



Prosiding Nasional FISIP Universitas Islam Syekh Yusuf

Alamat: Jln. Syekh Yusuf No.10, RT.001/RW.003, Babakan, Kec. Tangerang,
Kota Tangerang, Banten 15118

ANALISIS PENGEMBANGAN KAPASITAS RUKUN WARGA (RW) DALAM PEMANFAATAN APLIKASI SAPAWARGA DI KELURAHAN ISOLA KOTA BANDUNG

**Muhammad Alwi Luthfi; Audry Sabila Arifin; Fathurahman Hafidz; Rendra Renggana
Mahesa; Silfa Fauziah Nurjamil; Fatmawati**

**Public Administration, Social and Humaniora, Universitas Muhammadiyah Bandung,
Bandung/Indonesia**

Email: alwiluthffy1@gmail.com

Article Information :

Submitted 16 November 2022

Revised 23 Maret 2023

Published 23 Maret 2023

ABSTRACT

Presidential Regulation Number 59 of 2012 concerning the National Framework for Capacity Development of Local Governments has been realized in all regions, including the scope of West Java Provincial Government. Capacity development has been carried out from local government level to Neighbourhood/Hamlet level, which uses technology as a form of E-Government support and public service innovation. Based on these regulations, this study aims to analyze the development of Hamlet capacity on utilization of SapaWarga application in Isola Village, Sukasari District, Bandung City. This type of research uses qualitative - descriptive methods with data collection are observation, interviews and documentation. Informants in this study were The Office of Communication and Informatics of West Java, Head of Hamlet, Head of Urban Village, Head of Sub-district and community leaders. As a result, the role of Hamlet administrators in using that application is very necessary to facilitate information access from the government to the public. SapaWarga has three main features, namely aspirations, information, and public services with one-door access through hand, if it has optimized. However, some Hamlet administrators in Isola Village, Sukasari District have not downloaded the SapaWarga application due to inadequate devices. Therefore, the government needs to hasten distribution of gadgets for Hamlet administrators, then accompanied by capacity building and interaction excellence approach so that Hamlet administrators who are technologically savvy are able to operate SapaWarga application well.

Keywords : Capacity Building, Rukun Warga (RW), Sapawarga Application.

A. PENDAHULUAN

Terbitnya Peraturan Presiden No. 59 Tahun 2012 tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Daerah, menjadi sebuah landasan bagi Pemerintah daerah untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia serta fasilitas yang terdapat di lingkup daerah. Undang-undang ini menegaskan bahwa pengembangan kapasitas pada penyelenggaraan kebijakan pemerintah salah satunya dicapai melalui peran serta dari masyarakat. Selain itu, undang-undang ini juga mengusung asas desentralisasi dan tugas pembantuan secara efektif, efisien, dan berkesinambungan. Dengan demikian, pengembangan kapasitas daerah sesuai dengan Pasal 7 Peraturan Presiden No. 59 Tahun 2012 tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Daerah menghendaki sebuah inovasi bagi percepatan pembangunan Daerah.

Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat melakukan sebuah inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi SapaWarga sebagai; a) wadah aspirasi yang terdiri dari kegiatan RW, Survei yang dibuat pemerintah, usulan pembangunan kepada pemprov dan mengikuti polling yang diadakan oleh pemprov; b) wadah informasi yang terdiri dari berita-berita terpercaya dan saberhoax untuk pelaporan dan klarifikasi berita bohong yang ditemukan di internet; dan c) wadah pelayanan publik yang terdiri dari info pajak kendaraan bermotor dan informasi administrasi kependudukan.

Pemerintah daerah Jawa Barat, tanpa terkecuali Kelurahan Isola Kecamatan Sukasari Kota Bandung, tengah gencar melakukan inovasi pelayanan publik dengan melakukan transisi pola birokrasi dan aspirasi, yang awalnya secara manual beralih menggunakan aplikasi, salah satunya adalah aplikasi SapaWarga. Dalam penggunaan Aplikasi SapaWarga dapat menjadi bukti keterbukaan pemerintah daerah terhadap masyarakat untuk mewujudkan e-Government secara mudah dan murah tetapi mampu menunjang pengembangan kapasitas daerah dengan cepat. Teknologi yang dipadukan dengan pelayanan publik memiliki tujuan untuk efisiensi dan efektivitas. tetapi disisi lain, hal tersebut dipandang sebagai kompleksitas bagi sebagian orang, terutama bagi para aparat pelayan publik yang masih gagap teknologi, termasuk para ketua RW di Kelurahan Isola Kecamatan Sukasari Kota Bandung. Keterbatasan dalam penguasaan teknologi dan mengakses serta mengolah informasi menjadi salah satu faktor yang menghambat pemerintah daerah untuk mencapai tujuan utamanya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pengembangan Kapasitas (Capacity Building)

Secara umum konsep capacity building dapat dimaknai sebagai proses membangun kapasitas individu, kelompok atau organisasi. Capacity building dapat juga diartikan sebagai upaya memperkuat kapasitas individu, kelompok atau organisasi yang dicerminkan melalui pengembangan kemampuan, keterampilan, potensi dan bakat serta penguasaan kompetensi-kompetensi sehingga individu, kelompok atau organisasi dapat bertahan dan mampu mengatasi tantangan perubahan yang terjadi secara cepat dan tak terduga. Grindle, Marilee (dalam Haryanto, 2014: 19), mengatakan pengembangan kapasitas merupakan upaya yang ditujukan untuk mengembangkan berbagai strategi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsibilitas kinerja pemerintah. Brown (dalam Haryanto, 2014: 19) menjelaskan pengembangan kapasitas sebagai suatu proses yang dapat

meningkatkan kemampuan seseorang, suatu organisasi, atau suatu sistem untuk mencapai tujuan-tujuan yang akan dicapai.

Dilihat dari perspektif tiga tingkat pengembangan kapasitas, pengetahuan secara tradisional telah dibina di tingkat individu, sebagian besar melalui pendidikan. Tetapi itu juga dapat dilakukan dan dibagikan dalam suatu organisasi, seperti melalui pelatihan di tempat kerja atau bahkan di luar pengaturan organisasi formal melalui pengalaman kehidupan umum, dan didukung melalui lingkungan yang memungkinkan sistem dan kebijakan pendidikan yang efektif, jika secara individu merupakan keterampilan, pengalaman, dan pengetahuan yang memungkinkan setiap orang untuk melakukan.

Dalam tingkat sistem, maka perubahan diarahkan pada reformasi kebijakan, yaitu melakukan perubahan pada "aturan main" dari kerangka kerja kelembagaan yang dapat mendorong proses pencapaian tujuan-tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan dalam tingkat entitas atau organisasi, maka penguatan kelembagaan diarahkan pada perbaikan instrumen manajemen untuk memperbaiki kinerja dari fungsi-fungsi dan tugas-tugas pada seluruh lini organisasi dan perbaikan pada struktur mikronya. Aktivitas yang harus dilakukan adalah menata kembali struktur organisasi, mekanisme tata kerja, proses pengambilan keputusan, sistem komunikasi internal dan eksternal (jaringan komunikasi), sistem kepemimpinan, sistem insentif dan sistem pemanfaatan personel. Faktor yang mempengaruhi pengembangan kapasitas menurut Millen, 2003 ada empat isu inti yang memiliki pengaruh terbesar pada pengembangan kapasitas, yakni :

- a) Pengaturan kelembagaan : Kebijakan praktik dan sistem yang memungkinkan untuk berfungsi efektif dari suatu organisasi atau kelompok. Ini mungkin termasuk aturan 'keras' seperti hukum atau ketentuan kontrak, atau aturan 'lunak' seperti kode perilaku atau nilai yang diterima secara umum.
- b) Kepemimpinan : kemampuan untuk mempengaruhi, menginspirasi, dan memotivasi orang lain untuk mencapai atau bahkan melampaui tujuan mereka. Ini juga kemampuan untuk mengantisipasi dan menanggapi perubahan. Kepemimpinan tidak selalu identik dengan posisi otoritas; itu juga bisa bersifat informal dan diterapkan di banyak tingkatan.
- c) Pengetahuan : mendukung kapasitas mereka dan karenanya mendukung pengembangan kapasitas. Dilihat dari perspektif tiga tingkat pengembangan kapasitas, pengetahuan secara tradisional telah dibina di tingkat individu, sebagian besar melalui pendidikan dan didukung melalui lingkungan yang memungkinkan sistem dan kebijakan pendidikan yang efektif.
- d) Akuntabilitas : akuntabilitas ada ketika pemegang hak mampu membuat pengembalian tugas memenuhi kewajiban mereka. Dari perspektif pengembangan kapasitas, fokusnya adalah pada antarmuka antara penyedia layanan publik dan klien atau penyedia layanan dan badan pengawasan. Lebih khusus lagi, ini adalah tentang kemauan dan kemampuan lembaga-lembaga publik untuk menempatkan sistem dan mekanisme untuk melibatkan kelompok-kelompok warga, menangkap dan memanfaatkan umpan balik mereka serta kapasitas warga untuk memanfaatkan platform tersebut.

Pengembangan Kapasitas dalam Konteks E-Government

E-Government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Istilah e-Government atau electronic government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan.

Dengan e-government diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah (Kase, 2010). Untuk mengembangkan e-Government terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh menurut hasil kajian dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah support, capacity, dan value (Indrajit, 2006).

Pertama, support. Tanpa adanya unsur political will ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-Government dapat berjalan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen top down, maka jelas dukungan implementasi program e-Government yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi.

Kedua, capacity. Maksud elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian e-Government terkait dengan menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yakni ketersediaan sumber daya, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian.

Ketiga, value. Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif e-Government tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah, maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-Government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar benar memberikan manfaat (value) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Pentingnya e-Government salah satunya didasarkan atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan perubahan zaman yang semakin maju. Salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Di samping itu peningkatan SDM yang memakai untuk implementasinya perlu menguasai secara serius dan mengubah pandangan tentang keberhasilan pelaksanaan e-Government bukan terletak pada teknologinya tetapi bergantung pada kemampuan manusia yang mengelolanya pada sisi manajerial perlu dibuat suatu model pengelolaan e-Government, baik untuk tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

SapaWarga

SapaWarga merupakan salah satu program pendukung Desa Digital untuk memangkas gap dan menjembatani komunikasi masyarakat desa dengan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. Ketua Rukun Warga (RW) sebagai penanggungjawab diberi gawai yang dilengkapi aplikasi SapaWarga, dengan harapan mereka dapat berkomunikasi secara virtual dengan Gubernur Jabar maupun Bupati/Walikota. Ketua RW pun bisa memberikan laporan terkait potensi wilayahnya maupun membuat pengaduan. Sesuai dengan keputusan Gubernur Jawa Barat No. 188.44/Kep.026.PPD/2019 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Keuangan Desa tahun Anggaran 2019. Aplikasi ini merupakan program pemberian fasilitas gadget yang dapat mempermudah warga dalam menyampaikan aspirasi, mendapatkan informasi serta mendapatkan layanan publik.

Penerapan program teknologi saat ini tidak hanya berkembang pada sebuah sistem privat saja, juga ikut berkembang dalam sebuah pemerintahan yang dapat membantu pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Saat ini, penggunaan TIK terutama internet dipandang sebagai alat untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik.

Dalam meningkatkan informasi pemerintah kepada masyarakat dapat membantu persepsi publik yang bias dan mempengaruhi ekspektasi kepercayaan dengan mempersempit kesenjangan informasi antara masyarakat dan pemerintah. Potensi keuntungan e-Government telah menyebabkan adopsi teknologi berbasis web sebagai unsur penting dalam program modernisasi demokrasi. Dasar hukum yang menjadi pedoman adanya sebuah program SapaWarga Jawa Barat yaitu :

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendetayagunaan Telematika di Indonesia.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi
4. Keputusan Gubernur Jawa Barat No. 188.44/Kep.026.PPD/2019 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Keuangan Desa tahun Anggaran 2019.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yakni mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan orang secara individual maupun kelompok (Sukmadinata, 2009). Melalui jenis penelitian deskriptif dalam penulisannya peneliti akan menganalisis dan memaparkan pengembangan kapasitas Rukun Warga (RW) dalam pemanfaatan Aplikasi SapaWarga di Kelurahan Isola, Kecamatan Sukasari, Kota Bandung. Sedangkan jenis penelitian adalah jenis penelitian kualitatif, dimana peneliti akan mengungkapkan data berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun pendekatan yang digunakan yakni kualitatif yakni merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Cresswell, 2018). Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yakni pemaparan tentang apa yang diucapkan, ditulis dan dilakukan secara nyata dapat diamati dari subjek penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi literatur, wawancara,

dan observasi.

- a. Studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan data dengan mencari atau
- b. menggali data dari literatur yang terkait dengan apa yang dimaksudkan dalam
- c. permasalahan penelitian yaitu mengenai peningkatan pengembangan kapasitas Rukun Warga (RW);
- a. Wawancara tertutup dilakukan untuk memunculkan pandangan dan opini dari para key informant dari stakeholder terkait SapaWarga di Kelurahan Isola dan Kecamatan Sukasari; dan
- b. Observasi dilakukan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian yaitu di Kelurahan Isola Kecamatan Sukasari Kota Bandung.

Bagian metode menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan. Penyajiannya memungkinkan pembaca untuk mengevaluasi kesesuaian metode, reliabilitas serta validitas instrument yang digunakan dalam penelitian. Perlu juga dijelaskan bagaimana ragam populasi yang terkait dengan masalah yang diteliti, serta proses sampling yang dilakukan.

D. TEMUAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Kelurahan Isola

Kelurahan Isola merupakan salah satu kelurahan yang terdapat di kota Bandung, tepatnya di kawasan Bandung Utara. Kelurahan Isola termasuk bagian dari kecamatan Sukasari, dimana di dalamnya terdapat tiga kelurahan lainnya yaitu kelurahan Gegerkalong, kelurahan Sukarasa, dan kelurahan Sarijadi.

Kelurahan Isola terdiri atas 6 Rukun Warga dan 25 Rukun Tetangga. Berdasarkan data kependudukan, Kelurahan Isola memiliki jumlah penduduk 14.232 jiwa terdiri dari 7.338 jiwa laki-laki dan 6.894 jiwa perempuan (Juni 2020). Jumlah kepala keluarga di Kelurahan Isola saat ini mencapai sekitar 3.931. Jumlah penduduk ini akan terus bertambah dari waktu ke waktu.

Kelurahan Isola merupakan pintu gerbang Kota Bandung sebelah utara, yang sebelumnya disebut lingkungan Isola berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat Nomor 79/B-XII-KTT/Pem/SK/1972. Pada tahun 1981 lingkungan Isola diubah menjadi Kelurahan Isola dengan Surat Keputusan Walikotaamadya Kepala Daerah Tingkat II Bandung Nomor: 10948 Tahun 1981.

B. Pengembangan kapasitas RW dalam pemanfaatan aplikasi SapaWarga di Kelurahan Isola Kecamatan Sukasari Kota Bandung

Aplikasi SapaWarga mempunyai tiga fungsi utama, yakni layanan publik, informasi, dan pengaduan. Dengan SapaWarga, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dapat memonitor perkembangan desa dengan mudah. Warga juga dapat lebih mudah menyampaikan aspirasi kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Tahapan-tahapan yang dilakukan Diskominfo Jabar bertujuan agar aplikasi SapaWarga beroperasi dengan sempurna dan dapat memenuhi kebutuhan

masyarakat terkait arus informasi dan pelayanan publik.

a. Pengaturan Kelembagaan

Kebijakan inovasi SapaWarga yang diterapkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat pada tahun 2019 melalui Keputusan Gubernur Jawa Barat No. 188.44/Kep.026.PPD/2019 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Keuangan Desa tahun Anggaran 2019 sejalan dengan yang telah dicanangkan oleh pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi. SapaWarga mendapatkan respon positif karena keterbukaan sistem informasi yang diharapkan ketua RW di Kelurahan Isola, Kecamatan Sukasari. Tujuan awal dengan hadirnya SapaWarga ini sebagai pelayanan satu pintu dari RW langsung ke Pemerintah Provinsi maupun sebaliknya dan juga memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi, memberikan ide atau pemikiran inovatif bagi pengembangan daerahnya masing-masing.

b. Kepemimpinan

Dalam penggunaan aplikasi SapaWarga, SDM menjadi aspek yang memiliki pengaruh besar untuk menentukan tingkat keberhasilan dari program e-Government ini. Maka, ketika aspek ini rendah atau lemah, secara keseluruhan program yang dicanangkan pemerintah tidak akan terwujud sesuai tujuan maupun visi misinya. Jika sumber daya manusia yang ada tidak siap menerima kehadiran program ini sebagai bentuk pelayanan publik yang berbasis digital. Oleh karena itu kehadiran pemerintah sebagai fasilitator program sangat diperlukan termasuk pengembangan kapasitas bagi penerima program dalam hal ini RW yang menjadi sasaran pengguna aplikasi SapaWarga.

c. Pengetahuan

Aplikasi SapaWarga diperkenalkan untuk pertama kali terdapat beberapa pihak yang kurang responsif disebabkan keterbatasan pengguna dalam menguasai teknologi, mengakses, mengolah, serta mengelola informasi menjadi kendala utama dalam penggunaan SapaWarga. Mayoritas yang menjadi fokus subjek dari SapaWarga ini adalah mereka yang telah berusia lanjut, sehingga kurang bisa menerima literasi digital. Tidak dapat dipungkiri akhirnya pengelolaan SapaWarga ini dialihkan atau dibebankan pada pihak ketiga, yaitu seseorang yang dianggap mampu dan ahli dalam teknologi atau mengoperasikan aplikasi tersebut.

Dalam hal ini, Pemerintah diharapkan terus berupaya dalam mencerdaskan RW secara pengetahuan dan pemahaman teknologi melalui program-program pengembangan kapasitas yang dilakukan secara berkala. Upaya tersebut diantaranya memberikan sosialisasi mengenai teknologi yang intensif dan massif, serta penyamarataan akses terhadap teknologi, informasi, dan komunikasi. Di sisi lain, RW juga terus mendorong dirinya untuk meningkatkan literasi digital. Upaya untuk mengembangkan pengetahuan dan kapasitas RW di kelurahan Isola tetap berlanjut dan harus terus dievaluasi secara berkelanjutan. Terakhir, perlu ada koordinasi dari pemerintah provinsi sehingga kelurahan sehingga mampu menciptakan penggunaan aplikasi yang lebih baik lagi sesuai yang diharapkan oleh pemerintah provinsi sampai

kelurahan.

d. Akuntabilitas

Secara sistemik, tidak terdapat kendala yang signifikan. Cukup dengan pengawasan yang berkelanjutan maka aplikasi sapa warga bisa dievaluasi secara program dan penerapannya di lingkungan RW kelurahan Isola. Hal ini diperkuat dengan informasi yang diperoleh dari beberapa RW Kelurahan Isola bahwa aplikasi ini sangat memudahkan dalam menampung dan menyampaikan informasi kepada warga. Mengingat saat ini aktivitas masyarakat sudah banyak di sosial media, sehingga aplikasi ini sangat memudahkan bagi RW untuk berkomunikasi kepada masyarakat termasuk memberikan laporan kepada atasan. Sedangkan secara organisasi, Aplikasi SapaWarga ini dalam penggunaannya secara eksplisit melewati koordinasi birokrasi yang seharusnya seperti dari RW ke pemerintah kelurahan, lalu ke pemerintah kecamatan dan selanjutnya ke pemerintah kota/kabupaten. Hal ini dinilai sangat rentan memicu permasalahan, karena RW dapat langsung berkoordinasi dengan pemerintah provinsi. Sehingga dapat memicu miss informasi di lapangan. Termasuk pada tahapan implementasi, kinerja sistem aplikasinya dinilai sangat baik. Kendala lainnya terdapat pada device/perangkat yang difasilitasi cenderung mempunyai spesifikasi yang kurang memadai. Selain itu, evaluasi dan mentoring para ketua RW dalam menggunakan aplikasi ini dinilai masih kurang, dilihat dari aktivitas laporan pada aplikasi SapaWarga yang digunakan.

E. DISKUSI

Temuan Penelitian membuktikan bahwa kapasitas ketua RW di Kelurahan Isola di Kota Bandung sangatlah minim pengetahuan terkait dengan teknologi digital (pengoperasian aplikasi sapa warga), oleh karena itu adanya keterlibatan dari peran pemerintah dalam memberikan edukasi terhadap setiap ketua RW dalam pengoperasian aplikasi sapa warga sebagai bentuk tindakan dari pemerintah dalam meningkatkan kapasitas ketua RW. Adanya pelatihan tersebut dalam rangka pemberian edukasi kepada ketua RW tentunya mempermudah ketua RW dalam mengoperasikan aplikasi tersebut, akan tetapi pemberian pelatihan tersebut tidak bersifat Kontinu maka dari itu banyak ketua RW yang tidak memahami secara spesifik fitur-fitur yang ada di aplikasi sapa warga.

F. KESIMPULAN

Inovasi pelayanan publik oleh pemerintahan provinsi menjadi hal yang luar biasa dan sesuai dengan harapan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Salah satunya dengan menghadirkan aplikasi SapaWarga. Secara sistemik, tidak terdapat kendala yang signifikan. Cukup dengan pengawasan yang berkelanjutan maka aplikasi sapa warga bisa dievaluasi secara program dan penerapannya di lingkungan RW kelurahan Isola. Selanjutnya, terdapat beberapa pihak yang kurang responsif disebabkan oleh, keterbatasan pengguna dalam menguasai teknologi, mengakses, mengolah, serta mengelola informasi menjadi kendala utama dalam penggunaan SapaWarga. Oleh karena itu, Pemerintah diharapkan terus berupaya dalam mencerdaskan RW dalam

meningkatkan pengetahuan dan pemahaman teknologi melalui program-program pengembangan kapasitas yang dilakukan secara berkala. Upaya tersebut diantaranya memberikan sosialisasi mengenai teknologi yang intensif dan massif, serta penyamarataan akses terhadap teknologi, informasi, dan komunikasi.

REFERENSI

- Indrajit, R. E. 2006. *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Aptikom.
- Purwaningsih, C. P. 2016. *Layanan E-Sapawarga Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas. Kebijakan dan Manajemen Publik* , 1-9.
- Ratnasari, J. D., Makmur, M., & Ribawanto, H. Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Kelembagaan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* , 103-110.
- Salim, & Syahrudin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.

Dokumen-Dokumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi