahkan fitur yang baru. *WhatsApp* menjadi aplikasi yang paling fenomenal dengan memiliki pengguna yang paling banyak di dunia, aplikasi *WhatsApp* mengalahkan aplikasi pesan *Blackberry Messengger* dan juga aplikasi pesan lainnya dalam hal jumlah pengguna terbanyak di dunia. Dari tingkat kepopuleran aplikasi *WhatsApp* inilah yang kemudian menjadikan Facebook mengakuisisi aplikasi buatan Jan Koum dan Brian Acton dengan jumlah yang fantastis yaitu sebanyak 16 Milyar Dollar AS atau sekitar 220 trilyun Rupiah. Meskipun merupakan aplikasi pesan instan, ada yang unik dari *WhatsApp*, Yakni: sistem pengenalan kontak, verifikasi dan pengiriman pesan tetap dilakukan melalui nomor ponsel yang sudah terlebih dahulu didaftarkan. Cara ini berbeda dengan BBM yang menggunakan PIN, ataupun *LINE* yang selain nomor ponsel juga mendukung email, dan nama pengguna. Fitur-fitur Unggulan *WhatsApp:*

1. Mengirim pesan teks
2. Mengirim foto dari galeri ataupun dari kamera
3. Mengirim video
4. Mengirimkan berkas-berkas kantor atau yang lainnya
5. Menelpon melalui suara, termasuk mengirim pesan suara yang dapat didengarkan oleh penerima setiap saat.
6. Berbagi lokasi memanfaatkan GPS
7. Mengirimkan kartu kontak
8. *WhatsApp* juga mendukung beberapa emoticon, namun untuk stiker, *WhatsApp* tergolong minimalis. Berbeda dengan LINE yang lebih getol mengembangkannya.
9. *WhatsApp*, pengguna juga dapat mengatur panel profilnya sendiri, terdiri dari nama, foto, status serta beberapa alat pengaturan privasi untuk melindungi profil dan juga alat bantuan untuk membackup pesan, mengubah nomor akun dan melakukan pembayaran.

Analisis Kinerja Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Bupati Karo Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat dan pemerintahan desa yang menjadi kewenangan daerah. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Memimpin, merencanakan, mengatur, membina, mengoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa sesuai dengan standar pelayanan minimal;
2. Menetapkan, melaksanakan visi dan misi Dinas untuk mendukung visi dan misi Daerah;

3. Menetapkan rencana kerja, rencana strategis dan program kerja Dinas untuk mendukung pencapaian visi dan misi Daerah;
4. Menetapkan rencana anggaran pendapatan dan belanja daerah dan berkoordinasi dengan Instansi terkait dibawah koordinasi Tim Anggaran Pemerintah Daerah;
5. Memberikan saran, pertimbangan dan pendapat kepada Bupati sebagai bahan penetapan kebijakan Pemerintah Daerah;
6. Menyelenggarakan koordinasi dan kerjasama dengan Perangkat Daerah terkait, instansi vertikal terkait yang ada di daerah, Provinsi dan Pusat maupun lembaga swasta dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pokok;
7. Mengoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing;
8. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan;
9. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang berlaku;
10. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Dinas berdasarkan realisasi program kerja untuk bahan penyempurnaan program kerja berikutnya;
11. Bertindak sebagai Pengguna Anggaran dan Pengguna Barang SKPD;
12. Menyelenggarakan tugas pembantuan sesuai dengan kewenangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13. Menetapkan dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas Dinas termasuk laporan keuangan dan laporan kinerja Dinas kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah; dan
14. Menyelenggarakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

4.1. Komunikasi Pelayanan Publik

Peran Media sosial dalam meningkatkan peayanan publik adalah ukuran yang digunakan dengan menjadikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan untuk menilai kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa kabupaten Karo dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan publik berdasarkan kriteria: mudah, murah, cepat, akurat dan nyaman. Layanan yang dimaksud dalam organisasi publik dijadikan sebagai indikator kinerja dalam pencapaian sebuah tujuan organisasi. Peran Media Sosial dalam meningkatkan layanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan pihak Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa agar mampu bertahan dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Bagi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang notabene bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada masyarakat merupakan hal mutlak yang harus dilakukan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa jika ingin mencapai sebuah keberhasilan

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Kepala Dinas pada kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa kabupaten Karo:

> Pelayanan yang kita berikan kepada aparat desa diusahakan selalu cepat jika persyaratannya lengkap tetapi kalau ada dokumen yang belum lengkap persyaratan diminta kepada aparat desa untuk melengkapinya, kemudian apparat desa menghubungi staf di kantor desa untuk mengirimkan data yang kurang melalui media sosial *WhatsApp*. Setelah lengkap berkas akan diverifikasi dan diproses surat rekomendasi pencairan dana desa dan surat-surat lainnya. Jika sudah lengkap surat akan segera diproses dan diselesaikan secepatmya.

Selain waktu layanan yang diberikan berkaitan dengan peran layanan yang dilaksanakan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan desa untuk apparat desa, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa juga memperbanyak jenis layanan yang ada. Berikut pernyataan lanjutan dari Kepala Dinas:

> Kualitas pelayanan publik yang diberikan yaitu waktu penyelesaian surat, jenis-jenis pelayanan, masalah dokumen pencairan dana desa, seharusnya yang ditangani, mengeluarkan surat Keputusan Kepala Desa, Surat Keputusan Badan Permusyawaratan Desa, kemudian pendaftaran Badan Usaha Milik Desa.

Peran Media sosial sangat dibutuhkan dalam melihat kemampuan pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk melihat seberapa kemampuan kinerja pegawai yang ada di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dapat dilihat dari kecepatan pelayanan yang diberikan dari Dinas Pemberdayaan dan Desa kepada masyarakat. Kualitas pelayanan meliputi berbagai usaha untuk memenuhi kebutuhan sesuai masalah, keluhan atau kebutuhan yang dihadapi apparat desa dan Masyarakat. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi juga bagi masyarakat. Pelayanan Surat permohonan pencairan dana desa, pendaftaran Badan Usaha Milik Desa, Surat Keputusan Kepala Dinas untuk Kepala Desa, Badan Permusyawatan Desa. sejauh ini dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pengungkapan rasa puas Aparat Desa dijelaskan oleh masyarakat pengguna jasa layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa:

Pelayanan yang diberikan dengan cepat, karena saya dibantu sama ibu bapak disini, lalu saya disuruh datang ke Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan desa bertemu sama salah satu pegawainya, Kepuasan masyarakat menjadi perhatian kita, sebab jika masyarakat merasa puas. sebagai aparatur penyelenggara pelayanan publik juga ikut merasa puas. Demikian dengan penyusunan *Survey* Kepuasan Masyarakat (SKM) kita membuat kuisioner dan bekerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karo.

Pernyataan berikut menunjukan bahwa Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa telah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat secara internal atas pelayanan publik yang diselenggarakan. *Survey* kepuasan masyarakat (IKM) menunjukan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Tujuan penyusunan *Survey* Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai dasar penentuan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Birokrasi pelayanan publik dituntut untuk cepat dan tanggap merepon kebutuhan Masyarakat melalui kepala desa dengan melakukan perbaikan dan perubahan untuk meningkatkan kinerjanya. Perubahan dalam aspek penyederhanaan persyaratan, prosedur dan tata cara pelayanan harus didukung oleh semua aparatur, kertersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Berikut penuturan Kepala Bidang Kerjasama Desa Bapak Josua Sebayang, S.E:

> Pelayanan pengurusan rekomendasi pencairan dana desa yang diberikan merupakan target yang ingin dicapai oleh aparatur pelayanan publik. Setelah melalui evaluasi dan peningkatan sarana dan prasarana melalui media sosial *whatsapp* termasuk peningkatan kompetensi yang dimiliki pegawai, maka pelayanan pembuatan surat rekomendasi pencairan dana desa dan dokumen lainnya dapat terlaksana dengan baik, bermula dari merasa ketidakpuasan masyarakat desa, karena surat rekomendasi pencairan dana desa ini sangat membantu masyarakat untuk segera mendapatkan pelayanan dana yang mereka butuhkan. Penerapan persyaratan prosedur pelayanan diterapkan secara fleksibel yang artinya tidak kaku dan disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada karena pelayanan ini menyangkut hak Masyarakat.

Mengenai manajemen aparatur dan media Admin *whatsapp* saudara Agape Timoti Sembiring menjelaskan :

> Pada era digital ini komputer dan smartphone tidak dapat dipisahkan dengan pekerjaan. Alat-alat tersebut mampu membatu mempercepat penyelesaian pekerjaan. Aparatur sekarang tidak sedikit yang dapat mengoperasikan computer dan setiap orang memiliki *handphone* sebagai media komunikasi namun hambatan terjadi saat paket internet habis dan jaringan yang lambat, pada komputer terdapat pada mesin pencetakan atau printer karena mungkin hasilnya tidak bagus. Hasil cetakan dari mesin ini jelek, lalu kita mencari solusi dengan mencari bahan tinta yang lebih bagus dan akhirnya ditemukan yang sesuai dengan hasil cetakan yang lebih sesuai dengan hasil cetakan jauh lebih baik dari sebelumnya.

Admin *whatsapp* di kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, menyampaikan pendapatnya sebagai berikut:

> *WhatsApp* memang sudah digunakan sebagai media untuk berkomunikasi atau meyebarkan informasi di kantor ini. Proses pemanfaatkan *WhatsApp* sebagai media informasi dan komunikasi ialah dengan cara memanfaatkan fitur yang ada di *WhatsApp*.
> Di kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa juga sudah ada *Whatsapp* grup yang beranggotakan ASN yang ada di kantor dinas ini. Tujuannya agar dapat menyampaikan dan menerima informasi terkait kegiatan-kegiatan dan program kerja di kantor.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan public mudah dipahami dan mudah diperoleh dari pegawai tetapi tidak terdapat banner ataupun tulisan yang menunjukan persyaratan dan bagaimana tata cara proses pembuatan surat yang dibutuhkan oleh aparat desa untuk mengurus surat rekomendasi pencairan dana desa yang dibutuhkan. Aparat desa hanya diberikan arahan dari kantor desa dan dibekali surat pengantar yang diperlukan untuk mengurus surat rekomendasi pencairan dana desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

4.2. Faktor Pendukung dan Penghambat

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam kualitas pelayanan kinerja di Dinas Pemberdayan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo dalam pelayanan publik adalah motivasi yang diberikan oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa kepada seluruh pegawai. Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa selalu memberikan motivasi setiap diselenggarakannya rapat evaluasi dengan pegawai tiap bulan atau 3 bulan sekali.

Selain itu hasil dari penelitian terhadap pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa selalu bekerjasama dalam menyelesaikan tugas untuk penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan bidangnya. Dokumen surat rekomendasi pencairan dana desa dalam proses pemberian rekomendasi saling berkaitan dengan dokumen laporan dari kecamatan dan desa sehingga tidak dapat berjalan apabila tidak ada kerjasama antarpegawai. Serta didukung oleh media sosial *whatsapp* sebagai sarana pendukung untuk meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo.

Dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, pegawai di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa setiap tahunnya diberikan pendidikan dan pelatihan tambahan yang diadakan oleh pemerintah provinsi dan pusat guna meningkatkan pengetahuan serta keahlian dalam memberikan pelayanan publik menjadi lebih meningkat baik. Sebagaimana tertuang dalam LPPD (Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah). Selain itu dalam memacu kinerja pegawai, setiap tahunnya pemerintah provinsi mengadakan penilaian capaian kinerja Dinas pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam pelaksanaan pelayanan Publik kepada masyarakat.

b. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung juga tedapat pula faktor penghambat dalam kualitas pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam pelayanan Publik. Faktor penghambat merupakan faktor yang selalu ada di dalam suatu organisasi untuk mencapai sebuah tujuan. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo dalam menyelenggarakan pelayanan publik yaitu Media sosial yang dapat digunakann secara penuh hanya *Whatsapp*, sedangkan media sosialnya lainnya belum dapat digunakan, kemudian karena terkait kurangnya Anggaran sehingga Dinas belum memiliki Server sendiri untuk menggunakan Applikasi, Penggunaan website juga belum dapat digunakan oleh Masyarakat luas. Kemudian kurangnya salah satu sarana ruang pelayanan bagi pengguna layanan. Sarana ruang pelayanan dibutuhkan untuk tempat pengguna layanan menunggu proses surat menyurat jika

terdapat antrian. Hal ini mempengaruhi proses kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang Peran Media Sosial *WhatsApp* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Media sosial *whatsapp* memiliki andil besar dalam meningkatkan pelayanan public pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo. *Whatsapp* merupakan media komunikasi yang dapat mempermudah komunikasi antara Aparatur Sipil Negara dan Aparat desa dengan fitur-fitur canggih yang memudahkan penggunanya seperti Fitur *Call, Text, Video Call*, Mengirim foto, sehingga dalam penelitian ini fungsi *whatsapp* dalam membangun komunikasi antara ASN dan Aparat Desa dapat dikatakan berhasil. Hadirnya *whatsapp* sebagai media komunikasi sangat membantu Pelayanan Publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo
2. Faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yaitu: Jaringan yang lambat dan sinyal yang kurang baik merupakan hambatan dalam menggunakan *whatsapp* sebagai media pelayanan publik, kurangnya kompetensi yang dimiliki Sumber Daya Manusia, kurangnya petugas pelayanan, belum ada ruangan khusus pelayanan publik, kurangnya anggaran untuk penyediaan server sebagai sarana pendukung dalam meningkatkan pelayanan publik.

SARAN

1. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karo diharapkan lebih berperan aktif dan secara intens dalam berkomunikasi dan memberikan informasi dengan Aparat desa dengan menggunakan media sosial *Whatsapp.*
2. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mampu memberi Solusi terkait lambatnya jaringan dan dapat meningkatkan sinyal, memberi pelatihan dan menambah personil pelayanan, menambah Anggaran untuk pengadaan server sehingga pelayanan publik dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

Agustinova, Danu Eko. 2015. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Calpulis. Ardial, H. 2015. *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Anugerah Kepatuhan Tahun 2021*, Presiden Jokowi: Tidak Ada Toleransi Bagi Pelayanan Lambat*. Ombudsman.. Provinsi NTT Masuk Zona Kuning Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021

Arikuntoro, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Aulianto, Dwi Ridho. 2019. "*Whatsapp Sebagai Media Komunikas*i (Studi Fenomenologi Motif Pengaturan Privasi Chatting Pengguna Whatsapp Dalam Komunikasi Antarpribadi)." Commed 3

Aw Suranto. 2015. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Badri, Muhammad. 2015. *Corporate Marketing and Communication*. Jakarta: Universitas Mercubuana

Cangara, Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. 2nd ed. Jakarta: Rajawali Press.

Cresswell, J. W. 2017. *Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches)*. Edisi 3. SAGE Publications.

Devito, Joseph. A. 2016. *Komunikasi Antarmanusia*. 5th ed. Jakarta: Publishing Group.

Dwiyanto, A. (2018). Reformasi *Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Effendy, Onong Uchjana. 2017. *Ilmu Komunikasi Teori dan praktek*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Enterprise, Jubilee. 2018. *Chatting Tanpa Batas Menggunakan WhatsApp*. Yogyakarta: PT Elex Media Komputindo.

Emzir. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif* "Analisis Data." Depok: Enterprise

Harapan Edi, Ahmad Syarwani. 2016. *Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Haryanto, S. 2012. *Spektrum Teori Sosial Dari Klasik Hingga Postmodern*. Yogyakarta: AR Ruzz Media

Indrajit, R. E. 2016. *Electronic Government: Seri Bunga Rampai Pemikiran Emoji*. Pronexius.
Indrajit, Richardus Eko, *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Offset, 2022.
Kriyantono, R. 2015. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media Grup.
LAN dan BPKP. 2020. *Akuntabilitas Kinerja dan Good Governance*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
Liliweri, Alo. 2017. Komunikasi Antarpersonal. Pertama. Jakarta: Kencana.
Lukman, J. P., & Sakir, A. R. 2024. *Transformasi Digital dalam Administrasi Publik*: Peluang dan Tantangan. MLPL: Journal of lobal and Multidisciplinary, 2
Moleong, L. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
Nazir, M. (2016). *Metode Penelitian*. In Bogor: Ghalia Indonesia.
Pandu, S.D. 2017. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Iphone*. Jurnal Studi Managemen,
Prastowo, A. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media
Pranajaya, & Wicaksono, H. 2017. *Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp (WA) di Kalangan Pelajar* (Studi kasus Di MTs Al Muddatsiriyah dan MTs Jakarta Pusat). Fakultas Teknologi Informasi Universitas YARSI.

Purnama, Hadi. 2015. *Media Sosial di Era Pemasaran 3.0 Corporate and Marketing*. Jakarta: Pusat Studi Komunikasi.
Riswandi. 2018. *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
Ritzer, G. and Goodman, D., J. 2017. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Kencana
Ritzer, G. 2017. *Sosiologi Ilmu Berparadigma Ganda*. Jakarta: CV. Rajawali
Silalahi, Ulber. 2019. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Refika Aditama
Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL:

Jumiatmoko. (2016). *Whatsapp Messenger Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab*. Wahana Akademika, 3(1), 51–66. https://doi.org/10.21580/wa.v3i1.872
Puspita Rini, Dinda Sekar (2019), *Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Promosi*. Jurnal Common. Vol 3
Putriana, Angelia. (2022). *Peran Komunikasi Pemasaran Pengobatan Alternatif dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Mukasi: Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol 1
Ramadani, T. (2021). Sudah Tahu Fungsi Komunikasi Grup WhatsApp Kantor? https://kumparan.com/thoriqramadani/sudah-tahu-fungsi-komunikasi-grup-whatsappkantor-baca-ini-1vSqYAcyUac/1
Wardiana, Wawan. Peranan Teknologi Informasi Pada Era Globalisasi. Jurnal Manajerial, Volume 2 Nomor 3, Oktober 2015.