

## PENGARUH PEMANFAATAN *WHATSAPP* SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA LABUKU KECAMATAN MAIWA KABUPATEN ENREKANG

Sukirman Wijaya<sup>1</sup>, Kamaruddin Sellang<sup>2</sup>, Sundari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: [wijayasukirman61@gmail.com](mailto:wijayasukirman61@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan WhatsApp dalam memengaruhi kepuasan masyarakat dalam memperoleh informasi publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaannya di Desa Labuku. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan 87 responden melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp berada pada kategori sangat baik, dan kepuasan masyarakat juga sangat baik. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pemanfaatan WhatsApp terhadap kepuasan masyarakat. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan meliputi kecepatan informasi, kemudahan akses, kejelasan informasi, dan responsivitas aparat desa.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Informasi Publik, Media Sosial.

### Abstract

*This study aims to examine the utilization of WhatsApp in influencing community satisfaction in accessing public information and to identify the factors affecting its use in Labuku Village. The research used a quantitative descriptive approach with 87 respondents selected through purposive sampling. Data were collected through observation, questionnaires, and literature study, and analyzed using descriptive statistics and simple linear regression. The results show that WhatsApp utilization is categorized as very good, and community satisfaction is also very good. There is a positive and significant effect of WhatsApp utilization on community satisfaction. Factors influencing satisfaction include speed of information delivery, ease of access, clarity of information, and responsiveness of village officials.*

**Keywords:** Public Service, Community Satisfaction, Public Information, Social Media.

### A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap tata kelola pemerintahan, termasuk di tingkat desa. Pemerintah desa dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, serta akses informasi kepada masyarakat. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah penggunaan media sosial, seperti WhatsApp, yang memungkinkan penyampaian informasi secara cepat, mudah, dan real time (Andarwulan, 2019). Digitalisasi administrasi publik tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat (Mutiara, dkk., 2024). Hal ini sejalan dengan kebijakan nasional melalui program e-government yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, transparan, dan partisipatif. Selain itu, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang

Keterbukaan Informasi Publik serta Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa mengamanatkan pentingnya keterbukaan informasi dan pengembangan Sistem Informasi Desa (SID) guna mendukung pelayanan publik yang optimal. Namun, implementasi keterbukaan informasi di tingkat desa masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, meskipun masih terdapat hambatan dalam penerapannya (Rosshad, dkk., 2024).

Hasil observasi awal di Desa Labuku menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp oleh pemerintah desa telah membantu meningkatkan kemudahan akses informasi dan pelayanan publik. Masyarakat dapat memperoleh informasi terkait kegiatan desa, bantuan sosial, dan layanan administrasi secara lebih cepat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterlambatan pembaruan informasi dan keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi pada sebagian masyarakat dan aparatur desa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp sebagai media pelayanan publik belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap keterbukaan informasi. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk menganalisis pengaruh penggunaan WhatsApp terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di tingkat desa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan WhatsApp sebagai media pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Labuku, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Pemanfaatan WhatsApp Dalam Pelayanan Publik**

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan penggunaan perangkat digital seperti internet dan aplikasi komunikasi untuk mendukung penyelenggaraan layanan publik yang lebih efektif dan efisien (Jogiyanto, 2020). Dalam konteks pemerintahan desa, salah satu bentuk implementasinya adalah penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi dan pelayanan publik.

WhatsApp sebagai aplikasi pesan instan memungkinkan penyampaian informasi secara cepat, mudah, dan real time, baik melalui pesan pribadi maupun grup. Dalam administrasi desa, WhatsApp dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi terkait pelayanan, kegiatan desa, kebijakan, serta bantuan sosial. Selain itu, fitur komunikasi dua arah memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik secara langsung, sehingga dapat meningkatkan transparansi dan partisipasi publik (Silaban & Yuningsih, 2023).

Pemanfaatan WhatsApp dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan aksesibilitas layanan. Keberhasilan adopsi teknologi ini juga dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti ketersediaan infrastruktur teknologi, akses jaringan internet, tingkat literasi digital masyarakat, faktor sosial budaya, serta partisipasi masyarakat dalam penggunaan media digital (Damayanti & Jannah, 2025).

Manajemen strategis merupakan rangkaian proses dalam pengambilan keputusan dan tindakan manajerial yang memengaruhi kinerja organisasi dalam jangka panjang. Proses ini meliputi analisis lingkungan internal dan eksternal, penyusunan strategi, pelaksanaan, serta

### **2. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Kotler (2009), kualitas pelayanan adalah kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Sementara itu, Parasuraman et al. (1988) menekankan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan akurasi layanan, kemudahan akses, kompetensi petugas, serta tingkat partisipasi masyarakat (Setiyono, 2020). Selain itu, faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi sistem dan prosedur pelayanan, kualitas sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, serta budaya organisasi (Ratminto & Winarsih, 2007).

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat bersifat erat, di mana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat (Tjiptono, 2016). Indikator kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik mencakup persyaratan, prosedur, waktu, biaya, kompetensi petugas, perilaku pelayanan, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan (Permenpan RB No. 14 Tahun 2017).

### 3. Pemerintahan Desa

Pemerintah desa merupakan unit pemerintahan yang memiliki kewenangan dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan asas otonomi, partisipasi, dan kearifan lokal. Dalam pelaksanaannya, pemerintah desa berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pembangunan, serta pemberdayaan masyarakat.

Desa Labuku sebagai lokasi penelitian memiliki karakteristik wilayah pegunungan dengan mayoritas masyarakat bekerja sebagai petani dan peternak. Pemerintah desa berperan dalam mendorong partisipasi masyarakat melalui perencanaan pembangunan berbasis musyawarah (*bottom-up planning*), serta menjalankan berbagai program pembangunan dan pemberdayaan ekonomi lokal. Namun, dalam penyelenggaraan pemerintahan desa masih terdapat berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, kondisi geografis, serta kapasitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi, termasuk penggunaan WhatsApp, menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di tingkat desa.

### C. METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Labuku, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang pada bulan Desember 2025 hingga Januari 2026. Pemilihan lokasi didasarkan pada adanya permasalahan dalam pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal dalam mendukung pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Terdapat dua variabel utama, yaitu variabel independen (X) berupa pemanfaatan teknologi informasi (WhatsApp) dan variabel dependen (Y) berupa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan paradigma *postpositivisme* dengan pendekatan kualitatif serta metode deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih untuk mendapatkan gambaran yang mendalam terkait fenomena pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) yang belum dimanfaatkan dalam konteks alami, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama (Moleong, 2018; Sugiyono, 2016). Secara ontologis, pendekatan ini berlandaskan *realisme kritis* yang mengakui bahwa realitas dapat dipahami secara terbatas melalui interaksi antara peneliti dan objek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga penerima bantuan sosial (BLT dan PKH) di Desa Labuku sebanyak 87 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Mengingat jumlah populasi kurang dari 100, maka seluruh populasi dijadikan sampel (*total sampling*).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Instrumen utama berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert empat tingkat untuk mengukur persepsi responden terhadap pemanfaatan teknologi informasi dan tingkat kepuasan masyarakat.

Analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan bantuan program SPSS. Uji kualitas data dilakukan melalui uji validitas dengan kriteria Corrected Item-Total Correlation  $\geq 0,30$  dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha  $\geq 0,60$ . Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, data dianalisis menggunakan perhitungan persentase dan skor rata-rata untuk menginterpretasikan kategori penilaian responden.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik responden

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 87 orang dengan karakteristik mayoritas berjenis kelamin laki-laki (57,3%), berusia 17–26 tahun (55,2%), berpendidikan SMA (40,2%), dan memiliki pekerjaan yang beragam, didominasi sektor pertanian. Karakteristik ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif yang relatif lebih adaptif terhadap penggunaan teknologi digital.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase%
1.	Laki-Laki	57	57,3%
2.	Perempuan	26	42,6%
<b>Jumlah</b>		<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Olah Data, April 2026

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari 87 responden menunjukkan bahwa yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 57 orang dengan persentase 57,3% dan perempuan sebanyak 26 orang dengan persentase 42,6%. Jumlah keseluruhan responden yang diteliti di Desa Labuku sebanyak 87 orang dengan jumlah persentase 100%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

**Tabel 2. Tingkat Pendidikan Responden**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase%
SD	23	26,4%
SMP	29	33,3%
SMA	35	40,2%
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Olah Data, April 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan terakhir SD sebanyak 23 orang dengan persentase 26,4%, sedangkan SMP sebanyak 29 orang dengan persentase 33,3%, dan SMA sebanyak 35 orang dengan persentase 40,2%. Data ini menunjukkan bahwa masyarakat Desa Labuku memiliki latar belakang pendidikan yang cukup beragam, meskipun masih terdapat sebagian masyarakat dengan pendidikan dasar (SD). Tingkat pendidikan ini dapat berpengaruh terhadap cara masyarakat memahami dan menilai kualitas pelayanan di kantor desa.

Responden yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi umumnya lebih kritis, sadar akan hak pelayanan publik, serta memiliki harapan lebih besar terhadap kinerja pegawai desa. Sementara itu, masyarakat dengan pendidikan dasar mungkin lebih fokus pada aspek kemudahan dan kecepatan pelayanan. Oleh karena itu, pegawai desa perlu memberikan

pelayanan yang ramah, komunikatif, dan mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan tingkat pendidikan.

## 2. Pemanfaatan WhatsApp dalam Pelayanan Publik.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp sebagai media pelayanan publik berada pada kategori baik, dengan rata-rata persentase sebesar 79,4%. Indikator kecepatan layanan memperoleh nilai tertinggi (81,5%), diikuti kemudahan penggunaan (78,5%) dan aksesibilitas layanan (78,2%). Hal ini menunjukkan bahwa WhatsApp efektif dalam mempercepat komunikasi dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan literasi digital pada sebagian masyarakat serta kualitas jaringan internet yang belum merata. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pemanfaatan teknologi tidak hanya bergantung pada aplikasi, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan infrastruktur pendukung.

## 3. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

Tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik, dengan rata-rata persentase sebesar 82,6%. Indikator aspek layanan dan kepuasan keseluruhan memperoleh nilai tertinggi (85%), diikuti kecepatan respon (84,4%), sementara kepuasan informasi memiliki nilai terendah (75,3%). Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu dengan layanan berbasis WhatsApp, terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan proses pelayanan. Namun demikian, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kualitas informasi agar lebih lengkap, jelas, dan terstruktur sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

## 4. Analisis Pengaruh Pemanfaatan Whatsapp Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien regresi sebesar 1,509 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti setiap peningkatan pemanfaatan WhatsApp akan diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,895 menunjukkan bahwa 89,5% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh pemanfaatan WhatsApp, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Selain itu, nilai korelasi ( $R$ ) sebesar 0,946 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel. Hasil uji hipotesis melalui uji t juga menunjukkan bahwa model penelitian signifikan, sehingga layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel.

**Tabel 3. Analisis Regresi Linier Sederhana**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.191	.541		-2.202	.030
X	1.509	.056	.946	26.966	.000

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil uji regresi linear pada tabel *Coefficients*, diperoleh nilai konstanta (Constant) sebesar -1,191 dengan nilai signifikansi  $0,030 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa nilai konstanta berpengaruh signifikan terhadap model, yang berarti apabila variabel independen (X) bernilai nol, maka nilai variabel dependen akan berada pada posisi -1,191. Selanjutnya, variabel X memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar 1,509 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel X berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variabel X akan

meningkatkan nilai variabel dependen sebesar 1,509 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Nilai *Standardized Coefficient* (Beta) sebesar 0,946 menunjukkan bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel dependen tergolong sangat kuat, karena mendekati nilai 1. Hal ini juga memperkuat hasil sebelumnya bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen memiliki tingkat pengaruh yang tinggi.

**Tabel 5. Uji Hipotesis**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	536.362	1	536.362	727.181	.000 <sup>b</sup>
	Residual	62.695	85	.738		
	Total	599.057	86			

Sumber Data: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil uji ANOVA pada tabel di atas, diperoleh nilai Sum of Squares Regression sebesar 536,362 dan Sum of Squares Residual sebesar 62,695, dengan total keseluruhan sebesar 599,057. Hal ini menunjukkan bahwa variasi data dalam model penelitian sebagian besar dapat dijelaskan oleh variabel independen yang digunakan.

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 727,181 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah signifikan. Artinya, variabel independen secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, model penelitian yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

## E. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp sebagai media pelayanan publik di Desa Labuku berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penggunaan WhatsApp mampu meningkatkan kemudahan akses, kecepatan layanan, serta efektivitas penyampaian informasi. Secara deskriptif, pemanfaatan WhatsApp berada pada kategori baik, sedangkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu dengan layanan berbasis WhatsApp, terutama dalam hal kecepatan respon, kemudahan komunikasi, dan kejelasan informasi. Hasil analisis regresi juga menegaskan bahwa pemanfaatan WhatsApp memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang berarti semakin optimal penggunaan WhatsApp, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan respon pada waktu tertentu, keterbatasan literasi digital, serta kurangnya konsistensi pembaruan informasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur desa dan pengelolaan layanan digital yang lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik: Teori & Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Andarwulan, S. (2019). Pengaruh Penggunaan Layanan Whatsapp Sebagai Sarana Komunikasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Ibu Nifas di Desa Tambaksawah Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo: Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp dalam Meningkatkan Kepuasan Ibu Nifas di Desa Tambaksawah Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. *Embrio: Jurnal Kebidanan*, 11(1), 41-46.
- Arikunto, S. (2012). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Indrajit, R. E. (2016). *Teknologi Informasi untuk Pelayanan Pemerintah Desa*. Yogyakarta: Andi.

- Jogiyanto. (2020). *Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Komisi Informasi Pusat. (2022). *Laporan Tahunan Komisi Informasi Pusat*. Jakarta: Komisi Informasi Pusat.
- Komisi Informasi Pusat. (2023). *Pengaduan Badan Publik dan Pelayanan Informasi Publik*. Jakarta: Komisi Informasi Pusat.
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Kurniawati, D., & Mursyidah, F. (2024). Implementasi sistem digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Pelayanan Publik Dan Inovasi*, 7(1), 55–67.
- Kusuma, A., & Lestari, D. (2020). Pemanfaatan media komunikasi digital dalam meningkatkan partisipasi masyarakat desa. *Jurnal Komunikasi dan Pemberdayaan*, 5(2), 112–121.
- Mahendra, G. K., & Sugiantoro, H. A. (2018). Manajemen Pelayanan Penanggulangan Kasus HIV-AIDS di Kota Yogyakarta. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 4(1).
- Mutiara, E., Yulianti, I., Wajhillah, R., & Yulistria, R. (2024). Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp Business dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Desa Karangtengah. *Jurnal Abdimas Teknologi Informatika dan Komputer*, 1(2), 80–85.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purwanto, E. (2020). *Teknologi Informasi dan Transparansi Pemerintahan di Era Digital*. Prenadamedia Group.
- Rahayu, S., & Nugroho, A. (2021). Penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai media penyebaran informasi publik. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 9(1), 45–53.
- Rosshad, A., Primasari, V. V. K. D., Suryapuspita, M., & Rahmah, M. (2024). Pelatihan Pemanfaatan Whatsapp Business dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Desa di Kecamatan Kertajati. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(3), 787–799.
- Setiyono, B. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Silaban, J., & Yuningsih, N. Y. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik: Analisis Aplikasi Whatsapp untuk Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online di Sebuah Desa di Kabupaten Sumedang pada Tahun 2021. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(10), 8211–8214.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Depok: Rajawali Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara.