

Peran Media Sosial WhatsApp dalam Meningkatkan Komunikasi Internal Staf Pegawai KUA Tiroang

The use of whatsapp in strengthening internal staff communication at KUA Tiroang

Akmal Syah^{a*}, Risdianti Jufri^a, Achmad Suryawijaya^b, Suryani Musi^a

a Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

b Institut Agama Islam Negeri Parepare, Indonesia

* akmalsyah0402@gmail.com (Primary Contact)

ABSTRACT

The rapid development of digital communication technology has transformed internal communication practices within public institutions. This study aims to examine the role of WhatsApp in enhancing internal communication among staff at the Office of Religious Affairs (KUA) Tiroang. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving 19 staff members. The findings indicate that WhatsApp plays a significant role in accelerating information dissemination, improving coordination between leaders and staff, and supporting work efficiency and public service delivery. However, the use of WhatsApp also presents several challenges, including message misinterpretation, information overload, blurred professional boundaries, and dependence on a single communication platform. These findings suggest that while WhatsApp is effective as an internal communication medium, its use requires clear communication ethics and complementary communication channels to ensure accuracy and professionalism. Overall, WhatsApp contributes to building a more responsive and flexible communication system within KUA Tiroang.

Keywords

WhatsApp; internal communication; public organization; KUA Tiroang

Article History

Received: 2022-12-07

Accepted: 2026-01-21

Copyright © 2026, Syah et al.

Published by MAN 4 Kota Pekanbaru

DOI: [10.56113/takuana.v4i4.257](https://doi.org/10.56113/takuana.v4i4.257)

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi digital telah membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia, termasuk dalam dunia kerja. Internet, smartphone, dan aplikasi pesan instan memungkinkan komunikasi berlangsung secara cepat, murah, dan lintas batas geografi. Perkembangan teknologi digital telah mendorong organisasi untuk mengadopsi media komunikasi baru yang lebih interaktif dan real-time (Muchlis et al., 2025). Hal ini sejalan dengan temuan Anjali yang menegaskan bahwa digitalisasi komunikasi mempercepat arus informasi dan meningkatkan efisiensi organisasi (Anjali et al., 2024).

Transformasi ini juga berdampak pada pola komunikasi organisasi. Jika sebelumnya komunikasi internal banyak dilakukan melalui tatap muka atau surat resmi, kini organisasi lebih mengandalkan aplikasi pesan instan, email, dan platform kolaborasi daring. Penelitian oleh Pratami menunjukkan bahwa penggunaan media digital dalam komunikasi organisasi meningkatkan efektivitas koordinasi dan mempercepat distribusi informasi antarpegawai (Pratami et al., 2024). Hal ini diperkuat oleh Kurniawan dalam *Jurnal Administrasi Publik* yang menyatakan bahwa komunikasi berbasis digital membantu organisasi pemerintahan dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas (Kurniawan et al., 2022).

Komunikasi internal memegang peran strategis dalam mendukung kinerja pegawai di organisasi, khususnya dalam lingkungan instansi pemerintahan. Komunikasi yang efektif memungkinkan penyampaian informasi secara jelas dan tepat waktu, memperkuat koordinasi antar unit, serta meningkatkan motivasi dan keterlibatan pegawai terhadap tujuan organisasi. Dengan demikian, komunikasi internal yang baik tidak hanya mengurangi potensi konflik, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian target kerja secara keseluruhan, menciptakan lingkungan organisasi yang lebih kondusif dan produktif (Asran, 2021).

Sehubungan dengan pengorganisasian di Indonesia, khususnya instansi pemerintahan, WhatsApp telah menjadi media komunikasi internal yang paling dominan dan efektif. Aplikasi ini menawarkan kemudahan dalam pertukaran pesan teks, dokumen, gambar, serta koordinasi kelompok secara real-time melalui fitur grup, sehingga mempercepat alur informasi tanpa memerlukan biaya tambahan atau infrastruktur rumit (Supriyanto & Trijayanto, 2021). Penggunaan WhatsApp mendukung interaksi yang lebih fleksibel, baik secara vertikal (dari pimpinan ke bawahan) maupun horizontal (antar pegawai), sehingga meningkatkan efisiensi koordinasi tugas harian dan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan kerja sehari-hari.

Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai lembaga pelayanan publik memiliki tugas utama dalam memberikan layanan keagamaan kepada masyarakat, seperti pencatatan pernikahan, bimbingan keluarga, dan pelayanan ibadah (Hijriani, 2015). KUA Tiroang, sebagai salah satu unit kerja di Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan, dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks tersebut, komunikasi internal yang efektif menjadi kebutuhan mendesak agar koordinasi antar pegawai berjalan lancar dan pelayanan publik dapat diberikan secara optimal. Menurut Rahman, keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi internal antar pegawai (Rahman & Assyahri, 2025).

Permasalahan dalam penelitian ini muncul seiring dengan perubahan pola komunikasi kerja dari tatap muka ke penggunaan aplikasi WhatsApp. Ketergantungan terhadap WhatsApp dalam komunikasi internal memang memberikan manfaat, terutama dari segi kecepatan dan efisiensi penyampaian informasi. Namun, kondisi ini juga berpotensi menimbulkan berbagai kendala, seperti terganggunya privasi, kelebihan informasi, serta meningkatnya ketergantungan terhadap teknologi. Lebih dari itu, perubahan pola komunikasi tersebut berimplikasi langsung terhadap kualitas pelayanan publik di KUA Tiroang, karena efektivitas koordinasi internal sangat menentukan ketepatan informasi, kecepatan respons, dan akuntabilitas layanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengkaji bagaimana WhatsApp digunakan oleh staf KUA Tiroang dalam mendukung komunikasi internal, serta mengidentifikasi manfaat dan kendala yang muncul dalam praktik sehari-hari. Selain itu, penelitian ini juga menelaah sejauh mana penggunaan aplikasi WhatsApp berkontribusi terhadap

peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan fokus tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai peran media sosial dalam komunikasi organisasi, sekaligus menawarkan rekomendasi praktis bagi instansi pelayanan publik dalam mengelola komunikasi digital secara lebih efektif dan profesional.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena dianggap paling sesuai untuk memahami secara mendalam peran media sosial WhatsApp dalam meningkatkan komunikasi internal staf pegawai di KUA Tiroang. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali pengalaman, persepsi, serta praktik komunikasi yang berlangsung secara alami dalam lingkungan kerja organisasi.

Lokasi penelitian berada di Kantor Urusan Agama (KUA) Tiroang, Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan. Subjek penelitian terdiri atas pimpinan dan staf pegawai KUA Tiroang yang aktif menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi internal. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung informan dalam proses komunikasi internal dan aktivitas pelayanan publik. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 19 orang staf, termasuk pimpinan, yang dinilai mampu memberikan informasi relevan sesuai fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh data mengenai pola penggunaan WhatsApp, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi dalam komunikasi internal. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung praktik komunikasi dan interaksi pegawai dalam lingkungan kerja, sementara dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, tangkapan layar pesan, serta dokumen pendukung yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2017).

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi terlebih dahulu diseleksi dan dikelompokkan sesuai dengan tema penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan secara sistematis berdasarkan pola, keterkaitan, dan makna yang muncul dari data penelitian. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara antar informan serta data observasi dan dokumentasi (Johni Dimiyati, 2013).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pemanfaatan WhatsApp dalam memperkuat komunikasi internal

WhatsApp telah menjadi media komunikasi utama bagi staf Kantor Urusan Agama (KUA) Tiroang. Hampir seluruh pegawai menggunakan aplikasi ini untuk berkoordinasi, baik melalui grup resmi maupun percakapan personal. Grup WhatsApp KUA Tiroang berfungsi sebagai wadah penyampaian informasi umum, seperti pengumuman kegiatan, jadwal rapat, dan instruksi pimpinan. Sementara itu, chat personal digunakan untuk komunikasi yang lebih spesifik, misalnya koordinasi antarpegawai terkait tugas lapangan. Seorang pegawai menyatakan:

“Kalau ada informasi mendesak, biasanya langsung dikirim di grup WhatsApp, jadi semua bisa tahu dengan cepat.”

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa WhatsApp telah mengambil peran penting dalam menggantikan sebagian komunikasi tatap muka, khususnya dalam proses penyebaran informasi yang menuntut kecepatan dan ketepatan. Kehadiran WhatsApp sebagai medium komunikasi digital menawarkan kemudahan akses serta efisiensi dalam pertukaran informasi antar sesama pegawai.

Fenomena ini dapat dijelaskan melalui perspektif komunikasi organisasi, di mana efektivitas komunikasi internal menjadi faktor strategis dalam menjaga koordinasi dan kinerja lembaga. Menurut Kurniawan, komunikasi berbasis digital dalam organisasi pemerintahan membantu menjaga transparansi dan akuntabilitas, sekaligus mempercepat distribusi informasi antarpegawai (Kurniawan et al., 2022). Hal ini sejalan dengan temuan (Asran, 2021) yang menekankan bahwa komunikasi internal yang efektif mampu memperkuat koordinasi dan meningkatkan keterlibatan pegawai terhadap tujuan organisasi. Dalam konteks KUA Tiroang, WhatsApp berfungsi sebagai saluran komunikasi yang memperpendek jarak hierarki antara pimpinan dan staf, sehingga mendukung prinsip keterbukaan dan responsivitas dalam pelayanan publik.

Selain itu, penggunaan WhatsApp juga mencerminkan karakteristik *Computer Mediated Communication* (CMC). Komunikasi berbasis media digital seperti WhatsApp memiliki keunggulan berupa kecepatan dan fleksibilitas, namun sekaligus menghadirkan keterbatasan karena absennya isyarat non-verbal (Isnaini et al., 2023). Hal ini menjelaskan mengapa staf KUA Tiroang merasakan kemudahan dalam menerima informasi mendesak secara seragam, tetapi pada saat yang sama tetap menghadapi risiko multitafsir pesan. Dengan kata lain, WhatsApp sebagai bentuk CMC memperlihatkan bagaimana komunikasi sinkron (real-time melalui grup) dan asinkron (chat pribadi yang dapat dibaca kapan saja) berkontribusi terhadap efektivitas koordinasi kerja.

Selain pemanfaatan fitur grup, fitur Chat Pribadi (CP) juga menjadi sarana yang diandalkan dalam penyampaian informasi tertentu. Penggunaan chat pribadi dipilih karena memberikan ruang privasi bagi pengirim dan penerima pesan, terutama ketika informasi yang disampaikan bersifat rahasia dan tidak ditujukan untuk konsumsi seluruh stakeholder. Dengan demikian, pesan dapat diterima secara tepat sasaran, substansi informasi tetap terjaga, dan kerahasiaannya dapat dipertahankan sesuai dengan kebutuhan komunikasi internal organisasi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa WhatsApp memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi internal di KUA Tiroang. Dari aspek kecepatan penyampaian informasi, para pegawai merasakan kemudahan dalam menerima arahan, instruksi, maupun pemberitahuan dari pimpinan secara real-time. Pemanfaatan aplikasi ini dinilai mampu memangkas jarak komunikasi, sehingga informasi dapat diterima dan ditindaklanjuti dengan lebih cepat dibandingkan mekanisme komunikasi konvensional.

Perubahan pola komunikasi tersebut tercermin dari pernyataan Hasbullah, salah seorang staf KUA Tiroang, yang menjelaskan bahwa sebelum menggunakan WhatsApp, pegawai harus menunggu rapat atau surat resmi untuk memperoleh informasi tertentu. Ia menyatakan,

“Kalau dulu harus menunggu rapat atau surat, sekarang lewat WhatsApp informasi bisa langsung diterima.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa WhatsApp telah menggantikan sebagian besar komunikasi tatap muka, khususnya dalam pendistribusian informasi yang bersifat mendesak dan membutuhkan respons cepat. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Rahmansari, 2018) yang menegaskan bahwa penggunaan WhatsApp dalam organisasi mampu mempercepat arus informasi serta meningkatkan responsivitas pegawai terhadap instruksi pimpinan.

Fenomena ini dapat dipahami melalui teori komunikasi organisasi modern, yang menekankan bahwa media digital berperan sebagai *enabler* dalam memperkuat koordinasi dan mengurangi hambatan birokrasi. Menurut (Kurniawan et al., 2022), komunikasi berbasis teknologi digital dalam organisasi pemerintahan mendukung transparansi, mempercepat distribusi informasi, dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik. Hal ini memperlihatkan bahwa WhatsApp tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi pendukung, tetapi juga sebagai media strategis yang mengubah pola komunikasi internal menjadi lebih terbuka, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan kerja.

Selain itu, temuan ini juga dapat dikaitkan dengan konsep *media richness theory* dalam komunikasi organisasi. Teori ini menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh kemampuan media dalam menyampaikan pesan secara jelas dan cepat. WhatsApp, dengan fitur grup dan pesan instan, menyediakan tingkat *richness* yang cukup tinggi karena memungkinkan distribusi informasi secara simultan, meskipun tetap memiliki keterbatasan dalam menyampaikan isyarat non-verbal (Daft & Lengel, 1986; (Isnaini et al., 2023)). Dengan demikian, penggunaan WhatsApp di KUA Tiroang memperlihatkan bagaimana media digital dapat meningkatkan kecepatan koordinasi sekaligus menuntut pengelolaan komunikasi yang cermat agar tidak menimbulkan multitafsir.

Efektivitas penggunaan WhatsApp dalam komunikasi internal di KUA Tiroang dapat dipahami melalui perspektif komunikasi organisasi modern, yang menekankan pentingnya media digital dalam memperkuat koordinasi dan mengurangi hambatan birokrasi. Benar adanya bahwa WhatsApp mampu mengurangi sekat hierarki dalam organisasi, sehingga komunikasi antara pimpinan dan staf menjadi lebih terbuka dan dialogis (Yahya & Dirgantara, 2022).

Pernyataan Kepala KUA Tiroang, Syarifuddin, yang menegaskan bahwa WhatsApp lebih praktis dan akurat dibandingkan mekanisme surat-menyurat konvensional, memperlihatkan bagaimana media digital menghadirkan *media richness* yang lebih tinggi dibandingkan komunikasi tradisional. Mengutip dari (Isnaini et al., 2023) menurut Daft & Lengel, efektivitas komunikasi ditentukan oleh kemampuan media dalam menyampaikan pesan secara cepat, jelas, dan sesuai konteks. WhatsApp, dengan fitur pengiriman dokumen, pesan instan, dan grup diskusi, menyediakan tingkat *richness* yang memungkinkan distribusi informasi secara simultan, meskipun tetap memiliki keterbatasan dalam menyampaikan isyarat non-verbal.

Selain itu, fenomena ini juga dapat dijelaskan melalui teori difusi inovasi. Adopsi WhatsApp di KUA Tiroang mencerminkan proses difusi teknologi komunikasi baru yang diterima karena memenuhi kebutuhan organisasi akan efisiensi, kecepatan, dan fleksibilitas. Pegawai yang sebelumnya bergantung pada rapat atau surat resmi kini beralih ke WhatsApp karena dianggap lebih sesuai dengan tuntutan kerja modern (Mailin et al., 2022).

Ketergantungan staf pada WhatsApp juga mencerminkan *media dependency theory*, yang menjelaskan bahwa organisasi semakin bergantung pada satu saluran komunikasi untuk menjalankan fungsi koordinasi (Kim, 2020). Hal ini terlihat dari dominasi WhatsApp sebagai media utama dalam penyampaian instruksi pimpinan, distribusi dokumen, hingga koordinasi tugas harian. Ketergantungan ini membawa manfaat berupa efisiensi, tetapi sekaligus menimbulkan risiko ketika terjadi gangguan jaringan atau overload informasi.

3.2. Kendala penggunaan WhatsApp dalam praktik komunikasi internal

Meskipun WhatsApp memberikan banyak manfaat dalam mempercepat arus informasi dan mempermudah koordinasi kerja, penggunaannya di KUA Tiroang juga menghadapi sejumlah kendala yang cukup kompleks. Salah satu kendala utama adalah potensi terjadinya salah penafsiran pesan, karena komunikasi berbasis teks tidak selalu mampu menjelaskan maksud secara detail dan menyeluruh. Idris, salah seorang pegawai, mengungkapkan:

“Kadang pesan yang dikirim Bapak (kepala KUA) ditafsir berbeda oleh staf, jadi perlu klarifikasi langsung dengan beliau lagi (Face to face).”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa pesan singkat yang disampaikan melalui WhatsApp berpotensi menimbulkan multitafsir, terutama ketika tidak disertai penjelasan tambahan atau konteks yang memadai. Fenomena ini sejalan dengan *teori Computer Mediated Communication (CMC)*, yang menekankan bahwa komunikasi digital memiliki keterbatasan dalam menyampaikan isyarat non-verbal seperti intonasi suara, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh (Valencia et al., 2023). Ketiadaan unsur non-verbal tersebut membuat pesan lebih rentan ditafsirkan secara subjektif oleh penerima, sehingga makna yang dimaksudkan tidak selalu diterima secara utuh.

Selain itu, intensitas pertukaran pesan yang tinggi dalam grup WhatsApp juga dapat memicu penumpukan informasi yang berlebihan. Kondisi ini berpotensi mengganggu konsentrasi pegawai serta menyulitkan mereka dalam memilah informasi yang bersifat penting dan mendesak. Situasi tersebut memperbesar kemungkinan terjadinya miskomunikasi dalam lingkungan kerja, khususnya ketika pesan disampaikan secara cepat tanpa pengaturan komunikasi yang jelas (Rahmansari, 2018). Fenomena ini dapat dijelaskan melalui *information overload theory* (Shahrzadi et al., 2024), yang menegaskan bahwa jumlah informasi yang terlalu besar dalam waktu singkat dapat menurunkan kemampuan individu untuk memproses pesan secara efektif, sehingga meningkatkan risiko kesalahan komunikasi.

Keterbatasan WhatsApp juga dapat dikaitkan dengan *uses and gratifications theory* (Helsper, 2021). Meskipun pegawai memilih WhatsApp karena memenuhi kebutuhan akan kecepatan dan aksesibilitas, gratifikasi yang diperoleh tidak selalu sejalan dengan efektivitas komunikasi. Ketika kebutuhan efisiensi lebih dominan, aspek kejelasan dan kedalaman pesan sering terabaikan, sehingga menimbulkan distorsi makna. Dalam konteks komunikasi organisasi, hal ini memperlihatkan bahwa media digital perlu dikelola dengan aturan dan etika komunikasi yang jelas agar tidak menurunkan efektivitas koordinasi kerja.

Dengan demikian, meskipun WhatsApp efektif sebagai media komunikasi internal, penggunaannya tetap memerlukan pengelolaan yang cermat. Tanpa regulasi komunikasi yang jelas, risiko multitafsir, overload informasi, dan miskomunikasi dapat mengurangi

efektivitas komunikasi organisasi serta berdampak pada kualitas pelayanan publik di KUA Tiroang.

Penggunaan WhatsApp dalam komunikasi internal di KUA Tiroang tidak hanya membawa manfaat, tetapi juga menimbulkan sejumlah persoalan yang perlu dicermati. Salah satu persoalan yang muncul adalah kecenderungan bercampurnya komunikasi formal dengan percakapan informal. Dalam satu ruang obrolan, pesan yang berkaitan dengan pekerjaan sering kali berdampingan dengan candaan atau percakapan pribadi. Adnan Syah menuturkan:

“Kadang ada yang kirim pesan bercanda di grup, padahal sedang ada informasi penting dari pimpinan.”

Kondisi ini memperlihatkan bahwa batas profesionalitas dalam komunikasi organisasi dapat menjadi kabur ketika tidak ada pemisahan yang jelas antara pesan kerja dan interaksi personal. Situasi semacam ini berpotensi mengurangi fokus anggota grup terhadap informasi yang bersifat mendesak, sekaligus menurunkan tingkat keseriusan komunikasi organisasi. (Chairul, 2025) menekankan bahwa intensitas pesan yang tidak relevan dengan pekerjaan dapat menimbulkan resistensi dari anggota kelompok, sehingga diperlukan aturan atau etika komunikasi yang tegas untuk menjaga profesionalitas.

Selain masalah informalitas, keterbatasan komunikasi berbasis teks juga menjadi tantangan tersendiri. Pesan yang panjang atau teknis sering kali tidak dibaca secara menyeluruh oleh anggota grup, sehingga menimbulkan perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan tugas. (Yahya & Dirgantara, 2022) menunjukkan bahwa meskipun WhatsApp efektif dalam mempercepat distribusi informasi, media berbasis teks memiliki keterbatasan dalam menjelaskan instruksi teknis secara rinci. Hal ini sejalan dengan pandangan Isnaini yang menegaskan bahwa komunikasi digital membutuhkan pengelolaan yang cermat agar tidak menimbulkan distorsi makna di tengah arus informasi yang cepat dan masif (Isnaini et al., 2023).

Kendala lain yang muncul adalah tingginya tingkat ketergantungan terhadap WhatsApp sebagai satu-satunya saluran komunikasi. Ketika jaringan internet terganggu atau aplikasi tidak dapat diakses, koordinasi kerja menjadi terhambat. (Suhendri et al., 2025) menyoroti bahwa ketergantungan berlebihan terhadap satu platform digital dapat menimbulkan risiko besar bagi keberlanjutan komunikasi organisasi. Oleh karena itu, strategi komunikasi alternatif seperti tatap muka atau penggunaan media resmi lain tetap diperlukan agar koordinasi tidak sepenuhnya bergantung pada WhatsApp.

4. KESIMPULAN

Pemanfaatan media sosial WhatsApp dalam komunikasi internal di KUA Tiroang terbukti berkontribusi positif terhadap efektivitas kerja organisasi. WhatsApp memfasilitasi penyampaian informasi dan arahan pimpinan secara cepat, fleksibel, dan mudah diakses, sehingga koordinasi antarpegawai dapat berlangsung lebih responsif. Kondisi ini berdampak pada peningkatan efisiensi kerja serta mendukung kualitas pelayanan publik melalui alur komunikasi yang lebih terbuka dan adaptif terhadap kebutuhan operasional sehari-hari.

Namun demikian, temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp menghadirkan sejumlah tantangan, terutama terkait keterbatasan komunikasi

berbasis teks, potensi multitafsir pesan, overload informasi, serta kecenderungan bercampurnya komunikasi formal dan informal. Selain itu, ketergantungan yang tinggi terhadap satu platform komunikasi berisiko mengganggu koordinasi kerja apabila tidak disertai dengan pengelolaan yang jelas dan terstruktur.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah praktis yang dapat diterapkan oleh KUA Tiroang maupun instansi pelayanan publik serupa. Pertama, perlunya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi kerja, khususnya dalam grup resmi, yang mengatur jenis informasi, waktu pengiriman pesan, serta etika berkomunikasi. Kedua, disarankan adanya pemisahan kanal komunikasi formal dan informal, misalnya dengan membatasi grup resmi hanya untuk kepentingan pekerjaan dan menggunakan saluran lain untuk interaksi nonformal. Ketiga, untuk pesan yang bersifat teknis atau strategis, diperlukan mekanisme klarifikasi lanjutan, baik melalui komunikasi tatap muka, rapat singkat, maupun media resmi lain, guna meminimalkan risiko kesalahpahaman.

Dengan pengelolaan yang lebih sistematis dan beretika, WhatsApp berpotensi tidak hanya menjadi alat komunikasi pendukung, tetapi juga instrumen strategis dalam memperkuat koordinasi internal dan meningkatkan profesionalitas pelayanan publik. Temuan ini diharapkan dapat menjadi rujukan praktis bagi instansi pelayanan publik dalam merancang tata kelola komunikasi digital yang efektif, akuntabel, dan berkelanjutan.

BIOGRAFI PENULIS

Akmal Syah adalah seorang mahasiswa di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, yang mengkhususkan diri dalam bidang Ilmu Komunikasi. Saat ini, ia masih menempuh pendidikan Sarjana (S1) dan berstatus sebagai mahasiswa aktif, dengan fokus minat pada kajian media sosial.

Email: akmalsyah0402@gmail.com

Risdayanti Jufri adalah seorang mahasiswa di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, yang mengkhususkan diri dalam bidang Ilmu Komunikasi. Saat ini, ia masih menempuh pendidikan Sarjana (S1) dan berstatus sebagai mahasiswa aktif, dengan fokus minat pada kajian media sosial.

Email: risdayanti0906@gmail.com

Achmad Suryawijaya adalah mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Agama Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Email: achmadsuryawijaya77@gmail.com

Suryani Musi, S.Sos., M.I.Kom. adalah Dosen Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Ia menyelesaikan pendidikan Magister Ilmu Komunikasi (M.I.Kom.) dan memiliki fokus kajian pada studi kasus Public Relations.

Email: suryani.musi@uin-alauddin.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

- Anjali, F., Ummami, R., & Wildan, M. A. (2024). Pengembangan sumber daya manusia dalam mengoptimalkan komunikasi karyawan melalui era digitalisasi. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(1), 717–726.
- Asran, B. (2021). *Penggunaan stiker di aplikasi WhatsApp dalam komunikasi interpersonal dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Kota Pekanbaru* [Undergraduate thesis, Universitas Islam Riau].
- Chairul, M. U. (2025). *Pengelolaan pesan WhatsApp group oleh pengurus Desa Wisata Pentingsari di Sleman* [Undergraduate thesis, Universitas Atma Jaya Yogyakarta].
- Helsper, E. (2021). *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. SAGE Publications.
- Hijriani, H. (2015). Implementasi pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrasi Negara*, 3(2), 534–538.
- Isnaini, Z., Supriyono, A., & Rachma, S. N. (2023). Efektivitas penggunaan media sosial WhatsApp dalam komunikasi kelompok. *MASSIVE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 15–27.
- Dimiyati, J. (2013). *Metodologi penelitian pendidikan dan aplikasinya pada pendidikan anak usia dini (PAUD)*. Kencana.
- Kim, Y. C. (2020). Media system dependency theory. In *The International Encyclopedia of Media Psychology* (Vol. 3, pp. 1–17). Wiley.
- Kurniawan, I. A., Yusman, D., Kultsum, G. U., & Juniarto, A. (2022). Implementasi e-government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 256–265.
- Mailin, M., Rambe, G., Ar-Ridho, A., & Candra, C. (2022). Teori media/teori difusi inovasi. *JGK (Jurnal Guru Kita)*, 6(2), 168.
- Muchlis, M. F., Sari, D., Irwan, S. R. J., & Heriansyah, V. (2025). Peran WhatsApp group dalam meningkatkan komunikasi sosial di Madrasah Tsanawiyah Bustanul Ulum. *Sibernetik: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 3(1), 62–67.
- Pratami, D., Putri, L. E., & Shafwatunnisa, S. M. (2024). Peran penting komunikasi dalam pendidikan jarak jauh: Mengidentifikasi tantangan dan solusi. *Karimah Tauhid*, 3(11), 12452–12458.
- Rahman, D. Y., & Assyahri, W. (2025). Kualitas pelayanan birokrasi di Indonesia dalam etika administrasi publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(1), 21–42.
- Rahmansari, R. (2018). Penggunaan aplikasi WhatsApp dalam komunikasi organisasi pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 1(2).
- Shahrzadi, L., Mansouri, A., Alavi, M., & Shabani, A. (2024). Causes, consequences, and strategies to deal with information overload: A scoping review. *International Journal of Information Management Data Insights*, 4(2), 100261.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Suhendri, S., Ridwan, M., Awan, U. S. S., & Nasution, D. P. J. (2025). Manajemen komunikasi strategis dalam organisasi di era digital: Pendekatan kontekstual di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Widya Sosiopolitika*, 7(2), 107–123.
- Supriyanto, S., & Trijayanto, D. (2021). Efektivitas pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi penunjang kinerja pada karyawan PT Flexindo. *PROMEDIA (Public Relation dan Media Komunikasi)*, 7(1).
- Valencia, S., Cave, R., Kallarackal, K., Seaver, K., Terry, M., & Kane, S. K. (2023). “The less I type, the better”: How AI language models can enhance or impede communication for AAC users. In *Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1–14). ACM.
- Yahya, A., & Dirgantara, P. (2022). Efektivitas penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi organisasi di lingkungan pegawai Dinas ATR/BPN Kota Palembang. *Medium*, 10(1), 409–420.