

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan modern, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu bentuk teknologi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dan instansi pemerintahan adalah aplikasi *WhatsApp*. Di tingkat pemerintahan desa, *WhatsApp* sering digunakan sebagai sarana komunikasi antara kepala desa dan perangkat desa, baik untuk koordinasi internal maupun untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat berdampak positif terhadap kinerja pegawai. Menurut Apriliani & Wijaya, [2021] dalam penelitiannya menemukan bahwa komunikasi dan penerapan teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini diperkuat oleh penelitian Mansyur dkk., [2022] yang menegaskan bahwa komunikasi organisasi dan penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja perangkat desa. Selain itu, penelitian oleh Octavia & Suprobowati, [2023] menggarisbawahi bahwa implementasi sistem informasi desa dapat meningkatkan kinerja perangkat desa melalui peningkatan efisiensi dan transparansi layanan.

Penggunaan *WhatsApp* dinilai memberikan kemudahan dan kecepatan dalam menyampaikan pesan, mengatur agenda, serta memberikan instruksi atau laporan secara real-time. Namun demikian, penggunaan aplikasi ini juga tidak lepas

dari tantangan, seperti kendala jaringan internet di pedesaan, literasi digital yang beragam di antara perangkat desa, serta batasan antara komunikasi formal dan informal.

Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana *WhatsApp* dimanfaatkan secara optimal dalam mendukung kinerja kepala desa dan perangkat desa. Apakah aplikasi ini benar-benar memberikan kontribusi terhadap efektivitas kerja, ataukah justru menimbulkan kendala baru dalam komunikasi pemerintahan? Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi pemanfaatan *WhatsApp* oleh kepala desa dan perangkat desa dalam melaksanakan tugas pemerintahan, serta mengidentifikasi manfaat dan hambatan yang mereka hadapi dalam proses tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1 Bagaimana pemanfaatan *WhatsApp* oleh kepala desa dan perangkat desa dalam melaksanakan tugas pemerintahan?
- 2 Apa saja manfaat penggunaan *WhatsApp* dalam mendukung komunikasi dan koordinasi di pemerintahan desa?
- 3 Apa saja kendala yang dihadapi dalam penggunaan *WhatsApp* di lingkungan pemerintahan desa?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bentuk pemanfaatan *WhatsApp* oleh kepala desa dan perangkat desa.
2. Untuk mengidentifikasi manfaat penggunaan *WhatsApp* dalam mendukung kinerja pemerintahan desa.

3. Untuk menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dalam penggunaan *WhatsApp* di pemerintahan desa.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian komunikasi organisasi dan teknologi informasi, khususnya dalam konteks pemerintahan desa.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi pemerintah desa dalam memanfaatkan teknologi komunikasi secara efektif dan efisien. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi kebijakan dalam penggunaan media digital di desa.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada pemanfaatan aplikasi *WhatsApp* oleh kepala desa dan perangkat desa di Kecamatan Tanjung Batu, Kabupaten Ogan Ilir, sebagai media komunikasi dan koordinasi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan desa. Penelitian ini tidak membahas media sosial lain, dan hanya menyoroti aspek komunikasi internal dan pelayanan kepada masyarakat melalui *WhatsApp*.