
PENGEMBANGAN APLIKASI SAPA WARGA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT

Kartika Sopian Handayani^{1*}, Dinno Mulyono²

^{1,2} Pendidikan Masyarakat, IKIP Siliwangi, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia

¹ kartikasopianhandayani@gmail.com

Received: September, 2022; Accepted: Mei, 2023

Abstract

Background of the field's issues can be observed at the overall level of the village government, which is crucial to a village's development. The effectiveness of public services to the community and the promotion of community welfare will rise with the implementation of quality and integrated services, which will have a positive influence. It is anticipated that the "Greeting Citizens" Application, developed as a public service, will maximize the effectiveness of public services. Therefore, the goal of this study is to ascertain whether the "Greetings of People" application is viable as a tool for providing public services to citizens. The research and development approach, which uses the ADDIE development model Analysis, Design, Development, Implementation, and Evaluation will be employed in this study. The Head of the Citizens Association (RW) in Bojongmekar Village, Cipeundeuy District will be the population for this study. A sample of 35 participants will be taken using the Disproportionate Stratified Random Sampling approach. The findings of this study show that the community and RW Chair assessments receive an average of 3.9 elements, which fall into the extremely feasible category, and that the results of the media experts' assessment are 3.4. Therefore, it can be said that the "Greeting the Citizens" application is deserving of usage as a tool for community service.

Keywords: Greeting the Citizen, Public Service, ADDIE

Abstrak

Latar belakang permasalahan yang ada lapangan terlihat pada tingkat keseluruhan pemerintah desa sangat berperan penting dalam kemajuan suatu desa. Pelayanan yang mutu dan terpadu akan membawa dampak yang baik akan perubahan yang penting terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat dan serta memajukan kesejahteraan masyarakat. Dengan pengembangan Aplikasi "Sapa Warga" sebagai pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara optimal. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kelayakan aplikasi "Sapa Warga" sebagai media pelayanan publik kepada warga masyarakat. Metode yang akan dipergunakan di dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode Research and Development dengan model pengembangan ADDIE yaitu Analysis, Design, Development, Implementation dan Evaluation Populasi yang akan dijadikan pada penelitian ini yaitu Ketua Rukun Warga (RW) di Desa Bojongmekar Kecamatan Cipeundeuy selanjutnya peneliti menggunakan teknik Disproportionate Stratified Random Sampling dengan sampel yang berjumlah 35 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian dari Ketua RW dan masyarakat mendapatkan rata-rata dari keseluruhan aspek sejumlah 3,9 yang masuk kedalam kategori sangat layak dan selanjutnya, hasil penilaian oleh ahli media sejumlah 3,4. Sehingga dapat disimpulkan aplikasi "Sapa Warga" Layak digunakan sebagai media pelayanan publik terhadap masyarakat.

Kata Kunci: Aplikasi Sapa Warga, Pelayanan Publik, ADDIE

How to Cite: Handayani, K.S. (2023). Pengembangan Aplikasi Sapa Warga Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Kepada Masyarakat. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 6 (2), 257-265

PENDAHULUAN

Pelayanan yang mutu dan terpadu sangat diharapkan bisa memberikan perubahan yang penting untuk dapat mewujudkan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat secara optimal serta dapat meningkatkan kesejahteraan bagi warga masyarakat desa setempat. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang bisa dilakukan oleh seseorang atau bahkan sekelompok orang dengan berlandaskan unsur material melalui teknik prosedur tertentu dalam upaya untuk memenuhi kepentingan seseorang sesuai dengan kewenangannya (Abdussamad, 2016). Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pemerintah desa beserta aparat ketua RW adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktivitas pemerintah baik itu dalam bidang pembangunan, pemberdayaan, pelayanan publik yang optimal dan serta kemasyarakatan menjadi pembina dalam ketertiban dan ketentraman di wilayah. Disitulah peran pemerintah desa diharapkan dapat memberikan perubahan sangat penting dalam memajukan suatu pemerintahan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam memenuhi semua kebutuhan dalam pelayanan hal ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan bahwa bagi semua warga negara dan penduduk akan barang atau jasa pelayanan administratif telah disediakan oleh penyedia fasilitas layanan publik.

Berdasarkan Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang berisi bahwa tujuan dibentuknya Negara Republik Indonesia, antara lain yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Petuah tersebut secara filosofis menyimpan makna bahwa sesungguhnya negara berkewajiban untuk dapat memenuhi semua kebutuhan warga negara melalui peraturan pemerintahan yang dapat membantu terciptanya suatu pelayanan publik secara istimewa serta melalui sistem pendidikan yang mendukung dalam terciptanya kecerdasan bangsa dan warga negara berhak dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak publik bagi setiap warga negara atas dasar pendidikan masyarakat, jasa publik, barang publik dan pelayanan administrasi.

Pendidikan nonformal adalah sebagian dari sistem pendidikan yang mempunyai tugas yang sama dengan pendidikan lainnya, dimana memberikan pelayanan yang terbaik terhadap semua lapisan masyarakat. Sama halnya Menurut (Maryani, 2019) bahwa pemberdayaan masyarakat merupakan suatu upaya untuk lebih kreatif dalam memulai sistem kegiatan sosial dalam membangun daya dengan cara memperbaiki kondisi dan situasi bersama-sama.

Keefektifan suatu pelayanan publik merupakan faktor penunjang utama dalam melakukan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, dapat diartikan bahwa efektivitas merupakan suatu target pencapaian suatu tujuan sasaran yang harus dicapai Muhsinin (2017). Pada hakekatnya efektivitas merupakan mutu tercapainya sesuatu program yang dimaksud disini yaitu sejauh mana suatu program media layanan publik yaitu aplikasi Sapa Warga dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pada tahun 2019 Provinsi Jawa Barat menciptakan salah satu aplikasi pelayanan publik untuk masyarakat yaitu aplikasi Sapa Warga. Aplikasi Sapa Warga merupakan suatu bentuk aplikasi yang di dalamnya memuat beberapa fitur yang bermanfaat selain berfungsi sebagai pelayanan publik Sapa Warga merupakan suatu bentuk kepedulian pemerintah terhadap masyarakat khususnya Provinsi Jawa Barat karena masyarakat dapat dengan bebas mengungkapkan segala

bentuk aspirasi dan keinginan masyarakat dalam memajukan suatu desanya. Sapa Warga adalah strategi kebijakan publik yang mempunyai tujuan pokok dalam meningkatkan bentuk informasi dan pelayanan publik dan juga sebagai alat komunikasi 2 arah antara pemerintah desa dengan Ketua RW. (Zulfiani, 2021).

Sapa Warga berperan sebagai pelayanan sistem informasi publik dan juga mengawasi mengenai pembangunan dan kemudian meningkatkan kualitas sumber daya manusia supaya lebih berkembang dengan baik, sehingga masyarakat lebih berdaya dan bersinergi dalam bidang komunikasi secara digital. Berdasarkan pada data dari konsultan desa menunjukkan bahwa dengan adanya media layanan publik ini sangat memberikan dampak positif bagi masyarakat, hal ini terlihat dengan adanya fitur baru yaitu Pemirsa Budiman dimana aplikasi ini diciptakan untuk membantu dalam mengakses minyak goreng yang lebih terjangkau, point pentingnya membantu dalam memenuhi kebutuhan warga, sehingga pola konsumsi masyarakat terhadap minyak goreng pun bisa terkendali dan berdasarkan data dari admin Sapa Warga Desa Bojongmekar ada 450 KK yang sudah berhasil mengakses ketersediaan minyak goreng.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dan pengembangan (*Research and Development*). Sugiyono (2016) mengatakan metode penelitian pengembangan merupakan metode penelitian yang dipergunakan untuk menciptakan produk tertentu dan menguji keefektifan suatu produk tersebut, untuk dapat menciptakan produk tersebut diperlukan penelitian terkait dengan analisis kebutuhan hal ini diperlukan tujuannya untuk menguji keefektifan produk tersebut agar dapat bermanfaat di masyarakat secara luas. Dengan demikian aplikasi Sapa Warga yang akan di kembangkan dengan usaha yang maksimal diharapkan juga dapat menghasilkan hasil yang maksimal juga.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan model pengembangan model ADDIE (*Analysis, Design, Development, Implementation and Evaluation*). Pada dasarnya model bisa disebut juga ilustrasi verbal maupun visual. Model akan mengemukakan suatu informasi yang sangat berbelit-belit menjadi sebuah informasi yang lebih konvensional atau sederhana (Misdawati, 2017). Model ADDIE dapat juga memberikan kerangka kerja untuk pengembangan produk yang akan dikembangkan. Model ADDIE dikembangkan oleh Dick and Carry (1996) adapun berikut kegiatan yang akan dilakukan pada setiap tahap pengembangan model pengembangan ADDIE ini antara lain :

- 1) Tahap *Analysis*, tahap ini merupakan langkah dalam penelitian terhadap sesuatu dalam memperoleh tujuan yang ingin dicapai. Selain itu, tahap ini untuk menganalisis dan menetapkan syarat-syarat penelitian. Pada dasarnya setiap produk tentu membutuhkan analisis yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan pengembangan yang ingin dilakukan yang cocok dengan model penelitian yang telah ditentukan.
- 2) Tahap *Design*, pada tahap ini bertujuan untuk merancang sebuah media dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.
- 3) Tahap *Development*, pada tahap ini produk media dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik berupa aplikasi berbasis android. Dalam tahap *design* ini dibantu oleh pendamping desa dalam proses pengembangannya.
- 4) Tahap *Implementation*, pada tahap ini produk ini diuji cobakan kepada 12 RW. Pada tahap ini produk di uji cobakan pada subjek penelitian. Uji coba produk yang dilakukan berbasis Android dengan menggunakan *Smartphone* yang dimiliki oleh Ketua RW

masing-masing. Setelah produk tersebut diuji cobakan, maka langkah selanjutnya membagikan angket untuk ketua RW hal ini tujuannya untuk mengukur dan mengetahui pendapat atau respon Ketua RW tentang Aplikasi Sapa Warga Sebagai media dalam pelayanan publik kepada masyarakat.

- 5) Tahap *Evaluation*, pada tahap ini peneliti mengevaluasi hasil produk atau media yang dikembangkan setelah melakukan beberapa tahap pengembangan apakah produk atau media tersebut benar-benar layak digunakan dan dimanfaatkan oleh warga masyarakat.

Penelitian ini dilakukan di Desa Bojongmekar Kecamatan Cipeundeuy Kabupaten Bandung Barat. Dengan sampel penelitian sebanyak 12 orang yang semuanya merupakan jumlah keseluruhan populasi yang diambil sebagai penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam melakukan sebuah penelitian, maka dengan itu penelitian dilakukan dengan wawancara, penyebaran angket dan dokumentasi. Untuk metode *Research and Development* jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif .

Validasi media pelayanan publik yaitu Sapa Warga dilakukan oleh validator ahli yang berkompeten di bidangnya. Validasi tersebut dilakukan oleh masing-masing validator yang telah ditentukan. Validasi ahli media dilakukan oleh Bapak Yudistira Gumantri Gumbira,S.E dan untuk validasi ahli materi dilakukan oleh Bapak Nunu Mahmud Firdaus,M.Pd. Selanjutnya, validator ahli akan memberikan penilaian berupa komentar dan saran terhadap media pelayanan publik yaitu Sapa Warga berbasis android yang dikembangkan, apakah media pelayanan publik Sapa Warga dapat dikatakan layak atau tidak layak.

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, dimana hal ini menggunakan cara menghitung persentase nilai hasil validasi.

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan:

\bar{x} = skor rata-rata

$\sum x$ = jumlah skor

N = jumlah subjek uji coba

Sumber : Widoyoko (2014)

$$Presentase\ kelayakan\ (\%) = \frac{\sum\ hasil\ skor\ angket}{\sum\ skor\ yang\ ideal} \times 100\%$$

Sumber : Suharsimi (2002)

Data dari nilai skor rata-rata yang telah terkumpul akan diubah menjad nilai kualitatif dengan kriteria penilaian yang ideal sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria Penilaian Ideal

Nilai	Rentang Skor	Rerata Skor	Kategori
A	$X > X_i + 1,8 \times sbi$	$X > 3,4$	Sangat layak
B	$X_i + 0,6 \times sbi < X < X_i + 1,8 \times sbi$	$2,8 < X < 3,4$	Layak
C	$X_i - 0,6 \times sbi < X < X_i + 0,6 \times sbi$	$2,2 < X < 2,8$	Cukup
D	$X_i - 1,8 \times sbi < X < X_i - 0,6 \times sbi$	$1,6 < X < 2,2$	Kurang
E	$X < X_i - 1,8 \times sbi$	$X < 1,6$	Sangat Kurang Layak

Sumber : Widoyoko (2014)

Keterangan:

X = Skor rata-rata

X_i = Rata-rata ideal

= ½ (skor maksimum ideal + skor minimum ideal)

sbi = Simpangan baku ideal

= 1/6 (skor maksimum ideal – skor minimum ideal)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Produk yang telah dikembangkan yaitu berbentuk aplikasi untuk media pelayanan publik yang berbasis android. Media pelayanan publik ini dirancang untuk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan di Desa Bojongmekar lebih optimal yang pengguna utamanya adalah Ketua RW(Rukun Warga).

Pengembangan media pelayanan publik ini memakai model ADDIE. Model ADDIE mempunyai 5 tahap antara lain yaitu *Analysis* (analisis), *Design*(perancangan), *Development* (Pengembangan), *Implementation* (implementasi) dan *Evaluation*(evaluasi). Penelitian pengembangan model ADDIE yang dilaksanakan hanya sampai tahap *Implementation* (implementasi) hal ini karena penelitian ini hanya berfokus pada uji kelayakan aplikasi yang benar-benar layak digunakan dan dimanfaatkan oleh warga masyarakat yang berdasarkan penilaian dari validator ahli media. Langkah-langkah penelitian pengembangan tersebut dijelaskan seperti dibawah ini:

1. Tahap *Analysis* (analisis), pada tahap ini dalam pelaksanaan pengembangan produk yang dilaksanakan terdiri dari analisis kebutuhan dimana analisis kebutuhan berkaitan dengan permasalahan yang terjadi di lapangan serta karakteristik target peneliti yaitu operator sapa warga berikut media pelayanan publik, berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua RW 12 dengan inisial AS bahwa media merupakan suatu alat atau sarana yang dapat digunakan untuk menyampaikan pesan, sebetulnya media ini sangat dominan alat untuk berkomunikasi. Sejalan dengan pendapat Kasi Pelayanan di Desa Bojongmekar dengan inisial AA yang berpendapat bahwa Dengan kehadiran media, maka seseorang akan mudah terbantuan sehingga segala sesuatu yang sedang dilakukan akan mudah terselesaikan. Bahkan media ini bisa mengurangi terjadinya kesalahpahaman antara pemberi informasi atau penerima informasi. selain dari itu media bisa dimanfaatkan

untuk kita belajar, karena semakin banyak kita belajar semakin bertambah pengetahuan dan wawasan yang dimiliki oleh seseorang. Dari analisis tersebut dihasilkan bahwa media Aplikasi Sapa Warga membutuhkan design pengembangan yang baik yang akan menghasilkan media tersebut layak digunakan oleh masyarakat dan oleh Ketua RW sebagai pengguna.

2. Tahap *Design* (Perancangan), pada tahap ini merupakan tahap perancangan media meliputi pembuatan desain media secara keseluruhan, penyusunan materi pelatihan, pembuatan Pretest dan Posttest dan berikut jawabannya, semua proses ini akan digunakan sebagai desain dalam pengenalan produk yang akan dijadikan sebagai objek penelitian.
3. Tahap *Development* (Pengembangan), pada tahap ini produk media pelayanan publik berupa aplikasi untuk layanan publik dimana aplikasi ini berbasis android “Sapa Warga” sesuai dengan konsep yang dirancang oleh peneliti, dengan menggunakan teknik pengenalan produknya menggunakan teknik pelatihan yang kemudian dalam tahap pengembangannya dirangkai menjadi satu kesatuan dibantu oleh pemerintah desa dan konsultan tingkat kecamatan. berikut merupakan hasil validasi dari ahli media, validasi ahli materi dan penilaian awal ketua RW mengenai media pelayanan publik tersebut.

Tabel 2. Hasil Validasi ahli Media

No	Aspek Penilaian	Rata-rata Skor	Kategori
1	Aspek Tangible(Berwujud)	3,53	Sangat Layak
2	Aspek Reliability (Keandalan)	3,14	Layak
	Total	3,4	Sangat Layak

Berdasarkan tabel 1 hasil validasi ahli media mengenai media pelayanan publik mendapatkan nilai skor rata-rata 3,4 yang masuk ke dalam rentang $X > 3,4$ dengan kategori sangat layak. Maka demikian tingkat kelayakan media pelayanan publik “Aplikasi Sapa Warga” hal ini berdasarkan validasi dari ahli media yang masuk ke dalam kategori **Sangat Layak**. Saran dari validator dalam aplikasi diperlukan adanya pembaharuan Live Chat yang interaktif jangan hanya hubungan satu arah saja.

Validasi dari ahli materi hendak digunakan untuk menilai materi yang sudah disusun untuk materi pelatihan. Materi di validasi oleh Dosen Pendidikan Masyarakat, yaitu Bapak Nunu Mahmud Firdaud, M.Pd. Angket untuk ahli materi mempunyai 20 indikator penilaian dapat dikelompokkan menjadi 4 aspek ialah aspek *Reliability*, aspek *Competence*, aspek *Courtesy* dan aspek *Credibility*. Dari ke 4 aspek tersebut hasil analisis validasi dari ahli materi menunjukkan bahwa materi yang digunakan untuk pelatihan layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 3. Penilaian awal Ketua RW

No	Aspek Penilaian	Sebelum Aplikasi SW	Sesudah Aplikasi SW	N-Gain	Kategori
1	Aspek <i>Tagible</i> (Berwujud)	1,1	2,7	1,6	Kurang Layak
2	Aspek <i>Reliability</i> (Keandalan)	1,2	3,8	2,7	Layak
3	Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan)	1,1	3,1	2	Layak
4	Aspek <i>Emphaty</i> (Empati)	1,2	4	2,8	Layak
Total		1,1	3,9	2,8	Layak

Berdasarkan tabel 3 hasil penilaian awal Ketua RW dan masyarakat mendapatkan nilai skor rata-rata sebesar 2,8 yang masuk dalam rentang $2,2 < X \leq 2,8$ dengan kategori layak. Maka dari itu tingkat kelayakan media pelayanan publik “Aplikasi Sapa Warga” berdasarkan hasil penilaian akhir dari Ketua RW dan masyarakat masuk dalam kategori **Layak**.

4. Tahap *Implementation* (Implementasi) Tahap implementasi pada produk ini di uji cobakan pada semua objek peneliti yaitu semua Ketua RW yang berjumlah 12 orang, Pada langkah ini produk di uji cobakan satu kali yang di uji cobakan menggunakan *Smartphone Android* yang dimiliki oleh Ketua RW masing-masing. Sebelum media digunakan, Ketua RW diminta untuk menginstall aplikasi tersebut pada *Smartphone* yang mereka miliki. Peneliti menyediakan *port Wifi* untuk mengunduh aplikasi tersebut.
5. Setelah produk diuji cobakan, dibagikan angket penilaian akhir dari Ketua RW untuk mengukur dan mengetahui pendapat atau respon ketua RW setelah dilakukan tahap pengenalan produk di tahap sebelumnya dengan melalui pelatihan mengenai media pelayanan publik berupa aplikasi berbasis Android yaitu Aplikasi Sapa Warga untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi dan sebagai pelayanan publik kepada masyarakat. Berikut Hasil penilaian akhir dari Ketua RW terkait dengan penilaian media tersebut.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengembangan aplikasi Sapa Warga dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Bojongmekar, Kecamatan Cipeundeuy, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat.

Ditemukan bahwa melihat respon para ketua RW terhadap pengembangan media Sapa Warga sangat antusias karena dengan adanya aplikasi tersebut para ketua RW akan sangat terbantu dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Pada dasarnya bahwa media aplikasi “Aplikasi Sapa Warga” merupakan suatu alat atau media bagi Ketua RW dalam menjalankan proses pelayanan bahkan aplikasi tersebut bisa memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi seputar Jawa Barat. Aplikasi ini merupakan produk akhir yang dapat digunakan oleh seluruh Ketua RW di Desa Bojongmekar, aplikasi Sapa Warga dalam proses pengoprasiaannya tergolong mudah karena telah disesuaikan dengan standar operasional pada android sebelumnya.

Hal ini menunjukkan adanya perkembangan kemampuan para ketua RW dalam pengoprasian aplikasi Sapa Warga. Setelah melakukan pengenalan produk melalui pelatihan tentang pengenalan berbagai fitur yang ada dalam aplikasi Sapa Warga dan cara pengoprasianya, aplikasi tersebut di uji cobakan kepada semua ketua RW. Respon Ketua RW dan masyarakat sangat terbantu dengan adanya pengembangan aplikasi Sapa Warga karena dalam fitur aplikasi tersebut terdapat Fitur Administrasi dalam fitur tersebut terdapat semua informasi layanan se-Jawa Barat berupa syarat pembuatan kartu keluarga, syarat pembuatan KTP-e, syarat pembuatan akte kelahiran, syarat pembuatan SKCK dan syarat pembuatan surat kematian. Dengan demikian masyarakat akan lebih mudah untuk mendapatkan informasi sehingga masyarakat lebih berdaya dalam komunikasi secara digital dengan adanya aplikasi Sapa Warga. Sama halnya menurut (Mulyono, 2012) bahwa dalam membentuk pendidikan non formal diperlukan proses yang benar-benar melibatkan partisipasi masyarakat sehingga program pembangunan masyarakatnya akan terlihat secara menyeluruh.

Aplikasi Sapa Warga ini memiliki kelebihan dan kekurangan sebagai media pelayanan publik. Kelebihan media ini antara lain:

1. Aplikasi Sapa Warga memberikan kemudahan dalam mendapatkan akses informasi dan berita terkini seputar Jawa Barat serta mendapatkan layanan publik hanya dalam satu gengaman.
2. Aplikasi Sapa Warga diciptakan oleh Jabar Digital Service untuk menjawab permasalahan kesenjangan digital yang terjadi di wilayah rural dan urban di Provinsi Jawa Barat.
3. Aplikasi Sapa Warga diciptakan untuk mendapatkan informasi seputar program pemerintah, kesehatan, informasi penanganan bencana hingga informasi lapangan pekerjaan lewat fitur Info Penting.
4. Dapat mengakses dengan cepat berita terkini tentang Jawa Barat yang tersedia dalam berbagai portal terpercaya.
5. Dengan fitur Informasi dapat mengetahui persyaratan administrasi hingga layanan kependudukan.

Kekurangan media ini antara lain :

1. Aplikasi ini dilakukan secara online harus menggunakan koneksi internet agar dapat digunakan, apabila jaringan kurang stabil maka kemungkinan aplikasi ini akan error meskipun tidak selalu demikian.
2. belum adanya fitur untuk live chat yang memudahkan interaksi dengan warga masyarakat di Jawa Barat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa, media pelayanan publik berbasis android telah baik digunakan. Media ini termasuk dalam kategori layak digunakan sebagai media pelayanan publik. Berdasarkan hasil pengumpulan data validasi yang telah dilakukan oleh validator diperoleh rata-rata sebesar 3,4 yang masuk ke dalam rentang $X > 3,4$ dengan kategori sangat layak sedangkan hasil penilaian akhir dari ketua RW diperoleh rata-rata sebesar 3,18 yang masuk dalam rentang $2,8 < X \leq 3,4$ dengan kategori layak, maka aplikasi Sapa Warga sudah valid dan layak digunakan sebagai media pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Yuriko. (2016). Sistem Pelayanan Administrasi. *Jurnal Literasi Hukum*, 2(4), 15.
- Maryani, Dedeh Dkk. (2019). *Pemberdayaan Masyarakat* (Vol. 8). Semarang: Deepublish.
- Misdawati, Misdawati Dkk. (2017). Pengembangan Kartu Pintar Fisika Untuk Meningkatkan Keterampilan Proses Sains Kelas Xi Pada Materi Kesetimbangan Benda Tegar. *Orbita: Jurnal Kajian, Inovasi Dan Aplikasi Pendidikan Fisika*, 3(2), 34-45.
- Muhsinin, Muhsinin Dkk. (2017). Efektifitas Pembelajaran Sentra Di Kecamatan Trowulan Mojokerto. *Seling: Jurnal Program Studi Pgra*, 3(2), 107-124.
- Mulyono, Dinno. (2012). Menegaskan Karakter Pendidikan Nonformal. *Empowerment: Jurnal Ilmiah Program Studi Pendidikan Luar Sekolah*, 1(1).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Suharsimi, A. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal. 128. .
- Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zulfiani, Yayang Nuraini. (2021). Implementasi Aplikasi Sapa Warga Di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik. *Jurnalretrieval*, 1(1), 115-131.