Pemanfaatan Whatsapp Sebagai Sarana Transparansi Informasi Publik Di Pemerintahan Desa Lasiwala Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang

[1]Putri Aisyah, [2]Muhammad Ikbal, [3]Muhammad Arisal Asad, [4]Erfina
[1,2,3,4]Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
Korespondensi : ptriiaisyxh@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan WhatsApp sebagai sarana transparansi informasi publik di Pemerintahan Desa Lasiwala, Kecamatan Pitu Riawa, Kabupaten Sidenreng Rappang, yang ditinjau melalui empat dimensi transparansi, yaitu kejelasan, aksesibilitas, integrasi, dan rasionalitas informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap sembilan informan yang terdiri atas informan kunci (perangkat desa), informan pendukung (warga yang tergabung dalam grup WhatsApp), dan informan pembanding (warga yang tidak tergabung), yang dilengkapi dengan observasi dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles and Huberman dengan bantuan perangkat lunak NVivo 12. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp sudah berjalan namun belum optimal. Kejelasan informasi sudah cukup baik melalui strategi bahasa campuran, tetapi belum memiliki standar tertulis. Aksesibilitas menjadi dimensi paling lemah karena jangkauan informasi hanya mencapai sekitar 25% kepala keluarga. Integrasi informasi menunjukkan konsistensi substansi yang baik, tetapi lemah pada ketepatan waktu dan pengarsipan. Rasionalitas informasi masih sangat bergantung pada pertimbangan personal Kepala Desa dan belum berdasarkan prosedur tertulis. Temuan ini menunjukkan bahwa hambatan transparansi melalui WhatsApp di pemerintahan desa lebih banyak disebabkan oleh ketiadaan tata kelola komunikasi yang terstandar dibandingkan oleh keterbatasan teknologi itu sendiri.

Kata kunci: *transparansi informasi, WhatsApp, pemerintahan desa, keterbukaan informasi publik, kualitatif*

Abstract

This study aims to analyze the utilization of WhatsApp as a means of public information transparency in the Lasiwala Village Government, Pitu Riawa Sub-district, Sidenreng Rappang Regency, examined through four dimensions of transparency: clarity, accessibility, integration, and rationality of information. This research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews with nine informants consisting of key informants (village officials), supporting informants (residents joined in the WhatsApp group), and comparative informants (residents not joined in the group), complemented by observation and documentation. Data were analyzed using Miles and Huberman's interactive model, assisted by NVivo 12 software. The results show that WhatsApp utilization has been running but remains suboptimal. Clarity has improved through mixed-language messaging, yet lacks a written standard. Accessibility is the weakest dimension, reaching only around 25 percent of household heads. Integration shows consistent message substance but weak timeliness and archiving. Rationality of information still depends heavily on the personal judgment of the Village Head rather than a documented procedure. These findings indicate that transparency through WhatsApp in village governance is constrained less by technology itself than by the absence of standardized communication management.

Keyword: *information transparency, WhatsApp, village government, public information disclosure, qualitative*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah secara signifikan cara pemerintah berkomunikasi dengan masyarakat. Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengamanatkan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan dan memberikan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada masyarakat (Republik Indonesia, 2008). Amanat ini diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Republik Indonesia, 2018).

Transparansi informasi pemerintahan merupakan kondisi ketika informasi kebijakan, keputusan, dan kegiatan pemerintah dapat diakses secara terbuka, tepat waktu, dan berkualitas oleh masyarakat (Molina et al., 2021). Salah satu instrumen digital yang banyak dimanfaatkan pemerintah desa dalam mendukung transparansi tersebut adalah WhatsApp, aplikasi pesan instan yang dinilai praktis dan mampu menjangkau masyarakat secara langsung (Pate et al., 2025). Di Indonesia, tercatat 143 juta pengguna media sosial pada Januari 2025, dengan WhatsApp sebagai aplikasi yang paling banyak digunakan (We Are Social & Meltwater, 2025). Berbagai studi menunjukkan potensi positif WhatsApp dalam pemerintahan, misalnya Juma et al. (2022) di Kenya yang menemukan WhatsApp mampu meningkatkan partisipasi publik dalam proses penganggaran, serta Andayana et al. (2022) di Desa Tune yang mengungkap efektivitas WhatsApp sebagai sarana komunikasi publik pemerintah. Namun demikian, komunikasi melalui aplikasi pesan instan juga rentan bersifat informal, tidak terstandar, dan minim dokumentasi, sehingga berpotensi menurunkan transparansi dan akuntabilitas (White, 2024a).

Pemerintah Desa Lasiwala, Kecamatan Pitu Riawa, Kabupaten Sidenreng Rappang, telah memanfaatkan WhatsApp melalui empat grup berbasis dusun untuk menyampaikan informasi pemerintahan kepada 2.029 jiwa penduduk yang tersebar dalam 531 kepala keluarga. Hasil observasi dan wawancara pendahuluan menemukan bahwa jumlah anggota keempat grup tersebut hanya mencapai 135 orang, atau sekitar 25% dari total kepala keluarga. Kondisi ini menimbulkan persoalan inklusivitas informasi publik, khususnya bagi kelompok lanjut usia, masyarakat berketerbatasan ekonomi, dan warga dengan literasi digital rendah, sehingga belum diketahui secara mendalam sejauh mana informasi yang disampaikan melalui WhatsApp benar-benar dapat diakses, dipahami, dan dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai wujud transparansi informasi publik.

Kesenjangan digital turut menjadi tantangan serius dalam pemanfaatan teknologi komunikasi pemerintahan. Data Susenas 2023 menunjukkan penetrasi internet di wilayah perkotaan mencapai 64,10%, sedangkan di wilayah pedesaan hanya 35,90%, dengan kesenjangan yang juga terlihat berdasarkan kelompok usia, di mana penggunaan internet pada usia 55 tahun ke atas hanya mencapai 20,47% (Jamilatuzzahro & Alaudin, 2024). Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakmerataan akses masyarakat desa terhadap informasi publik yang disampaikan melalui media digital, termasuk WhatsApp.

Penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti efektivitas komunikasi (Andayana et al., 2022) atau keterbukaan multi-media secara umum (Octaviani et al., 2023), namun belum ada yang secara spesifik menganalisis pemanfaatan WhatsApp menggunakan kerangka transparansi Kim (2017, dalam Komarudin & Yudo, 2019) dengan mempertimbangkan baik kelompok warga yang tergabung maupun tidak tergabung dalam grup. Kerangka transparansi Kim (2017, dalam Komarudin & Yudo, 2019) memandang transparansi informasi tidak cukup diukur dari sekadar ketersediaan informasi, melainkan mencakup empat dimensi yang saling terkait, yaitu kejelasan, aksesibilitas, integrasi, dan rasionalitas informasi, sehingga sebuah kanal komunikasi baru dapat dikatakan transparan apabila keempat dimensi tersebut terpenuhi secara bersamaan, bukan hanya salah satunya. Kesenjangan inilah yang berupaya diisi oleh penelitian ini, yaitu dengan menganalisis pemanfaatan WhatsApp secara multidimensional sekaligus melibatkan suara warga

yang tidak tergabung dalam grup, kelompok yang selama ini jarang menjadi sumber data utama dalam kajian transparansi digital pemerintahan desa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami secara mendalam bagaimana WhatsApp dimanfaatkan sebagai sarana transparansi informasi publik di tingkat pemerintahan desa, sekaligus memastikan terpenuhinya hak masyarakat memperoleh informasi publik secara adil dan merata, termasuk bagi kelompok yang belum terjangkau oleh grup WhatsApp desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan WhatsApp sebagai sarana transparansi informasi publik di Pemerintahan Desa Lasiwala ditinjau dari aspek kejelasan, aksesibilitas, integrasi, dan rasionalitas informasi.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan menggambarkan dan menganalisis secara sistematis pemanfaatan WhatsApp sebagai sarana transparansi informasi publik di Pemerintahan Desa Lasiwala (Creswell & Creswell, 2018; Sugiono, 2023). Penelitian dilaksanakan di Desa Lasiwala, Kecamatan Pitu Riawa, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, selama dua bulan.

Fokus penelitian diarahkan pada pemanfaatan WhatsApp ditinjau dari empat dimensi transparansi, yaitu kejelasan (*clarity*), aksesibilitas (*accessibility*), integrasi (*integration*), dan rasionalitas (*rationality*) informasi. Informan ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, terdiri dari tiga kategori: informan kunci (Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan satu perangkat desa), informan pendukung (tiga warga yang tergabung dalam grup WhatsApp desa), dan informan pembanding (tiga warga yang tidak tergabung), sehingga total berjumlah sembilan informan.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu wawancara mendalam semi-terstruktur menggunakan alat perekam suara dan catatan lapangan, observasi partisipatif pasif di lokasi penelitian, serta dokumentasi berupa profil desa, data monografi, dan tangkapan layar informasi WhatsApp yang diperoleh dari informan. Ketiga teknik ini digunakan secara terpadu agar data yang diperoleh saling melengkapi dan memperkuat keakuratan temuan penelitian.

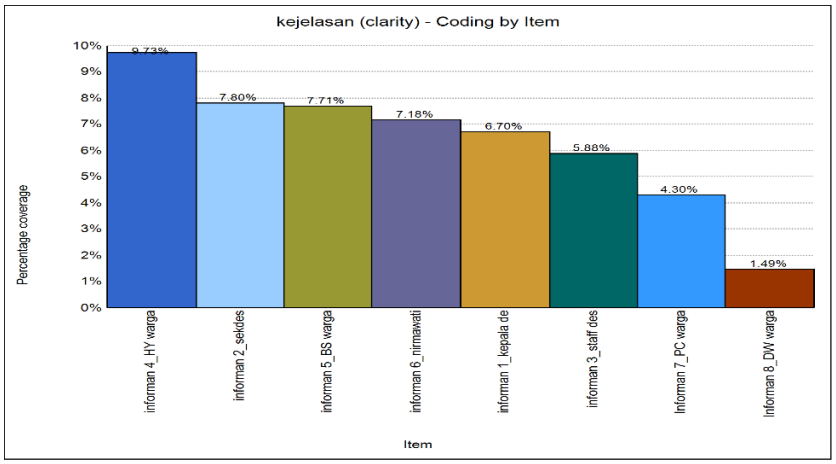
Analisis data dilakukan secara kualitatif dan berlangsung sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai, mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles & Huberman dalam Sugiono, 2023). Pada tahap reduksi data, seluruh transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen dimasukkan ke dalam NVivo 12 kemudian dikodekan ke dalam kategori-kategori sesuai fokus penelitian, yaitu kejelasan, aksesibilitas, integrasi, dan rasionalitas informasi, serta faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatannya. Pada tahap penyajian data, NVivo dimanfaatkan untuk menampilkan hasil pengodean dalam bentuk matriks, ringkasan kategori *percentage coverage* per informan, dan visualisasi hubungan antarkode, sehingga memudahkan peneliti melihat pola dan kecenderungan dalam data. Kesimpulan akhir ditarik secara bertahap dan diverifikasi berulang dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data.

Keabsahan data dijaga melalui empat kriteria (Sugiyono, 2019). Kredibilitas dicapai melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara antar-kategori informan dengan hasil observasi dan dokumentasi. Transferabilitas dicapai dengan memberikan deskripsi konteks penelitian secara rinci agar temuan dapat dibandingkan dengan kondisi serupa di desa lain. Dependabilitas ditunjukkan melalui penelusuran proses penelitian secara sistematis mulai dari pengumpulan hingga analisis data. Konfirmabilitas dijamin dengan memastikan seluruh temuan didasarkan pada data lapangan, bukan pandangan pribadi peneliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kejelasan Informasi

Hasil coding menunjukkan bahwa *coverage* tertinggi pada node kejelasan bukan berasal dari perangkat desa, melainkan dari informan warga tergabung (9,73%), diikuti Sekretaris Desa (7,80%), sementara Kepala Desa berada di posisi kelima (6,70%). Temuan ini mengindikasikan bahwa persoalan kejelasan lebih banyak dirasakan dan diartikulasikan oleh penerima informasi dibandingkan pengirimnya. Salah satu informan warga menuturkan pengalamannya ketika menerima pengumuman bantuan yang tidak menyertakan syarat dan lokasi pendaftaran secara lengkap, sehingga menimbulkan kebingungan (Informan W1, 17 April 2026).



Gambar 1. Distribusi Percentage Coverage Informan pada Node Kejelasan (Sumber: Hasil Coding by Item NVivo, 2026)

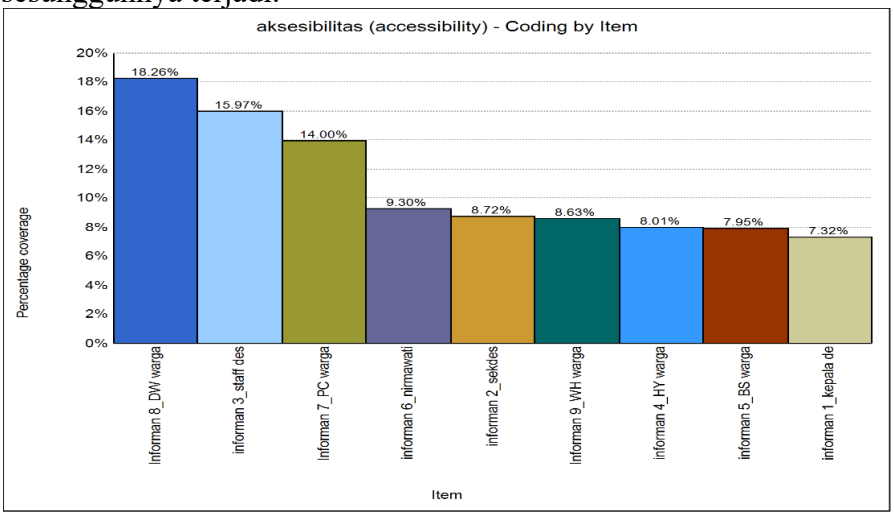
Dari sisi pemerintah desa, ditemukan strategi adaptif berupa pembedaan format pesan antara informasi resmi (disertai surat resmi dan penjelasan sederhana) dan informasi rutin (disampaikan singkat), serta penggunaan bahasa campuran Indonesia-Bugis agar lebih mudah dipahami warga yang tidak terbiasa dengan bahasa formal (Informan KD, 16 April 2026). Ketika surat resmi dikirimkan tanpa penjelasan tambahan, banyak warga bertanya kembali meskipun informasinya sudah tercantum jelas; sebaliknya, ketika ditambahkan ringkasan singkat dalam bahasa sehari-hari, pertanyaan berulang dari warga berkurang secara signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa strategi adaptasi bahasa terbukti efektif dalam praktiknya.

Di balik strategi adaptif yang sudah berjalan tersebut, tidak ditemukan adanya standar operasional prosedur (SOP) tertulis yang mengatur kelengkapan minimum sebuah pesan, terutama detail teknis seperti waktu, tempat, dan persyaratan kegiatan. Perangkat desa mengakui bahwa pesan yang diteruskan dari kabupaten sering kali tidak memuat detail yang cukup karena hanya disalurkan apa adanya (Informan PD, April 2026). Kondisi ini menyebabkan kualitas kejelasan pesan sangat bergantung pada inisiatif individual perangkat yang bertugas pada saat itu. Fenomena warga yang memilih diam dan mengandalkan anggota keluarga atau tetangga ketika tidak memahami pesan, alih-alih bertanya langsung di grup, turut mengaburkan persoalan ini, karena pemerintah desa tidak memperoleh sinyal bahwa pesannya tidak dipahami. Hal ini sejalan dengan pandangan Kim (2017) dalam Komarudin dan Yudo (2019) bahwa kejelasan bukan sekadar soal ketersediaan informasi, melainkan soal bagaimana informasi dapat diproses dan dipahami sesuai latar belakang penerimanya.

Aksesibilitas Informasi

Dimensi aksesibilitas menunjukkan pola *coverage* paling merata di antara keempat dimensi, namun justru informan yang tidak tergabung dalam grup (18,26% dan 14,00%) yang paling banyak membicarakan persoalan ini, sementara Kepala Desa mencatat *coverage* terendah (7,32%). Kondisi ini mengindikasikan

adanya celah persepsi antara pemerintah desa dan masyarakat mengenai seberapa besar persoalan aksesibilitas yang sesungguhnya terjadi.



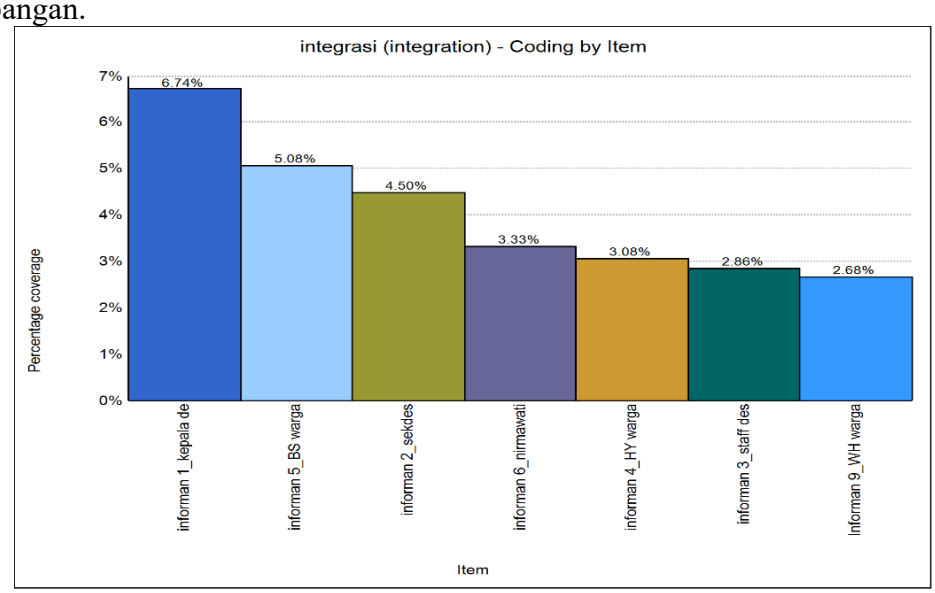
Gambar 2. Distribusi Percentage Coverage Informan pada Node Aksesibilitas (Sumber: Hasil Coding by Item NVivo, 2026)

Hasil wawancara mengungkap tiga lapis hambatan aksesibilitas yang berbeda secara mendasar. Pertama, hambatan struktural-teknologis, dialami warga lanjut usia yang tidak memiliki perangkat memadai serta tidak memiliki jaringan sosial digital di dalam rumah tangga untuk membantunya, sebagaimana dialami seorang warga berusia 60 tahun yang hanya memiliki telepon genggam lama tanpa dukungan siapa pun di rumah untuk mengajarinya (Informan W6, 18 April 2026). Kedua, hambatan preferensial, yaitu warga yang secara sadar enggan bergabung karena kekhawatiran perangkatnya menjadi lambat akibat terlalu banyak grup, atau karena tidak terbiasa membaca pesan berformat teks panjang (Informan W5, 17 April 2026). Ketiga, hambatan administratif-informasional, yaitu warga yang tidak pernah dilibatkan sejak awal pembentukan grup dan tidak mengetahui mekanisme untuk bergabung kemudian (Informan W4, 19 April 2026).

Perangkat desa mengonfirmasi bahwa mekanisme rekrutmen anggota grup memang tidak dilakukan secara sistematis; tidak terdapat pendataan nomor telepon warga secara terstruktur, sehingga keanggotaan grup lebih banyak bergantung pada jaringan sosial masing-masing perangkat desa. Ketidakstabilan sinyal di salah satu dusun menambah hambatan geografis yang diakui berada di luar kewenangan langsung pemerintah desa untuk mengatasinya. Sebagai jalur alternatif, pemerintah desa mengandalkan pengumuman masjid dan penerusan informasi melalui kepala dusun, namun efektivitas kedua mekanisme ini diakui tidak dapat dikendalikan sepenuhnya, dan sejumlah warga menyatakan pengumuman masjid sering tidak terdengar dari dalam rumah. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa aksesibilitas informasi tidak dapat direduksi hanya pada ketersediaan perangkat teknis, melainkan mencakup dimensi sosial, administratif, dan geografis yang saling berkelindan. Temuan ini sekaligus memperlihatkan kontras dengan hasil Juma et al. (2022) di Kenya, yang melaporkan bahwa WhatsApp mampu memperluas partisipasi publik dalam proses penganggaran. Perbedaan ini menunjukkan bahwa keberhasilan WhatsApp sebagai kanal transparansi tidak bersifat inheren pada teknologinya, melainkan sangat bergantung pada tata kelola rekrutmen anggota dan kesiapan infrastruktur sosial di masing-masing konteks pemerintahan, sehingga aksesibilitas semestinya diposisikan sebagai prasyarat, bukan hasil otomatis, dari pemanfaatan media digital dalam pemerintahan desa.

Integrasi Informasi

Pada dimensi integrasi, ditemukan pola paling kontras di antara keempat dimensi: kuat pada aspek konsistensi substansi, namun lemah pada aspek ketepatan waktu dan pengarsipan. Seluruh informan perangkat desa menegaskan bahwa informasi di WhatsApp selalu merujuk pada keputusan resmi, dan hal ini dikonfirmasi oleh warga yang tidak pernah menemukan perbedaan antara informasi di grup dengan kenyataan di lapangan.



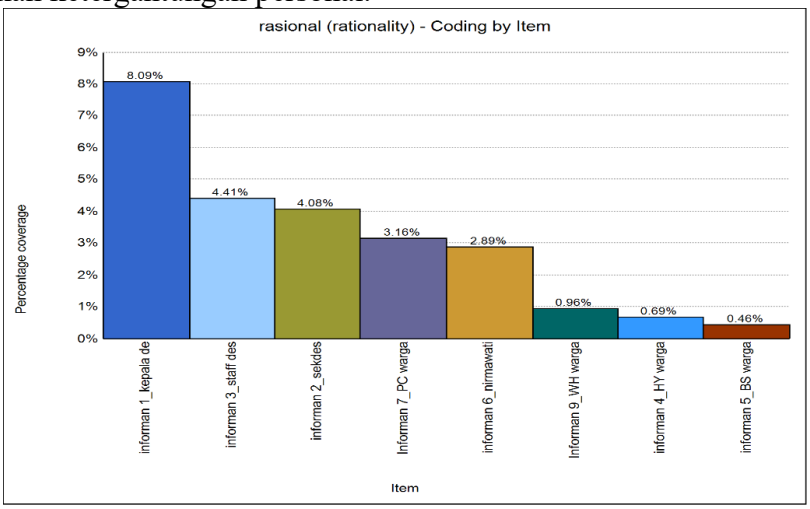
Gambar 3. Distribusi Percentage Coverage Informan pada Node Integrasi (Sumber: Hasil Coding by Item NVivo, 2026)

Di sisi lain, ditemukan persoalan ketepatan waktu yang cukup serius, yaitu kondisi ketika keputusan sudah ditetapkan namun pengiriman pesannya terlambat, sehingga informasi dari mulut ke mulut yang belum tentu lengkap beredar lebih dulu di masyarakat dan menimbulkan kebingungan (Informan SD, 17 April 2026). Salah satu warga bahkan mengalami langsung situasi ketika kegiatan yang dijadwalkan pukul 09.00 menurut informasi WhatsApp baru benar-benar dimulai pukul 11.00, sehingga ia harus memilih antara memercayai versi dari tetangga atau menunggu konfirmasi resmi dari grup.

Pada aspek pengarsipan, kondisinya paling lemah di antara ketiga aspek integrasi. Belum ada sistem dokumentasi pesan WhatsApp yang terstruktur; ketika ada warga yang mencari pesan lama, satu-satunya cara adalah menelusuri kembali riwayat percakapan di dalam grup, yang menjadi semakin sulit karena pesan lama tertimbun ratusan pesan baru. Untuk dokumen resmi, warga masih dapat mendatangi kantor desa karena arsip fisiknya tersedia, namun untuk pesan WhatsApp yang pernah dikirimkan tidak ada jalur digital yang mudah untuk mengaksesnya kembali. Pengiriman pesan juga bersifat insidental, dilakukan hanya ketika ada informasi yang perlu disampaikan dengan rata-rata dua hingga tiga kali per minggu, bukan berdasarkan jadwal tetap, sehingga warga tidak memiliki kepastian kapan harus memeriksa grup untuk memperoleh informasi terbaru. Pola ini memperlihatkan bahwa dimensi integrasi dalam kerangka Kim (2017, dalam Komarudin & Yudo, 2019) tidak cukup dipenuhi hanya dengan konsistensi isi pesan terhadap keputusan resmi, sebagaimana telah tercapai di Desa Lasiwala, tetapi menuntut pula keteraturan waktu penyampaian dan keberlanjutan pengarsipan sebagai satu kesatuan. Ketiadaan sistem pengarsipan digital yang terstruktur menunjukkan bahwa integrasi informasi di tingkat desa masih berorientasi pada penyampaian sesaat, bukan pada pengelolaan informasi sebagai aset publik yang dapat ditelusuri kembali sewaktu-waktu oleh warga.

Rasionalitas Informasi

Dimensi rasionalitas menampilkan pola paling asimetris di antara keempat dimensi, dengan Kepala Desa mendominasi *coverage* (8,09%) sementara warga yang tergabung mencatat *coverage* sangat rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa pertimbangan mengenai dasar, tujuan, dan waktu penyampaian informasi hampir sepenuhnya terpusat pada satu individu, bukan tersebar dalam sistem yang terstandarisasi, sehingga berpotensi menimbulkan ketergantungan personal.



Gambar 4. Distribusi Percentage Coverage Informan pada Node Rasionalitas (Sumber: Hasil Coding by Item NVivo, 2026)

Pemerintah desa telah membangun prinsip seleksi informasi secara informal, yaitu menyampaikan informasi yang menyangkut kepentingan warga langsung dan menahan informasi yang masih bersifat internal (Informan KD, 16 April 2026). Untuk program berskala besar, penyertaan konteks penjelasan sudah menjadi praktik yang konsisten. Meski demikian, insiden perubahan jadwal bantuan sosial yang sempat terjadi tanpa pemberitahuan memadai memperlihatkan bahwa rasionalitas informasi tidak hanya soal kebenaran isi awal, tetapi juga soal tanggung jawab memperbarui informasi ketika terjadi perubahan. Temuan yang perlu dicermati adalah justru warga yang tidak terjangkau grup WhatsApp yang paling banyak mempertanyakan keadilan distribusi informasi. Pola ini mengindikasikan bahwa kesadaran kritis terhadap dasar kebijakan informasi tidak selalu berbanding lurus dengan intensitas keterpaparan terhadap informasi itu sendiri, melainkan justru dapat tumbuh dari posisi warga yang berada di luar sistem dan merasakan langsung konsekuensi eksklusi tersebut.

Faktor-Faktor Pendukung Temuan

Keempat dimensi di atas tidak terjadi dalam ruang hampa, melainkan dipengaruhi oleh sejumlah kondisi di sisi pemerintah desa maupun masyarakat yang turut menjelaskan mengapa transparansi melalui WhatsApp belum berjalan optimal. Dari sisi internal, komitmen Kepala Desa terhadap keterbukaan informasi menjadi faktor pendukung utama, terlihat dari inisiatif pembentukan grup WhatsApp per dusun sejak 2021 dan dorongan aktif agar seluruh informasi kegiatan desa disampaikan melalui grup. Namun komitmen ini belum dilembagakan ke dalam kebijakan tertulis, sementara kompetensi teknis perangkat desa dalam mengoperasikan WhatsApp belum diimbangi pelatihan formal, dan infrastruktur digital di kantor desa masih belum cukup memadai.

Dari sisi eksternal, rendahnya literasi digital ditemukan bukan hanya pada kelompok usia lanjut, tetapi juga pada warga usia muda yang jarang membuka grup karena tenggelam di antara notifikasi lain. Partisipasi masyarakat dalam grup juga masih bersifat pasif-reseptif, dihambat oleh norma budaya sungkan untuk bertanya secara terbuka di depan perangkat desa. Ditambah dengan keterbatasan akses internet di

sejumlah dusun, faktor-faktor eksternal ini turut memperlebar kesenjangan antara informasi yang tersedia dengan informasi yang benar-benar diterima dan dipahami masyarakat.

Implikasi dan Keterbatasan Penelitian

Secara teoretis, temuan ini memperluas penerapan kerangka transparansi Kim (2017, dalam Komarudin & Yudo, 2019) ke ranah komunikasi berbasis aplikasi pesan instan di pemerintahan desa, sebuah konteks yang berbeda dari kanal transparansi formal seperti situs web atau portal data terbuka yang lebih banyak dikaji dalam literatur sebelumnya. Penelitian ini menunjukkan bahwa keempat dimensi transparansi tidak serta-merta berjalan beriringan pada satu kanal komunikasi yang sama; sebuah kanal dapat kuat pada satu dimensi, misalnya konsistensi substansi pada integrasi informasi, namun lemah pada dimensi lain seperti pengarsipan atau aksesibilitas, sehingga pengukuran transparansi digital pemerintah desa perlu dilakukan per dimensi, bukan secara agregat. Secara praktis, temuan ini menegaskan bahwa penguatan transparansi melalui WhatsApp lebih ditentukan oleh tata kelola komunikasi yang terstandar daripada oleh penambahan fitur teknologi semata, sehingga penyusunan SOP pengelolaan informasi menjadi langkah yang lebih mendesak dibandingkan migrasi ke platform lain.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam membaca temuannya. Pertama, cakupan penelitian yang terbatas pada satu desa dengan sembilan informan membuat temuan ini bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara statistik ke desa lain, meskipun pola dan mekanisme yang teridentifikasi berpotensi relevan secara analitis bagi konteks pemerintahan desa dengan karakteristik sosio-geografis serupa. Kedua, data *percentage coverage* NVivo digunakan sebagai alat bantu pemetaan intensitas pembahasan tiap informan per tema, bukan sebagai ukuran statistik inferensial, sehingga interpretasinya tetap ditempatkan dalam kerangka analisis kualitatif. Penelitian selanjutnya perlu memperluas cakupan wilayah atau menggunakan desain perbandingan antar-desa untuk menguji konsistensi pola yang ditemukan.

4. KESIMPULAN

Pemanfaatan WhatsApp sebagai sarana transparansi informasi publik di Pemerintahan Desa Lasiwala sudah berjalan, tetapi belum optimal pada keempat dimensi transparansi yang dikaji. Dari aspek kejelasan, informasi sudah disampaikan dengan bahasa yang cukup mudah dipahami melalui strategi bahasa campuran, namun belum konsisten karena belum ada pedoman baku. Dari aspek aksesibilitas, jangkauan informasi masih sangat terbatas karena hanya sekitar 25% kepala keluarga yang tergabung dalam grup WhatsApp desa, dengan hambatan yang bersifat struktural-teknologis, preferensial, maupun administratif-informasional. Dari aspek integrasi, substansi informasi cukup konsisten dengan keputusan resmi, tetapi ketepatan waktu dan pengarsipan informasi belum tertata. Dari aspek rasionalitas, penyampaian informasi sudah melalui pertimbangan, tetapi masih sangat bergantung pada keputusan personal Kepala Desa dan belum berdasarkan prosedur tertulis. Secara keseluruhan, keempat temuan tersebut mengarah pada satu simpulan utama, yaitu bahwa hambatan transparansi informasi publik melalui WhatsApp di Pemerintahan Desa Lasiwala bersumber terutama dari ketiadaan tata kelola komunikasi yang terstandar, bukan dari keterbatasan teknologi itu sendiri, sehingga penguatan transparansi ke depan perlu diarahkan pada pembenahan sistem dan prosedur, bukan sekadar penambahan atau pergantian platform digital.

5. SARAN

Bagi Pemerintah Desa Lasiwala, disarankan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan informasi publik melalui WhatsApp agar penyampaian informasi lebih sistematis, lengkap, dan konsisten, serta mengoptimalkan fitur WhatsApp seperti Pengumuman (*Announcement*), Saluran (*Channels*), dan pesan yang disematkan (*Pinned Messages*) untuk informasi resmi. Pemerintah desa juga perlu memadukan WhatsApp dengan media informasi lain, seperti *website* desa dan papan informasi, agar jangkauan informasi lebih merata. Bagi masyarakat, diharapkan lebih aktif memanfaatkan WhatsApp sebagai sumber informasi publik, meningkatkan literasi digital, serta berpartisipasi aktif memberikan tanggapan kepada pemerintah desa. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan mengembangkan kajian transparansi informasi berbasis media digital pada wilayah yang lebih luas atau membandingkan efektivitas berbagai platform komunikasi digital pemerintahan desa.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Andayana, M. N. D., Lake, P., V. Adam, C., Oktaviano, A. B., & A. Peni, A. (2022). 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 (JTEP), 2*(3), 213–225.

[2] Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

[3] Jamilatuzzahro, & Alaudin, F. G. (2024). *Leveraging digital technology for greater inclusion in Indonesia.* Equitas FEB UGM Bidang Kajian Pengentasan Kemiskinan dan Ketimpangan. https://equitas.feb.ugm.ac.id/2024/11/18/leveraging-digital-technology-for-greater-inclusion-in-indonesia/

[4] Juma, G. O., Otieno, M., & Oluoch, J. (2022). An adoption model for WhatsApp messaging in enhancing public participation in budgeting process: A study of Migori County Government, Kenya. *The International Journal of Humanities & Social Studies, 10*(5), 64–74. https://doi.org/10.24940/theijhss/2022/v10/i5/hs2205-025

[5] Komarudin, & Yudo, S. (2019). Transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. *JAI, 5*(1).

[6] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

[7] Molina, P., Morales, N. M., & Lalinde, J. M. (2021). *Transparency for participation through the communication approach.*

[8] Octaviani, M., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2023). Keterbukaan pemerintah di tingkat desa: Studi tentang keterbukaan informasi publik di Desa Wateswinangun Kabupaten Lamongan. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3*(1).

[9] Pate, N., Sam, M., & Nilwana, A. (2025). Influence of social media to encourage community participation in Indonesia government administration. *Journal of Government Science, 7*(1), 22–35.

[10] Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.*

[11] Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.* https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018

[12] Sugiono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

[13] Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan (kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D, dan penelitian pendidikan).* Alfabeta.

[14] We Are Social & Meltwater. (2025). *Digital 2025 Indonesia.* https://wearesocial.com/id/blog/2025/02/digital-2025/

[15] White, J. (2024a). The rise of WhatsApp government. *The New Statesman.* https://www.newstatesman.com/the-weekend-essay/2024/05/rise-whatsapp-government.