Sosialisasi WA KEPO Di Desa Cikole

Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang

Akadun

FISIP UNSAP, akadun@unsap.ac.id

Abstraks

Dalam rangka mewujudkan visi Kabupaten Sumedang, “Terwujudnya Masyarakat Sumedang yang Sejahtera, Agamis, Maju, Profesional, dan Kreatif (SIMPATI)” , pemerintah Kabupaten Sumedang meluncurkan aplikasi Wakepo. Wakepo merupakan palikasi pelayanan online berbasis media sosial WA sehingga diharapkan semua penduduk Kabupaten Sumedang mudah mengakses laynan berbasis online. Permasalahannya, dari jumlah penduduk 1.159.400 orang, sebagian besar dari mereka belum dapat mengakses Wakepo, termasuk masyarakat Desa Cikole Kecamatan Cimalaka. Sosialisasi sebagai salah satu faktor kritikal keberhasilan implementasi suatu kebijakan perlu dilaksanakan baik kepada pelaksana teknis di lapangan maupun sasaran kebijakan. Oleh karena itu peserta KKN melakukan sosialisasi kepada kepada kelompok masyarakat sebagai sasaran program Wakepo. Dalam sosialisasi ini ternyata, peserta KKN mengalami banyak hambatan, mulai dari perangkat desa dan kelompok sasaran enggan memanfaatkan Wakepo,jaringan yang jelek, gaptek, sampai Wakepo yang macet. Namun demikian, peserta KKN tetap melaksanakan sosialisasi kepada beberapa kelompok sasaran, yaitu perangkat desa, karang tarunna, dan ibu-ibu posyandu dan PKK, meskipun tidak selamanya dapat mempraktekkan penggunaan Wakepo.

Kata Kunci: Wakepo, sosialisasi, pelayanan, online, Sumedang

1. PENDAHULUAN

Sosialisasi Wakepo bertujuan membantu Pemerintah Kabupaten Sumedang untuk menjelaskan apa, mengapa, bagaimana penggunaan Wakepo sehingga SIMPATI sebagai visi Kabupaten Sumedang 2018-2023 dapat dicapai melalui berbagai pelayanan yang berkualitas.

Dalam Wakepo terdapat fitur/layanan yang dapat diakses oleh masyarakat melalui aplikasi WA. Sebagai program unggulan Kabupaten Sumedang, WA memberikan beberapa pelayanan interaktif, di antaranya Profil Kabupaten Sumedang, Informasi Perangkat Daerah (termasuk kecamatan), informasi partiwisat dan kuliner, UMKM Unggulan Kabupaten Sumedang, Informasi Covid-19, Informasi Bisnis dan Ekonomi, Mall Pelayanan Publik, Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah, Layanan-layanan digitial,Berita dan Galeri, Pengaduan dan Layanan Kegawatdaruratan, Layanan Desa, Informasi Bansos, Saran dan Keluhan, Verifikasi Berita Hoax.

Meskipun Wakepo mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah Kabupaten Sumedang dan pihak lain ternyata berdasarkan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sumedang belum terdapat anggota masyarakat dan perangkat desa yang memanfaatkan Wakepo dalam mendapatkan pelayanan informasi dan bentuk pelayanan lainnya. Dengan demikian, sosialisasi Wakepo oleh peserta KKN memiliki legitimasi dan nilai strategis secara empiris agar tujuan dan sasaran program Wakepo tercapai.

* 1. Sosialisasi dalam Implementasi Kebijakan

Proses kebijakan terdiri dari perumusan kebijakan publik, implementasi kebijakan publik, dan evaluasi kebijakan publik. Ketiga proses tersebut sangat penting akan keberhasilan suatu kebijakan. Implementasi kebijakan adalah sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan individu atau pejabat maupun swasta yang mengarah pada tujuan yang ditetapkan (Van Meter dan Van Horn dalam Suaib, 2016). Dunn (1995 menyatakan bahwa implementasi kebijakan berarti pelaksanaan dan pengendalian arah tindakan kebijakan sampai dicapainya hasil kebijakan. Dalam pengertian seperti ini, implementasi kebijakan merupakan aktivitas praktis. Menurut Penulis implementasi kebijakan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan seorang pejabat publik mencapai tujuan dan sasaran kebijakan dengan melakukan pembuatan program, kegiatan, dan pekerjaan.

Implementasi kebijakan memiliki dua model yang diametral, yaitu model top down dan bottom up. Dilihat dari hubungan pemerintahan nasional dan subnasionnal maka kebijakan Wakepo merupakan bottom up sehingga implementasi lebih banyak menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten/ Kota. Wakepo merupakan program inisiatif dan kreatif pemerintah Kabupaten Sumedang sehingga pelaksanaan program Wakepo lebih banyak dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sumedang. Namun demikian, jika dilihat dari perspektif hubungan desa dan supradesa maka program Wakepo merupakan top-down. Artinya, Pemerintah Kabupaten Sumedang sebagai pemilik program perlu mensosialisasikan kebijakan tersebut kepada pelaksana operasional dan sasaran program termasuk perangkat desa dan kelompok masyarakat.

Kedudukan sosialisasi dalam implementasi memiliki terminologi masing-masing berdasarkan model dan metode implementasi kebijakan berdasarkan pakar tertentu. Edward III (1990) menamakan sosialisasi itu komunikasi. Dalam komunikasi itu, Edward III mengusulkan agar terdapat saluran yang jelas, kejelasan tujuan-sasaran, SOP, kebutuhan pendukung, dan konsistensi apa konsepsi pembuat kebijakan dengan persepsi pelaksana dan sasaran kebijakan dalam hal tujuan-sasaran, SOP, dan kebutuhan penduduk. Jones menamakannya interprestasi, maknanya untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sebelumnya setiap pelaksana atau agen memiliki persepsi dan konsepsi yang sama atas kebijakan baik dari tujuan-sasaran, mekanisme kerja, struktur organisasi, dan kebutuhan pendukung. Van Meter dan Van Horn (Suaib, 2016) mengistilahkan sosialisasi dengan komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan pelaksanaan. Hogwood dan A. Gunn dalam Wahab (1991) mengemukakan sosialisasi dengan kata komunikasi pada persyaratan perfect implementation, yaitu komunikasi dan koordinasi yang sempurna. Komunikasi memainkan peran penting bag berlangsungnya koordinasi dan implementasi. Akan tetapi koordinasi bukan hanya sekedar menyangkut persoalan mengkomunikasikan informasi ataupun membentuk struktur-struktur administrasi yang cocok, melainkan menyangkut pula persoalan mendasar, yakni praktek pelaksanaan kekuasaan.

* 1. Wakepo sebagai Wujud *Digital Government*

*Digital Government* dari perspektif sejarah dimulai dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan TIK sendiri diarahkan untuk terjadi tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dalam perjalanannya penggunaan TIK dalam dalam pemerintahan mewujud pada konsep *e-government*. Meskipun tidak sama persis *digital government* merupakan konsep yang serupa dengan *e-government* atau seperti dikatakan Welchaman *e-government* merupakan salah satu varian *digital government*.

Pembangunan administrasi pada dasarnya merupakan suatu upaya untuk memperbaiki, membangun, meningkatkan kinerja administrasi, sehingga akan tercapai tujuan secara efektif dan efisien. Pembangunan administrasi tersebut dapat dilakukan dengan cara modernisasi administrasi melalui *digital governance* atau dengan kata lain tata kelola secara digital. Welchaman (2015:11) dalam Ali Husni (2023) berpendapat bahwa, “*digital governance is a framework for establishing accountability, roles, and decision-making authority for an organization’s digital presence, which means its websites, mobile sites, social channels, and any other Internet and web, enabled products and services.”*

Welchaman dalam Ali Husni (2023) menjelaskan lebih jauh bahwa dalam *digital governance* terdapat tiga yang harus diperhatikan yaitu:

1. *Digital Strategy*, strategi digital diartikan sebagai pendekatan organisasi untuk memanfaatkan kemampuan internet dan world wide web, dan memiliki dua aspek yaitu prinsip panduan dan sasaran kinerja.
2. *Digital Policy*, kebijakan digital yang melandasi pengelolaan pelayanan secara online.
3. *Digital Standart*, standar digital untuk memastikan kualitas dan efektivitas digital yang optimal, seperti kedalaman informasi, strategi, serta spesifikasi taktis yang terkait dengan informasi.

Dunleavy dalam Hochtl et al. (2016) berpendapat bahwa

“*Governments and citizens operate in a digital environment, leaving digital trails whatever they do and wherever they go. These trails generate huge quantities of information about themselves, each other and any interactions they have. In this context, the most important elements of an organization that deals* 69 *with people are the information it can access and the intelligence provided by analysis of that information. Information and intelligence generate capacity for innovation, efficiency and the agility to adapt to a rapidly changing environment.”*

Era digital ditandai dengan berkembangnya internet dalam suatu negara. Perkembangan internet mempunyai dampak positif dalam komunikasi pembangunan, khususnya mendekatkan pemerintah sebagai *agent of change* dengan masyarakat. Salah satu strategi pendekatan tersebut adalah dengan program *e-government*.

*Electronic Government* dan digital adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperbaiki pelayanan public dan masyarakat dan meningkatkan partisipasi warga dalam pemerintahan yang demokratis (Rani, 2017). *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan untuk menjalankan kegiatan pemerintahan, yang merupakan jembatan komunikasi pembangunan antara pemerintah dengan masyarakat. Pada dasarnya penerapan informasi teknologi melalui *e-government* pada pemerintahan dimaksudkan untuk membuat proses kerja dalam pemerintahan menjadi lebih sederhana, lebih akurat, responsif, dan membentuk pemerintahan yang transparan dan bertanggungjawab. Dengan kata lain e-gov dimaksudkan untuk menunjang kinerja dalam sebuah pemerintahan, agar lebih efisien dan efektif. Cangkupan *e-government* bukan hanya untuk kepentingan instansi pemerintahan namun juga merupakan kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat luas. Terdapat empat model dalam E-Gov yaitu:

1. *Government to Government* (G2G); komunikasi dan pertukaran informasi data antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi, baik secara vertikal maupun harizontal, baik dalam negeri maupun luar negeri.
2. *Government to Employee* (G2E); komunikasi pekerja atau karyawan untuk pengembangan sumber daya, kesejahteraan, kinerja, dan kebijakan data base kepegawaian.
3. *Government to Business* (G2B), penyediaan informasi untuk kalangan bisnis dalam bertransaksi dengan pemerintah, informasi investasi, tender, dan pengadaan barang.
4. *Government to Citizen*; penyampaian informasi dan pelayanan publik dari pemerintah ke masyarakat, pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakatdan pemerintah, pembuatan dokumen kependudukan, keimigrasian, dan lainnya (Rani, 2017).

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan srategis Nasional e-government menjadi pedoman bagi semua instansi pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam pelaksanaan e-Government. Dengan instruksi ini diharapkan terdapat kesamaan pemahaman, keterpaduan langkah dari seluruh instansi pemerintah dalam mengaplikasikan, dan mengembangkan e-Government. Strategi pokok pengembangan e-Government, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik.
3. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
4. Peningkatan peran-serta dunia usaha dan pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Pengembangan sumber daya manusia di pemerintahan dan peningkatan *e-literacy* masyarakat.
6. Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Pemerintah sekarang ini lebih menitik beratkan pelaksanaan *e-government* minimal mencakup penerapkan dari *e-budgeting*, *e-procurement, e-audit, e-catalog, sampai cashflow management system.* Salah satu penerapan e-government terbaru di Kabupaten Sumedang adalah Wakepo.

1. METODE

Sosialisasi Wakepo kepada perangkat dan masyarakat desa dilakukan secara hidrid, yaitu melakukan pertemuan dalam rapat umum di ruangan terentu dan penyebaran brosur. Kelebihan metode pertemuan dapat memberikan latihan penggunaan aplikasi Wakepo kepada peserta, namun sering lupa ketika memanfaatkan kembali Wakepo, Kekurangan metode kedua kadang kala peserta tidak memahami penggunaan aplikasi meskipun sudah ada petunjuk secara tertulis. Oleh karena itu metode hybrid merupakan metode paling tepat untuk melakukan sosialisasi Wakepo.

Sosialisasi wakepo diberikan kepada 3 kelompok sasaran, yaitu perangkat desa sebanyak 10 oraang, karang taruna sebanyak 10 orang, dan ibu-ibu posyandu 10 orang. Namun demikian, berdasarkan hasil evaluasi dari pihak Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sumedang ternyata hanya satu peserta yang menfaatkan dan terdaftar di sistem Wakepo. Dalam kondisi seperti itu, peserta KKN menginputkan kembali data peserta sosialisasi kepada sistem Wakepo.

1. HASIL DAN DISKUSI

Dalam kegiatan KKN Tematik UNSAP 2023 ada beberapa tonggak penting yang berkaitan dengan KKN:

1. Panitia KKN Tematik UNSAP 2023 memberikan pembekalan kepada peserta KKN dan DPL sebelum dimulai kegiatan KKN.Dalam pembekalan terdapat dua materi, yaitu tentang pembangunan Kabupaten Sumedang secara umum (Sekda) dan Pemanfaatan Aplikasi Wakepo (Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sumedang.
2. Pembekalan Kepada Para DPL berkaitan mekanisme pembimbingan dan program—program tematik.
3. Penerimaan peserta KKN di tingkat Kecamatan dan Desa
4. Pelaksanaan KKN.

Pada pelaksanaan KKN ini, di samping menjalankan beberapa program lain seperti bimbingan belajar, fasilitasi administrasi pemerintahan desa, giat olahraga, giat kebersihan lingkungan, giat posyandu, peserta KKN juga melaksanakan sosialisasi Wakepo kepada karang taruna yang diselenggarakan tanggal 10 Januari 2023 dihadiri 10 orang, kelompok Senam yang diselenggarakan pada 19 Januari 2023 dihadiri kurang lebih 25 orang, serta, dan ibu-ibu posyandu pada tanggal 23 Januari 2023 yang dihadiri sekitar 15 orang.

Pada dasarnya sosialisasi Wakepo kepada masyarakat, kami menjelaskan langkah-langkah mengakses Wakepo dari awal sampai akhir dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Simpan nomor WhatsApps 0811-2220-2220->ketika SIMPATI lalu kirim.
2. Setelah mengetik SIMPATI ketika “9”lalu kirim, maka daftar layanan digital unggulan akan muncul.

WA KEPO

Selamat di WA KEPO-

WhatsApp Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online. *Conversational Government Service*-Pemerintah Kabupaten Sumedang

Silakan ketik angka pilihan Anda, atau ketika kata yang tercetak **tebal.**

**Contoh: “**1” atau **Profil**

1. **Profil** Kabupaten Sumedang
2. Informasi **Kecamatan & Perangkat Daerah**
3. Informasi **Pariwisata & Kuliner**
4. **UMKM** unggulan Sumedang
5. Informasi **Covid-19**
6. Informasi **Bisnis & Ekonomi**
7. Mall Pelayanan Publik-**MPP**
8. Pelayanan **Pajak & Retribusi Daerah**
9. Layanan-layanan **Digital** Unggulan
10. **Berita dan Galeri**
11. **Pengaduan** & Layanan Kegawatdaruratan
12. Layanan **Desa**
13. Informasi **BANSOS**
14. Sampaikan **Saran** atau **Keluhan**
15. Verifikasi Berita **Hoax**
16. Layanan **Pengadilan Negeri** Sumedang

Ketik **Reset** kapanpun Anda ingin mengulangi interaksi ini,

Atau **Selesai** untuk mengakhiri.

1. Misalnya masyarakat mengetik 12 maka di layar Handphone akan muncul:

**WA KEPO**

**Layanan Desa**

Silakan ketik angka pilihan Anda, atau ketik kata yang tercetak tebal

Contoh: “1” atau **Surat Keterangan**

1. **Surat Keterangan** – Layanan Surat Keterangan dari Desa
2. **E-Sakip** – Elektronik Sakip Desa
3. **SDGs** – Dashboard Kondisi Desa
4. **Potensi Desa** – Dashboard Potensi Desa
5. **Menu** untuk ke Menu Utama

9 **Selesai** untuk mengakhiri interaksi ini

Misalnya ketik 1 maka akan muncul di layar handphone

**WA KEPO**

Surat Keterangan Desa

Untuk Permintaan Surat Keterangan

Dari Desa di Kabupaten Sumedang

Bisa dilakukan secara Online melalui

WA, untuk mendapatkan pelayanan

Surat keterangan dari Desa bisa

Dilakukan dari rumah yang nanti akan

Dikirimkan melalui WA.

Untuk mendapatkan pelayanan desa

Silakan akses ke link berikut:

Api.whatsapp.com/send/?phone=6281120000999text=%23simpati

Demikian, contoh pemanfaatan Wakepo yang disosialisasikan ke warga Desa Cikole Kecamatan Cimalaka. Akan tetapi ternyata dalam prakteknya tidak mudah, karena beberapa hal:

1. Ketika kami melakukan sosialisasi kepada ibu-ibu posyandu ternyata aplikasi Wakepo tidak dapat dimanfaatkan sehingga kami terpaksa hanya membagikan brosur dan mendaftarkan ke sistem Wakepo setiap nomor handphone dari Ibu-Ibu Posyandu tersebut.
2. Ketika diadakan monitoring sosialisasi Wakepo di tingkat kecamatan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi ternyata yang baru terdaftar baru 1 orang.
3. Ketika kami mencoba mempraktikkan layanan desa, ternyata dari pihak desa tidak ada respon, artinya pelaksana program Wakepo di tingkat operasional mengalami hambatan.

Meskipun nampaknya pelayanan informasi dan pelayanan online mudah diakses ternyata dalam praktiknya masih mengalami kendala, yaitu warga masyarakat masih kesulitan menerima layanan informasi dan pelayanan online atau ketidaksiapaan layanan Wakepo secara berkelanjutan karena kapasitas website terbatas atau kendala jaringan. Disamping itu, pelayanan desa tidak dapat berjalan dengan baik karena perangkat desa masih menginginkan pelayanan secara manual. Pelayanan manual lebih diminati oleh perangkat desa karena pelayanan seperti perangkat desa menerima imbalan dari masyarakat. Oleh karena itu program Wakepo dapat mencapai tujuan dan sasaran manakala:

1. Kapasitas mesin komputer memadai untuk siap melayani seluruh warga ketika secara simultan menggunakan Wakepo.
2. Berkolaborasi dengan provider untuk menstabilkan jaringannya di wilayah Sumedang.
3. Memberikan insentif yang memadai kepada perangkat desa, baru setelah itu menegakkan hukum bagi pelaksana program Wakepo yang tidak melaksanakannya.
4. KESIMPULAN

Sosialisasi suatu kebijakan atau program merupakan suatu yang strategis dalam implementasi kebijakan atau program untuk mencapai tujuan dan sasaran program termassuk program Wakepo. Sosialisasi program Wakepo tidaklah mudah karena mengalami sejumlah hambatan teknik. Demikian juga, ketika implementasi program Wakepo tidaklah lancar-lancar saja karena di tingkat lini depan pelayanan masih belum memiliki kesiapan untuk perubahan. Kondisi ini lebih disebabkan alasan-alasan finansial bagi pemenuhan hajat hidup perangkat desa yang belum terpenuhi oleh sistem insentif yang diterima perangkat desa.

REFERENSI

Ali Husni, Muhammad Naufal, 2023. Digital Government Pada Platform Simpati 2.0 Kabupaten Sumedang, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 9, No. 1, 2023.

Dunn, William N., 1995. *Analisa Kebijakan Publik*, Yogyakarta; Hanindita Graha Widya.

Hochtl, Johann, Peter Paryek, and Ralph Schollhammer, Big Data in the Policy Cycle: Policy Decision Making in Digital Era, *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, Vol. 26, Issue 1-2, 2016.

Pemerintah Republik Indonesia, 2003. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *kebijakan dan srategis Nasional e-government*.

Rani, Samsul, 2017. Komunikasi Pembangunan Dalam Pembangunan Administrasi Melalui Digital Governance, *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, Vo. 16, No. 31, 2017.

Suaib, Muhammad Ridha, 2016. *Pengantar Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Calpulis.

Wahab, Solichn Abdul, 1991, *Analisa Kebijaksanaan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara.

Widodo, Joko, 2007. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*, Malang: Bayumedia Publishing.

\