

PELATIHAN PEMANFAATAN WA BISNIS UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA DUWET

Ita Rifiani Permatasari¹⁾, Tri Ramadani Arjo²⁾, Kartika Indah Permanasari³⁾, Jatrifia Ongga Sinatrya⁴⁾

¹Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang
email: ita_rifiani@polinema.ac.id

²Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang
email: tri.ramadani@polinema.ac.id

³Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang
email : Kartikaindah_kirana@yahoo.com

⁴Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang
email : jatrifia.ongga@polinema.ac.id

Abstract

Duwet Village Office, Tumpang District, Malang Regency, is one of the government offices that serves public interests such as letters or documents such as a cover letter for making an ID card, an introduction letter for making a birth certificate, a domicile certificate, a certificate of married or not married, a certificate of incapacity (SKTM), as well as other letters and documents. From the perspective of public servants and government institutions, digitalization offers opportunities to provide better public services, ranging from streamlining bureaucratic processes to avoiding illegal levies (Pungli). Duwet Village Office, Tumpang District, Malang Regency in serving the community requires optimization in public service activities to be more effective and efficient by transforming public services into a more modern context, namely using the WhatsApps business application. WhatsApp business application is an application that is used for businesses to serve customers through WhatsApp. The use of WhatsApp business in public services can reduce service queues at the village office, people can do it through their smartphones from anywhere.

Keywords: Duwet Village, Community Service, WhatsApps business application

1. PENDAHULUAN

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan.

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif

kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan.

2. KAJIAN LITERATUR

1. Memperkenalkan tentang Aplikasi Bot.

Aplikasi Bot adalah program otomatis yang dapat diajak *chat*, sama seperti yang dilakukan pemilik *hand phone* berkomunikasi dengan orang lain. Bot dapat membantu: mencari informasi; menjadwalkan rapat dan lain-lain.

1.1. Macam-macam Fitur pada Aplikasi Bot.

- a. *Custom Reply Message*
- b. *Menu Reply Message*
- c. *Supported Apps*
- d. *Welcome Message*
- e. *Spreadsheet*
- f. *Test Reply*
- g. *Server*
- h. *Dialog Flow*
- i. *Notes*

1.2. Kegunaan.

1. Informasi dua arah secara otomatis pada *public services* seperti kampus, pelayanan desa, kecamatan, dsb
2. Informasi kepada pelanggan bagi marketing dan sales.

3. METODE PELAKSANAAN

3.1. Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran pelatihan ini adalah Pemerintah Desa Duwet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.

2.2 Metode PkM

Dalam melaksanakan kegiatan PkM ini, terdapat metode pelaksanaan sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Pendekatan yang digunakan adalah pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan tentang WA bisnis, kelebihan dan kekurangannya, bagaimana mengoptimalkan penggunaan WA bisnis untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Rencana Kegiatan

Rencana kegiatan PkM ini disusun secara logis, mendasarkan pada solusi yang ditawarkan. Setiap solusi harus diakses dengan aktivitas sehingga setiap permasalahan akan mendapatkan *treatment* penanganan yang jelas. Berikut adalah rencana kegiatan dari Pelatihan Pemanfaatan WA bisnis untuk Meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat Desa Duwet.

Dalam kegiatan ini pendekatan fasilitasi yang digunakan adalah memfasilitasi proses dan hasil pembelajaran peserta pelatihan. Ada tiga ranah/wilayah hasil pembelajaran yang perlu diperhatikan yang menjadi acuan dalam memfasilitasi proses pembelajaran peserta pelatihan, yaitu ranah kognitif, afektif, dan psikomotor. Tiga ranah ini tidak terpisahkan karena masing-masing akan berkontribusi pada hasil pembelajaran yang komprehensif dari seorang peserta pelatihan, meliputi Ranah Kognitif, ranah Afektif dan Ranah Motorik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Langkah Percobaan Instalasi

Whatsapp Auto.

- Siapkan smartphone berbasis android dan email berbasis @gmail.com
- Lakukan instalasi whatsapp business pada smartphone yang dapat diunduh dari google playstore.

- Lakukan proses registrasi whatsapp bisnis dan ikuti langkah-langkah yang disajikan.
- Lakukan instalasi whatsapp auto.

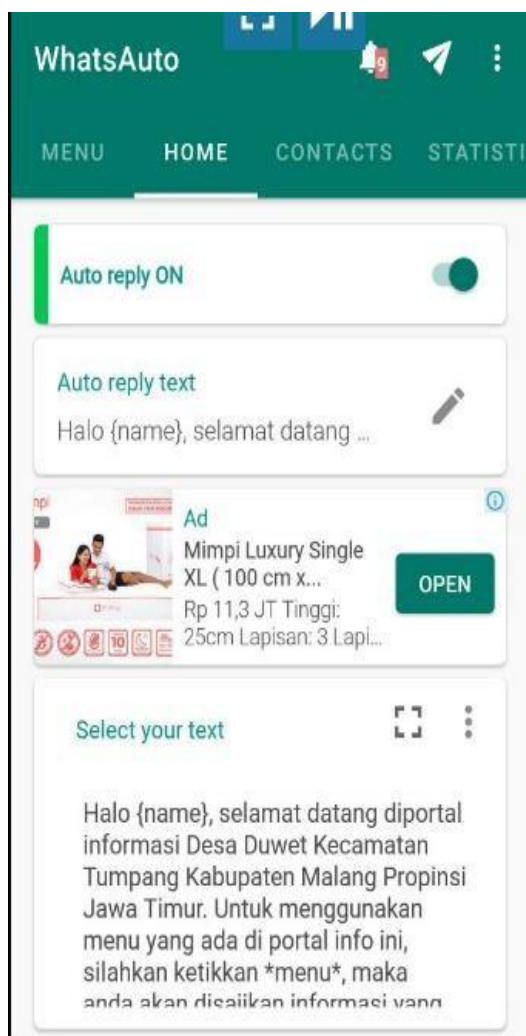


4.2. Langkah Percobaan Setelah Terinstall

- Lakukan login dengan menggunakan email yang telah disediakan
- Klik menu Home -> aktifkan Auto Reply ON
- Persiapkan bahan informasi yang akan diberikan kepada pengunjung

Contoh:

- 1_ info persyaratan surat kematian (dummies)
- 2_ info persyaratan surat kelahiran (dummies)
- 3_ info persyaratan pembuatan KTP (pelatihan)
- 4_ info persyaratan pembuatan KK (pelatihan)
- 5_ info persyaratan pindah keluar (pelatihan)
- 6_ info persyaratan domisili (pelatihan)



4.3. Welcome Messages

Halo {name}, selamat datang diportal informasi Desa Duwet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang Propinsi Jawa Timur. Untuk menggunakan menu yang ada di portal info ini, silahkan ketikkan menu, maka anda akan disajikan informasi yang berhubungan dengan administrasi desa seperti pengurusan Surat Kematian, Surat Kelahiran, dan sebagainya.

4.4. Custom Reply

- Halo selamat datang diportal informasi Desa Duwet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang Propinsi Jawa Timur. Untuk

menggunakan menu yang ada di portal info ini, silahkan ketikkan menu, maka anda akan disajikan informasi yang berhubungan dengan administrasi desa seperti pengurusan Surat Kematian, Surat Kelahiran, dan sebagainya.

4.5. Menu Reply

Silahkan pilih info surat yang bapak/ibu ingin ketahui dengan mengetikkan nomor sesuai dengan yang dipilih:

- 1 (tekan 1) info persyaratan surat kematian (dummies)
- 2 (tekan 2) info persyaratan surat kelahiran (dummies)
- 3 (tekan 3) info persyaratan pembuatan KTP (pelatihan)
- 4 (tekan 4) info persyaratan pembuatan KK (pelatihan)
- 5 (tekan 5) info persyaratan pindah keluar (pelatihan)
- 6 (tekan 6) info persyaratan domisili (pelatihan)

Tekan 1: Surat Kematian

- 1_ Surat Pengantar RT diketahui RW
- 2_ Formulir (Tersedia di Kelurahan)
- 3_ KTP Asli Yang Meninggal
- 4_KK Dimana Yang Meninggal Terdaftar
- 5_Surat Keterangan Kematian dari Dokter/Rumah Sakit/Kepolisian
- 6_Fotocopy KTP Elektronik Pelapor/Pemohon
- 7_ Surat Tanda Melapor diri (STMD) dari Kepolisian Bagi Warga Negara Asing (WNA)
- 8_Rekomendasi dari Kantor Kesbangpolinmas Bagi Warga Negara Asing (WNA)

Tekan 2: Surat Kelahiran

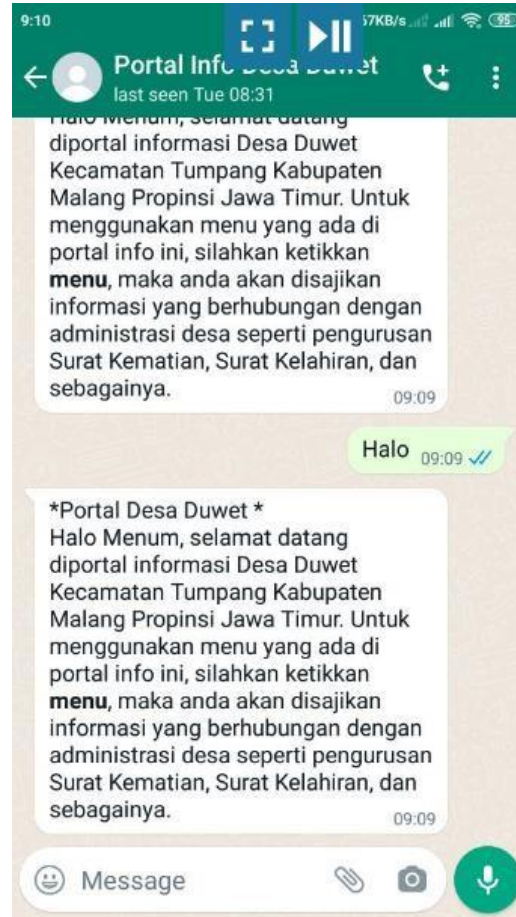
- 1_ Surat pengantar dari RT atau RW.
- 2_Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/Rumah Sakit/ tempat melahirkan. Atau juga mungkin bisa saja ketika saat melahirkan berada di pesawat atau kapal laut maka, perlu juga

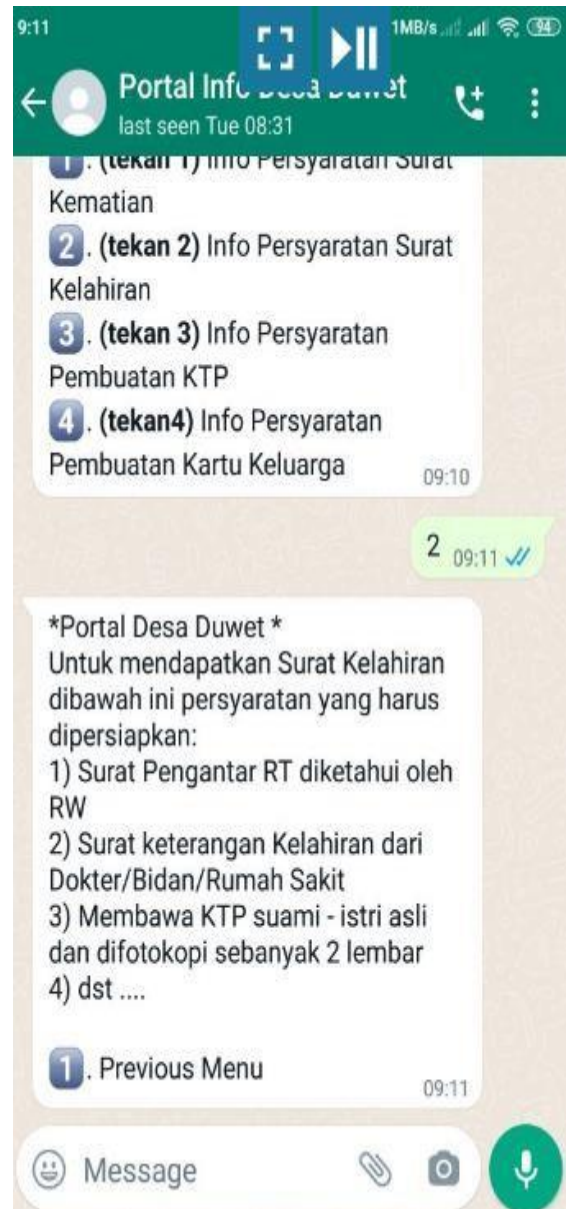
mendapatkan surat keterangan dari Pilot/Nahkoda.

Kartu Keluarga asli dan fotokopi bagi penduduk tetap atau SKSKPNP bagi warga non-permanen di tempat domisili tersebut sebanyak 2 lembar.

- 3_ Kartu Identitas Penduduk (KTP) suami-istri asli dan fotokopi sebanyak 2 lembar. Bisa juga kalau diperlukan menggunakan SKDS ataupun Surat Keterangan Pelaporan Tamu.
- 4_ Fotokopi buku nikah KUA atau Akte Pernikahan dari Catatan Sipil sebanyak 2 lembar.
- 5_ Fotokopi Akte Kelahiran suami-istri sebanyak 2 lembar.
- 6_ Fotokopi paspor bagi warga negara asing. Dua orang saksi untuk membuktikan tentang kelahiran di Dinas Pencatatan Sipil berikut fotokopi KTP yang bersangkutan (untuk hal ini mungkin di beberapa daerah, saksi tidak perlu ikut dalam pengurusan cukup menyerahkan fotokopi KTP saja kepada pelapor/orang tua anak).
- 7_ Surat keterangan dari kepolisian untuk anak yang tidak diketahui asal-usulnya.
- 8_ Surat keterangan dari lembaga sosial khusus untuk kelahiran anak penduduk rentan.
- 9_ Surat Kuasa dengan materai sebesar Rp6.000.
- 10_ Mengisi Formulis Permohonan Pencatatan Kelahiran dengan materai Rp6000.

4.4. Pengujian Whatsapp Auto





5.SIMPULAN

Penggunaan wa business untuk pelayanan kepada warga dapat diberikan secara efektif, efisien, tepat sasaran dan tepat waktu karena dalam wa business ada empat fitur unggulan yang bisa digunakan dalam Fitur Perpesanan WhatsApp Bisnis. Keempatnya yaitu :

1. Pesan di Luar Jam Kerja, yaitu untuk membalas pesan secara otomatis di luar jam kerja.
2. Salam, yaitu pesan yang otomatis muncul saat warga masyarakat menghubungi.
3. Balas Cepat, yaitu pesan template yang sudah diatur sesuai kebutuhan pelayanan

4.Label, yang bisa digunakan untuk mengelola chat dan warga masyarakat sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh warga.

6.DAFTAR REFERENSI

Indarwati, Siwi. 2014. Pengelolaan Kearifan pada Kantor Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Yogyakarta, **Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Rusmawati, Linda Titis, tahun 2019. Sistem Pengelolaan Arsip DI Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu, **eJurnal Administrasi Negara, vol.7, No.1**

Retnawati, Lestari dkk, tahun 2018. Pelatihan Pembuatan Penataan Arsip Berbasis Web di Kelurahan Panjang Jiwo, **JPP IPTEK November Vol2, No.2**

Samsiyah, Siti dkk. 2019. Pengelolaan Arsip Desa untuk Membangun Good Governence di Lingkup Kelurahan Serua, Kecamatan Ciputat, Tangerang Selatan, **Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Terbuka.**