

## Sistem Pelayanan Whatsapp Bot Desa Katemas

Chusnul Chotimah<sup>\*1</sup>, Didin Sirojuddin<sup>2</sup>, Samsul Huda<sup>3</sup>, Muchamad Iqbal Aprilianto<sup>4</sup>,  
Fajar Tri Setiawan<sup>5</sup>, Ferdinand Izzul Haq Tarifuzuri<sup>6</sup>, Muhammad Miftahusy Syifa<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup> Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

\*Email: [chusnulchotimah@unwaha.ac.id](mailto:chusnulchotimah@unwaha.ac.id)

### ABSTRACT

*Community services in Katemas village require innovation to be more optimal in serving the community. Based on this, researchers created an innovation called the WhatsApp Bot Service System. The aim of creating this system is to make Katemas village services more efficient and optimal. This research uses the Service Learning (SL) method. Seifer defines Service Learning as a teaching approach that integrates community service activities with academic learning goals. The results of the research are an application that is useful for community services in Katemas village.*

**Keywords:** service, innovation, whatsapp.

### ABSTRAK

*Pelayanan masyarakat yang ada di desa katemas membutuhkan inovasi agar lebih maksimal lagi dalam melayani masyarakat, dilatar belakangi hal tersebut peneliti membuat sebuah inovasi yang bernama Sistem Pelayanan WhatsApp Bot. Tujuan dibuatnya system tersebut adalah untuk menjadikan pelayanan desa katemas lebih efisien dan maksimal. Penelitian ini menggunakan metode Service Learning (SL). Seifer mendefinisikan Service Learning sebagai pendekatan pengajaran yang mengintegrasikan kegiatan pelayanan masyarakat dengan tujuan pembelajaran akademis. Hasil dari penelitian adalah sebuah aplikasi yang berguna untuk pelayanan masyarakat di desa katemas.*

**Kata Kunci:** Pelayanan, inovasi, whatsapp.

### PENDAHULUAN

Teknologi, Kata teknologi bermakna pengembangan dan penerapan berbagai peralatan atau sistem untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi manusia dalam kehidupan sehari-hari. Dalam bahasa sehari-hari kata teknologi berdekatan artinya dengan istilah tata cara (Sumakul et al., 2024).

Teknologi merupakan hasil olah pikir manusia untuk mengembangkan tatacara atau system tertentu dan menggunakannya untuk menyelesaikan persoalan dalam hidupnya (Muhibbin & Mahfud, 2018).

Sistem Pelayanan WhatsApp Bot Desa Katemas dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan administratif secara cepat dan efisien. Latar belakang pengembangan sistem ini didasarkan pada tingginya penggunaan WhatsApp di Indonesia, sehingga bot dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan pelayanan publik di desa.

Pembuatan Layanan WhatsApp Bot ini akan berlangsung di Desa Katemas, Kecamatan Kudu, Kabupaten Jombang. Mitra dalam kegiatan ini adalah Perangkat Desa Katemas, yaitu sekretaris desa beserta jajarannya di Desa Katemas. Diharapkan dengan adanya layanan WhatsApp Bot ini akan mempermudah masyarakat dan perangkat desa dalam upaya meningkatkan layanan Desa Katemas. Saat ini, Desa Betek belum memiliki inovasi dalam bidang layanan Masyarakat, sehingga dengan adanya layanan WhatsApp Bot ini menjadi sangat penting (Mukhadis, 2013).

Bot ini memiliki beberapa fungsionalitas utama, seperti menyediakan informasi umum, mengotomatisasi pengurusan surat dan pengaduan, serta merespon pertanyaan secara otomatis. Selain itu, integrasi bot dengan sistem administrasi desa yang sudah ada sangat penting untuk memastikan data yang

diberikan selalu akurat dan terkini. Manfaat yang diharapkan dari implementasi bot ini meliputi peningkatan efisiensi waktu dan biaya, kemudahan akses layanan desa, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan desa. Sehingga dengan strategi yang tepat WhatsApp Bot ini dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Katemas.

Dalam pemilihan subyek pengabdian di desa katemas dilatar belakangi karena belum optimalnya pelayanan yang berbasis teknologi dan juga belum adanya sistem yang terintegrasi dengan baik untuk otomatisasi proses layanan desa, seperti pengurusan surat dan penanganan pengaduan, yang mengakibatkan potensi terjadinya penundaan dan ketidak tepatan dalam pelayanan di desa.

Dengan adanya program kerja ini diharapkan mampu mengurangi waktu yang diperlukan warga untuk mengurus keperluan administratif dan mengurangi beban pekerjaan bagi perangkat desa dan layanan desa dapat diakses oleh masyarakat kapan saja dan dari mana saja.

## **METODE**

Metode yang diterapkan untuk pemetaan masyarakat adalah Service Learning (SL). Seifer mendefinisikan Service Learning sebagai pendekatan pengajaran yang mengintegrasikan kegiatan pelayanan masyarakat dengan tujuan pembelajaran akademis (Pandanwangi et al., 2023).

Metode Service Learning adalah pendekatan pendidikan holistik yang bertujuan untuk memungkinkan mahasiswa memahami materi pelajaran dalam konteks kehidupan nyata. Dengan menerapkan metode Service Learning, tercipta hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara mahasiswa dan masyarakat, di mana mahasiswa tidak hanya mendapatkan pengetahuan akademis tetapi juga berkontribusi pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat (Kasi et al., 2018).



**Gambar 1.** Observasi

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Dampak Ekonomi dan Sosial**

- **Dampak Ekonomi**

Dengan adanya WhatsApp Bot untuk layanan desa, dampak ekonominya bisa sangat positif. Pertama, layanan otomatis ini membantu mengurangi biaya operasional administrasi desa. Misalnya, proses pengolahan data dan pemberian informasi yang biasanya memerlukan tenaga manusia kini dapat dijalankan oleh bot, sehingga biaya untuk menggaji staf tambahan atau menambah jam kerja bisa dihemat. Selain itu, warga desa juga bisa lebih produktif karena mereka tidak perlu menghabiskan waktu dan biaya untuk datang langsung ke kantor desa hanya untuk mengurus keperluan administrasi sederhana.

Kedua, WhatsApp Bot ini dapat memfasilitasi akses informasi yang lebih cepat dan tepat sasaran, yang pada gilirannya dapat mendorong kegiatan ekonomi. Dengan informasi yang lebih mudah didapatkan, warga desa bisa segera mengambil keputusan terkait usaha, pertanian, atau kegiatan ekonomi lainnya. Misalnya, mereka bisa mendapatkan informasi terkini tentang bantuan usaha, harga komoditas, atau jadwal distribusi pupuk dengan cepat, yang dapat membantu mereka dalam perencanaan bisnis dan pengelolaan sumber daya. Hal ini, dalam jangka panjang, dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi desa secara keseluruhan.

- **Dampak Sosial**

Dampak sosial dari adanya WhatsApp Bot layanan desa dapat mencakup beberapa hal positif. Pertama, dengan kemudahan akses informasi dan layanan administratif melalui bot, masyarakat menjadi lebih inklusif dan memiliki rasa partisipasi yang lebih besar dalam urusan desa. Layanan ini membantu mengurangi kesenjangan informasi di antara warga, termasuk bagi mereka yang tinggal di daerah

terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas. Sebagai hasilnya, warga menjadi lebih terhubung dengan pemerintah desa, meningkatkan kepercayaan dan transparansi dalam hubungan masyarakat dengan pemerintahan.

Selain itu, WhatsApp Bot juga bisa mendorong peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat desa. Dengan semakin seringnya warga berinteraksi melalui platform digital untuk layanan publik, mereka akan semakin terbiasa dengan penggunaan teknologi. Hal ini pada gilirannya dapat membantu mempercepat adaptasi masyarakat terhadap perkembangan teknologi yang lebih luas, menciptakan komunitas yang lebih melek digital dan siap menghadapi tantangan sosial modern, seperti pendidikan jarak jauh, e-commerce, dan kolaborasi online.

## 2. Fungsi dan Manfaat Produk

WhatsApp Bot layanan desa memiliki fungsi utama sebagai sarana komunikasi antara warga desa dan pemerintah desa yang lebih efisien dan mudah diakses. Dengan adanya WhatsApp Bot, warga dapat dengan cepat mendapatkan informasi terkait layanan administrasi, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, hingga surat izin. Selain itu, chatbot juga dapat membantu menjawab pertanyaan seputar program-program desa, jadwal kegiatan, dan pengaduan masalah, sehingga mengurangi waktu tunggu warga yang sebelumnya harus datang langsung ke kantor desa.

Manfaat dari WhatsApp Bot ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik di desa. WhatsApp Bot mampu memberikan layanan yang lebih cepat, responsif, dan tersedia 24/7, yang tentu saja memudahkan warga yang memiliki kesibukan atau berada jauh dari kantor desa. Selain itu, dengan adanya sistem otomatis ini, pemerintah desa juga dapat mengurangi beban kerja staf administrasi, sehingga mereka dapat lebih fokus pada tugas-tugas lain yang memerlukan interaksi langsung atau penanganan yang lebih kompleks.

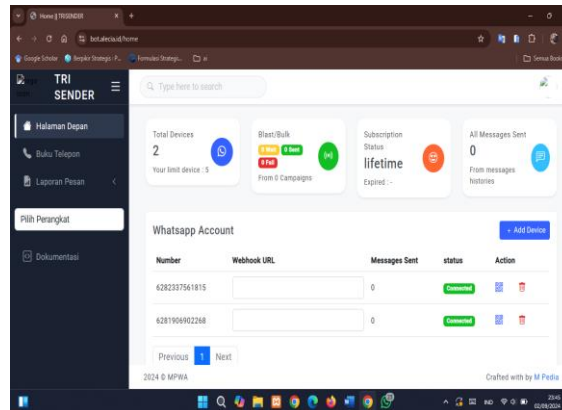
## 3. Evaluasi Produk

Untuk mengevaluasi keberhasilan suatu kegiatan, terdapat berbagai kriteria, indikator, dan tolak ukur yang dapat digunakan. Namun, dalam konteks pembuatan layanan WhatsApp Bot, penilaian keberhasilannya difokuskan pada kepuasan perangkat desa selama memakai layanan ini. Pendekatan ini dipilih karena dianggap mampu memberikan data yang valid mengenai tingkat kepuasan peserta selama penggunaan aplikasi.

Proses penilaian dimulai setelah penyerahan aplikasi kepada perangkat desa katemas. Hasil dari pengaplikasian layanan WhatsApp Bot adalah sebagai berikut :

- Para Perangkat desa Katemas menyampaikan kepuasan setelah menggunakan layanan WhatsApp Bot tersebut
- Masyarakat antusias dengan adanya layanan WhatsApp Bot.
- Ada pernyataan selama menggunakan aplikasi layanan yaitu :

No	Nama	Pernyataan
1.	Bapak Miftah	Selama menggunakan aplikasi layanan ini kami sebagai perangkat dipermudah dengan tanpa langsung membalas pesan masyarakat kepada balai desa, masyarakat dapat jawaban yang informatif dan membantu keperluan ketika ingin membuat keperluan administrasi ke desa.
2.	Bapak Carik	Masyarakat sangat terbantu dengan adanya layanan aplikasi ini. Yang biasanya harus datang kebalai desa untuk mengetahui persyaratan keperluan mengurus administrasi sejarang cukup dengan <i>chat</i> dengan <i>bot</i> yang sudah disediakan.



**Gambar 2.** Tampilan Aplikasi



**Gambar 3.** Uji Kelayakan

Lebih jauh lagi, ada harapan bahwa ada pengembangan lebih lanjut untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi desa serta membuat aplikasi yang dapat mempercepat kinerja aparat desa dalam melayani masyarakat.

## **SIMPULAN**

Kesimpulannya, WhatsApp Bot layanan desa memiliki dampak yang signifikan baik secara ekonomi maupun sosial. Secara ekonomi, bot ini membantu mengurangi biaya operasional, meningkatkan efisiensi administrasi, dan mempercepat akses informasi yang mendorong produktivitas warga desa. Di sisi sosial, layanan ini meningkatkan inklusivitas, memperkuat partisipasi warga dalam urusan desa, dan mendorong literasi digital. Secara keseluruhan, WhatsApp Bot berpotensi memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah desa, sekaligus mempersiapkan komunitas untuk menghadapi tantangan dan peluang teknologi di masa depan.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Kasi, K., Sumarmi, & Astina, I. K. (2018). Pengaruh Model Pembelajaran Service Learning terhadap Sikap Peduli Lingkungan. *Jurnal Pendidikan*, 3(4), 437–440. <http://journal.um.ac.id/index.php/jptpp/>
- Muhibbin, Z., & Mahfud, C. (2018). Penguatan Spiritualitas untuk Menghadapi Fenomena Dehumanisasi Akibat Teknologi Maju dan Industrialisasi. *IPTEK Journal of Proceedings Series*, 0(5), 266. <https://doi.org/10.12962/j23546026.y2018i5.4445>
- Mukhadis, A. (2013). Sosok Manusia Indonesia Unggul Dan Berkarakter Dalam Bidang Teknologi Sebagai Tuntutan Hidup Di Era Globalisasi. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 4(2), 115–136. <https://doi.org/10.21831/jpk.v2i2.1434>
- Pandanwangi, A., Sukapura Dewi, B., Juli Rianingrum, C., & Wilastrina, A. (2023). Pelatihan

Membuat Batik Diatas Kayu Dengan Menggunakan Metode Service Learning Di Sma Kebangsaan-Tangerang Selatan. *Jurnal Abdimas Ilmiah Citra Bakti*, 4(1), 1–16.  
<https://doi.org/10.38048/jailcb.v4i1.1411>

Sumakul, H. I., Tendean, S. V., & Lonto, A. L. (2024). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai Media Pembelajaran. *Tumoutou Social Science Journal*, 1(1), 21–30.  
<https://doi.org/10.61476/xy1xwh12>