

## ADVOKASI PEMANFAATAN WEBSITE UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN RT/RW BAGI MASYARAKAT

### ADVOCACY FOR THE USE OF WEBSITES TO IMPROVE RT/RW SERVICES FOR THE COMMUNITY

<sup>1</sup>Bianca Natasha, <sup>2</sup>Fachri Assyidiq, <sup>3</sup>M. Habib, <sup>4</sup>Salma Azzahra, <sup>5</sup>Sany Wafi Maulidina  
<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Bandung  
e-mail: <sup>1</sup>bncntsh@gmail.com <sup>2</sup>fahrifahri163fahri@gmail.com <sup>3</sup>habibmfadhillah@gmail.com  
<sup>4</sup>salmaazzahra0128@gmail.com <sup>5</sup>sany.wafi22@gmail.com

Informasi Artikel: (Diterima 28/08/22; Revisi 15/10/22;)

#### ABSTRAK

Teknologi informasi yang semakin berkembang pesat di era digital, memainkan peran yang sangat penting dalam pelayanan pemerintahan di tingkat lokal seperti RT/RW. Penggunaan *website* menjadi solusi yang potensial untuk mengatasi kendala dalam menyampaikan informasi secara tepat waktu dan efisien kepada masyarakat. Melalui *website*, informasi terkini seperti pengumuman, jadwal kegiatan, dan berita dapat diakses oleh masyarakat kapan pun dan dimana pun. Selain itu, interaksi dua arah antara masyarakat dan pengurus RT/RW juga dimungkinkan melalui fitur komentar dan formulir *online* di *website*. Hal tersebut memudahkan komunikasi dan mempercepat respon terhadap kebutuhan masyarakat. Akhirnya, penggunaan *website* sebagai alat pelayanan yang modern dan efisien di tingkat RT/RW diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kata kunci—  
Pelayanan Masyarakat,  
Advokasi Website,  
Peningkatan

Keywords—  
Community Service,  
Website Advocacy,  
Improvement

#### ABSTRACT

*In the growing digital era, information technology plays a very important role in local government services such as RT/RW. The use of a website is a potential solution to overcome obstacles in delivering information in a timely and efficient manner to the community. With a website, up-to-date information such as announcements, activity schedules, and news can be accessed by the community anytime and anywhere. In addition, two-way interaction between the community and the RT/RW is also possible through the comments feature and online form on the website, thus facilitating communication and accelerating responses to community needs. Thus, the use of the website as a modern and efficient service tool at the RT/RW level is expected to improve services and meet community needs.*

## 1. PENDAHULUAN

Era 5.0 menunjukkan perkembangan teknologi sangat pesat dan pemanfaatannya menjadi sangat penting dalam kehidupan sehari – hari. Salah satunya dalam kegiatan pemerintahan. Inovasi dibutuhkan untuk meningkatkan inovasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat melalui konsep *e-government*. Konsep ini muncul di Indonesia pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika). Istilah *e-government* dikenal juga dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Bukan hanya pelayanan pada tingkat pusat namun harus dilakukan pula pada tingkat daerah yang paling dekat dengan masyarakat yaitu RT/RW (Rukun Tetangga/Rukun Warga).

Penduduk negara Indonesia meningkat dari tahun ketahun. Tahun 2021 sebanyak 273,8 juta dan pada tahun 2022 mencapai 275,77 juta orang menurut laporan Badan Pusat Statistik (BPS) (Ahdiat, 2022). Terutama pada tingkat provinsi penduduk Indonesia paling banyak berada di Jawa Barat, sedangkan paling sedikit di Kalimantan Utara. Jawa barat yang menjadi wilayah dengan tingkat penduduk paling tinggi sebanyak 49,40 juta orang tahun 2022 dan pada tahun 2021 berdasarkan hasil pengolahan data konsolidasi bersih mencapai 48,22 juta jiwa dengan kepadatan penduduk Jabar sebesar 1.362 jiwa per kilometer.(Bani Muhamad dkk., 2020).

Hal tersebut mengakibatkan peningkatan permintaan pelayanan yang dituntut untuk lebih cepat, efektif, dan efisien untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Bukan hanya pelayanan public dalam skala nasional namun pelayanan yang dimulai dari paling dekat dengan masyarakat yaitu pelayanan dalam skala RT/ RW. Tugas RT/ RW yang harus dijalankan kepada masyarakat Melancarkan pelayanan masyarakat, dalam hal ini meningkatkan kinerja pemerintah Desa/ Kelurahan dalam menangani warga, Mewujudkan masyarakat yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945, Memaksimalkan peran serta masyarakat dengan gotong-royong maupun swadaya masyarakat dan kegiatan-kegiatan lainnya, Mendorong stabilitas nasional dari susunan paling kecil di dalam masyarakat didalam menjaga keamanan dan mencuci wilayah tertentu, Menjadi sarana penghubung yang paling dekat antara masyarakat dan pemerintah secara langsung, Memberikan informasi dan penjelasan kepada masyarakat mengenai program kerja pemerintah, Mendukung pelaksanaan program pemerintah dengan mendorong masyarakat untuk andil atau berperan dalam melakukan program kerja dengan mendukung dan berpartisipasi, dan Membina warga untuk meningkatkan taraf hidup atau kualitas di wilayah tertentu (Diskominfo Kabupaten Kebumen, 2019).

Dengan adanya perkembangan teknologi menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat Indonesia melalui Penggunaan media website. Memberikan kemajuan dalam dunia administrasi publik melalui penyampaian berbagai informasi terkait kegiatan dan program yang dilakukan oleh RT/RW. Masyarakat dapat secara cepat dan mudah memperoleh informasi tentang jadwal kegiatan, pengumuman, peraturan, dan berbagai hal penting lainnya.

Keuntungan lain dari pemanfaatan website adalah adanya ruang untuk interaksi dan partisipasi aktif masyarakat. Melalui fitur komentar, forum, atau buku tamu di website RT/RW, masyarakat dapat memberikan masukan, saran, atau pertanyaan terkait pelayanan yang mereka terima. Hal ini memungkinkan terciptanya komunikasi dua arah antara pihak RT/RW dan masyarakat, sehingga pelayanan yang disediakan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Selain itu, website juga dapat menjadi sarana untuk mempublikasikan hasil kegiatan atau program yang telah dilakukan oleh RT/RW. Hal ini dapat menjadi bentuk akuntabilitas dan transparansi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pelayanan publik. Masyarakat dapat melihat secara langsung informasi tentang kegiatan yang dilakukan, termasuk penggunaan dana dan hasil yang telah dicapai. Ini dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan RT/RW.

Kepercayaan yang ada dalam suatu masyarakat adalah elemen kunci dalam membangun hubungan sosial yang baik dan berfungsi sebagai modal yang berharga dalam memajukan kesejahteraan masyarakat (Teori Social Capital Robert D. Putnam).

## **2. METODE PELAKSANAAN**

### *2.1 Metode*

Metode penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat ini adalah metode kualitatif. Morse dan Richards (2002) menyatakan, "Penelitian kualitatif adalah metode yang fleksibel yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial yang kompleks melalui analisis mendalam dari data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, atau analisis dokumen. Adapun alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena menginginkan hasil penelitian yang sesuai antara data dan fenomena di lapangan yang akan diteliti melalui observasi lapangan. Dr. Patricia Leavy, seorang profesor di bidang penelitian kualitatif, mengungkapkan: "Metode penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang aspek-aspek yang kompleks dari fenomena yang sedang diteliti. Dengan memperoleh data langsung dari lapangan melalui observasi dan wawancara, peneliti dapat menangkap konteks yang kaya dan memahami perspektif partisipan dalam pengalaman mereka."

### *2.2 Pengamatan Masalah*

Dalam penelitian ini, peneliti mengamati wilayah perkotaan Kota Bandung khususnya di daerah Bandung Timur, Kecamatan Coblong, Kelurahan Sadang Serang. Peneliti memfokuskan di wilayah RW.07/RT.03. Daerah ini merupakan wilayah strategis dan padat penduduk, dengan jumlah penduduk sebesar 26.238 jiwa, terdiri dari 13.099 jiwa laki-laki dan 13.139 jiwa perempuan maka dari itu membutuhkan peningkatan fasilitas dan pelayanan yang efektif dan efisien.

### *2.3 Tahapan*

Adapun tahapan dalam penelitian ini berupa melakukan wawancara kepada masyarakat di Kelurahan Coblong mengenai peningkatan pelayanan RT/RW melalui website, selanjutnya melakukan analisis pelayanan RT/RW untuk masyarakat, melakukan pembuatan website, dan tahapan terakhir melakukan advokasi pemanfaatan website kepada RT/RW.

### 2.3.1 Wawancara kepada masyarakat

Wawancara yang dilakukan dengan masyarakat sekitar dari berbagai kalangan diantaranya yaitu UMKM, pegawai swasta, dan struktural RT. Para narasumber menyatakan bahwasanya mereka mendukung dengan adanya inovasi pelayanan melalui website. Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam proses inovasi ini yaitu kurangnya pemahaman teknologi.



Gambar 1

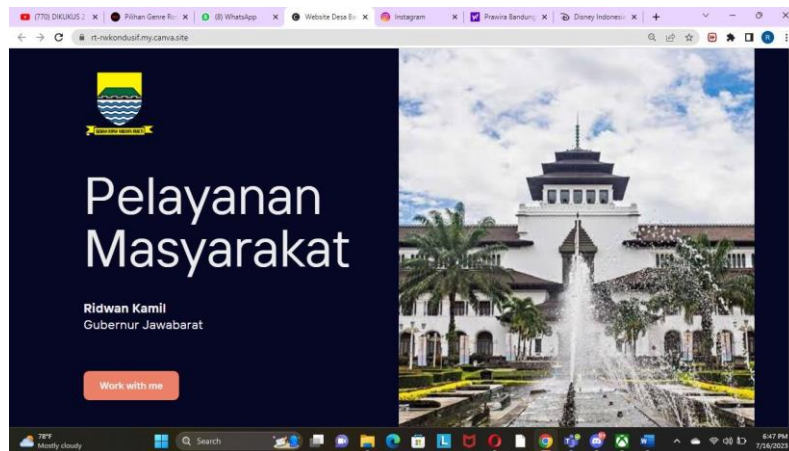
### 2.3.2 Analisis Permasalahan

Adapun berbagai permasalahan yang dialami masyarakat diantaranya :

- A. Dibutuhkannya peningkatan pelayanan secara efisien untuk memenuhi kebutuhan warga.
- B. Kurangnya efektivitas penyampaian keluhan masyarakat secara offline.
- C. Kurangnya pemberian informasi secara *real time*.

### 2.3.3 Proses Pembuatan Website

Sabtu 8 Juni 2023 mulai dilakukan pembuatan website hingga tanggal 15 Juni 2023. Website tersebut berisikan profil data RT/RW, informasi terbaru, pelayanan yang disediakan.



<https://rt-rwkondufif.my.canva.site/>

### 2.3.4 Advokasi pemanfaatan website kepada RT/RW.

Advokasi pemanfaatan website untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan di daerah Bandung Timur, Kecamatan Coblong, Kelurahan Sadang Serang RT.03/RW.07. Advokasi telah dilakukan kepada perangkat RT/RW setempat.



Gambar 2

## 2.4 Ketentuan Lain

### 2.4.1 Pengacuan Pustaka

#### A. Definisi Advokasi

- a. Menurut Espine (2008) (Zulyadi dkk., t.t.) Vivalus pengertian advokasi adalah aksi strategis dan terpadu yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk memberi masukan isu maupun masalah kedalam rancangan dan rencana kebijakan. Dalam penjelasannya juga menambahkan jika advokasi bisa diartikan sebagai membangun suatu basis pendukung terhadap kebijakan publik yang diambil untuk menyelesaikan persoalan yang ada.

#### B. Definisi Pelayanan Publik

- a. Menurut (Saputro: 2015) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
- b. Menurut Undang-Undang dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dalam jurnal (Susanti:2014) Menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### C. Definisi Website

- a. Menurut (Lukmanul:2015) website merupakan salah satu dari sekian fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal dan juga jarak jauh. Adapaun dokumen pada website disebut dengan web page dan link dalam website memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu page ke page lain

(hyper text), baik diantara page yang disimpan dalam server yang sama maupun server diseluruh dunia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pelaksanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan antara lain :

- A. Pemanfaatan Website untuk Peningkatan Pelayanan RT/RW:
  - a. Dalam pengabdian masyarakat ini, telah dilakukan sosialisasi mengenai pemanfaatan website sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan di tingkat RT/RW kepada masyarakat. Sosialisasi ini dilakukan dengan cara menyampaikan informasi kepada RT/RW mengenai manfaat dan cara penggunaan website tersebut. Tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan keberadaan website sebagai sarana untuk memperoleh informasi dan memperoleh layanan yang lebih efektif dan efisien.
- B. Inovasi Website untuk Peningkatan Pelayanan Masyarakat:
  - a. Dalam pengabdian masyarakat ini, telah berhasil menghasilkan inovasi berupa website yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Website ini dirancang khusus dengan fitur-fitur yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait kegiatan dan layanan yang disediakan oleh RT/RW di Kelurahan Sadang Serang. Contoh fitur-fitur yang mungkin ada dalam website ini antara lain: pengumuman kegiatan, informasi layanan kesehatan, permohonan surat-surat administrasi, informasi keamanan, dan lain sebagainya. Inovasi ini diharapkan dapat mempermudah akses masyarakat terhadap layanan dan informasi yang dibutuhkan serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di tingkat RT/RW.
- C. Peningkatan Kesadaran tentang Pentingnya Pelayanan Masyarakat melalui Digitalisasi Website:
  - a. Salah satu dampak dari pengabdian masyarakat ini adalah meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan yang lebih baik melalui pemanfaatan teknologi, khususnya melalui digitalisasi dengan menggunakan website. Dengan menghadirkan website sebagai sarana pelayanan, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi dan mendapatkan pelayanan yang diperlukan tanpa harus datang langsung ke kantor RT/RW. Kesadaran ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menggunakan website tersebut sebagai sarana utama untuk berinteraksi dengan pihak RT/RW dan memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Dalam pengabdian masyarakat ini, data yang digunakan adalah jumlah calon penerima “Advokasi Pemanfaatan Website untuk Peningkatan Pelayanan RT/RW bagi Masyarakat” sebanyak 383 jiwa penduduk di Kecamatan Cobleng, Kelurahan Sadang Serang. Data ini merupakan dasar dari upaya sosialisasi dan implementasi inovasi website yang dilakukan dalam pengabdian ini.

Dengan demikian, hasil dan pembahasan dari pengabdian masyarakat ini mencakup terlaksananya sosialisasi pemanfaatan website, pengembangan inovasi berupa website, serta meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelayanan melalui digitalisasi website. Semua upaya ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat di Kecamatan Coblong, Kelurahan Sadang Serang RT 03/ RW 07.

## **1. KESIMPULAN**

Berdasarkan informasi yang didapatkan, kesimpulan yang dapat diambil adalah pentingnya advokasi dalam pelayanan masyarakat. Advokasi pelayanan masyarakat merupakan suatu proses di mana pihak-pihak terkait berjuang untuk kepentingan masyarakat dan memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh RT/ RW sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Advokasi pelayanan masyarakat memiliki peran penting dalam memperbaiki sistem pelayanan publik. Dengan melakukan advokasi, masyarakat dapat menyuarakan aspirasi mereka terkait pelayanan yang mereka butuhkan. Hal ini dapat berupa penyampaian masukan, saran, atau keluhan terhadap pelayanan yang ada. Advokasi ini mendorong pihak-pihak yang bertanggung jawab untuk mengkaji dan memperbaiki sistem pelayanan yang ada, sehingga dapat lebih responsif dan memberikan solusi yang lebih baik bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, advokasi pelayanan masyarakat memiliki peran penting dalam memperjuangkan kepentingan warga, memperbaiki sistem pelayanan publik, meningkatkan aksesibilitas, kualitas, dan keadilan pelayanan bagi semua warga. Dengan melakukan advokasi yang efektif, masyarakat dapat berkontribusi dalam membangun pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

## **2. SARAN**

Diharapkan untuk seluruh warga dapat memahami dan menggunakan pelayanan yang diberikan oleh perangkat RT dan RW untuk mempermudah kolaborasi antara perangkat daerah dan masyarakat untuk keberlangsungan bermasyarakat lebih baik dan nyaman. Dengan memahami dan menggunakan pelayanan yang disediakan oleh perangkat RT dan RW, warga dapat aktif berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat yang diadakan, memperoleh informasi terkait dengan kegiatan dan layanan yang tersedia, serta memberikan masukan atau saran untuk perbaikan pelayanan yang ada.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Nita Nurliawati, S.sos., M.Si. selaku dosen pengampu Mata Kuliah Kreativitas Dan Inovasi Sektor Publik yang telah memberikan tugas ini kepada kami sehingga dapat menambah wawasan lebih dalam penyelesaian permasalahan di masyarakat. Ucapan terimakasih kepada pihak Kelurahan Sadang Serang beserta jajarannya yang telah mendukung dan memberikan izin dalam advokasi inovasi website yang kami buat sehingga dapat turun langsung ke masyarakat dalam proses peningkatan pelayanan di daerah Sadang Serang. Kami ucapkan terima kasih juga kepada masyarakat sekitar yang telah bersedia ikut serta dalam proses advokasi peningkatan pelayanan ini. Semoga harapan kedepannya bisa dijalankan secara berkelanjutan dan dapat diimplementasikan ke berbagai RT/RW di Bandung.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ahdiat, A. (2022, Maret 2). *Jumlah Penduduk di 34 Provinsi Indonesia Tahun 2022*. Jumlah Penduduk di 34 Provinsi Indonesia Tahun 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/02/jumlah-penduduk-di-34-provinsi-indonesia-tahun-2022>
- Bani Muhamad, F. P., Bunga, M. S., Darsih, D., & Firmansyah, F. (2020). Analisis Dan Perancangan Aplikasi Pelayanan Publik Smart Rt/Rw Untuk Desa Terusan Kecamatan Sindang Kabupaten Indramayu. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 19(2), 283–293. <https://doi.org/10.30812/matrik.v19i2.689>
- Diskominfo Kabupaten Kebumen. (2019). *RW DAN RT : TUGAS, FUNGSI, KEWAJIBAN dan HAK - Website Resmi Desa Jintung Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen*. Website Desa Jintung . <https://jintung.kec-ayah.kebumenkab.go.id/index.php/web/artikel/122/122>
- Zulyadi, T., Pmi, D. P., Dakwah, F., Uin, K., Banda, A.-R., Pengertian, A., & Sosial, A. (t.t.). *ADVOKASI SOSIAL*.