

Analisis Penelitian Mengenai Inovasi Digital “WA KEPO” di Kabupaten Sumedang

Penulis: Kuncoro G Pambayun

Afiliasi: Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl Ir Soekarno KM 20 Sumedang-Indonesia

e-Mail: pambayun@ipdn.ac.id

I. PENDAHULUAN

Inovasi digital telah menjadi bagian penting dalam pengembangan layanan publik, termasuk di Kabupaten Sumedang yang dikenal dengan berbagai terobosan dalam pelayanan terhadap masyarakat. Beberapa penelitian terbaru memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana inovasi digital "WA KEPO", mampu mendorong terwujudnya pemerintahan terbuka (open government) serta mendukung efektivitas komunikasi pemerintah daerah dengan masyarakat.

Kabupaten Sumedang yang sebelumnya tidak pernah masuk dalam nominasi penyelenggara system pemerintahan berbasis elektronik, pada tahun 2023 dinobatkan oleh Kemnpan RB menjadi kabupaten dengan predikat penerapan SPBE terbaik mengalahkan 533 kabupaten kota lainnya di Indonesia yakni melalui inovasi digital WA KEPO (*Indeks SPBE Tertinggi Se-Indonesia Sumedang Raih Digital Government Award - Kabupaten Sumedang, n.d.; Raih SPBE Terbaik Nasional, Pj Bupati Sumedang Diundang Ke Istana Negara - Kabupaten Sumedang, n.d.; Sumedang Juara Nasional SPBE, Bupati Dony: Ini Berkat Kerja Keras Semua, n.d.; Sumedang Raih SPBE Tertinggi Di Indonesia, n.d.*).

II. HASIL ANALISIS

Hasil pencarian pada sumber informasi pada database Google Scholar menunjukkan bahwa terdapat 3 artikel yang sangat relevan dan telah dilakukan konfirmasi dan validasi berkaitan dengan penelitian WA KEPO. Analisis dari tiga penelitian yang dapat digunakan sebagai kajian penelitian terdahulu terkait dengan topik WA KEPO sebagai berikut.

Inovasi Digital “WA KEPO” untuk Open Government. Penelitian yang dilakukan oleh Barsei dkk (2023) berfokus pada peran inovasi digital dalam mendorong konsep open government di Kabupaten Sumedang. Hasilnya menunjukkan bahwa inovasi digital di wilayah ini tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga mendorong partisipasi publik dan kolaborasi. Layanan unggulan seperti "WA KEPO" digunakan untuk menyediakan informasi secara terbuka, memfasilitasi akses masyarakat terhadap layanan publik, dan menjalin kerja sama dalam program penting seperti penanganan stunting. Studi ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya soal teknologi, tetapi juga bagaimana inovasi tersebut dapat mengubah hubungan antara pemerintah dan masyarakat, menjadi lebih inklusif dan responsif (Barsei et al., 2023).

Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Inovasi Digital WA KEPO. Penelitian oleh Raisya Wahyuning Maulida dan Aat Ruchiat Nugraha (2024) menyoroti aspek komunikasi dalam

implementasi layanan "WA KEPO". Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang telah mengembangkan strategi yang meliputi pendekatan edukatif, persuasif, kerja sama, serta integrasi dan koordinasi untuk mensosialisasikan layanan ini. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan dalam mengoptimalkan strategi edukatif dan persuasif. Upaya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap inovasi digital ini masih diperlukan, terutama melalui edukasi berkelanjutan dan komunikasi yang lebih inklusif (Maulida & Nugraha, 2024).

Analisis Dampak dan Keberlanjutan Inovasi "WA KEPO". Penelitian oleh CD Kirana, R Artisa, dan F Salsabila (2024) mendalami proses lahirnya inovasi "WA KEPO", implementasi, dampaknya, dan strategi keberlanjutannya. Inovasi ini lahir dari kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi WhatsApp sebagai platform utama. Hasilnya adalah kemudahan akses layanan, pengurangan birokrasi, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Strategi keberlanjutan yang diterapkan mencakup pelatihan bagi staf, pengembangan fitur baru, dan pengelolaan masukan masyarakat. Studi ini menyoroti pentingnya menjaga relevansi inovasi melalui evaluasi dan pengembangan berkelanjutan (Kirana et al., 2024).

III. PEMBAHASAN

Ketiga penelitian ini menunjukkan bagaimana inovasi digital, khususnya "WA KEPO", telah menjadi contoh nyata transformasi layanan publik di Sumedang. Di satu sisi, inovasi ini mampu mendorong open government dengan meningkatkan transparansi, partisipasi, dan kolaborasi. Di sisi lain, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada strategi komunikasi yang efektif, terutama dalam membangun pemahaman masyarakat tentang manfaat layanan ini. Untuk menjaga keberlanjutan, pemerintah perlu terus mengembangkan fitur layanan dan memperkuat komunikasi dengan publik.

Ketiga penelitian terkait "WA KEPO" menunjukkan hubungan erat antara strategi komunikasi, dampak implementasi, dan keberlanjutan. Penelitian **Bansei dkk** menunjukkan bahwa WA KEPO Kabupaten Sumedang merupakan salah satu wujud inovasi unggulan yang dapat meningkatkan kepercayaan public terkait dengan transparansi dan kinerja daerah, serta kolaborasi partisipatif antar komponen di lingkup pemerintah dan swasta (Barsei et al., 2023). Penelitian **Maulida & Nugraha** menyoroti pentingnya strategi komunikasi edukatif dan persuasif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan ini, meskipun tantangan efektivitas dan inklusivitas masih perlu diatasi (Maulida & Nugraha, 2024). Sementara itu, **Kirana dkk.** membahas dampak positif "WA KEPO", seperti kemudahan akses, pengurangan birokrasi, dan transparansi, sekaligus menekankan pentingnya strategi keberlanjutan melalui pelatihan staf, pengembangan fitur, dan evaluasi masukan masyarakat (Kirana et al., 2024). Studi ini saling melengkapi, menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi bergantung pada komunikasi yang efektif untuk mendorong adopsi layanan sekaligus memastikan relevansinya melalui pengembangan berkelanjutan. Pemerintah perlu memperkuat keterlibatan masyarakat,

memanfaatkan teknologi digital untuk edukasi yang lebih inklusif, serta terus mengelola masukan pengguna guna menjaga inovasi ini tetap relevan.

KESIMPULAN

Pemanfaatan teknologi digital salah satunya WA KEPO telah menjadi bagian penting dalam pengembangan layanan public di Kabupaten Sumedang yang dikenal dengan berbagai terobosan dalam pelayanan terhadap masyarakat. Beberapa penelitian terbaru memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana inovasi digital "WA KEPO", mampu mendorong terwujudnya pemerintahan terbuka (open government) serta mendukung efektivitas komunikasi pemerintah daerah dengan masyarakat. Studi tersebut telah menjadi rujukan penting bagi pemerintah daerah lain yang ingin mengadopsi inovasi serupa. Dengan pendekatan yang terstruktur, integrasi teknologi dan komunikasi yang baik dapat menciptakan layanan publik yang lebih inklusif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Barsei, A. N., Nugroho, S. A., Ghassani, G. A., & Trianita, L. N. (2023). Inovasi Digital pada Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam Mendorong Open Government. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 7(2), 99–110. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.99-110>
- Indeks SPBE Tertinggi se-Indonesia Sumedang Raih Digital Government Award - Kabupaten Sumedang*. (n.d.). Retrieved November 24, 2024, from <https://sumedangkab.go.id/berita/detail/indeks-spbe-tertinggi-se-indonesia-sumedang-raih-digital-government-award>
- Kirana, C. D., Artisa, R., & Salsabila, F. (2024). "WA Kepo" Innovation as an Online Information and Service Provider in Sumedang City. *Proceedings of the 5th International Conference on Administration Science, ICAS 2023, 29 November 2023, Bandung, West Java, Indonesia*. <https://doi.org/10.4108/eai.29-11-2023.2347821>
- Maulida, R. W., & Nugraha, A. R. (2024). Strategi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang Dalam Mensosialisasikan Layanan Digital" Wa Kepo". *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12). <https://doi.org/10.5281/zenodo.12208110>
- Raih SPBE Terbaik Nasional, Pj Bupati Sumedang Diundang ke Istana Negara - Kabupaten Sumedang*. (n.d.). Retrieved November 24, 2024, from <https://sumedangkab.go.id/berita/detail/raih-spbe-terbaik-nasional-pj-bupati-sumedang-diundang-ke-istana-negara>
- Sumedang Juara Nasional SPBE, Bupati Dony: Ini Berkat Kerja Keras Semua*. (n.d.). Retrieved November 24, 2024, from <https://www.detik.com/jabar/jabar-gaskeun/d-6629688/sumedang-juara-nasional-spbe-bupati-dony-ini-berkat-kerja-keras-semua>
- Sumedang Raih SPBE Tertinggi di Indonesia*. (n.d.). Retrieved November 24, 2024, from <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6555228/sumedang-raih-spbe-tertinggi-di-indonesia>