# Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik: Analisis Aplikasi Whatsapp untuk Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online di Sebuah Desa di Kabupaten Sumedang pada Tahun 2021

**Julius Silaban*[1], Neneng Yani Yuningsih[2]**
[1,2]Universitas Padjajaran Bandung, Indonesia
*E-mail: julius19001@mail.unpad.ac.id*

**Article Info**
**Article History**
Received: 2023-08-12
Revised: 2023-09-15
Published: 2023-10-03

**Keywords:**
*Innovation;*
*Electronic-Based Services;*
*Wakepo.*

**Abstract**
The purpose of this research is to analyze the issues in the use of electronic-based public service innovation using the WAKEPO application in Hegarmanah Village, Jatinangor District, Sumedang Regency. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. This method is used to present information and data descriptively. Data were obtained through field studies, literature reviews, observations, interviews, and document collection. The analyzed characteristics of innovation include relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The results of the research are expected to identify issues in the implementation of the WAKEPO innovation in Hegarmanah Village. One of the issues raised is the complexity of the application features, especially in terms of services for the village. In addition, the ease of observability characteristic will also be considered, where the community has not yet felt the benefits of the WAKEPO innovation due to a lack of awareness and knowledge about the service. Considering the characteristics of innovation proposed by Rogers (2003), this study will evaluate the availability of these five characteristics in the WAKEPO innovation and the efforts of the Hegarmanah Village government in implementing this innovation as an alternative service for the community. This research is expected to provide a better understanding of the use of electronic-based public service innovation at the village level.

**Artikel Info**
**Sejarah Artikel**
Diterima: 2023-08-12
Direvisi: 2023-09-15
Dipublikasi: 2023-10-03

**Kata kunci:**
*Inovasi;*
*Pelayanan Berbasis Elektronik;*
*Wakepo.*

**Abstrak**
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan dalam penggunaan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik menggunakan aplikasi WAKEPO di Desa Hegarmanah, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini digunakan untuk memaparkan informasi dan data secara deskriptif. Data diperoleh melalui studi lapangan, studi pustaka, observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen. Karakteristik inovasi yang akan dianalisis meliputi keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba, serta kemudahan untuk diamati. Hasil penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi permasalahan dalam penerapan inovasi WAKEPO di Desa Hegarmanah. Salah satu permasalahan yang diangkat adalah kerumitan fitur aplikasi tersebut, terutama dalam hal pelayanan untuk desa. Selain itu, juga akan diperhatikan karakteristik kemudahan diamati, di mana masyarakat masih belum merasakan manfaat yang diperoleh dari inovasi WAKEPO karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan mengenai layanan tersebut. Dengan mempertimbangkan karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003), penelitian ini akan mengevaluasi ketersediaan lima karakteristik tersebut pada inovasi WAKEPO serta upaya pemerintah Desa Hegarmanah dalam menerapkan inovasi ini sebagai alternatif layanan bagi masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang penggunaan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik di tingkat desa.

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu dengan orang lain dan bertujuan untuk menyediakan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan barang atau jasa yang diperlukan. Pemerintah bertanggung jawab untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berguna bagi masyarakat.

Pemerintah desa sebagai lembaga publik di tingkat terendah harus beradaptasi dengan perkembangan zaman. Pelayanan publik di desa dapat ditingkatkan dengan menggunakan teknologi informasi, seperti e-government. E-government merupakan penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas

pelayanan publik. Penerapan e-government dapat dilakukan dari tingkat Pemerintah Pusat hingga desa/kelurahan. Penerapan e-government di tingkat desa dapat membantu dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif dan mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, seperti kepastian hukum, keterbukaan, profesionalitas, dan partisipatif, harus diterapkan secara baik untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas.

Pemerintah Kabupaten Sumedang mengembangkan inovasi pelayanan publik bernama WAKEPO (Whatsapp Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online). WAKEPO merupakan platform berbasis WhatsApp yang memberikan informasi dan layanan publik kepada masyarakat. Masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administratif melalui WAKEPO, seperti surat keterangan, informasi potensi desa, pariwisata, dan layanan pemerintahan. Meskipun telah ada inovasi seperti WAKEPO, terdapat beberapa permasalahan dalam penggunaan egovernment di desa, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan minimnya pemahaman tentang penggunaan teknologi pada kalangan usia tua. Perlu dilakukan peningkatan sosialisasi dan penyederhanaan fitur agar masyarakat dapat memanfaatkan e-government dengan lebih baik. Dalam mengembangkan pelayanan publik di desa, penting untuk mempertimbangkan kebutuhan dan karakteristik masyarakat setempat. Dengan penerapan e-government yang baik dan terpadu, diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat desa.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini akan menganalisis permasalahan dengan cara menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003). Teori ini menyatakan bahwa penerimaan inovasi oleh masyarakat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi penerimaan informasi meliputi keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba, serta kemudahan untuk diamati. Dalam penelitian ini, fokus permasalahan adalah pada salah satu atribut inovasi Rogers yaitu kerumitan (complexity). Inovasi WAKEPO dinilai memiliki fitur yang rumit terutama dalam hal pelayanan untuk desa. Selain itu, juga diperhatikan karakteristik kemudahan diamati (observability), di mana masyarakat masih belum merasakan manfaat yang diperoleh dari inovasi WAKEPO karena kurangnya kesadaran dan juga pengetahuan mengenai layanan tersebut.

Selain dua karakteristik tersebut, penelitian ini juga akan menganalisis tiga karakteristik lainnya, yaitu keuntungan relatif (relative advantage), kesesuaian (compatibility), dan kemungkinan untuk dicoba (triability). Penelitian ini akan mengevaluasi ketersediaan lima karakteristik tersebut pada inovasi WAKEPO serta upaya pemerintah Desa Hegarmanah dalam menerapkan inovasi ini sebagai alternatif layanan bagi masyarakat. Penelitian ini akan membahas inovasi pelayanan publik berbasis elektronik pada aplikasi WAKEPO di Desa Hegarmanah, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang pada tahun 2021.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang dikumpulkan adalah data deskriptif atau kata-kata, dan pengumpulan data dilakukan melalui studi lapangan, studi pustaka, observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen. Metode ini digunakan untuk mendukung penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik pada Aplikasi WAKEPO di Desa Hegarmanah, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang pada tahun 2021. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi studi lapangan, observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen. Studi pustaka juga dilakukan untuk mengumpulkan informasi dari sumber luar. Penentuan informan dilakukan melalui purposive sampling.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Desa Hegarmanah adalah sebuah desa yang terletak di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Desa ini terletak di pinggiran Jalan Raya Jatinangor No. 230 dan dibentuk sebagai desa yang terpisah dari Desa Cikeruh pada tahun 1983. Sebelum tahun 1980, bagian utara desa ini adalah perkebunan karet Belanda yang kemudian diubah menjadi area pengembangan pendidikan, termasuk Universitas Padjadjaran (UNPAD). Desa Hegarmanah telah mengalami pertumbuhan penduduk yang pesat, yang mengakibatkan perubahan dalam budaya dan gaya hidup. Pemukiman menjadi lebih padat, dan mata pencaharian masyarakat beralih dari pertanian dan pekerjaan pertanian menjadi lebih fokus pada bisnis dan jasa. Tingkat pengangguran meningkat, dan berbagai

masalah sosial muncul, seperti pengelolaan sampah dan akses air bersih. Perubahan ini juga memengaruhi penggunaan lahan, dengan lahan pertanian yang diubah menjadi area permukiman dan komersial.

Salah satu masalah yang dihadapi oleh Desa Hegarmanah adalah perencanaan bangunan yang buruk, yang mengakibatkan kurangnya ruang terbuka publik dan banyaknya struktur yang tidak berizin yang mengganggu estetika dan drainase air di area pertanian. Pertumbuhan Jatinangor, termasuk Desa Hegarmanah, juga membawa dampak positif pada pendidikan dan daya beli masyarakat. Peluang bisnis baru perlu didukung melalui pengembangan dan peningkatan sumber daya manusia, serta investasi modal, agar masyarakat dapat bertahan dan bersaing dengan para investor.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Hegarmanah, Kabupaten Sumedang, ditemukan bahwa penggunaan aplikasi WAKEPO untuk pelayanan publik masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Hegarmanah serta kesulitan masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian ini juga menganalisis karakteristik inovasi berdasarkan teori Rogers dan mengukur tingkat adopsi inovasi oleh masyarakat Desa Hegarmanah terhadap aplikasi WAKEPO.

Ada beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik menggunakan aplikasi WhatsApp Kebutuhan Informasi Dan Pelayanan Online (WAKEPO) di Desa Hegarmanah. Salah satu faktor pendukung utama adalah Keuntungan Relatif (Relative Advantage). Masyarakat Desa Hegarmanah dapat mengakses kebutuhan informasi secara online melalui satu pintu yang terintegrasi dengan kanal informasi lainnya seperti akun media sosial dan juga memangkas birokrasi pelayanan desa dan memudahkan akses masyarakat. Pelayanan administratif menjadi cepat, murah, dan praktis.

## B. Pembahasan

Hasil penelitian ini menyimpulkan beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik menggunakan aplikasi WhatsApp Kebutuhan Informasi Dan Pelayanan Online (WAKEPO) di Desa Hegarmanah. Dalam penelitian ini telah menjawab pertanyaan mengenai rendahnya penggunaan WAKEPO sebagai pilihan alternatif pelayanan di Desa Hegarmanah, kesulitan dalam penggunaan fitur dan cara penggunaan WAKEPO, serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Hegarmanah Salah satu faktor pendukung utama yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah Keuntungan Relatif (Relative Advantage). Keuntungan relatif ini melibatkan sejumlah aspek positif yang ditemukan dalam penggunaan aplikasi WAKEPO di Desa Hegarmanah. Masyarakat Desa Hegarmanah dapat mengakses kebutuhan informasi secara online melalui satu pintu yang terintegrasi dengan kanal informasi lainnya seperti akun media sosial. Dengan demikian, mereka tidak perlu lagi mendatangi kantor desa untuk memperoleh informasi atau layanan yang mereka butuhkan. Penggunaan aplikasi ini juga mempercepat akses informasi dan layanan bagi masyarakat. Selain itu, penerapan inovasi ini juga berhasil memangkas birokrasi dalam pelayanan desa, sehingga proses administratif menjadi lebih cepat, murah, dan praktis. Masyarakat juga dapat menghemat biaya dan waktu dengan mengirimkan data dan mencetak dokumen dari rumah melalui aplikasi ini.

Selain faktor Keuntungan Relatif, faktor pendukung lainnya yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah Kesesuaian (Compatibility). Inovasi WAKEPO adalah aplikasi berbasis WhatsApp yang dirancang dengan mempertimbangkan kebiasaan dan kebutuhan masyarakat Desa Hegarmanah yang sudah menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi dan informasi. Dengan menggunakan aplikasi yang sudah dikenal dan terbiasa digunakan, masyarakat dapat dengan mudah beradaptasi dengan inovasi baru ini. Selain itu, aplikasi ini juga sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku di masyarakat, sehingga diterima secara positif. Kesesuaian inovasi ini juga melibatkan pemerintah Desa Hegarmanah dalam melaksanakan prosedur pelayanan secara online yang berlaku, sehingga terdapat sinergi antara inovasi dengan kebijakan dan praktik yang sudah ada.

Selain memberikan simpulan terhadap faktor pendukung, penelitian ini memberikan sejumlah rekomendasi guna meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi WAKEPO di Desa Hegarmanah. Rekomendasi-rekomendasi ini mencakup beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh pemerintah desa dan

pihak terkait, seperti meningkatkan sosialisasi tentang aplikasi WAKEPO kepada masyarakat, menyelenggarakan pelatihan penggunaan aplikasi WAKEPO bagi masyarakat secara rutin, memperbaiki antarmuka pengguna aplikasi WAKEPO agar lebih intuitif dan mudah dipahami, melibatkan aktif partisipasi masyarakat dalam pengembangan dan pengimplementasian aplikasi WAKEPO, serta melakukan evaluasi dan pemantauan secara berkala terhadap penggunaan aplikasi WAKEPO. Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi ini, diharapkan adopsi dan penggunaan aplikasi WAKEPO di Desa Hegarmanah dapat meningkat secara signifikan, sehingga memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat dalam hal akses informasi dan layanan publik yang lebih efisien, praktis, dan mudah diakses.

## IV. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis elektronik menggunakan aplikasi WAKEPO di Desa Hegarmanah memiliki beberapa faktor pendukung, seperti keuntungan relatif dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun terdapat beberapa karakteristik inovasi yang belum optimal terpenuhi, penelitian ini mengidentifikasi potensi untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi WAKEPO. Faktor penghambat dan pendukung dalam pengembangan inovasi perlu diperhatikan agar implementasi inovasi dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

### B. Saran

Untuk meningkatkan adopsi dan juga penggunaan aplikasi WAKEPO, Pemerintah Desa Hegarmanah perlu melakukan sosialisasi luas, pelatihan rutin, perbaikan antarmuka pengguna, melibatkan partisipasi aktif masyarakat, evaluasi berkala, dan memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan Desa Hegarmanah dapat mencapai adopsi yang lebih luas dan memberikan manfaat optimal dalam akses informasi dan layanan publik yang efisien.

## DAFTAR RUJUKAN

Budhijanto, D. &. (2022). EGovernment Law & Regulations : Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ( SPBE ) di Indonesia-DANRIVANTO 2022 (Issue December).

Doli Tua Mulia Raja Panjaitan & Piki, &. P. (2021). Administrasi Publik. (9).

Faozanudin, M. S. (2022). Kebijakan dan Pelayanan Publik Berbasis Keadilan.

Hajar, S. A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*. doi:http://jurnal.untapsel.ac.id/index.php/muqoddimah

Haudi. (2021). Pengantar Ilmu Pemerintahan.

Jurna Antoni, D. A. (2022). E-Government Berbasis Information Technology Infrastructure. . doi:http://eprints.binadarma.ac.id/12506/1/E-Government Berbasis IT Infrastructure.pdf

N, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (DIGIDES) di Desa Madello, Kecamatan Balusu, Kabupaten Barru.

Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). (20).

Prabowo, H. S. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik.

Sugiyono. (2019). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&d. ALFABETA