



Strategi Komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas Melalui WhatsApp dalam Penyebaran Informasi

Laura Fhirni Amanda¹⁾, Vivin Nila Rakhmatullah²⁾

Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

fhirniamanda851@gmail.com¹⁾
vivin.nila.rakhmatullah@uts.ac.id²⁾

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah desa memanfaatkan media digital sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat. Salah satu media yang digunakan adalah WhatsApp melalui fitur grup untuk menyampaikan informasi mengenai pelayanan publik, kegiatan pemerintahan, pembangunan desa dan kegiatan sosial kemasyarakatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas melalui grup WhatsApp "RUANG INFO DESA EMPANG ATAS" dalam penyebaran informasi kepada masyarakat di era digitalisasi berdasarkan model strategi komunikasi Hafied Cangara yang meliputi tahapan penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 10 orang yang terdiri atas 5 perangkat desa dan 5 masyarakat Desa Empang Atas yang memenuhi kriteria penelitian. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas telah menerapkan empat tahapan strategi komunikasi Hafied Cangara, yaitu penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, sedangkan tahap pelaporan belum diterapkan secara formal karena hasil pelaksanaan dan evaluasi belum didokumentasikan dalam bentuk laporan khusus. Secara keseluruhan, strategi komunikasi melalui grup WhatsApp telah mendukung penyebaran informasi kepada masyarakat di era digitalisasi, namun penerapan model strategi komunikasi Hafied Cangara belum sepenuhnya optimal karena tahap pelaporan belum dilaksanakan secara formal.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Pemerintah Desa, WhatsApp, Penyebaran Informasi, Digitalisasi

Abstract

Advances in information and communication technology have encouraged village governments to utilize digital media as a means of disseminating information to the public. One such platform is WhatsApp through its group feature, which is used to share information regarding public services, government activities, village development and community social activities. This study aims to examine the communication strategy of the Empang Atas Village Government through the WhatsApp group "RUANG INFO DESA EMPANG ATAS" in disseminating information to the community in the digital era based on Hafied Cangara's communication strategy model, which consists of the stages of research, planning, implementation, evaluation and reporting. This study employed a qualitative approach using a descriptive method. Informants were selected using *purposive sampling* and consisted of 10 participants, including five village officials and five community members. Data were collected through observation, interviews and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman model through data reduction, data presentation and conclusion drawing. The findings show that the Empang Atas Village Government has implemented four stages of Hafied Cangara's communication strategy model, namely research, planning, implementation and evaluation. The reporting stage, however, has not been formally implemented because



the implementation and evaluation results have not been documented in a formal report. Overall, the communication strategy has supported information dissemination to the community in the digital era, although the implementation of Hafied Cangara's communication strategy model has not yet been fully optimized due to the absence of a formal reporting stage.

Keywords: *Communication Strategy, Village Government, WhatsApp, Information Dissemination, Digitalization.*

PENDAHULUAN

Era digital merupakan suatu kondisi ketika berbagai aktivitas kehidupan telah banyak memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah pekerjaan manusia (Oktaviani et al., 2023). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin pesat membawa perubahan besar dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Pemerintah desa dituntut mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas dalam menjalankan tugas pemerintahan serta pelayanan publik. Teknologi digital memungkinkan pemerintah, termasuk pada tingkat desa, untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui penerapan e-government yang mendorong efisiensi, transparansi serta partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Muhdiarta et al., 2025). Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, komunikasi memiliki peran penting sebagai sarana penyampaian informasi antara pemerintah dan masyarakat. Informasi mengenai program pembangunan, pelayanan publik, kegiatan sosial, maupun kebijakan pemerintah desa perlu disampaikan secara cepat, jelas dan mudah dipahami agar masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dalam berbagai kegiatan desa. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut tidak hanya memanfaatkan teknologi digital sebagai media komunikasi, tetapi juga menerapkan strategi komunikasi yang tepat agar pesan yang disampaikan dapat diterima secara efektif oleh masyarakat.

Keberhasilan penyampaian informasi kepada masyarakat tidak hanya ditentukan oleh penggunaan media komunikasi, tetapi juga oleh strategi komunikasi yang diterapkan. Strategi komunikasi diperlukan agar informasi yang disampaikan dapat diterima, dipahami dan ditindaklanjuti oleh masyarakat sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Hafied Cangara (2013) mengemukakan model strategi komunikasi yang meliputi tahapan penelitian (research), perencanaan (plan), pelaksanaan (execute), evaluasi (evaluate) dan pelaporan (report). Tahapan tersebut penting dilakukan agar proses penyebaran informasi berjalan secara terarah, efektif dan sesuai dengan tujuan komunikasi yang ingin dicapai. Strategi komunikasi yang dilakukan pemerintah desa berpengaruh dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui penyampaian informasi yang lebih efektif (Nainggolan & Helmi, 2025). Strategi komunikasi sosial pemerintah desa juga dapat mendorong keterlibatan masyarakat dalam kegiatan pembangunan desa (Muhammad et al., 2025). Selain itu, pemanfaatan strategi komunikasi digital berbasis teknologi turut mendukung keterbukaan informasi dan pelayanan publik di tingkat desa (Saputro et al., 2025).

Perkembangan media sosial telah merevolusi proses komunikasi menjadi lebih mudah, cepat dan tidak terbatas oleh jarak geografis. WhatsApp merupakan salah satu aplikasi paling populer sebagai sarana komunikasi yang menyediakan layanan lengkap, murah dan mudah digunakan oleh masyarakat luas (Mustofa, 2020). Aplikasi ini memfasilitasi pengiriman pesan singkat, panggilan audio/video, serta berbagi dokumen, gambar dan lokasi, sehingga menjadikannya media komunikasi sehari-hari yang praktis dan mudah diakses (Hartatik & Lestari, 2021). Di Indonesia, WhatsApp menduduki posisi sebagai salah satu media sosial paling dominan dalam aktivitas komunikasi masyarakat, dengan penggunaannya merata dalam penyampaian pesan, gambar, audio, video, dokumen, maupun diskusi daring, baik secara perorangan maupun kelompok melalui fitur grup yang mampu menampung banyak anggota. Fitur grup ini berpotensi dimanfaatkan oleh pemerintah desa sebagai sarana efektif untuk komunikasi dan penyebaran informasi (Koten et al., 2022).

Data statistik menunjukkan bahwa WhatsApp merupakan salah satu media komunikasi

digital yang paling banyak digunakan di Indonesia. Tingkat penetrasi internet telah mencapai 77,02% dari total populasi (APJII, 2023), sementara sebanyak 87,7% pengguna internet menggunakan WhatsApp sebagai sarana komunikasi (We Are Social, 2025). Tingginya tingkat penggunaan tersebut menjadikan WhatsApp sebagai media yang potensial dimanfaatkan oleh pemerintah desa dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara cepat, mudah dan interaktif (Jamiyati et al., 2025). Penelitian ini memilih WhatsApp sebagai fokus kajian karena berdasarkan hasil observasi awal, Pemerintah Desa Empang Atas secara aktif memanfaatkan grup WhatsApp “RUANG INFO DESA EMPANG ATAS” sebagai media utama penyebaran informasi kepada masyarakat. Melalui grup tersebut, berbagai informasi mengenai pelayanan publik, kegiatan pemerintahan, pembangunan, maupun kegiatan sosial disampaikan secara langsung kepada anggota grup, sehingga WhatsApp menjadi media yang paling relevan untuk mengkaji strategi komunikasi pemerintah desa dalam penyebaran informasi di era digitalisasi.

Pemerintah Desa Empang Atas, Kecamatan Empang, Kabupaten Sumbawa, Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu desa yang memanfaatkan grup WhatsApp sebagai media komunikasi dan penyebaran informasi. Desa Empang Atas juga memiliki berbagai kegiatan seperti PKK, Posyandu, Karang Taruna, Remaja Masjid, Bank Sampah BUMDes, serta kegiatan sosial lainnya yang membutuhkan komunikasi dan penyampaian informasi secara cepat. Desa Empang Atas dipilih sebagai lokasi penelitian karena telah memanfaatkan grup WhatsApp “RUANG INFO DESA EMPANG ATAS” sebagai salah satu media utama dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Hingga penelitian ini dilakukan, grup WhatsApp tersebut memiliki 84 anggota yang terdiri atas perangkat desa, tokoh masyarakat dan masyarakat desa yang aktif menerima informasi dari pemerintah desa. Kondisi ini menunjukkan bahwa grup WhatsApp telah menjadi salah satu saluran komunikasi utama yang dimanfaatkan Pemerintah Desa Empang Atas dalam penyebaran informasi kepada masyarakat sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi digital. Melalui grup tersebut, pemerintah desa tidak hanya menyampaikan informasi pemerintahan dan pelayanan publik, tetapi juga berbagai kegiatan sosial kemasyarakatan yang melibatkan unsur masyarakat desa. Kondisi ini menjadikan Desa Empang Atas relevan sebagai lokasi penelitian mengenai strategi komunikasi pemerintahan desa di era digitalisasi.

Fenomena penggunaan grup WhatsApp sebagai media komunikasi terlihat dalam kehidupan sosial masyarakat Desa Empang Atas. Sebelum berkembangnya penggunaan media digital, masyarakat lebih banyak melakukan komunikasi secara langsung melalui pertemuan tatap muka. Perkembangan teknologi menyebabkan sebagian besar penyampaian informasi dan koordinasi kegiatan mulai memanfaatkan media digital. Masyarakat kini dapat memperoleh informasi dengan lebih cepat melalui grup WhatsApp desa serta memberikan tanggapan maupun masukan secara langsung kepada pemerintah desa. Meskipun pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi telah banyak diteliti, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada fungsi WhatsApp sebagai media komunikasi, interaksi sosial, atau sarana penyebaran informasi secara umum. Penelitian yang secara khusus menganalisis strategi komunikasi pemerintah desa melalui grup WhatsApp dengan menggunakan model strategi komunikasi Hafied Cangara yang meliputi tahapan *research*, *plan*, *execute*, *evaluate* dan *report*, khususnya pada konteks pemerintahan desa di Kabupaten Sumbawa, masih sangat terbatas. Selain itu, berdasarkan hasil penelusuran literatur yang dilakukan peneliti, hingga penelitian ini dilaksanakan belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji strategi komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas melalui grup WhatsApp menggunakan model strategi komunikasi Hafied Cangara. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya mengenai penerapan strategi komunikasi pemerintah desa dalam penyebaran informasi kepada masyarakat melalui media digital.

Berdasarkan hasil observasi awal, Pemerintah Desa Empang Atas telah memiliki pola komunikasi dalam penyebaran informasi kepada masyarakat melalui grup WhatsApp “RUANG INFO DESA EMPANG ATAS” sebelum penelitian ini dilakukan. Hal tersebut terlihat dari adanya penentuan media komunikasi yang digunakan, penyusunan pesan-pesan informasi mengenai

kegiatan desa, pelayanan publik dan pembangunan desa, serta penentuan sasaran komunikasi yang mencakup masyarakat, tokoh masyarakat, serta unsur kelembagaan desa yang tergabung dalam grup WhatsApp. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala, antara lain belum seluruh masyarakat memiliki akses yang sama terhadap teknologi digital, masih adanya masyarakat yang belum memiliki telepon pintar, tidak aktif menggunakan WhatsApp, atau belum tergabung dalam grup “RUANG INFO DESA EMPANG ATAS”. Selain itu, perbedaan tingkat literasi digital masyarakat juga berpotensi memengaruhi efektivitas penerimaan informasi yang disampaikan melalui grup WhatsApp. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penyebaran informasi tidak hanya bergantung pada pemanfaatan media digital, tetapi juga pada strategi komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah desa. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis strategi komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas melalui grup WhatsApp “RUANG INFO DESA EMPANG ATAS” dalam penyebaran informasi kepada masyarakat di era digitalisasi. Fokus penelitian diarahkan pada analisis strategi komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas berdasarkan model strategi komunikasi Hafied Cangara untuk mengetahui penerapan setiap tahapannya dalam penyebaran informasi kepada masyarakat melalui grup WhatsApp “RUANG INFO DESA EMPANG ATAS”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis strategi komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas melalui grup WhatsApp “RUANG INFO DESA EMPANG ATAS” dalam penyebaran informasi kepada masyarakat di era digitalisasi. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena komunikasi berdasarkan pengalaman, persepsi, serta praktik yang dilakukan oleh para pelaku komunikasi, sedangkan metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis penerapan strategi komunikasi berdasarkan kondisi empiris yang ditemukan di lapangan.

Penelitian dilaksanakan di Desa Empang Atas, Kecamatan Empang, Kabupaten Sumbawa, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Lokasi penelitian dipilih secara purposif karena Pemerintah Desa Empang Atas telah memanfaatkan grup WhatsApp “RUANG INFO DESA EMPANG ATAS” sebagai media utama penyebaran informasi mengenai pelayanan administrasi, pembangunan desa, kegiatan pemerintahan, kegiatan sosial kemasyarakatan, serta berbagai informasi publik lainnya.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan informan yang memiliki keterlibatan dalam pengelolaan maupun penerimaan informasi melalui grup WhatsApp desa. Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung, seperti arsip administrasi desa, tangkapan layar (*screenshot*) percakapan grup WhatsApp, foto kegiatan, literatur ilmiah, buku, jurnal, serta dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan berjumlah 10 orang, terdiri atas lima unsur Pemerintah Desa Empang Atas, yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD), Manajer Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dan Admin Grup WhatsApp, serta lima orang masyarakat yang aktif tergabung dalam grup WhatsApp “RUANG INFO DESA EMPANG ATAS”. Penentuan jumlah informan didasarkan pada prinsip *data saturation* (kejenuhan data), yaitu kondisi ketika informasi yang diperoleh telah menunjukkan pola yang berulang dan tidak ditemukan informasi baru yang signifikan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas dalam memanfaatkan grup WhatsApp sebagai media penyebaran informasi. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi mengenai proses penelitian (*research*), perencanaan (*plan*), pelaksanaan (*execute*), evaluasi (*evaluate*) dan pelaporan (*report*) strategi komunikasi berdasarkan model Hafied Cangara. Dokumentasi dilakukan dengan

mengumpulkan berbagai dokumen pendukung berupa tangkapan layar percakapan grup WhatsApp, arsip kegiatan desa, foto kegiatan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan fokus penelitian. Penggunaan ketiga teknik tersebut bertujuan memperoleh data yang komprehensif melalui triangulasi sumber dan teknik.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti (*human instrument*) yang berperan secara langsung dalam proses pengumpulan, pengolahan, analisis dan interpretasi data. Untuk mendukung proses tersebut digunakan pedoman wawancara, lembar observasi, alat perekam suara, serta perangkat dokumentasi sebagai instrumen pendukung selama penelitian berlangsung.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap reduksi data, hasil observasi, wawancara dan dokumentasi diseleksi serta diklasifikasikan berdasarkan tahapan strategi komunikasi Hafied Cangara. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif sehingga memudahkan proses analisis. Tahap terakhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan dan verifikasi secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa temuan penelitian didukung oleh data empiris yang diperoleh di lapangan.

Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan *member check*. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari perangkat desa dan masyarakat, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, *member check* dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan kesesuaian data dengan informasi yang dimaksud. Penerapan teknik tersebut bertujuan meningkatkan kredibilitas data sehingga hasil penelitian mampu menggambarkan secara objektif penerapan strategi komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas melalui grup WhatsApp "RUANG INFO DESA EMPANG ATAS" berdasarkan model strategi komunikasi Hafied Cangara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap Penelitian (*Research*)

Tahap *research* merupakan tahapan awal dalam penyusunan strategi komunikasi yang bertujuan mengidentifikasi permasalahan komunikasi, mengenali karakteristik khalayak, serta memahami kebutuhan informasi masyarakat sebelum menentukan strategi yang akan diterapkan. Dalam model strategi komunikasi Hafied Cangara, tahapan ini menjadi landasan bagi organisasi dalam merancang komunikasi yang efektif karena keputusan mengenai media, pesan, maupun sasaran komunikasi harus didasarkan pada kondisi nyata yang dihadapi oleh khalayak.

Pada Pemerintah Desa Empang Atas, proses *research* dilakukan melalui pengamatan terhadap pola penyebaran informasi yang selama ini diterapkan serta perubahan perilaku komunikasi masyarakat. Sebelum memanfaatkan grup WhatsApp sebagai media komunikasi, penyampaian informasi kepada masyarakat dilakukan melalui rapat desa, kepala dusun, ketua RT/RW, serta pengumuman menggunakan pengeras suara di masjid. Pola komunikasi tersebut dinilai belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat karena proses penyampaian informasi membutuhkan waktu yang relatif lama dan tidak seluruh masyarakat menerima informasi secara bersamaan. Kondisi tersebut mendorong pemerintah desa untuk mencari alternatif media komunikasi yang lebih efektif sehingga informasi mengenai pelayanan pemerintahan, pembangunan desa, kegiatan kemasyarakatan, maupun pengumuman lainnya dapat diterima secara lebih cepat oleh masyarakat.

Selain mengidentifikasi kelemahan pada sistem komunikasi sebelumnya, Pemerintah Desa Empang Atas juga memperhatikan perkembangan penggunaan teknologi komunikasi di lingkungan masyarakat. Meningkatnya kepemilikan telepon pintar serta penggunaan aplikasi WhatsApp dalam aktivitas sehari-hari menjadi pertimbangan penting dalam menentukan media komunikasi yang akan digunakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemerintah desa tidak hanya melihat perkembangan teknologi sebagai perubahan teknis, tetapi juga sebagai perubahan perilaku komunikasi masyarakat yang perlu direspons melalui strategi komunikasi yang lebih

adaptif. Dengan memanfaatkan media yang telah akrab digunakan masyarakat, proses penyampaian informasi diharapkan berlangsung lebih cepat, mudah diakses dan mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Pemanfaatan grup WhatsApp “RUANG INFO DESA EMPANG ATAS” merupakan hasil dari proses identifikasi tersebut. Pemerintah desa memandang bahwa WhatsApp memiliki karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan komunikasi masyarakat karena memungkinkan penyampaian informasi secara langsung kepada seluruh anggota grup dalam waktu yang bersamaan. Pemilihan media ini juga menunjukkan adanya penyesuaian strategi komunikasi terhadap perubahan lingkungan komunikasi yang semakin didominasi oleh media digital. Dengan demikian, keputusan menggunakan WhatsApp tidak hanya didasarkan pada kemudahan teknologi, tetapi juga pada kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang cepat, praktis dan mudah diperoleh.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Empang Atas telah menerapkan substansi tahap *research* sebagaimana dijelaskan oleh Hafied Cangara, yaitu melakukan identifikasi terhadap masalah komunikasi dan karakteristik khalayak sebelum menentukan strategi komunikasi. Meskipun proses penelitian yang dilakukan belum menggunakan metode formal seperti survei, pemetaan kebutuhan informasi, ataupun analisis statistik, pemerintah desa telah melaksanakan proses pengumpulan informasi melalui pengamatan langsung terhadap kondisi masyarakat dan pengalaman penyelenggaraan komunikasi sebelumnya. Pendekatan tersebut mencerminkan karakteristik organisasi pemerintahan desa yang lebih mengandalkan interaksi sosial secara langsung dibandingkan mekanisme penelitian yang bersifat formal.

Dari perspektif komunikasi pemerintahan, langkah yang dilakukan Pemerintah Desa Empang Atas menunjukkan bahwa keberhasilan strategi komunikasi diawali dengan kemampuan pemerintah memahami kebutuhan informasi masyarakat. Pemerintah desa tidak serta-merta memilih media digital karena mengikuti perkembangan teknologi, tetapi terlebih dahulu mengidentifikasi permasalahan komunikasi yang terjadi dalam sistem penyampaian informasi sebelumnya. Proses tersebut menghasilkan keputusan strategis untuk memanfaatkan grup WhatsApp sebagai media komunikasi utama karena dinilai mampu mengatasi keterlambatan penyebaran informasi sekaligus memperluas jangkauan komunikasi pemerintah kepada masyarakat. Dengan demikian, media digital berfungsi sebagai solusi atas kebutuhan komunikasi yang telah diidentifikasi pada tahap penelitian.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pemanfaatan WhatsApp dalam pemerintahan desa mampu meningkatkan efektivitas penyebaran informasi publik karena memiliki keunggulan dalam kecepatan, kemudahan akses dan jangkauan komunikasi. Namun demikian, penelitian ini memberikan perspektif yang berbeda karena menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan WhatsApp tidak hanya ditentukan oleh karakteristik mediana, melainkan juga oleh proses identifikasi kebutuhan masyarakat sebelum media tersebut dipilih sebagai sarana komunikasi. Dengan kata lain, efektivitas komunikasi publik tidak hanya bergantung pada pemanfaatan teknologi digital, tetapi juga pada kualitas proses *research* yang dilakukan oleh organisasi dalam memahami karakteristik khalayaknya.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa tahap *research* yang dilakukan Pemerintah Desa Empang Atas masih memiliki keterbatasan. Proses identifikasi kebutuhan informasi masyarakat belum didukung oleh mekanisme penelitian yang sistematis, seperti survei kebutuhan informasi, pemetaan karakteristik pengguna media digital, maupun dokumentasi hasil identifikasi masalah komunikasi. Akibatnya, proses penelitian lebih banyak bergantung pada pengalaman aparat desa serta pengamatan terhadap kondisi masyarakat di lapangan. Walaupun pendekatan tersebut telah mampu mendukung penyusunan strategi komunikasi, pengembangan metode penelitian yang lebih terstruktur akan memberikan dasar yang lebih kuat dalam merancang strategi komunikasi pemerintahan pada masa mendatang.

Secara keseluruhan, tahapan *research* yang diterapkan oleh Pemerintah Desa Empang Atas menunjukkan bahwa penyusunan strategi komunikasi diawali dengan pengenalan terhadap

permasalahan komunikasi yang dihadapi masyarakat, perubahan perilaku komunikasi akibat perkembangan teknologi, serta kebutuhan masyarakat akan informasi yang cepat dan mudah diakses. Temuan ini menegaskan bahwa proses identifikasi kebutuhan khalayak merupakan fondasi utama dalam penyusunan strategi komunikasi pemerintahan, karena keberhasilan pemanfaatan media digital sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah memahami kondisi dan kebutuhan masyarakat sebagai sasaran komunikasi.

Tahap Perencanaan (*Plan*)

Tahap *plan* merupakan proses penyusunan strategi komunikasi berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan informasi masyarakat yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Dalam model strategi komunikasi Hafied Cangara, tahap ini meliputi penentuan tujuan komunikasi, sasaran komunikasi, komunikator, penyusunan pesan, pemilihan media, serta penetapan efek komunikasi yang diharapkan. Perencanaan yang matang menjadi faktor penting karena menentukan arah pelaksanaan komunikasi sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima secara efektif oleh sasaran komunikasi.

Penerapan tahap *plan* pada Pemerintah Desa Empang Atas ditunjukkan melalui penyusunan strategi komunikasi sebelum informasi disampaikan kepada masyarakat. Perencanaan dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi masyarakat yang telah terbiasa menggunakan media digital sebagai sarana komunikasi sehari-hari. Berdasarkan kondisi tersebut, pemerintah desa menetapkan grup WhatsApp “RUANG INFO DESA EMPANG ATAS” sebagai media utama penyebaran informasi karena dinilai lebih praktis, mudah diakses dan mampu menjangkau masyarakat dalam waktu yang relatif singkat. Keputusan tersebut tidak hanya didasarkan pada perkembangan teknologi komunikasi, tetapi juga pada karakteristik masyarakat yang sebagian besar telah menggunakan aplikasi WhatsApp dalam aktivitas sehari-hari. Dengan demikian, pemilihan media komunikasi merupakan hasil dari proses penyesuaian strategi terhadap perubahan perilaku komunikasi masyarakat.

Selain menentukan media komunikasi, Pemerintah Desa Empang Atas juga menetapkan sasaran komunikasi secara jelas, yaitu masyarakat Desa Empang Atas yang tergabung dalam grup WhatsApp. Penetapan sasaran komunikasi bertujuan agar informasi mengenai kegiatan pemerintahan, pembangunan desa, pelayanan administrasi, maupun kegiatan sosial dapat diterima secara langsung oleh masyarakat tanpa harus melalui penyampaian secara berjenjang sebagaimana yang dilakukan sebelumnya. Strategi ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berupaya membangun sistem komunikasi yang lebih efektif dengan memangkas proses penyampaian informasi sehingga masyarakat memperoleh informasi pada waktu yang sama. Penentuan sasaran komunikasi tersebut juga memperlihatkan bahwa pemerintah desa telah mempertimbangkan karakteristik khalayak sebagai bagian dari proses perencanaan komunikasi.

Perencanaan strategi komunikasi juga tercermin pada penetapan tujuan komunikasi yang ingin dicapai. Berdasarkan temuan penelitian, tujuan utama pemanfaatan grup WhatsApp adalah mempercepat penyebaran informasi, meningkatkan kemudahan akses informasi bagi masyarakat, serta membangun komunikasi yang lebih efektif antara pemerintah desa dan masyarakat. Tujuan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan media digital tidak hanya dimaksudkan untuk mempermudah penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di tingkat desa. Dengan tersedianya akses informasi yang lebih cepat, masyarakat diharapkan dapat mengetahui berbagai kegiatan maupun pelayanan pemerintahan secara tepat waktu sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Aspek lain yang menjadi perhatian dalam tahap perencanaan adalah penyusunan pesan komunikasi. Pemerintah Desa Empang Atas menyusun informasi menggunakan bahasa yang sederhana, singkat, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Penyusunan pesan dilakukan dengan mempertimbangkan perbedaan tingkat pendidikan dan kemampuan masyarakat dalam memahami informasi. Oleh karena itu, pemerintah desa berupaya menghindari penggunaan istilah yang bersifat teknis atau birokratis agar isi informasi dapat dipahami secara cepat oleh masyarakat. Selain menggunakan bahasa yang komunikatif, informasi juga disusun

secara ringkas dengan menampilkan inti pesan sehingga masyarakat dapat segera memahami maksud informasi yang disampaikan tanpa harus membaca uraian yang terlalu panjang. Strategi tersebut menunjukkan bahwa penyusunan pesan tidak hanya memperhatikan isi informasi, tetapi juga mempertimbangkan efektivitas penyampaian pesan kepada masyarakat.

Pemerintah Desa Empang Atas juga melakukan perencanaan terhadap jenis informasi yang akan dipublikasikan melalui grup WhatsApp. Informasi yang dibagikan difokuskan pada kegiatan pemerintahan desa, pembangunan desa, pelayanan administrasi, rapat desa, kegiatan sosial kemasyarakatan, program BUMDes, serta berbagai pengumuman yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Seleksi terhadap informasi dilakukan agar pesan yang dipublikasikan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat dan tidak menimbulkan informasi yang berlebihan (*information overload*). Dengan demikian, grup WhatsApp tidak hanya dimanfaatkan sebagai media komunikasi, tetapi juga sebagai media informasi publik yang mendukung prinsip keterbukaan informasi pemerintahan desa.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tahapan *plan* yang diterapkan Pemerintah Desa Empang Atas telah mencerminkan unsur-unsur utama strategi komunikasi sebagaimana dikemukakan oleh Hafied Cangara, yaitu penentuan tujuan komunikasi, sasaran komunikasi, media komunikasi, serta penyusunan pesan yang disesuaikan dengan karakteristik khalayak. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah desa tidak sekadar memanfaatkan WhatsApp sebagai media komunikasi, tetapi telah melakukan proses perencanaan sebelum komunikasi dilaksanakan. Keberadaan tahap perencanaan menjadi faktor penting karena menentukan efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat sekaligus meminimalkan terjadinya kesalahan komunikasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi digital dalam pemerintahan dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam merancang strategi komunikasi sebelum memanfaatkan media digital. Pemilihan media yang sesuai dengan karakteristik masyarakat, penyusunan pesan yang mudah dipahami, serta penetapan tujuan komunikasi yang jelas merupakan unsur penting yang menentukan keberhasilan penyebaran informasi. Namun demikian, penelitian ini memberikan temuan yang lebih spesifik, yaitu bahwa proses perencanaan strategi komunikasi pada tingkat pemerintahan desa masih berlangsung secara sederhana dan lebih mengandalkan koordinasi internal dibandingkan dokumen perencanaan yang bersifat formal.

Meskipun tahap *plan* telah diterapkan dengan cukup baik, penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Empang Atas belum memiliki dokumen perencanaan komunikasi secara tertulis maupun standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur pengelolaan komunikasi melalui grup WhatsApp. Kondisi tersebut menyebabkan proses perencanaan masih bergantung pada pengalaman aparatur desa dan kebutuhan komunikasi yang muncul pada saat tertentu. Apabila pemerintah desa menyusun pedoman komunikasi secara lebih sistematis, maka pelaksanaan strategi komunikasi akan memiliki arah yang lebih jelas sekaligus mempermudah proses evaluasi terhadap efektivitas komunikasi pada masa mendatang. Dengan demikian, penguatan aspek perencanaan tidak hanya akan meningkatkan kualitas penyebaran informasi, tetapi juga mendukung pengelolaan komunikasi pemerintahan yang lebih profesional dan berkelanjutan.

Tahap Pelaksanaan (*Execute*)

Tahap *execute* merupakan implementasi dari strategi komunikasi yang telah direncanakan pada tahap sebelumnya. Dalam model strategi komunikasi Hafied Cangara, tahap ini berfokus pada pelaksanaan penyampaian pesan kepada sasaran komunikasi melalui media yang telah dipilih agar tujuan komunikasi dapat tercapai secara efektif. Pada Pemerintah Desa Empang Atas, implementasi strategi komunikasi diwujudkan melalui pemanfaatan grup WhatsApp “RUANG INFO DESA EMPANG ATAS” sebagai media utama dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Pemanfaatan media digital tersebut menjadi bentuk adaptasi pemerintah desa terhadap perkembangan teknologi informasi sekaligus upaya meningkatkan efektivitas komunikasi publik di tingkat desa.

Pelaksanaan komunikasi dilakukan secara rutin dengan menyampaikan berbagai informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan desa, seperti pelayanan administrasi, kegiatan pembangunan, rapat desa, kegiatan sosial kemasyarakatan, program Badan Usaha Milik Desa (BUMDes), kegiatan keagamaan, hingga berbagai pengumuman penting lainnya. Penyampaian informasi tersebut menunjukkan bahwa grup WhatsApp tidak hanya dimanfaatkan sebagai media komunikasi internal pemerintah desa, tetapi telah berkembang menjadi media informasi publik yang mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas. Informasi yang sebelumnya disampaikan melalui undangan tertulis atau pemberitahuan secara berjenjang kini dapat diterima masyarakat dalam waktu yang relatif lebih cepat melalui media digital.

Dalam pelaksanaannya, Pemerintah Desa Empang Atas tidak hanya menggunakan pesan berbentuk teks, tetapi juga memanfaatkan berbagai bentuk media pendukung seperti foto surat, dokumen resmi, gambar kegiatan, serta dokumentasi lainnya. Penggunaan variasi bentuk pesan tersebut bertujuan meningkatkan kejelasan informasi sekaligus memperkuat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Penyampaian informasi yang dilengkapi dengan dokumen resmi memberikan kepastian mengenai sumber informasi sehingga dapat mengurangi potensi kesalahpahaman maupun penyebaran informasi yang tidak dapat dipertanggungjawabkan. Strategi tersebut menunjukkan bahwa pemerintah desa tidak hanya memperhatikan kecepatan penyampaian informasi, tetapi juga kualitas dan kredibilitas pesan yang diterima oleh masyarakat.

Keberhasilan tahap pelaksanaan juga didukung oleh peran admin grup WhatsApp yang bertugas mengelola aktivitas komunikasi digital. Admin menjadi penghubung antara pemerintah desa dan masyarakat dengan memastikan setiap informasi dapat dipublikasikan secara tepat waktu serta mudah diakses oleh seluruh anggota grup. Peran tersebut menunjukkan bahwa komunikasi digital di lingkungan Pemerintah Desa Empang Atas tidak berlangsung secara spontan, tetapi dikelola melalui pembagian tugas yang jelas sehingga proses penyampaian informasi dapat berjalan lebih terorganisasi. Keberadaan admin grup juga mempermudah koordinasi dalam penyebaran informasi sekaligus menjaga keteraturan komunikasi di dalam grup WhatsApp.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi melalui grup WhatsApp tidak hanya berlangsung dalam bentuk komunikasi satu arah, tetapi berkembang menjadi komunikasi dua arah yang memberikan ruang partisipasi bagi masyarakat. Masyarakat dapat memberikan tanggapan, menyampaikan pertanyaan, memberikan saran, maupun menyampaikan keluhan secara langsung melalui grup WhatsApp. Pola komunikasi tersebut menunjukkan adanya perubahan dalam hubungan komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Jika sebelumnya masyarakat lebih banyak berperan sebagai penerima informasi, melalui grup WhatsApp masyarakat memperoleh kesempatan untuk terlibat secara aktif dalam proses komunikasi. Kondisi ini mencerminkan penerapan komunikasi partisipatif yang memungkinkan terjadinya interaksi secara langsung antara pemerintah desa dengan masyarakat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Selain menjadi media komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat, grup WhatsApp juga berfungsi sebagai sarana berbagi informasi antarmasyarakat. Anggota grup tidak hanya menerima informasi yang disampaikan oleh pemerintah desa, tetapi turut membagikan informasi mengenai kegiatan maupun kondisi yang terjadi di lingkungan desa. Keterlibatan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa proses komunikasi tidak lagi bersifat linear, melainkan berlangsung secara interaktif melalui pertukaran informasi antarpengguna. Kondisi ini memperkuat fungsi grup WhatsApp sebagai ruang komunikasi publik yang mendukung keterbukaan informasi sekaligus meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kehidupan pemerintahan desa.

Pelaksanaan komunikasi yang dilakukan Pemerintah Desa Empang Atas juga menunjukkan adanya upaya menjaga kualitas informasi melalui proses klarifikasi terhadap berbagai pertanyaan maupun kesalahpahaman yang muncul di dalam grup. Ketika terdapat informasi yang belum dipahami masyarakat, pemerintah desa memberikan penjelasan kembali

sehingga pesan yang diterima memiliki makna yang sama dengan tujuan komunikasi yang ingin disampaikan. Langkah tersebut menjadi bagian penting dalam menjaga efektivitas komunikasi karena keberhasilan penyampaian pesan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan distribusi informasi, tetapi juga oleh kesamaan pemahaman antara komunikator dan komunikan. Dengan demikian, komunikasi yang berlangsung melalui grup WhatsApp tidak berhenti pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup proses konfirmasi dan klarifikasi sebagai bentuk pelayanan informasi kepada masyarakat.

Apabila dianalisis berdasarkan model strategi komunikasi Hafied Cangara, pelaksanaan komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas telah memenuhi unsur utama tahap *execute*, yaitu pelaksanaan penyampaian pesan melalui media yang telah ditentukan kepada sasaran komunikasi. Pemanfaatan grup WhatsApp memungkinkan pemerintah desa menyampaikan informasi secara cepat, mudah dan efisien, sekaligus menciptakan komunikasi yang lebih terbuka dibandingkan pola komunikasi konvensional. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi strategi komunikasi tidak hanya ditentukan oleh ketepatan pemilihan media, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah desa dalam membangun interaksi yang berkelanjutan dengan masyarakat melalui media digital.

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian mengenai komunikasi digital pemerintahan yang menyatakan bahwa WhatsApp merupakan media komunikasi yang efektif dalam mendukung penyebaran informasi publik karena memiliki keunggulan dari aspek kecepatan, kemudahan akses, serta kemampuan menjangkau masyarakat secara luas. Namun, penelitian ini memberikan temuan yang lebih spesifik bahwa efektivitas penggunaan WhatsApp pada tingkat pemerintahan desa tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik media digital, tetapi juga oleh pengelolaan komunikasi yang melibatkan admin grup, penggunaan dokumen pendukung, serta pemberian ruang partisipasi kepada masyarakat. Ketiga aspek tersebut menjadi faktor penting yang memperkuat efektivitas komunikasi publik di Desa Empang Atas.

Meskipun pelaksanaan strategi komunikasi telah berjalan dengan baik, penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas komunikasi masih menghadapi beberapa kendala, terutama adanya perbedaan pemahaman masyarakat terhadap informasi yang disampaikan melalui grup WhatsApp. Perbedaan tingkat pendidikan, pengalaman dan literasi digital menyebabkan sebagian masyarakat masih memerlukan penjelasan tambahan terhadap informasi tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan media digital belum sepenuhnya menghilangkan hambatan komunikasi. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu terus meningkatkan kualitas penyusunan pesan dengan menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami, serta mempertahankan mekanisme klarifikasi sebagai bagian dari pelayanan informasi kepada masyarakat. Dengan demikian, pelaksanaan strategi komunikasi tidak hanya berorientasi pada kecepatan penyampaian informasi, tetapi juga pada tercapainya pemahaman yang sama antara pemerintah desa dan masyarakat sebagai tujuan utama komunikasi publik.

Tahap Evaluasi (*Evaluate*)

Tahap *evaluate* merupakan proses penilaian terhadap pelaksanaan strategi komunikasi yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tujuan komunikasi telah tercapai serta mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul selama proses penyampaian informasi. Dalam model strategi komunikasi Hafied Cangara, evaluasi menjadi tahapan yang penting karena hasil evaluasi digunakan sebagai dasar dalam memperbaiki strategi komunikasi agar lebih efektif pada pelaksanaan berikutnya. Oleh karena itu, evaluasi tidak hanya berfungsi untuk mengukur keberhasilan komunikasi, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran bagi organisasi dalam meningkatkan kualitas komunikasi publik.

Pemerintah Desa Empang Atas melaksanakan evaluasi terhadap penggunaan grup WhatsApp “RUANG INFO DESA EMPANG ATAS” melalui pengamatan terhadap respons masyarakat setelah informasi dipublikasikan. Respons masyarakat berupa pertanyaan, tanggapan, maupun diskusi yang terjadi di dalam grup dijadikan indikator awal untuk mengetahui apakah informasi yang disampaikan telah diterima dan dipahami oleh masyarakat. Semakin banyak interaksi yang muncul setelah suatu informasi dipublikasikan, semakin besar pula indikasi

bahwa informasi tersebut telah menjangkau masyarakat dan memperoleh perhatian dari anggota grup. Pendekatan ini menunjukkan bahwa evaluasi dilakukan secara langsung melalui aktivitas komunikasi yang berlangsung di dalam grup WhatsApp tanpa menggunakan instrumen evaluasi formal.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pemanfaatan grup WhatsApp memberikan dampak positif terhadap efektivitas penyebaran informasi di Desa Empang Atas. Informasi yang sebelumnya membutuhkan waktu cukup lama untuk diterima masyarakat kini dapat disampaikan secara cepat kepada seluruh anggota grup dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perubahan pola komunikasi pemerintahan dari sistem penyampaian informasi yang bersifat konvensional menuju komunikasi digital yang lebih efisien. Perubahan ini tidak hanya dirasakan oleh pemerintah desa, tetapi juga oleh lembaga desa lainnya, termasuk Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes), yang memperoleh kemudahan dalam menyampaikan informasi mengenai berbagai program dan kegiatan kepada masyarakat.

Keberhasilan penggunaan grup WhatsApp sebagai media komunikasi juga terlihat dari meningkatnya kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi desa. Masyarakat dapat mengetahui berbagai informasi mengenai pelayanan administrasi, kegiatan pembangunan, program desa, maupun kegiatan kemasyarakatan hanya melalui telepon pintar yang mereka miliki. Selain menerima informasi secara lebih cepat, masyarakat juga memperoleh kesempatan untuk memberikan tanggapan maupun mengajukan pertanyaan secara langsung apabila terdapat informasi yang belum dipahami. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp tidak hanya mempercepat penyampaian informasi, tetapi juga memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah desa dan masyarakat sehingga proses komunikasi berlangsung lebih terbuka dan partisipatif.

Meskipun demikian, hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa implementasi komunikasi digital masih menghadapi beberapa kendala. Salah satu kendala yang paling sering ditemukan adalah adanya perbedaan pemahaman masyarakat terhadap informasi yang disampaikan melalui pesan teks. Perbedaan latar belakang pendidikan, pengalaman, dan kemampuan literasi digital menyebabkan sebagian masyarakat menafsirkan informasi secara berbeda sehingga pemerintah desa masih perlu memberikan penjelasan tambahan terhadap informasi tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kecepatan penyampaian informasi belum sepenuhnya menjamin kesamaan pemahaman antara komunikator dan komunikan. Oleh karena itu, penyusunan pesan yang sederhana, jelas dan mudah dipahami tetap menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas komunikasi digital.

Selain perbedaan pemahaman, keterbatasan akses terhadap teknologi juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas penyebaran informasi melalui grup WhatsApp. Penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memiliki telepon pintar, belum tergabung dalam grup WhatsApp, atau jarang mengakses aplikasi tersebut. Akibatnya, tidak seluruh masyarakat dapat menerima informasi pada waktu yang bersamaan. Di sisi lain, tingginya aktivitas percakapan di dalam grup menyebabkan beberapa informasi penting tertutup oleh pesan-pesan lain sehingga masyarakat harus mencari kembali informasi yang dibutuhkan. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh media yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan pengelolaan komunikasi di dalam grup serta kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi.

Apabila dianalisis berdasarkan model strategi komunikasi Hafied Cangara, evaluasi yang dilakukan Pemerintah Desa Empang Atas telah memenuhi fungsi dasar tahap *evaluate*, yaitu mengamati hasil pelaksanaan komunikasi dan mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul selama proses komunikasi berlangsung. Namun, evaluasi tersebut masih bersifat sederhana karena belum didukung oleh indikator evaluasi yang terukur, survei kepuasan masyarakat, maupun penyusunan laporan evaluasi secara berkala. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses evaluasi masih lebih banyak mengandalkan pengamatan aparatur desa terhadap aktivitas komunikasi yang terjadi di dalam grup WhatsApp dibandingkan penggunaan metode evaluasi

yang lebih sistematis.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan strategi komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas tidak hanya ditunjukkan oleh meningkatnya kecepatan penyebaran informasi, tetapi juga oleh terbentuknya komunikasi yang lebih interaktif antara pemerintah desa dan masyarakat. Masyarakat tidak lagi berperan sebagai penerima informasi secara pasif, melainkan turut berpartisipasi melalui pemberian tanggapan, pertanyaan, maupun masukan terhadap berbagai informasi yang dipublikasikan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa media digital telah mendorong terwujudnya komunikasi pemerintahan yang lebih partisipatif sekaligus mendukung prinsip keterbukaan informasi publik di tingkat desa.

Meskipun demikian, hasil penelitian menegaskan bahwa penguatan sistem evaluasi masih menjadi kebutuhan dalam pengelolaan komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas. Penyusunan indikator keberhasilan komunikasi, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, serta dokumentasi hasil evaluasi secara berkala akan memberikan dasar yang lebih kuat dalam menilai efektivitas strategi komunikasi yang telah diterapkan. Dengan demikian, evaluasi tidak hanya berfungsi sebagai penilaian terhadap pelaksanaan komunikasi, tetapi juga menjadi dasar penyempurnaan strategi komunikasi agar penyebaran informasi publik dapat berlangsung secara lebih efektif, terukur, dan berkelanjutan.

Tahap Pelaporan (Report)

Tahap *report* merupakan tahapan akhir dalam model strategi komunikasi Hafied Cangara yang berfungsi untuk mendokumentasikan seluruh proses pelaksanaan strategi komunikasi sebagai bahan evaluasi dan dasar penyempurnaan strategi pada periode berikutnya. Melalui pelaporan yang sistematis, organisasi dapat mengetahui tingkat keberhasilan komunikasi, hambatan yang dihadapi, serta rekomendasi perbaikan yang diperlukan sehingga proses komunikasi dapat berlangsung secara berkelanjutan. Dengan demikian, tahap report tidak hanya menjadi bentuk pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan komunikasi, tetapi juga menjadi sumber informasi dalam pengambilan keputusan pada kegiatan komunikasi selanjutnya.

Berdasarkan hasil penelitian, tahapan report belum diterapkan secara formal dalam pengelolaan grup WhatsApp "RUANG INFO DESA EMPANG ATAS". Pemerintah Desa Empang Atas belum menyusun laporan khusus yang mendokumentasikan hasil penggunaan grup WhatsApp sebagai media komunikasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Berbagai tanggapan, masukan, serta respons masyarakat yang diperoleh selama proses komunikasi lebih banyak dimanfaatkan sebagai bahan diskusi internal dan pertimbangan dalam memperbaiki penyampaian informasi berikutnya tanpa dituangkan dalam dokumen pelaporan yang terstruktur. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses komunikasi telah menghasilkan berbagai informasi yang bernilai sebagai bahan evaluasi, namun belum dikelola dalam bentuk dokumentasi yang dapat digunakan sebagai referensi pada pelaksanaan strategi komunikasi di masa mendatang.

Belum diterapkannya tahap pelaporan secara formal tidak berarti Pemerintah Desa Empang Atas mengabaikan hasil komunikasi yang telah dilaksanakan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa tetap memanfaatkan berbagai tanggapan masyarakat sebagai dasar dalam memperbaiki cara penyampaian informasi. Respons masyarakat yang muncul melalui grup WhatsApp menjadi bahan pertimbangan bagi aparatur desa untuk menyusun informasi yang lebih jelas, memilih waktu penyampaian yang lebih tepat, serta meningkatkan kualitas komunikasi dengan masyarakat. Akan tetapi, seluruh proses tersebut masih berlangsung secara informal sehingga pengetahuan yang diperoleh dari hasil evaluasi lebih banyak tersimpan sebagai pengalaman aparatur desa daripada menjadi pengetahuan organisasi yang terdokumentasi secara sistematis.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa grup WhatsApp "RUANG INFO DESA EMPANG ATAS" lebih difungsikan sebagai media komunikasi, koordinasi dan penyebaran informasi daripada sebagai sarana pelaporan. Fokus utama pemerintah desa adalah memastikan informasi dapat diterima masyarakat secara cepat dan mudah, sehingga perhatian lebih banyak diarahkan pada kelancaran proses komunikasi dibandingkan penyusunan dokumen pelaporan. Akibatnya, hasil evaluasi yang sebenarnya memiliki nilai penting dalam pengembangan strategi komunikasi

belum terdokumentasikan secara baik sebagai arsip organisasi.

Apabila dianalisis berdasarkan model strategi komunikasi Hafied Cangara, kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi strategi komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas telah memenuhi empat tahapan utama, yaitu *research*, *plan*, *execute* dan *evaluate*, sedangkan tahap *report* belum terlaksana secara optimal. Dalam perspektif model strategi, pelaporan merupakan bagian penting karena menjadi penghubung antara hasil evaluasi dengan penyempurnaan strategi komunikasi pada periode berikutnya. Tanpa adanya dokumentasi yang sistematis, berbagai pengalaman, kendala, maupun keberhasilan yang diperoleh selama pelaksanaan komunikasi berpotensi tidak terdokumentasi dengan baik sehingga sulit dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan di masa mendatang.

Temuan ini memberikan gambaran bahwa pengelolaan komunikasi publik di tingkat pemerintahan desa masih lebih berorientasi pada aspek operasional daripada aspek manajerial. Pemerintah desa telah mampu memanfaatkan media digital secara efektif untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, namun belum mengembangkan sistem administrasi komunikasi yang mendukung proses dokumentasi dan pembelajaran organisasi. Padahal, penyusunan laporan komunikasi tidak harus dilakukan dalam bentuk laporan yang kompleks, tetapi dapat berupa dokumentasi sederhana mengenai jenis informasi yang disampaikan, tingkat respons masyarakat, kendala yang dihadapi, serta tindak lanjut yang dilakukan setelah evaluasi. Dokumentasi tersebut akan membantu pemerintah desa dalam menilai perkembangan efektivitas komunikasi dari waktu ke waktu sekaligus menjadi dasar dalam menyusun strategi komunikasi yang lebih terarah.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa belum diterapkannya tahap *report* menjadi pembeda utama antara implementasi strategi komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas dengan konsep strategi komunikasi Hafied Cangara secara utuh. Keberhasilan pemerintah desa dalam melaksanakan tahapan *research*, *plan*, *execute* dan *evaluate* telah memberikan dampak positif terhadap penyebaran informasi kepada masyarakat. Namun, belum adanya sistem pelaporan menyebabkan siklus strategi komunikasi belum berjalan secara lengkap karena hasil evaluasi belum diubah menjadi dokumen yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar penyempurnaan strategi komunikasi secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas melalui grup WhatsApp "RUANG INFO DESA EMPANG ATAS" telah berhasil mengoptimalkan pemanfaatan media digital dalam penyebaran informasi publik melalui penerapan tahapan *research*, *plan*, *execute* dan *evaluate*. Sementara itu, tahapan *report* belum diterapkan secara formal karena hasil evaluasi masih dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan internal dan belum didokumentasikan dalam bentuk laporan tertulis yang sistematis. Temuan ini menjadi kontribusi penting penelitian karena menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan penyampaian informasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mendokumentasikan hasil pelaksanaan komunikasi sebagai dasar pengembangan strategi komunikasi yang berkelanjutan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas melalui grup WhatsApp "RUANG INFO DESA EMPANG ATAS" dalam penyebaran informasi kepada masyarakat telah menerapkan sebagian besar tahapan strategi komunikasi menurut Hafied Cangara, yaitu *research*, *plan*, *execute* dan *evaluate*. Pada tahap *research*, pemerintah desa mengidentifikasi permasalahan komunikasi dan kebutuhan informasi masyarakat melalui pengamatan terhadap pola komunikasi yang berkembang serta perubahan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital. Tahap *plan* diwujudkan melalui penetapan tujuan komunikasi, sasaran komunikasi, pemilihan media WhatsApp, serta penyusunan pesan yang sederhana dan mudah dipahami. Tahap *execute* dilaksanakan dengan memanfaatkan grup WhatsApp sebagai media utama penyebaran berbagai informasi pemerintahan, pelayanan publik, pembangunan desa, dan kegiatan sosial kemasyarakatan,

sehingga memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah desa dan masyarakat. Selanjutnya, tahap *evaluate* dilakukan melalui pengamatan terhadap respons masyarakat untuk menilai efektivitas penyampaian informasi serta mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul selama proses komunikasi.

Namun demikian, tahap *report* belum diterapkan secara formal karena Pemerintah Desa Empang Atas belum menyusun dokumentasi atau laporan khusus mengenai hasil pelaksanaan dan evaluasi strategi komunikasi melalui grup WhatsApp. Meskipun hasil evaluasi dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki penyampaian informasi berikutnya, proses tersebut masih bersifat informal dan belum terdokumentasi secara sistematis. Oleh karena itu, penerapan strategi komunikasi Pemerintah Desa Empang Atas telah mendukung penyebaran informasi kepada masyarakat secara lebih cepat, mudah dan interaktif, tetapi implementasi model strategi komunikasi Hafied Cangara belum sepenuhnya optimal karena tahapan *report* belum dilaksanakan sebagai bagian dari siklus strategi komunikasi yang utuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. 1, 1–9.
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & J. F. (2024). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. December.
- Hartatik, S. F., & Lestari, H. D. (2021). Penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi pembelajaran bahasa Inggris. 7(April), 45–56.
- Jamiyati, A., Yuli, A., Rijaldi, G., Dewi, N. S., & Ratnaningsih, Y. R. (2025). Persepsi pelaku UMKM terhadap efektivitas promosi melalui media sosial WhatsApp. 5, 2101–2110.
- Koten, N. P., Jufriansah, A., & Hikmatiar, H. (2022). Analisis penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai media informasi dalam pembelajaran: Literature review. 72–84.
- Muhammad, M. Y., Suryatna, U., & Agustini. (2025). Strategi komunikasi sosial pemerintah desa dalam meningkatkan keterlibatan warga terhadap pembangunan Desa Sentul. 4, 7581–7594.
- Nainggolan, C. B., & Helmi, R. F. (2025). Komunikasi Pemerintah Desa Kerapuh: Strategi komunikasi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan administrasi kependudukan. 10(3), 561–578.
- Oktaviani, A., Maulana, A., & Firmansyah, R. (2023). Peranan media sosial Facebook dalam meningkatkan komunikasi pemasaran di era digital. Mukasi, 2(2), 143–150. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v2i2.1592>
- Qomaruddin, H. S. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. 1(2), 77–84.
- Saputro, E. W., Azis, H., & W. R. (2025). Strategi komunikasi Pemerintah Desa Pandean, Kabupaten Ngawi, dalam membangun e-government melalui website desa yang efektif.
- Sjafirah, N. A., & Prasanti, D. (2016). Penggunaan media komunikasi dalam eksistensi budaya lokal bagi Komunitas Tanah Aksara: Studi deskriptif kualitatif tentang penggunaan media komunikasi dalam eksistensi budaya lokal bagi Komunitas Tanah Aksara di Bandung. VI(2), 39–50.