

**PEMANFAATAN APLIKASI WHATSAPP DALAM MENDUKUNG KINERJA
KEPALA DAN PERANGKAT DESA
(STUDI PADA DESA SENURO KECAMATAN TANJUNG BATU KABUPATEN
OGAN ILIR PROVINSI SUMATERA SELATAN)**

KARYA AKHIR

**Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (.S.I.Kom) Pada Fakultas
Sosial Humaniora Universitas Bina Darma**



Kenny Lian Tritajaya

211910005

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

**PEMANFAATAN APLIKASI WHATSAPP DALAM Mendukung KINERJA
KEPALA DAN PERANGKAT DESA (STUDI PADA DESA SENURO
KECAMATAN TANJUNG BATU KABUPATEN OGAN ILIR PROVINSI
SUMATERA SELATAN)**

KENNY LIAN TRITAJAYA

211910005

KARYA AKHIR

**Telah Diterima sebagai Salah Satu Syarat Untuk memperoleh Sarjana Ilmu
Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi**

Menyetujui,

**Palembang, 17 September 2025
Fakultas Sosial dan Humaniora
Universitas Bina Darma**

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



**Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom
NIDN.0208127303**

Dekan Fakultas Sosial Humaniora




Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora

**Nuzsep Almigo, S.P.SI., M.Si, Ph.D
NIDN.001200970607**

HALAMAN PENGESAHAN

PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

**PEMANFAATAN APLIKASI WHATSAPP DALAM MENDUKUNG
KINERJA KEPALA DESA DAN PERANGKAT DESA DI DESA SENURO
KECAMATAN TANJUNG BATU KABUPATEN OGAN ILIR PROVINSI
SUMATERA SELATAN**

Oleh:

**Kenny Lian Tritajaya
211910005**

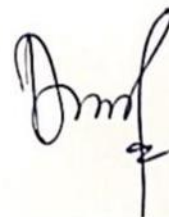
**Palembang, Januari 2025
Disetujui,
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Bina Darma**

Dosen pembimbing,

Ketua Program Studi,



**Dr. Rahma Santhi Zinaida, M.I.Kom
NIDN. 0219088501**



**Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom.
0208127303**

HALAMAN PENGESAHAN AKHIR

**PEMANFAATAN APLIKASI WHATSAPP DALAM MENDUKUNG KINERJA
KEPALA DAN PERANGKAT DESA (STUDI PADA DESA SENURO
KECAMATAN TANJUNG BATU KABUPATEN OGAN ILIR PROVINSI
SUMATERA SELATAN)**

Disusun Oleh :

KENNY LIAN TRITAJAYA

211910005

**Telah Dipertahankan di hadapan panitia skripsi pada Program Studi Ilmu
Komunikasi Fakultas sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang
pada 20 Agustus 2025 guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata
satu dengan sebutan S.I.Kom dan hasil telah memenuhi syarat dan dinyatakan
Lulus.**

Panitia Penguji Skripsi

Pembimbing : Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si., M.I.Kom

Penguji 1 : Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

Penguji 2 : Dwi Maharani, M.I.Kom

Handwritten signatures of the examiners:
(.....)
(.....)
(.....)

Tanggal Sidang 20 Agustus 2025

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kenny Lian Tritajaya

NIM 211910005

Dengan ini menyatakan :

1. Penelitian riset ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain.
2. Penelitian riset ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing.
3. Di dalam penelitian riset ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dan mencantumkan nama pengarang dan dimasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia penelitian riset yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet sehingga dapat diakses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila bukti melakukan penyimpangan dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, 15 September 2025,



Kenny Lian Tritajaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi *WhatsApp* oleh kepala desa dan perangkat desa dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada semakin tingginya penggunaan teknologi komunikasi digital dalam tata kelola pemerintahan, namun pemanfaatannya di tingkat desa masih jarang dikaji secara mendalam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap kepala desa serta perangkat desa sebagai informan utama. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *WhatsApp* berperan penting sebagai sarana komunikasi internal pemerintahan desa, media koordinasi antarperangkat desa, serta alat penyampaian informasi kepada masyarakat. Pemanfaatan ini memberikan manfaat berupa efektivitas komunikasi, efisiensi waktu, dan peningkatan keterjangkauan informasi. Namun demikian, penelitian juga menemukan sejumlah hambatan, antara lain keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital sebagian perangkat desa, serta potensi penyalahgunaan aplikasi. Dengan demikian, pemanfaatan *WhatsApp* memiliki kontribusi signifikan dalam mendukung tata kelola pemerintahan desa yang lebih responsif, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan kapasitas infrastruktur teknologi informasi.

Kata Kunci: WhatsApp, pemerintahan desa, komunikasi, perangkat desa, teknologi informasi.

ABSTRACT

This Study aims to analyze the utilization of the WhatsApp application by village heads and village officials in supporting governance at the village level. The background of this research lies in the increasing use of digital communication technology in governance, while its application in village administration remains underexplored. This study employed a qualitative method through interviews, observations, and documentation with village heads and officials as the main informants. The findings reveal that WhatsApp plays an essential role as an internal communication tool, a medium for coordination among village officials, and channel for delivering information to the community. The use of WhatsApp provides several benefits, including more effective communication, time efficiency, and broader information accessibility. However, challenges were also identified, such as limited internet connectivity, low digital literacy among some village officials, and the potential for misuse of the application. Therefore, WhatsApp contributes significantly to fostering more responsive village governance, although improvements in capacity building and information technology infrastructure are still required.

Keywords: WhatsApp, village governance, communication, village officials, information technology.

MOTTO

“Setiap langkah kecil dalam penelitian adalah bagian dari jalan panjang menuju perubahan besar.”

PERSEMBAHAN

1. Sujud syukur kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi hamba yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku dalam meraih cita-cita .
2. Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk, Papi saya tercinta Bapak Andy Bastian. Terima kasih atas dukungan dan doanya yang menyertai setiap proses yang saya lalui, teruntuk Mami Linda ibunda tercinta terima kasih atas doa yang tak berkesudahan, serta segala hal yang Mami lakukan, semua yang terbaik.
3. Terima kasih untuk kedua kakak saya Rangga Lian Pratama dan Asabelina Lian Pratiwi yang luar biasa dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti.
4. Terima kasih yang tak terhingga untuk dosen pembimbing, Ibu Dr. Rahma Santhi Zinaida, M.I.Kom yang dengan sabar membimbing saya selama proses pembuatan skripsi ini.
5. Terima kasih untuk sahabat saya Novalina Mursese, S.I.Kom yang telah membantu saya dalam proses penelitian ini serta teman-teman seperjuangan yang senantiasa membantu dan mendukung saya.
6. Terima kasih kepada Kepala Desa Senuro Barat, Perangkat Desa, serta masyarakat Desa Senuro Barat.
7. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan, terima kasih atas semuanya. Semoga Tuhan senantiasa membalas setiap kebaikan kalian. Serta kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan ridhonya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Dalam Mendukung Kinerja Kepala Dan Perangkat Desa (Studi Pada Desa Senuro Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan)”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd, M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Bapak Nuzsep Almigo, S.Psi.,M.Si.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Ibu Dr. Desy Misnawati, S.Sos.,M.I.Kom. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma yang telah mendidik dan memberi ilmu selama kuliah dan seluruh staff yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
5. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT. Dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.



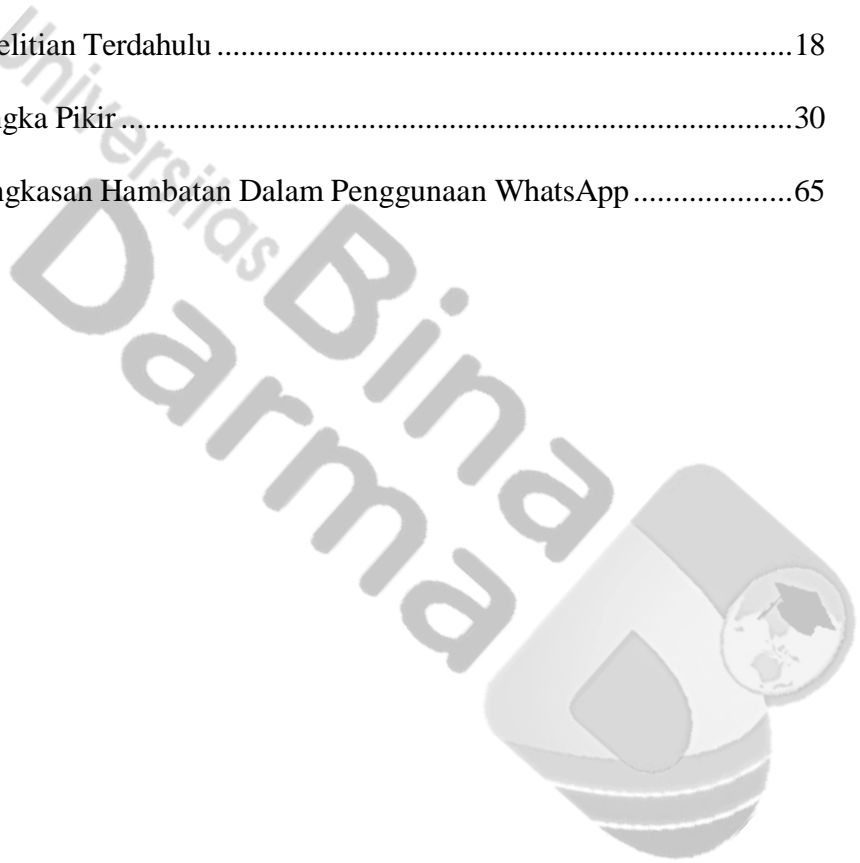
DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
MOTTO.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	3
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Konseptual	4
2.1.1 Penelitian Terdahulu	4
2.1.2 Pemerintahan Desa dan Perangkat Desa.....	5
2.1.3 Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pemerintahan	7
2.2 Tinjauan Teoretis	9
2.2.1 Teori Komunikasi Organisasi (Pace & Faules).....	9
2.3 Kerangka Pikir.....	16
BAB III.....	17
METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	17
3.1.1 Pendekatan Kualitatif	17
3.2 Lokasi dan Subjek Penelitian	19
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	19

3.3.1 Wawancara.....	19
3.3.2 Observasi Partisipatif	21
3.3.3 Dokumentasi	21
3.4 Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV	26
PEMBAHASAN.....	26
4.2. Pemanfaatan WhatsApp oleh Kepala Desa dan Perangkat Desa.....	29
4.3. Hasil Penelitian dari Arah Komunikasi Penggunaan WhatsApp berdasarkan Teori Komunikasi Organisasi (Pace & Faules).....	35
4.4. Kendala yang Dihadapi Dalam Pemanfaatan WhatsApp Oleh Kepala Desa dan Perangkat Desa	46
4.4.1 Keterbatasan Infrastruktur Teknologi & Kurangnya Literasi Digital.....	47
Warga dan Perangkat Desa.....	47
4.4.2. Kurangnya Etika digital & Bahaya Ketergantungan WhatsApp.....	48
BAB V	66
KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72
DOKUMENTASI.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.3 Kerangka Pikir	30
Tabel 4.1.1. Ringkasan Hambatan Dalam Penggunaan WhatsApp	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Desa Senuro	34
Gambar 2. Tampilan Website Desa Senuro Barat.....	43
Gambar 3. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Senuro Barat	43
Gambar 4. Upward Communication di Desa Senuro	56
Gambar 5. Alur Kerja WhatsApp Untuk tim ad hoc	60
Gambar 6. Chat Grub WhatsApp Perangkat Desa.....	90
Gambar 7. Foto Bersama Kepala Desa Senuro	91
Gambar 8. Foto bersama Sekretaris Desa Senuro	92

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara
Transkrip Wawancara
Dokumentasi wawancara
Surat Keputusan Pembimbing
Konsultasi Proposal Skripsi
Konsultasi bab 4 dan bab 5
Formulir pengajuan judul dan pembimbing
Formulir pergantian judul
Surat keterangan lulus ujian proposal
Surat keterangan lulus seminar hasil
Lembar konsultasi penguji
Formulir perbaikan proposal penelitian
Formulir perbaikan seminar hasil
Turnitin
LOA Journal
Riwayat hidup
Formulir kelayakan penulisan karya akhir
Jurnal dengan template penerbitan