

Pemanfaatan Platform Digital Sapawarga dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Barat

Risma Cahya Nariti

Universitas Islam 45 Bekasi, Indonesia

*Corresponding author email: rismacahyanariti@gmail.com

Article info

Article history:
Received : 18 Desember 2025
Accepted : 29 Desember 2025
Published : 30 Desember 2025

Keywords:
Pelayanan publik,
Transformasi
Digital, dan
Sapawarga

DOI:

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif dan responsif. Salah satu inovasi tersebut adalah pemanfaatan aplikasi Sapawarga sebagai bagian dari Jabar Super Apps yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini bertujuan mengkaji peran Sapawarga dalam memberikan manfaat pada masyarakat melalui metode literature review dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil kajian menunjukkan bahwa Sapawarga berkontribusi positif dalam meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan literasi digital, gangguan teknis, serta belum optimalnya sosialisasi, sehingga diperlukan pengembangan dan evaluasi berkelanjutan agar pemanfaatannya dapat lebih optimal.

Abstract

The development of digital technology has encouraged the government to improve the quality of public services to be more effective and responsive. One such innovation is the use of the Sapawarga application as part of the Jabar Super Apps developed by the West Java Provincial Government. This study aims to examine the role of Sapawarga in providing benefits to the community through a literature review using a descriptive qualitative approach. The results of the study show that Sapawarga has made a positive contribution to improving accessibility, efficiency, transparency, and community participation. However, its implementation still faces obstacles in the form of limited digital literacy, technical disruptions, and suboptimal socialisation, so that continuous development and evaluation are needed to optimise its use.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang berlangsung sangat cepat telah mengubah cara berpikir serta budaya masyarakat secara luas. Globalisasi yang menyertainya membawa masuk beragam nilai dan praktik baru yang memengaruhi berbagai dimensi kehidupan, seperti pembentukan identitas, pola konsumsi, cara berinteraksi, pengelolaan waktu, hingga pola perilaku, yang kemudian berbaur dengan kearifan lokal. Perubahan ini turut memengaruhi cara masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dalam kondisi tersebut, pemerintah dituntut untuk menyesuaikan perannya sebagai penyedia layanan publik dengan mengedepankan pemanfaatan teknologi guna menciptakan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada masyarakat (Handayani & Nur, 2019).

Digitalisasi telah menjadi faktor penting dalam pembaruan administrasi publik melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat pelayanan, meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta mendorong keterbukaan dan pertanggungjawaban melalui penerapan *e-government* dan berbagai platform digital. Seiring berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang mudah diakses kapan pun dan di mana pun, pemerintah dituntut untuk mengoptimalkan transformasi digital sebagai langkah menuju tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu implementasi nyata dari upaya tersebut adalah *e-Government*, yakni pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan publik (Shafa & Herliana, 2025).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan layanan publik merupakan langkah strategis untuk mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas dengan mengedepankan efektivitas, keterbukaan, dan akuntabilitas. Di Indonesia, penerapan *e-Government* sebagai bentuk digitalisasi sistem pemerintahan telah mulai dikembangkan sejak awal tahun 2000 dan terus mengalami penyempurnaan hingga saat ini. Tingginya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme mendorong perlunya penerapan *e-Government* sebagai instrumen reformasi birokrasi. Implementasi kebijakan tersebut diawali dengan berbagai inisiatif dari pemerintah pusat dan daerah, seperti pembangunan laman resmi instansi serta peningkatan penyebarluasan informasi melalui beragam saluran komunikasi, guna memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik dan memperkuat komitmen pemerintah terhadap prinsip transparansi (Rohimat, 2021).

Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia. Data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024 mencatat jumlah penduduk Jawa Barat mencapai 50.345.190 jiwa dengan wilayah seluas 35.377,76 km². Tingginya populasi yang disertai dengan keragaman kondisi geografis serta ketimpangan tingkat literasi digital masyarakat menimbulkan tantangan bagi

pemerintah provinsi dalam menghadirkan pelayanan publik yang merata, efektif, dan responsif. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah daerah perlu melakukan berbagai inovasi, salah satunya melalui pengembangan platform digital yang dapat memfasilitasi komunikasi langsung antara pemerintah dan masyarakat secara real time (Badan Pusat Statistik, 2024).

Pemerintah Provinsi Jawa Barat termasuk daerah yang aktif mendorong digitalisasi pelayanan publik melalui pengembangan aplikasi Sapawarga yang dikenal sebagai Jabar Super Apps. Platform ini dikembangkan untuk mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah daerah, mulai dari administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan, perpajakan, hingga pengelolaan pengaduan masyarakat. Pada awal implementasinya, aplikasi tersebut ditujukan bagi Ketua RW, namun dalam perkembangannya akses penggunaan diperluas sehingga dapat digunakan oleh seluruh warga Jawa Barat. Keberhasilan sebuah aplikasi digital tidak hanya ditentukan oleh banyaknya fitur yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuannya dalam menjawab kebutuhan serta harapan pengguna, terutama terkait kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, dan manfaat yang dirasakan. Dengan demikian, pengalaman dan penilaian pengguna menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kinerja layanan digital, yang salah satunya dapat dianalisis melalui ulasan pengguna pada platform seperti App Store. Meskipun bersifat tidak terstruktur, data ulasan tersebut dapat memberikan gambaran yang aktual dan bernilai mengenai kualitas layanan.

Sapawarga merupakan bentuk inovasi pelayanan berbasis digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat sebagai platform terpadu untuk memenuhi kebutuhan layanan publik masyarakat. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah warga dalam memperoleh informasi, menyampaikan aspirasi maupun pengaduan, serta mengakses berbagai layanan administratif, seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor, pengelolaan administrasi kependudukan, hingga pelaporan permasalahan infrastruktur kepada pemerintah daerah. Secara konseptual, Sapawarga tidak hanya berperan sebagai perangkat teknologi, tetapi juga sebagai saluran komunikasi publik yang mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Keberhasilan inovasi digital semacam ini tidak dapat dinilai hanya dari tingkat kecanggihan sistem yang diterapkan, melainkan juga dari sejauh mana layanan tersebut diterima dan digunakan secara berkelanjutan oleh masyarakat. Persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta respons pemerintah dalam menindaklanjuti interaksi menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan. Dengan demikian, evaluasi terhadap Sapawarga perlu mencakup pendekatan yang mempertimbangkan aspek sosial, psikologis, dan komunikasi, sehingga penilaian tidak semata berfokus pada

sisi teknis, tetapi juga pada pengalaman pengguna secara langsung (Kamil et al., 2025).

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, pemanfaatan platform digital Sapawarga dapat dipandang sebagai langkah strategis yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam menghadapi tantangan pelayanan publik pada era digital. Kondisi wilayah yang luas, jumlah penduduk yang besar, serta tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, terbuka, dan tanggap menjadikan kehadiran Sapawarga diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan publik sekaligus memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Oleh sebab itu, penelitian mengenai penggunaan platform digital Sapawarga menjadi penting untuk menilai tingkat efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Provinsi Jawa Barat serta menjadi landasan bagi perumusan kebijakan layanan digital di masa mendatang.

KAJIAN TEORI

E-Government

Menurut World Bank e-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah yang digunakan sebagai sarana untuk mentransformasikan penyelenggaraan pemerintahan, sehingga tercipta hubungan layanan yang lebih efektif antara pemerintah dengan masyarakat, pelaku usaha, serta para pemangku kepentingan lainnya (Safira et al., 2023).

Di Indonesia, pengembangan e-Government pada tingkat nasional dilandasi oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Regulasi tersebut menegaskan kewajiban bagi seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk merancang serta melaksanakan pengembangan sistem e-Government secara terencana dan terintegrasi. Ketentuan ini selanjutnya diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang diarahkan untuk mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, serta memiliki tingkat kepercayaan publik yang tinggi melalui pemanfaatan teknologi digital (Ichsan et al., 2025).

Menurut (Misuraca, 2007:57-58) dalam (Syahronny et al., 2024), penerapan e-Government ditujukan untuk menunjang peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Implementasi e-Government tersebut mencakup beberapa dimensi utama, yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi ekonomi

Ditinjau dari aspek ekonomi, e-Government memberikan berbagai manfaat, antara lain menekan biaya transaksi guna mendukung kinerja pelayanan yang lebih optimal, meningkatkan skala serta mutu penyediaan layanan, serta mempercepat respons pemerintah dalam menangani berbagai permasalahan pelayanan.

2. Dimensi sosial

Dalam aspek sosial, e-Government berperan dalam menyelaraskan pelayanan publik dengan kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kapasitas pemerintah dalam melakukan pengelolaan dan pemberian layanan yang dibutuhkan oleh warga.

3. Dimensi pemerintahan

Pada dimensi pemerintahan, e-Government berkontribusi terhadap terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik melalui peningkatan keterbukaan dan transparansi. Selain itu, penerapan e-Government juga mendorong partisipasi masyarakat yang lebih luas, sehingga memperkuat praktik demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Difusi Inovasi

Teori Difusi Inovasi yang dikembangkan oleh (Rogers, 2003) menjadi landasan konseptual penting dalam menjelaskan proses penerimaan dan penggunaan teknologi maupun gagasan baru di dalam masyarakat. Dalam teori ini, inovasi dipahami sebagai suatu gagasan, praktik, atau objek yang dipersepsikan sebagai hal baru oleh individu atau unit sosial yang mengadopsinya. Sementara itu, difusi merujuk pada mekanisme penyebaran inovasi tersebut melalui berbagai saluran komunikasi dalam rentang waktu tertentu di antara anggota suatu sistem sosial. Dengan demikian, kebaruan suatu inovasi tidak ditentukan oleh waktu kemunculannya, melainkan oleh cara inovasi tersebut dipersepsikan oleh pihak yang menggunakannya (Kamil et al., 2025).

Difusi inovasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan penerimaan terhadap berbagai bentuk perubahan di sektor pelayanan publik. Keberhasilan proses adopsi inovasi dipengaruhi oleh kekuatan dukungan institusional, efektivitas komunikasi kebijakan, serta respons masyarakat terhadap pembaruan layanan. Keberlanjutan inovasi sangat ditentukan oleh konsistensi tingkat penerimaan tersebut dalam pelaksanaan pelayanan publik (Mawar, 2025).

Proses komunikasi dalam difusi inovasi berlangsung secara dua arah melalui pertukaran informasi antar individu, sehingga memungkinkan terciptanya kesamaan pemahaman dan persepsi. Kesepahaman tersebut menjadi faktor penting dalam mendorong penerimaan suatu inovasi, meskipun tidak seluruh inovasi pada akhirnya diadopsi. Tujuan utama difusi inovasi adalah agar gagasan, pengetahuan, atau teknologi baru dapat diterima dan digunakan oleh individu maupun kelompok sosial. Oleh karena itu, Rogers dalam (Sutisna & Ramadhan, 2022) menjelaskan bahwa terdapat empat karakteristik inovasi yang memengaruhi tingkat adopsi dalam masyarakat, yaitu :

1. Keuntungan relatif (relative advantage)

Keuntungan relatif merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dipersepsikan lebih unggul dibandingkan inovasi sebelumnya. Semakin besar manfaat yang dirasakan langsung oleh pengguna, maka semakin cepat inovasi tersebut diterima dan diadopsi.

2. Kesesuaian (compatibility)

Kesesuaian menunjukkan tingkat keselarasan inovasi dengan nilai, budaya, kondisi sosial, serta kebutuhan masyarakat. Inovasi yang selaras dengan konteks tersebut cenderung lebih mudah diterima, sedangkan yang tidak sesuai akan mengalami hambatan adopsi.

3. Kerumitan (complexity)

Kerumitan berkaitan dengan tingkat kesulitan inovasi untuk dipahami dan digunakan. Inovasi yang sederhana dan mudah dioperasikan akan lebih cepat diadopsi dibandingkan inovasi yang dianggap rumit.

4. Dapat diuji coba (triability)

Kemampuan inovasi untuk diuji coba memungkinkan pengguna menilai manfaat serta keterbatasannya sebelum diterapkan secara penuh, sehingga meningkatkan peluang adopsi.

Pelayanan Publik

Menurut (Kotler, 2007). Pelayanan adalah bentuk kegiatan atau output yang diberikan oleh suatu organisasi kepada pihak lain, yang umumnya tidak memiliki bentuk fisik dan tidak menjadikan penerima memiliki atau menguasai hasil dari layanan tersebut (Hidayatullah, 2024). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan proses atau kumpulan aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif, yang diberikan kepada seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Futum Hubaib, 2021). Penyelenggaraan pelayanan publik diarahkan pada peningkatan efisiensi proses, kejelasan prosedur, serta transparansi informasi sebagai wujud akuntabilitas birokrasi. Dengan demikian, layanan yang disediakan tidak sekadar memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan (Putri et al., 2025).

(Siagian, 1992) dalam (Pratama et al., 2020) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian tindakan yang ditujukan untuk melayani kepentingan masyarakat melalui penyediaan layanan dan kemudahan, dengan memperhatikan unsur-unsur berikut:

- a. Pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kewajiban pemerintah terhadap masyarakat sesuai dengan hak yang dimiliki oleh warga negara.

- b. Pelayanan yang diselenggarakan mencakup penyediaan barang dan jasa yang memiliki peran strategis dan dibutuhkan oleh masyarakat.
- c. Pelaksanaan pelayanan publik harus berlandaskan pada prinsip penggunaan sumber daya secara efisien, pencapaian tujuan secara efektif, serta upaya pengendalian biaya dalam proses pelayanan.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan *literature review study* dengan pendekatan *descriptive qualitative*, dipilih untuk memberikan gambaran mendalam mengenai fenomena berdasarkan literatur terpercaya terkait pemanfaatan platform digital Sapawarga dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Provinsi Jawa Barat. Pengumpulan data dilakukan secara *purposive*, yaitu pemilihan sumber secara sengaja dari buku, artikel, jurnal ilmiah, dan situs web yang memiliki relevansi tinggi serta kualitas yang sesuai dengan topik penelitian. Analisis data dilakukan melalui *thematic analysis* untuk mengorganisasi dan menafsirkan informasi dari literatur secara sistematis. Tahapannya mencakup reduksi data (*data reduction*), yaitu penyederhanaan dan pemilihan informasi yang relevan agar fokus pada elemen-elemen penting implementasi Sapawarga, dilanjutkan dengan penyajian data, di mana temuan literatur dikelompokkan dan diatur untuk mempermudah identifikasi hubungan antara faktor-faktor seperti responsivitas pemerintah, upaya mengatasi kesenjangan digital, dan perlindungan data terhadap efektivitas layanan publik digital. Proses ini diakhiri dengan penarikan kesimpulan, yaitu penafsiran pola dan hubungan yang muncul dari literatur untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai peran Sapawarga dalam meningkatkan layanan publik di Provinsi Jawa Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini, peneliti menghimpun sejumlah artikel ilmiah yang berkaitan dengan platform digital Sapawarga dan relevan dengan fokus penelitian. Pengumpulan literatur tersebut bertujuan untuk mendukung proses analisis lanjutan. Selanjutnya, dilakukan penelaahan secara mendalam terhadap artikel-artikel yang telah dikumpulkan dengan menitikberatkan pada temuan penelitian, guna memberikan gambaran mengenai kontribusi kajian ini terhadap pengembangan pembahasan terkait platform digital Sapawarga. Berdasarkan penelitian pertama yang dilakukan oleh (Rohimat, 2021) yang berjudul “Tinjauan Mobile Government Dalam Pemanfaatan Peluang Digital di Provinsi Jawa Barat”. Dalam penelitian ini berfokus pada optimalisasi peluang digital di Provinsi Jawa Barat dengan konsep mobile government sebagai dasar implementasinya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam sektor

pemerintahan, yang diintegrasikan dengan konsep mobile government, telah dijalankan secara efektif. Pemerintah Provinsi Jawa Barat telah meluncurkan berbagai aplikasi berbasis perangkat seluler, antara lain PIKOBAR, Sapawarga, K-Mob, Si Votun Jabar, dan Sambara. Kehadiran mobile government memberikan kontribusi signifikan terhadap penerapan e-government dengan menyatukan beragam layanan publik dalam satu ekosistem digital. Masyarakat sebagai pengguna layanan mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi secara cepat dan praktis. Hingga kini, Pemerintah Provinsi Jawa Barat terus melakukan pembaruan melalui peningkatan performa aplikasi dan pengembangan aplikasi digital baru sebagai wujud komitmen terhadap penerapan prinsip good governance.

Penelitian kedua yaitu penelitian yang dilakukann oleh (Satibi et al., 2024) dengan judul “Inovasi Pelayanan Aplikasi Sapawarga Dalam Mendukung Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Pada Samsat Soreang Kabupaten Bandung”. Fokus pada penelitian ini yaitu pada aplikasi sapawarga yang dapat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan melalui Aplikasi Sapawarga membawa berbagai keuntungan bagi masyarakat, terutama dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dinilai lebih cepat dan praktis. Meski demikian, implementasi layanan ini belum sepenuhnya mampu menghadirkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Keterbatasan kualitas layanan berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Selain itu, pembaruan yang dilakukan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan publik, sehingga adaptasi dan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi masih tergolong rendah, ditambah dengan masalah teknis seperti gangguan sistem yang sering terjadi. Untuk mengatasi hal ini, Samsat Soreang melakukan upaya peningkatan pemahaman masyarakat melalui sosialisasi, baik secara langsung maupun lewat media sosial. Namun, keterbatasan sumber daya aparatur membuat pelaksanaan sosialisasi tatap muka belum optimal.

Penelitian ketiga yaitu dilakukan oleh (Syarif Budhirianto, 2022) dengan judul “Aplikasi Sapawarga Sebagai Media Komunikasi Dan Informasi Kepada Masyarakat Terkait Pandemi Covid-19”. Penelitian ini berfokus pada pemanfaatan aplikasi sapawarga pada saat terjadinya pandemi covid – 19. Hasil kajian menunjukkan bahwa aplikasi Sapawarga digunakan oleh Ketua RW sebagai platform interaktif untuk berkomunikasi dan bekerja sama dalam menyosialisasikan program terkait pandemi COVID-19. Sebagai sarana komunikasi dan informasi, aplikasi ini memiliki kedekatan dengan warga, sehingga lebih mampu menampung dan menangani permasalahan lokal yang sulit dijangkau oleh media arus utama. Namun, komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Ketua

RW belum sepenuhnya diikuti oleh masyarakat, karena strategi penyampaian informasi yang kurang kredibel dan edukatif dalam upaya antisipasi pandemi. Selain itu, pesan yang disebarkan melalui media tidak langsung, seperti media sosial yang kini populer di masyarakat, sering kali kurang dipahami dengan benar dan bahkan menimbulkan penafsiran yang berbeda.

Kemudian penelitian keempat yaitu dilakukan oleh (Salsabila et al., 2025) dengan judul “Pengaruh Implementasi Aplikasi Sapawarga Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi”. Fokus penelitian ini yaitu pada pengaruh implementasi aplikasi sapawarga terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SAPAWARGA di Kecamatan Cimahi Tengah berjalan dengan sangat baik, terbukti dari capaian skor sebesar 84,7%. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar aspek implementasi kebijakan—mulai dari pemahaman, proses pelaksanaan, hingga pemanfaatan aplikasi oleh aparatur dan masyarakat—telah berlangsung secara optimal. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cimahi Tengah setelah penerapan SAPAWARGA masuk dalam kategori baik, dengan persentase sebesar 82,7%. Pencapaian ini menandakan bahwa aplikasi Sapawarga memberikan dampak positif, antara lain mempermudah akses informasi, meningkatkan efisiensi layanan, dan memperbaiki respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Analisis lebih lanjut juga menunjukkan bahwa implementasi SAPAWARGA berkontribusi sebesar 23,7% terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, menunjukkan peran nyata aplikasi ini meskipun pengaruhnya masih terbatas.

Penelitian kelima yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Hendriyani et al., 2024) dengan judul “Analisis Strategi Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Barat Dalam Diseminasi Informasi Terkait Aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps”. Fokus penelitian ini yaitu pada proses komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah Jawa Barat dalam mensosialisasikan aplikasi sapawarga. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan strategi komunikasi digital melalui platform media sosial, seperti Instagram dan TikTok, terbukti lebih efisien dalam menjangkau audiens yang lebih luas dalam waktu singkat dibandingkan metode konvensional. Meski masih menghadapi kendala terkait rendahnya literasi digital di sebagian masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat mampu mengatasinya dengan menyajikan konten yang edukatif, informatif, dan interaktif. Sementara itu, strategi komunikasi tradisional melalui survei dan kampanye efektif dalam meningkatkan kesadaran di wilayah tertentu, tetapi terbatas dalam hal jangkauan audiens. Dengan demikian, pendekatan komunikasi berbasis digital lebih unggul dalam memperluas cakupan serta meningkatkan efektivitas penyampaian informasi. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk

pengembangan strategi komunikasi pemerintah di masa depan sekaligus memberikan rekomendasi praktis untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps.

Penelitian keenam yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Muhibullah & Purnamasari, 2023) dengan judul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Aplikasi Sapawarga Jawa Barat”. Penelitian ini berfokus pada proses kinerja pelayanan publik di Jawa Barat mengenai aplikasi Sapawarga Jawa Barat. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa respons penyedia layanan terhadap pengguna tergolong cukup baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, meskipun masih diperlukan upaya lebih menyeluruh untuk menangkap dan menyesuaikan berbagai aspirasi. Komitmen dalam penyediaan layanan dan informasi terlihat dari pengembangan dan pembaruan fitur yang terus dilakukan. Namun, dari sisi efisiensi, beberapa layanan masih belum sepenuhnya tersedia secara daring dan tetap memerlukan prosedur luring. Untuk mewujudkan akuntabilitas publik, aplikasi ini dirancang dengan fokus pada penyederhanaan layanan, kenyamanan pengguna, serta menyediakan fitur kritik, saran, dan layanan hotline yang selaras dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat.

Penelitian ketujuh yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Hidayati et al., 2025) dengan judul “Edukasi Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Sapawarga Bojongsari Kota Depok”. Penelitian tersebut berfokus pada peningkatan pemahaman kepada masyarakat mengenai manfaat aplikasi Sapawarga yang berfungsi untuk membayar pajak secara online. Hasil kegiatan sosialisasi menunjukkan bahwa para peserta sebelumnya belum memiliki pengetahuan atau pemahaman mengenai aplikasi Sapawarga Jabar. Dengan demikian, program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan di MT Nurul Iman memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi ini, sekaligus menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak. Program ini juga membantu mengatasi berbagai kendala yang muncul dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui pemanfaatan Sapawarga Jabar.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa adanya aplikasi Sapawarga memberikan dampak yang positif serta efisiensi kepada masyarakat. Namun beberapa hal masih mengalami kendala dalam proses pengimplementasiannya. Berikut merupakan beberapa manfaat yang dapat dihasilkan dari adanya aplikasi Sapawarga yang diterbitkan oleh pemerintah Jawa Barat:

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Aplikasi Sapawarga memiliki peran yang signifikan dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) bagi

masyarakat di Provinsi Jawa Barat. Melalui pemanfaatan layanan berbasis digital ini, masyarakat tidak lagi sepenuhnya bergantung pada pelayanan langsung di kantor Samsat, karena berbagai informasi terkait kewajiban pajak kendaraan dapat diakses dengan mudah melalui perangkat digital. Wajib pajak dapat memperoleh informasi mengenai jumlah pajak yang harus dibayarkan, batas waktu pembayaran, serta tata cara pelunasan pajak secara lebih jelas dan sistematis. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengatur dan memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu (Satibi et al., 2024)

Ditinjau dari aspek efisiensi, keberadaan aplikasi Sapawarga mampu menekan penggunaan waktu, tenaga, dan biaya yang sebelumnya diperlukan masyarakat untuk mengakses layanan secara konvensional. Digitalisasi layanan ini juga berdampak pada berkurangnya antrean dan kepadatan di kantor Samsat, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan lebih tertib dan optimal. Selain itu, penerapan sistem pembayaran digital berkontribusi dalam mempercepat proses administrasi serta meminimalkan risiko kesalahan pencatatan data yang sering terjadi pada pelayanan manual (Hidayati et al., 2025).

Manfaat lain yang dihadirkan oleh Sapawarga adalah meningkatnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Penyajian informasi yang terbuka dan terintegrasi memungkinkan masyarakat untuk memantau status pembayaran pajak secara mandiri. Hal ini berpotensi mengurangi praktik penyimpangan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Adanya fitur pengaduan dan layanan informasi dalam aplikasi juga berfungsi sebagai media komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah, sehingga berbagai kendala yang dihadapi pengguna dapat disampaikan dan ditangani secara lebih cepat dan tepat (Shafa & Herliana, 2025).

Lebih lanjut, penggunaan aplikasi Sapawarga turut mendorong peningkatan kesadaran serta kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Akses yang mudah serta informasi yang disajikan secara jelas menjadikan proses pembayaran pajak tidak lagi dianggap rumit. Dengan dukungan notifikasi dan informasi yang terstruktur, masyarakat terdorong untuk melakukan pembayaran tepat waktu, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan demikian, pemanfaatan aplikasi Sapawarga dalam pembayaran PKB tidak hanya memberikan kemudahan praktis bagi masyarakat, tetapi juga menjadi sarana strategis bagi pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, transparan, dan berkelanjutan (Oktaviani et al., 2023).

Media Komunikasi

Aplikasi Sapawarga memiliki peranan strategis sebagai media komunikasi publik yang memperkuat hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat di Provinsi Jawa Barat secara lebih efektif dan efisien. Melalui platform digital ini, pemerintah dapat mendistribusikan berbagai informasi resmi secara cepat, tepat, dan terkoordinasi, mulai dari kebijakan publik, program pembangunan, layanan administrasi, hingga pengumuman penting yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat luas. Kehadiran Sapawarga turut membantu meminimalkan kesenjangan informasi serta menjamin pemerataan akses masyarakat terhadap informasi publik tanpa terhambat oleh batasan waktu dan wilayah.

Di samping sebagai sarana penyampaian informasi, Sapawarga juga berfungsi sebagai kanal komunikasi interaktif yang memungkinkan terjadinya dialog langsung antara masyarakat dan pemerintah. Melalui fitur yang tersedia, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, kritik, maupun saran secara daring, sehingga proses komunikasi berlangsung lebih terbuka dan partisipatif. Pola komunikasi ini mendorong peningkatan responsivitas pemerintah dalam menindaklanjuti masukan masyarakat, sekaligus berkontribusi pada penguatan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah. Sistem dokumentasi dan pemantauan berbasis digital yang diterapkan juga memungkinkan setiap bentuk interaksi terekam dengan baik, sehingga mendukung proses evaluasi dan perbaikan kebijakan (Syarif Budhirianto, 2022).

Lebih lanjut, pemanfaatan Sapawarga sebagai media komunikasi publik sejalan dengan upaya penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai aktor yang aktif dalam mengawasi dan berpartisipasi dalam proses pelayanan publik. Kondisi ini mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mengedepankan keterbukaan, partisipasi, dan daya tanggap pemerintah. Oleh karena itu, Sapawarga tidak sekadar menjadi sarana komunikasi digital, melainkan juga berperan sebagai penghubung strategis dalam membangun kolaborasi yang lebih erat antara pemerintah dan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat (Hendriyani et al., 2024).

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Aplikasi Sapawarga yang merupakan bagian dari Jabar Super Apps dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat sebagai inovasi digital untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform yang mudah diakses oleh masyarakat. Aplikasi ini menyediakan beragam fitur layanan, mulai dari penyediaan informasi publik, penyaluran pengaduan masyarakat, hingga layanan transaksi seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang dirancang

untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik konvensional yang cenderung lambat, kurang efisien, dan belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu keunggulan utama Sapawarga adalah kemampuannya dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat Jawa Barat. Melalui tampilan aplikasi yang ramah pengguna, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi dan mengakses berbagai layanan yang sebelumnya mengharuskan kehadiran langsung ke instansi pemerintahan. Kondisi ini secara langsung mendorong peningkatan efisiensi pelayanan, karena berbagai kebutuhan administrasi dapat diselesaikan secara daring tanpa dibatasi oleh waktu dan lokasi pelayanan fisik (Christian et al., 2024).

Selain sebagai sarana pelayanan, sejumlah penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sapawarga juga berperan dalam meningkatkan partisipasi digital masyarakat. Melalui penyediaan berbagai layanan yang terintegrasi, seperti layanan kesehatan, informasi kesempatan kerja, serta wadah berbagi aktivitas komunitas tingkat RW, Sapawarga mampu mendorong masyarakat untuk lebih aktif memanfaatkan teknologi digital dalam berinteraksi dengan pemerintah. Kondisi ini menegaskan peran aplikasi dalam memperkuat relasi antara pemerintah dan warga sekaligus memperluas keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Manfaat lain yang turut diidentifikasi adalah meningkatnya efisiensi dalam proses pelayanan publik. Digitalisasi layanan memungkinkan berbagai urusan administratif, seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang sebelumnya membutuhkan waktu dan tenaga lebih besar, kini dapat dilakukan secara lebih cepat dan praktis melalui aplikasi. Hal tersebut mencerminkan pergeseran dari pola pelayanan publik konvensional menuju sistem yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern, serta berkontribusi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih efektif dan nyaman bagi pengguna (M. A. B. Pratama & Santoso, 2025)

SIMPULAN

Berdasarkan kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan platform digital Sapawarga merupakan inovasi strategis Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital. Sebagai bagian dari Jabar Super Apps, Sapawarga mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform yang mudah diakses, efisien, dan responsif, sekaligus berfungsi sebagai media komunikasi publik yang memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sapawarga memberikan dampak positif terhadap peningkatan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik, khususnya dalam layanan pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor, penyampaian informasi, dan penanganan pengaduan masyarakat. Digitalisasi layanan melalui aplikasi ini mampu mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka, menekan penggunaan waktu dan biaya, serta mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintahan sesuai dengan prinsip good governance. Dengan demikian, Sapawarga terbukti berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat, namun masih memerlukan penguatan dan pengembangan berkelanjutan. Keberhasilan platform ini tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada penyesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, peningkatan literasi digital, serta strategi komunikasi yang efektif agar Sapawarga dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen pelayanan publik yang inklusif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Kabupaten. (2024). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat (ribu)*. <https://bandungkab.bps.go.id/id/statistics-table/1/MTgyIzE=/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-barat-ribu-2024-.html>
- Christian, A. J., Rahmatunnisa, M., & Paskarina, C. (2024). Implementation Digitalization Of Public Service In West Java Province: A Study Of The Sapawarga Program. *DiA: Jurnal Administrasi Publik*, 22(1), 269–288.
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Handayani, A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1–11.
- Hendriyani, C. D., Armien, M., & Sutarjo, S. (2024). Analisis Strategi Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Barat Dalam Diseminasi Informasi Terkait Aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps. *E-Proceeding of Management*, 11(6), 7321–7327.
- Hidayati, W. N., Sanulika, A., & Angraini, D. (2025). Edukasi Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Sapawarga Bojongsari Kota Depok. *ABDIMAS Iqtishadia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Ekonomi Syariah Dan Multidisiplin Ilmu Prodi Ekonomi Syariah, Universitas Pamulang*, 3(1), 93–104.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- Ichsan, M., Fahlevvi, M. R., & Buding, A. (2025). Pemanfaatan Aplikasi E-Government Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Pemerintahan Daerah (Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Sleman). *EduTIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 5(4), 1287–1299.
- Kamil, D. N. G., Mulyana, D., & Dewi, E. A. S. (2025). Persepsi Pengguna Terhadap

- Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Jawa Barat Melalui Aplikasi Sapawarga. *Anthronomics: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2(2024), 385–396.
- Mawar, P. B., Hariyoko, Y., & Murti, I. (2025). Difusi Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan. *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, 2(3), 120–131.
- Misuraca, G. C. (2007). *e-Governance in Africa : From Theory to Action : A Handbook ICTs for Local Governance* (Internatio). Africa World Press.
- Muhibullah, & Purnamasari, H. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Aplikasi Sapawarga Jawa Barat. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 21(3), 181–193.
- Oktaviani, A. M., Sawiji, H., & Subarno, A. (2023). Penggunaan aplikasi sistem administrasi kendaraan pajak online (Sakpole) dalam pembayaran PKB tahunan di Samsat Surakarta Pendahuluan. *JIKAP: Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 450–461.
- Philip, K., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen pemasaran jilid 1* (12th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Pratama, M. A. B., & Santoso, R. S. (2025). Analisis Kepuasan Masyarakat Kabupaten Karawang Terhadap Penggunaan Aplikasi Sapawarga Jabar Super Apps Dalam Membayar Pajak Kendaraan. *Journal of Management & Public Policy*, 14(2), 407–419.
- Pratama, R. H., Hakim, A., & Shobaruddin, M. (2020). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2128–2132.
- Putri, Z. A., Silvia, Aisyah, S. N., Nofrilia, V., Jumiati, & Saputra, B. (2025). Reformasi Birokrasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 02(04), 1011–1019.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.
- Rohimat, M. F. (2021). Tinjauan Mobile Government Dalam Pemanfaatan Peluang Digital di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik (JDKP)*, 02(02), 252–261.
- Safira, Y. E., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). Analisis Atribut Inovasi E-Government Melalui Sapa Mbak Ita Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(1), 1–15.
- Salsabila, L. I., AS, Z. A., & Ar, D. S. (2025). Pengaruh Implementasi Aplikasi Sapawarga Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. *Praxis Idealist : Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 02(03).
- Satibi, I., Duriat, A., Cintya, D., Abdullah, M., Pasundan, U., Pelayanan, I., Sapawarga, A., Mendukung, D., Pembayaran, K., & Sapawarga, A. (2024). Inovasi Pelayanan Aplikasi Sapawarga Dalam Mendukung Kebijakan

- Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Pada Samsat Soreang Kabupaten Bandung. *Jurnal Papatung*, 7(1), 52–62.
- Shafa, R. N. Z., & Herliana, A. (2025). Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi Sapawarga Jabar Super Apps Menggunakan Algoritma Support Vector Machine. *Djtechno : Jurnal Teknologi Informasi*, 6(2), 510–526. <https://doi.org/10.46576/djtechno>
- Siagian, S. P. (1992). *Organisasi, kepemimpinan dan perilaku administrasi*. Rineka Cipta.
- Sutisna, N., & Ramadhan, A. (2022). Difusi Inovasi Aplikasi Siputeri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang. *JIPP: Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan*, 8(November), 62–77.
- Syahronny, M., Rochim, A. I., & Murti, I. (2024). Analisis Penerapan E-Government Pada Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Di Desa Prambon Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(06), 55–62.
- Syarif Budhirianto, N. S. (2022). Aplikasi sapawarga sebagai media komunikasi dan informasi kepada masyarakat terkait pandemi covid-19. *INTELEKTIVA*, 3(5), 35–53.