

Partisipasi Warga Berbasis Digital Micro-Deliberation melalui WhatsApp Community untuk Keputusan Layanan Publik Desa

Sry Mayunita¹, Wa Nur Fida², Maria Ulfa³, Mahyudin⁴, Muh. Angga Saputra⁵, Farel Gustyar Wally⁶,

^{1), 2), 4), 5) 6)} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Buton, Indonesia

³⁾ Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Buton, Indonesia

Article Info	Abstrak
<i>Article history</i> Received : May 22, 2026 Revised : May 29, 2026 Accepted : Jun 10, 2026	<i>Transformasi digital pemerintahan desa menuntut adanya sistem pelayanan publik yang lebih partisipatif, responsif, dan inklusif. Namun, partisipasi warga dalam pengambilan keputusan layanan publik desa masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan forum musyawarah konvensional, rendahnya dokumentasi aspirasi masyarakat, serta belum optimalnya pemanfaatan media digital sebagai ruang komunikasi publik desa. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan membangun sistem partisipasi warga berbasis digital micro-deliberation melalui WhatsApp Community untuk mendukung pengambilan keputusan layanan publik desa yang lebih responsif dan berbasis kebutuhan masyarakat. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif dan kolaboratif melalui tahapan koordinasi dengan pemerintah desa dan masyarakat, analisis kebutuhan, pembentukan WhatsApp Community resmi desa, pelatihan pengelolaan komunitas digital, pendampingan forum deliberasi digital, serta evaluasi partisipatif. Program dilaksanakan di Desa Karae, Kecamatan Sioumpu, Kabupaten Buton Selatan dengan melibatkan aparatur desa, BPD, PKK, karang taruna, tokoh masyarakat, dan warga desa sebagai peserta utama kegiatan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp Community mampu meningkatkan kualitas komunikasi pemerintah desa dengan masyarakat, mempercepat respons pelayanan publik, memperkuat dokumentasi aspirasi warga, serta meningkatkan keterlibatan kelompok perempuan, pemuda, dan masyarakat marginal dalam proses pengambilan keputusan desa. Selain itu, kapasitas aparatur desa dalam moderasi komunitas digital dan pengelolaan aspirasi publik juga mengalami peningkatan. Implikasi kegiatan ini menunjukkan bahwa WhatsApp Community berpotensi menjadi model transformasi digital pelayanan publik desa yang murah, adaptif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam mendukung tata kelola pemerintahan desa berbasis kolaborasi digital.</i>
<i>Kata Kunci:</i> Digital micro-deliberation; Layanan publik desa;; Partisipasi warga; Transformasi digital desa; WhatsApp Community.	<i>The digital transformation of village governance requires public service systems that are more participatory, responsive, and inclusive. However, citizen participation in village public service decision-making still faces several challenges, including the limitations of conventional deliberation forums, the lack of systematic documentation of public aspirations, and the suboptimal use of digital media as a platform for public communication. This Community Service Program (PkM) aimed to develop a citizen participation system based on digital micro-deliberation through WhatsApp Community to support more responsive and community-oriented village public service decision-making. The program employed a participatory and collaborative approach through several stages, including coordination with village authorities and community members, needs assessment, establishment of an official village WhatsApp Community, digital community management training, facilitation of digital deliberation forums, and participatory evaluation. The program was implemented in Karae Village, Sioumpu District, South Buton Regency, involving village officials, the Village Consultative Body (BPD), women's groups (PKK), youth organizations, community leaders, and local residents as the main participants. The results indicate that the use of WhatsApp Community improved communication between the village government and citizens, accelerated public service responsiveness, strengthened the documentation of community aspirations, and increased the participation of women, youth, and marginalized groups in village decision-making processes. Furthermore, the program enhanced the capacity of village officials in digital community moderation and public aspiration management. The findings imply that WhatsApp Community has the potential to become a low-cost, adaptive, participatory, and sustainable model for digital transformation in village public services and collaborative village governance.</i>

Corresponding Author:

Sry Mayunita
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Buton, Indonesia,
Jl. Betoambari No.36, Lanto, Batupoara, Betoambari, Baubau, Provinsi Sulawesi Tenggara, Indonesia.
Email: srymayunita@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-NC license.



PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan desa menjadi kebutuhan yang semakin mendesak seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, transparan, partisipatif, dan mudah diakses (Latupeirissa dkk., 2024). Desa sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi dasar, distribusi informasi publik, pelaksanaan program sosial, hingga pengambilan keputusan pembangunan melalui musyawarah desa (Junaedi, 2023). Namun demikian, praktik pelayanan dan partisipasi publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai keterbatasan. Forum musyawarah konvensional umumnya bersifat formal, bergantung pada kehadiran fisik warga, serta sering kali hanya diikuti oleh kelompok tertentu yang memiliki waktu, akses, dan kedekatan sosial dengan pemerintah desa. Kondisi tersebut menyebabkan aspirasi kelompok perempuan, pemuda, pekerja informal, penyandang disabilitas, maupun warga perantau belum sepenuhnya terakomodasi dalam proses pengambilan keputusan publik desa (Ro'fah dkk., 2022).

Rendahnya partisipasi kelompok rentan dalam musyawarah desa memiliki implikasi yang signifikan terhadap kualitas keputusan layanan publik yang dihasilkan. Ketika perempuan, pemuda, lansia, penyandang disabilitas, dan kelompok masyarakat marginal tidak terlibat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan, maka kebutuhan, pengalaman, dan permasalahan yang mereka hadapi berpotensi tidak terakomodasi dalam kebijakan maupun program desa. Akibatnya, keputusan layanan publik cenderung didominasi oleh perspektif kelompok tertentu sehingga kurang mencerminkan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidaktepatan sasaran program, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat, serta berkurangnya legitimasi kebijakan yang dihasilkan. Dalam perspektif *collaborative governance*, kualitas keputusan publik sangat ditentukan oleh tingkat keterwakilan dan inklusivitas para pemangku kepentingan dalam proses deliberasi. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme partisipasi yang mampu menjangkau kelompok-kelompok yang selama ini mengalami hambatan waktu, jarak, sosial, maupun budaya untuk terlibat dalam forum pengambilan keputusan desa (Ansell & Gash, 2018).

Di sisi lain, perkembangan teknologi komunikasi digital menunjukkan peningkatan penggunaan smartphone dan aplikasi pesan instan di masyarakat pedesaan. WhatsApp menjadi platform komunikasi yang paling umum digunakan karena sederhana, hemat biaya, mudah dioperasikan, dan familiar lintas kelompok usia (Di Tullio & Gomez-Cruz, 2025). Fenomena ini membuka peluang pengembangan partisipasi publik berbasis digital melalui WhatsApp Community sebagai media digital micro-deliberation. Konsep micro-deliberation merujuk pada diskusi publik berskala kecil, terstruktur, cepat, dan berulang yang memungkinkan warga memberikan masukan terhadap isu pelayanan publik secara fleksibel dan real time. Melalui mekanisme tersebut, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi terkait pelayanan administrasi, distribusi bantuan sosial, pengelolaan lingkungan, pelayanan kesehatan desa, hingga prioritas pembangunan tanpa harus menunggu forum musyawarah formal tahunan.

Permasalahan utama yang dihadapi mitra pengabdian terletak pada belum tersedianya kanal aspirasi digital desa yang terintegrasi dan terdokumentasi secara sistematis. Komunikasi pemerintah desa dengan warga masih tersebar dalam berbagai grup informal tingkat RT/RW yang bercampur dengan pesan pribadi sehingga informasi sering tidak tervalidasi dan sulit dijadikan dasar pengambilan keputusan. Aspirasi masyarakat umumnya muncul secara spontan ketika terjadi persoalan tertentu,

tetapi tidak terdokumentasi sebagai data kebutuhan warga. Akibatnya, kebijakan pelayanan publik desa cenderung bersifat reaktif dan belum berbasis bukti sosial (evidence-based public service). Selain itu, kapasitas aparatur desa dalam mengelola ruang komunikasi digital juga masih terbatas, terutama dalam aspek moderasi diskusi, pengarsipan aspirasi, penyusunan polling digital, etika komunikasi daring, dan pengelolaan data partisipasi masyarakat (Bai & Yang, 2025).

Secara teoritis, pengembangan partisipasi warga berbasis digital selaras dengan pendekatan collaborative governance dan digital governance yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik dan pengambilan keputusan pemerintahan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa platform digital mampu memperluas akses partisipasi warga, meningkatkan transparansi pemerintahan, serta mempercepat respons pelayanan publik apabila dikelola secara inklusif dan terstruktur. Selain itu, pendekatan partisipasi berbasis media sosial dinilai lebih realistis diterapkan di tingkat desa dibandingkan pembangunan aplikasi baru yang membutuhkan biaya tinggi dan tingkat adaptasi teknologi yang lebih kompleks (He dkk., 2025). Dalam konteks ini, WhatsApp Community menjadi inovasi yang relevan karena memanfaatkan platform yang telah digunakan masyarakat dalam aktivitas komunikasi sehari-hari.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian ini dirancang sebagai upaya penguatan tata kelola pelayanan publik desa melalui pembentukan sistem partisipasi warga berbasis digital micro-deliberation. Program dilaksanakan melalui pelatihan penggunaan WhatsApp Community untuk tata kelola publik desa, penyusunan standar operasional prosedur (SOP) partisipasi digital, pendampingan forum diskusi tematik dan polling warga, serta pengembangan sistem dokumentasi aspirasi masyarakat secara sederhana dan terukur. Program ini juga diarahkan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam moderasi komunitas digital, pengelolaan komunikasi publik, serta pemanfaatan data aspirasi warga sebagai dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan publik desa.

Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah: (1) membentuk sistem partisipasi warga berbasis WhatsApp Community sebagai ruang deliberasi digital desa; (2) meningkatkan kualitas layanan publik desa melalui mekanisme umpan balik warga yang cepat dan terukur; (3) meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam pengelolaan komunitas digital, moderasi diskusi, dan dokumentasi aspirasi masyarakat; serta (4) mendorong partisipasi inklusif kelompok perempuan, pemuda, lansia, dan kelompok marginal dalam proses pengambilan keputusan publik desa.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, hipotesis pengembangan kegiatan ini adalah bahwa pemanfaatan *WhatsApp Community* melalui pendekatan *digital micro-deliberation* mampu meningkatkan kualitas partisipasi warga dan memperkuat responsivitas pelayanan publik desa. Semakin terstruktur pengelolaan ruang diskusi digital desa, maka semakin tinggi keterlibatan warga dalam penyampaian aspirasi, percepatan umpan balik pelayanan, dan kualitas pengambilan keputusan publik berbasis kebutuhan masyarakat secara real time. Pendekatan ini diharapkan menjadi model transformasi digital desa yang murah, adaptif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam mendukung tata kelola pemerintahan desa yang lebih inklusif.

METODE

Metode pelaksanaan Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini menggunakan pendekatan partisipatif, kolaboratif, dan berbasis community empowerment yang dirancang secara sistematis untuk membangun partisipasi warga berbasis digital micro-deliberation melalui WhatsApp Community dalam mendukung pengambilan keputusan layanan publik desa. Program dilaksanakan di Desa Karae, Kecamatan Siompu, Kabupaten Buton Selatan. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada kondisi masih terbatasnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik desa, belum optimalnya pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi pelayanan publik, serta belum tersedianya kanal aspirasi warga yang terintegrasi secara resmi. Meskipun penggunaan WhatsApp telah umum digunakan masyarakat desa, pemanfaatannya masih bersifat informal dan belum diarahkan sebagai instrumen tata kelola pelayanan publik berbasis partisipasi digital.

Tahapan pelaksanaan kegiatan diawali dengan tahap persiapan dan koordinasi program. Pada tahap ini tim pelaksana melakukan koordinasi dengan pemerintah desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), tokoh masyarakat, karang taruna, PKK, dan unsur masyarakat lainnya guna menyamakan persepsi mengenai tujuan, manfaat, serta dukungan yang diperlukan selama pelaksanaan kegiatan.

Kegiatan awal juga meliputi penyusunan jadwal program, pembentukan tim pengelola desa, serta penunjukan admin dan kontak person desa untuk memastikan efektivitas koordinasi dan keberlanjutan program setelah kegiatan selesai dilaksanakan.

Tahap berikutnya adalah pemetaan kondisi awal dan analisis kebutuhan masyarakat. Tim PkM melakukan observasi lapangan, wawancara mendalam, survei singkat, dan Focus Group Discussion (FGD) untuk mengidentifikasi pola komunikasi pemerintah desa dengan masyarakat, tingkat penggunaan WhatsApp, kualitas layanan publik yang berjalan, tingkat literasi digital warga, serta kelompok masyarakat yang selama ini kurang terlibat dalam forum musyawarah desa. Analisis kebutuhan ini menjadi dasar dalam menentukan bentuk layanan digital yang dibutuhkan masyarakat, jenis forum diskusi yang relevan, serta kesiapan sumber daya manusia desa dalam mengelola sistem partisipasi digital berbasis WhatsApp Community.

Berdasarkan hasil pemetaan, tahap selanjutnya adalah pembentukan dan pengembangan WhatsApp Community resmi desa sebagai pusat komunikasi publik dan deliberasi warga. Dalam komunitas tersebut dibentuk beberapa subgrup tematik seperti Administrasi Kependudukan, Infrastruktur dan Lingkungan, Kesehatan dan Posyandu, Bantuan Sosial, Keamanan Lingkungan, dan Aspirasi Warga. Pengelompokan ini bertujuan agar informasi pelayanan publik lebih tertata, mudah diakses, dan tidak bercampur dengan komunikasi pribadi masyarakat. Selanjutnya, tim melaksanakan pelatihan kepada aparatur desa, operator layanan, kader PKK, karang taruna, dan perwakilan masyarakat terkait pengelolaan komunitas digital, moderasi diskusi, penyusunan polling digital, pengelolaan aspirasi warga, penanganan hoaks, etika komunikasi publik, serta perlindungan data pribadi masyarakat.

Tahap implementasi program dilakukan dengan mengoperasikan WhatsApp Community sebagai media layanan publik dan forum digital micro-deliberation. Melalui platform tersebut masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, usulan, maupun aspirasi terkait pelayanan publik desa secara langsung dan real time. Pemerintah desa secara berkala melaksanakan polling digital untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan, kebutuhan pembangunan prioritas, dan preferensi warga terhadap kebijakan tertentu. Selain itu, dilaksanakan forum diskusi bulanan selama 60–90 menit untuk membahas isu spesifik desa seperti kebersihan lingkungan, pelayanan administrasi, distribusi bantuan sosial, keamanan lingkungan, dan prioritas pembangunan. Seluruh hasil diskusi dan polling kemudian didokumentasikan dan dijadikan bahan pertimbangan dalam Musyawarah Desa dan pengambilan keputusan pelayanan publik desa.

Peserta yang terlibat dalam kegiatan ini terdiri atas pemerintah desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), tokoh masyarakat, karang taruna, PKK, kader pelayanan masyarakat, serta warga desa sebagai pengguna utama sistem partisipasi digital. Pemerintah desa berperan sebagai pengelola layanan dan penanggung jawab kebijakan, sedangkan BPD dan tokoh masyarakat berfungsi menjaga akuntabilitas dan mendorong keterlibatan masyarakat. Karang taruna dan PKK berperan sebagai fasilitator literasi digital dan moderator komunitas, sementara masyarakat umum dilibatkan secara aktif dalam forum diskusi, polling digital, serta penyampaian aspirasi dan evaluasi layanan publik. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya bersifat top-down, tetapi menempatkan masyarakat sebagai aktor utama dalam tata kelola pelayanan publik desa berbasis digital.

Analisis keberhasilan program dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan evaluatif-partisipatif yang mengandung nilai saintifik melalui triangulasi data dan analisis tematik. Evaluasi dilakukan dalam tiga tahap, yaitu evaluasi awal (baseline evaluation), evaluasi proses (process evaluation), dan evaluasi akhir (outcome evaluation). Indikator keberhasilan program meliputi peningkatan intensitas partisipasi warga dalam forum digital, meningkatnya responsivitas pelayanan publik desa, kualitas komunikasi pemerintah desa dengan masyarakat, keterlibatan kelompok rentan dalam pengambilan keputusan, serta kemampuan aparatur desa dalam mengelola komunitas digital secara mandiri. Data evaluasi diperoleh melalui observasi aktivitas grup WhatsApp Community, wawancara mendalam, FGD, dokumentasi digital, analisis hasil polling, dan survei kepuasan masyarakat. Selanjutnya data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara interaktif untuk menemukan perubahan perilaku partisipasi masyarakat dan transformasi tata kelola layanan publik desa secara empiris.

Sebagai bentuk keberlanjutan program, tim bersama pemerintah desa menyusun SOP Tata Kelola Partisipasi Digital Desa, menetapkan admin tetap dari unsur aparatur desa, menyiapkan kader digital lokal sebagai fasilitator lanjutan, serta mendorong integrasi kebutuhan operasional platform ke

dalam APBDes. Dengan pendekatan tersebut, program ini diharapkan mampu menghasilkan model partisipasi warga berbasis digital yang adaptif, inklusif, berbiaya rendah, dan berkelanjutan dalam mendukung transformasi tata kelola pelayanan publik desa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembentukan Sistem Partisipasi Warga Berbasis WhatsApp Community sebagai Ruang Deliberasi Digital Desa

Hasil pelaksanaan Program Pengabdian kepada Masyarakat menunjukkan bahwa pembentukan *WhatsApp Community* sebagai ruang *digital micro-deliberation* mampu menciptakan pola komunikasi publik desa yang lebih terstruktur, responsif, dan inklusif. Sebelum program dilaksanakan, komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat masih tersebar pada grup-grup informal yang bercampur dengan percakapan pribadi sehingga aspirasi warga sulit terdokumentasi dan tidak terintegrasi dalam proses pengambilan keputusan. Setelah implementasi program, pemerintah desa berhasil membentuk komunitas digital resmi dengan beberapa subgrup layanan tematik seperti administrasi kependudukan, bantuan sosial, kesehatan, lingkungan, dan aspirasi warga. Struktur tersebut mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan maupun usulan sesuai kebutuhan layanan publik yang dihadapi sehari-hari.

Temuan ini memperlihatkan bahwa digitalisasi partisipasi publik di tingkat desa tidak selalu memerlukan aplikasi yang kompleks dan berbiaya tinggi, tetapi dapat dimulai melalui optimalisasi platform digital yang telah digunakan masyarakat secara luas. Dalam perspektif digital governance, keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh tingkat adaptasi teknologi yang sesuai dengan karakteristik sosial masyarakat lokal. Pendekatan berbasis *WhatsApp Community* menjadi relevan karena memiliki tingkat aksesibilitas tinggi, mudah dioperasikan, serta mampu menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya kurang aktif dalam forum musyawarah konvensional. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Mergel, 2019) yang menegaskan bahwa keberhasilan inovasi pemerintahan digital ditentukan oleh kemudahan penggunaan teknologi dan keterhubungannya dengan praktik sosial masyarakat sehari-hari. Berbagai studi menunjukkan bahwa platform komunikasi digital yang familiar bagi warga dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat, mempercepat arus informasi, dan memperkuat tata kelola lokal apabila didukung kepemimpinan digital dan prosedur yang jelas (Molobela, 2025; Wahyono, 2025). Di Indonesia, penggunaan WhatsApp di tingkat desa dinilai lebih adaptif dibanding aplikasi baru karena hambatan adopsinya lebih rendah (Santoso, 2021).



Gambar 1. Sosialisasi dan Pembentukan *WhatsApp Community*

Selain itu, implementasi digital micro-deliberation menunjukkan adanya perubahan pola partisipasi masyarakat dari partisipasi yang bersifat pasif menuju partisipasi interaktif dan berkelanjutan. Warga tidak lagi hanya menyampaikan aspirasi pada forum formal tahunan, tetapi dapat terlibat secara rutin dalam diskusi layanan publik melalui ruang digital desa. Kondisi tersebut mendukung konsep collaborative governance yang menempatkan masyarakat sebagai bagian aktif dalam proses pengambilan keputusan publik. Menurut (Ansell & Gash, 2018), tata kelola kolaboratif akan berjalan efektif apabila pemerintah mampu menciptakan ruang interaksi yang terbuka, deliberatif,

dan memungkinkan terjadinya pertukaran aspirasi secara setara antara pemerintah dan masyarakat.

Peningkatan Kualitas Layanan Publik Desa melalui Umpan Balik Warga

Pelaksanaan forum deliberasi digital melalui WhatsApp Community turut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan publik desa. Hasil observasi menunjukkan bahwa masyarakat memperoleh akses informasi pelayanan yang lebih cepat, sementara aparatur desa dapat memberikan respons terhadap pengaduan warga secara lebih terukur dan terdokumentasi. Sebelum program berlangsung, masyarakat sering mengalami keterlambatan informasi terkait persyaratan administrasi, perubahan jadwal pelayanan, maupun distribusi bantuan sosial. Setelah penerapan sistem deliberasi digital, penyampaian informasi menjadi lebih sistematis karena pemerintah desa dapat mengirim pengumuman layanan secara langsung kepada masyarakat melalui subgrup layanan yang telah dibentuk. Sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik desa, WhatsApp Community akan dimanfaatkan untuk melaksanakan polling berkala mengenai kepuasan dan kebutuhan layanan masyarakat, seperti jam operasional pelayanan, kualitas pengurusan surat, prioritas pembangunan skala kecil, kebersihan lingkungan, serta kebutuhan sosial warga (Andayana dkk., 2023).

Peningkatan responsivitas pelayanan publik tersebut menunjukkan bahwa teknologi komunikasi digital dapat memperkuat dimensi efektivitas dan transparansi pelayanan publik desa. Dalam perspektif teori New Public Service yang dikembangkan oleh Denhardt & Denhardt (2015), pelayanan publik seharusnya tidak hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah membangun hubungan dialogis dengan warga negara. WhatsApp Community dalam program ini berfungsi tidak sekadar sebagai media komunikasi, tetapi juga sebagai instrumen pelayanan partisipatif yang memungkinkan masyarakat ikut mengevaluasi kualitas pelayanan secara langsung. (Al-Muttaqin & Nugroho, 2025) menunjukkan bahwa inovasi layanan digital pemerintah efektif meningkatkan kecepatan pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat.

Hasil kegiatan juga memperlihatkan bahwa penggunaan polling digital dan forum diskusi tematik membantu pemerintah desa dalam mengidentifikasi kebutuhan prioritas masyarakat secara lebih cepat. Data aspirasi warga yang sebelumnya tidak terdokumentasi kini dapat direkap dan digunakan sebagai dasar evaluasi layanan maupun pertimbangan kebijakan desa. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Criado yang menjelaskan bahwa penggunaan media sosial dalam pemerintahan lokal mampu meningkatkan government responsiveness dan memperkuat keterhubungan pemerintah dengan masyarakat apabila didukung tata kelola digital yang jelas dan akuntabel.

Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa dalam Tata Kelola Komunitas Digital

Program PkM ini juga menghasilkan peningkatan kapasitas aparatur desa dalam pengelolaan komunitas digital dan moderasi komunikasi publik. Sebelum pelaksanaan program, sebagian aparatur desa belum memiliki kemampuan dalam mengelola forum diskusi digital, menyusun polling daring, melakukan moderasi komunikasi publik, maupun mengarsipkan aspirasi masyarakat secara sistematis. Setelah dilakukan pelatihan dan pendampingan, aparatur desa mulai memahami tata kelola komunikasi digital, etika interaksi daring, perlindungan data pribadi, serta teknik dokumentasi aspirasi masyarakat berbasis platform digital.

Peningkatan kapasitas tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pemerintahan desa tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia aparatur. Dalam teori transformasi digital sektor publik, perubahan teknologi harus diikuti dengan perubahan kapasitas organisasi dan budaya kerja birokrasi agar inovasi digital dapat berjalan secara substantif. Hasil ini sejalan dengan penelitian Vial (2019), yang menyatakan bahwa transformasi digital merupakan proses perubahan organisasi yang membutuhkan adaptasi kompetensi, tata kelola, dan pola komunikasi institusi publik.

Secara empiris, pelatihan moderasi komunitas digital juga membantu aparatur desa mengurangi potensi konflik komunikasi, penyebaran informasi tidak valid, dan dominasi kelompok tertentu dalam forum diskusi. Adanya SOP komunikasi digital dan struktur moderator membuat interaksi warga menjadi lebih tertib dan konstruktif. Dengan demikian, ruang digital desa tidak hanya menjadi media komunikasi, tetapi berkembang menjadi instrumen tata kelola partisipatif yang mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik desa.

Penguatan Partisipasi Inklusif dalam Pengambilan Keputusan Publik Desa

Salah satu capaian penting program ini adalah meningkatnya keterlibatan kelompok masyarakat yang sebelumnya kurang aktif dalam forum musyawarah desa, seperti perempuan, pemuda, lansia, dan warga dengan keterbatasan mobilitas. Melalui *WhatsApp Community*, masyarakat dapat mengikuti diskusi secara fleksibel tanpa harus hadir secara fisik di kantor desa. Kondisi ini memperluas akses partisipasi publik dan mengurangi hambatan waktu, jarak, serta faktor sosial yang selama ini membatasi keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan publik.

Dalam perspektif demokrasi deliberatif, kualitas partisipasi publik tidak hanya diukur dari jumlah peserta, tetapi juga dari keterbukaan akses dan kesetaraan kesempatan menyampaikan aspirasi. Program ini menunjukkan bahwa ruang deliberasi digital mampu menjadi alternatif partisipasi yang lebih inklusif dibandingkan forum tatap muka konvensional. Hasil tersebut memperkuat pandangan Fishkin bahwa teknologi digital dapat memperluas praktik demokrasi deliberatif apabila dirancang secara partisipatif dan mudah diakses masyarakat.

Selain meningkatkan inklusivitas, forum digital micro-deliberation juga menciptakan budaya komunikasi publik yang lebih adaptif dan berkelanjutan. Masyarakat tidak hanya menjadi penerima kebijakan, tetapi ikut terlibat dalam proses identifikasi masalah, penyampaian alternatif solusi, hingga evaluasi pelayanan publik desa. Dengan demikian, program ini memperlihatkan bahwa transformasi digital desa berbasis *WhatsApp Community* berpotensi menjadi model tata kelola pelayanan publik yang murah, adaptif, dan berbasis kebutuhan masyarakat lokal.



Gambar 2: Foto Bersama dan Masyarakat

KESIMPULAN

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) melalui pemanfaatan *WhatsApp Community* sebagai media *digital micro-deliberation* menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik desa dapat dilakukan secara adaptif, partisipatif, dan berbiaya rendah dengan memanfaatkan platform yang telah akrab digunakan masyarakat. Hasil kegiatan memperlihatkan bahwa pembentukan ruang deliberasi digital desa mampu meningkatkan kualitas komunikasi antara pemerintah desa dan warga, memperkuat dokumentasi aspirasi masyarakat, serta mendorong keterlibatan publik dalam proses pengambilan keputusan layanan desa secara lebih terbuka dan berkelanjutan. Kehadiran subgrup layanan tematik juga membantu pemerintah desa dalam mengelola informasi publik secara lebih terstruktur dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Integrasi sistem musyawarah digital dengan administrasi desa memungkinkan aspirasi masyarakat terdokumentasi secara sistematis, mempercepat proses pengambilan keputusan, meningkatkan akurasi layanan publik, serta mendukung tata kelola desa yang lebih responsif, transparan, dan berbasis data.

Selain itu, program ini berhasil meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam pengelolaan komunitas digital, moderasi diskusi publik, pengelolaan polling digital, serta dokumentasi aspirasi warga sebagai bagian dari tata kelola pelayanan publik berbasis data. Implementasi digital micro-deliberation turut memperluas partisipasi kelompok masyarakat yang sebelumnya kurang terlibat dalam musyawarah konvensional, seperti perempuan, pemuda, dan lansia, sehingga proses pengambilan keputusan desa menjadi lebih inklusif dan demokratis. Secara akademik, hasil pengabdian ini memperkuat argumentasi bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan desa tidak semata ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh desain partisipasi, kapasitas kelembagaan, dan kemampuan

pemerintah desa membangun ruang komunikasi publik yang kolaboratif.

Meskipun demikian, pelaksanaan program masih menghadapi tantangan berupa kesenjangan literasi digital sebagian masyarakat, konsistensi partisipasi warga dalam forum digital, serta kebutuhan penguatan regulasi dan keamanan data komunikasi publik desa. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian selanjutnya direkomendasikan untuk mengembangkan model tata kelola deliberasi digital desa yang lebih terintegrasi dengan sistem administrasi pemerintahan desa, memperluas pelatihan literasi digital masyarakat, serta mengembangkan dashboard aspirasi berbasis data untuk mendukung pengambilan keputusan publik yang lebih responsif dan berbasis kebutuhan masyarakat secara real time. Selain itu, diperlukan kajian lanjutan mengenai efektivitas deliberasi digital terhadap kualitas kebijakan desa dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik desa dalam jangka panjang.

Referensi

- Al-Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). Effectiveness of digital-based public service innovation: Case study of population services in Indonesia's local government. *JAKPP: Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 11, 1–16.
- ANDAYANA, M. N., Primus, L., & OKTAVIANTO, A. B. (2023). The effectiveness of whatsapp social media use as a public communication means in Tune Village, Tobu District, Tts District. *Journal of Tourism Economics and Policy*, 2(3), 213–225.
- Ansell, C., & Gash, A. (2018). Collaborative Platforms as a Governance Strategy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(1), 16–32. <https://doi.org/10.1093/jopart/mux030>
- Bai, X., & Yang, L. (2025). Digital literacy's impact on digital village participation in rural left-behind women through serial mediation of political trust and self-efficacy. *Scientific Reports*, 15(1), 34226.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (Fourth edition). Routledge, Taylor & Francis Group.
- Di Tullio, M., & Gomez-Cruz, E. (2025). Mobile mutuality of being: WhatsApp and kinship at the top of the world. *Mobile Media & Communication*, 13(3), 444–461.
- He, Q., Hong, Y., & Raghu, T. (2025). Platform governance with algorithm-based content moderation: An empirical study on Reddit. *Information Systems Research*, 36(2), 1078–1095.
- Junaedi, J. (2023). Implementation of Village Governance Based on Principles of Good Governance of Public Service in Indonesia. *International Journal of Business, Law, and Education*, 4(1), 249–266.
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818.
- Mergel, I. (2019). Digital service teams in government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101389. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.07.001>
- Molobela, T. (2025). Implementing e-participation platforms to enhance citizen engagement and participation within South African municipalities. *JeDEM-eJournal of eDemocracy and Open Government*, 17(1), 80–103.
- Ro'fah, R., Hanjarwati, A., & Suprihatiningrum, J. (2022). The Long Road o Social Inclusion: Par icipa ion of Vulnerable Groups in Village Developmen. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran Dan Dakwah Pembangunan*, 6(2), 225–248.
- Santoso, W. (2021). Pemanfaatan Whatsapp Grup sebagai Media Komunikasi di Daerah Pedesaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Wahyono, T. (2025). *Digital Leadership at the Village Level: Opportunities and Challenges in Local Governance*. 774–781.