

Implementasi Hotline Melalui Whatsauto - Reply App Dalam Menunjang Kebutuhan Administrasi Masyarakat Rw. 12 Kelurahan Babakan Surabaya Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung

**Gio Abina Restu¹, Nurmila Awalia Putri², Regita Tinezya Kurnisa³,
Siti Nurul Pajriati⁴, Medina Chodijah⁵.**

¹ Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung;
e-mail: gioabina5@gmail.com

² Sastra Inggris, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung;
e-mail: nurmilaap99@gmail.com

³ Sastra Inggris, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung;
e-mail: regitatinezya@gmail.com

⁴ Sastra Inggris, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung;
e-mail: nurulfajriati07@gmail.com

⁵ Psikologi, Fakultas Psikologi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung;
e-mail: medinac@gmail.com

Abstrak

Setiap orang memiliki kepentingan tersendiri terutama dalam mengurus dokumen-dokumen yang nantinya akan dilanjutkan kepada pihak atau lembaga terkait. Berbagai syarat dan prosedur perlu disiapkan agar dalam proses dan pengajuannya menjadi lebih mudah jika sudah mengetahui informasinya terlebih dahulu. Tetapi masih banyak masyarakat yang tidak tahu syarat dan prosedur tersebut dikarenakan kurangnya informasi dan mengalami kesulitan mencari informasinya di internet. Masalah tersebut juga dialami oleh kebanyakan warga RW 12 di Kelurahan Babakan Surabaya, Kecamatan Kiaracondong, Kota Bandung. Maka dari itu, kelompok KKN 42 mengusung program pembuatan WhatsAuto - Reply App sebagai sarana untuk memudahkan warga mendapatkan berbagai macam informasi yang terkait dengan kebutuhan warga. Tujuan dibuatnya auto reply ini yaitu sebagai hotline RW. 12 yang nantinya bisa digunakan oleh masyarakat maupun perangkat RW untuk mengakses informasi secara mudah melalui kolom pesan aplikasi WhatsApp Messenger. Metode pemberdayaan masyarakat digunakan dalam mengimplementasikan program ini dengan mengadakan sosialisasi kepada beberapa warga termasuk ketua RT, RW, dan Karang Taruna setempat. Database hotline ini nantinya akan lebih dikembangkan lagi oleh perangkat RW agar memuat informasi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan warga.

Kata kunci: WhatsAuto - Reply App, hotline, sosialisasi.

Abstract

Everyone has their own interests, especially in managing documents that will be forwarded to related parties or institutions. Various terms and procedures need to be prepared, therefore the process and submission become easier if the information is known beforehand. However, there are still many people who do not understand the terms and procedures due to a lack of information and have difficulty finding them on the internet. This problem is also experienced by most residents of RW. 12 in Babakan Surabaya sub-district, Kiaracondong district, Bandung. Therefore, group 42 of KKN carried out the WhatsAuto - Reply App program as a tool to make it easier for residents to get various kinds of information related to their needs. The purpose of making the auto-reply is as a hotline of RW. 12 which can be used by the community and RW apparatus to easily access information through the chat of the WhatsApp Messenger application. The community empowerment method is used in implementing the program by providing socialization to several residents including the head of the RT, RW, and Karang Taruna. Later on, the database of this hotline will be developed by the RW apparatus to contain the latest information according to the needs of the residents.

Keywords: *WhatsAuto - Reply App, hotline, socialization.*

A. PENDAHULUAN

Hidup sebagai penduduk di negara hukum tentu membutuhkan dokumen - dokumen yang menunjang kejelasan identitasnya agar diakui sebagai warga yang taat aturan. Selain itu, status kependudukan dibutuhkan untuk mendapat berbagai fasilitas publik lainnya dalam sektor pendidikan, kesehatan, ekonomi, transportasi hingga keamanan. Serangkaian administrasi pun perlu dilengkapi supaya masyarakat bisa merasakan manfaat dari fasilitas tersebut. Pasalnya, prosedur dan tata cara mengajukan kartu, surat serta akta yang berkaitan dengan kependudukan bervariasi tergantung kategorinya. Hal ini seringkali menjadi permasalahan umum masyarakat karena awam terhadap apa saja yang perlu diperhatikan dalam pengajuan dokumen tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap beberapa pejabat di RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya, dapat dilihat bahwa warga memiliki keterbatasan pemahaman terkait birokrasi pemerintah dalam mengatur ketentuan prosedur pengajuan dokumen penting. Banyak penduduk tidak menyelesaikan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi karena keterbatasan ekonomi membuat mereka kurang mengerti terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kependudukan. Selain itu, adanya kesenjangan sosial menimbulkan tidak meratanya penyampaian informasi terhadap sesama warga seperti bantuan sosial.

Kelompok 42 KKN-DR Sisdamas UIN Sunan Gunung Djati Bandung mengusung program yang dapat membantu permasalahan administrasi masyarakat dengan pembuatan hotline RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya menggunakan Whats-Auto Reply App. Program ini bertujuan merangkum berbagai jenis informasi yang umumnya dibutuhkan masyarakat dalam satu database dengan memberikan jawaban otomatis sesuai kata kunci yang diajukan melalui kolom pesan aplikasi WhatsApp Messenger.

Dengan adanya program ini, masyarakat akan lebih mudah mengakses informasi terkait tata cara dan prosedur dalam menyiapkan berkas-berkas pribadi untuk pengajuan dokumen yang dibutuhkan. Tugas perangkat RT dan RW pun lebih ringan karena biasanya banyak masyarakat hilir mudik mendatangi kediamannya hanya untuk menanyakan perihal persyaratan yang harus disiapkan. Selain itu, melalui fitur WhatsAuto - Reply App perangkat RW dapat membagikan informasi terkait program kerja yang akan dilaksanakan, transparansi dana bantuan atau hal lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat setempat.

B. METODOLOGI PENGABDIAN

Dalam melakukan program KKN DR – Sisdamas, kami menggunakan metode pemberdayaan masyarakat. Sebagaimana yang telah digagas oleh pihak Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) UIN Sunan Gunung Djati Bandung di dalam petunjuk teknis KKN DR – Sisdamas, bahwa metode yang akan diterapkan pada program kali ini adalah menggunakan pemberdayaan masyarakat yang memiliki empat siklus yaitu Refleksi Sosial, Pemetaan Sosial, Pelaksanaan dan Evaluasi Program. Pemberdayaan masyarakat sendiri adalah suatu upaya yang dibuat untuk membantu pembangunan masyarakat agar terwujudnya kemampuan dan kemandirian masyarakat (Wahyudi, 2020). Oleh karena itu, dengan metode ini diharapkan masyarakat memiliki partisipasi aktif yang ikut serta dalam tercapainya tujuan dari pemberdayaan masyarakat sendiri.

Sasaran subjek dari penerapan metode pemberdayaan masyarakat kali ini adalah masyarakat serta para pejabat dari daerah RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya, Kecamatan Kiaracandong, Kota Bandung. Sesuai dengan tahapan yang ada di dalam metode pemberdayaan masyarakat, tahapan pertama yang dilakukan adalah refleksi sosial yang diwujudkan dengan melakukan observasi lapangan di daerah yang kami pilih. Dalam melakukan observasi lapangan, kami melakukan wawancara kepada beberapa pejabat daerah seperti Ketua Karang Taruna, Ketua RT dan Ketua RW di RW 12 Kelurahan Babakan Surabaya. Hasil dari wawancara dan observasi yang kami lakukan, kami mendapatkan salah satu permasalahan yang umum dialami oleh masyarakat dan pejabat daerah tersebut yaitu masih kurangnya penyebaran informasi terkait kebutuhan masyarakat sekitar.

Permasalahan tersebut menarik perhatian peserta KKN untuk memecahkan permasalahan tersebut. Oleh karena itu, kami peserta KKN berupaya untuk melakukan penyuluhan atau sosialisasi mengenai WhatsAuto - Reply App yang akan membantu dalam mengatasi permasalahan tersebut. WhatsAuto - Reply App sendiri dapat dijadikan solusi dalam mengakses persyaratan atau informasi yang masyarakat butuhkan. Sosialisasi ini sendiri akan dilakukan dengan menjelaskan mengenai kegunaan WhatsAuto - Reply App serta bagaimana aplikasi ini dapat membantu masyarakat. Agar informasi dapat tersampaikan dengan baik, maka kami mengundang masyarakat serta pejabat RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya dalam penyelenggaraan sosialisasi program WhatsAuto - Reply App.

C. PELAKSANAAN KEGIATAN

Program KKN DR – Sisdamas yang dilaksanakan di RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya, Kecamatan Kiaracondong, Kota Bandung ini diikuti oleh empat belas orang peserta KKN Kelompok 42 yang dibimbing oleh satu orang Dosen Pembimbing Lapangan (DPL). Selain itu, sebagaimana dijelaskan di dalam petunjuk teknis, program ini kami ikuti dan laksanakan dalam rentang waktu 30 hari terhitung dimulainya masa KKN yang dilakukan secara berkelompok dan secara langsung tatap muka dengan memperhatikan protokol kesehatan. Dalam pelaksanaan program KKN DR – Sisdamas ini, kami akan menggunakan tahapan yang sudah ditentukan oleh pihak LP2M UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Tahapan tersebut meliputi: Siklus I (Sosialisasi Awal, Rembug Warga (Soswal & RW) dan Refleksi Sosial), Siklus II (Pemetaan Sosial dan Pengorganisasian Masyarakat), Siklus III (Perencanaan Partisipatif (Cantif) dan Sinergi Program), dan Siklus IV (Pelaksanaan Program (Pepro) dan Monitoring Evaluasi (Monev)). Berikut adalah pemaparan lebih lanjut mengenai tahapan – tahapan kegiatan KKN DR – Sisdamas Kelompok 42 di RW 12 Kelurahan Babakan Surabaya:

1. Siklus I - Sosialisasi Awal, Rembug Warga (Soswal & RW) dan Refleksi Sosial

Seperti yang sudah disebutkan bahwa pada siklus I atau pada minggu pertama program KKN dilakukan, hal yang perlu difokuskan adalah melakukan observasi lingkungan daerah yang dipilih. Hal ini bertujuan agar terjalinnya hubungan yang baik antara peserta dengan masyarakat, teridentifikasinya masalah, kebutuhan ataupun potensi yang ada pada masyarakat, dapat membangun kesadaran mengenai akar permasalahan yang ada di masyarakat, dan dapat mencatat harapan masyarakat serta terpetakannya kondisi aktual masyarakat disekitar lokasi KKN.

Untuk mengetahui masalah, potensi dan kebutuhan masyarakat, kami melakukan wawancara kepada pejabat daerah RW 12. Pada hari Kamis tanggal 5

Agustus 2021, kelompok KKN 42 mengadakan observasi lapangan ke wilayah RW 12 yang dipandu oleh Fathan sebagai Ketua Karang Taruna RW 12. Sebelumnya, kami juga mencoba untuk mencari ide program yang dapat dilakukan di masa pandemi dan juga akan disesuaikan kembali dengan keadaan warga di lingkungan tersebut. Oleh karena itu, kami melakukan zoom meeting bersama DPL untuk meminta arahan.

Setelah menyelesaikan observasi lapangan, pada hari Jum'at, 06 Agustus 2021 kami melakukan pembukaan secara resmi di Kelurahan Babakan Surabaya yang dihadiri oleh Plt Kelurahan Babakan Surabaya, Dra. Omi Rusmiati, Sekretaris Lurah, Ketua RW 12, dan Ketua Karang Taruna RW 12.

2. Siklus II - Pemetaan Sosial dan Pengorganisasian Masyarakat

Pemetaan sosial sendiri menurut (Sudrajat & Handoyo, 2016) adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh dari lokasi yang dipetakan, yang meliputi masyarakat yang berperan dalam proses relasi sosial, masalah sosial di lokasi tersebut, dan juga potensi yang dimiliki oleh lokasi tersebut. Pada intinya pemetaan ini dilakukan untuk memahami kondisi sosial masyarakat. Oleh karena itu, pada siklus II ini kami melakukan beberapa program sampingan yang pada dasarnya bertujuan untuk membantu masyarakat di daerah RW 12 Kelurahan Babakan Surabaya sekaligus lebih memahami kondisi masyarakat dan lingkungan di daerah ini. Mengenai program sampingan yang kami miliki, kami mengadakan program Jum'at Bersih (Jumsih), mengajar daring para anak – anak, dan juga pengadaan alat kebersihan.

Selain itu, pada siklus ke II ini kami juga mematangkan ide program – program unggulan yang akan kami lakukan di kegiatan KKN kami. Program unggulan tersebut salah satunya adalah program sosialisasi mengenai WhatsAuto - Reply App. Program ini muncul dikarenakan ditemukannya permasalahan yang dialami oleh masyarakat RW 12 yang mengalami kesulitan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan masyarakat seperti membuat surat – surat penting dan memperoleh informasi penting lainnya.

3. Siklus III (Perencanaan Partisipatif (Cantif) dan Sinergi Program)

Pada siklus ke III kami mulai mempersiapkan dan melaksanakan program – program unggulan kami lainnya. Kami juga melanjutkan program – program sampingan yang pada siklus ke II kami lakukan seperti mengajar daring anak – anak dan juga melakukan program sampingan baru yaitu mengajar ngaji anak – anak di Masjid. Disamping itu, dalam mempersiapkan program penyuluhan WhatsAuto - Reply App, kami melakukan pencatatan data masyarakat yang akan dibutuhkan nantinya.

4. Siklus IV (Pelaksanaan Program (Pepero) dan Monitoring Evaluasi (Monev))

Seperti di dalam judul di atas, pada siklus ke IV kami mulai melaksanakan program unggulan terakhir kami yaitu Penyuluhan mengenai WhatsAuto - Reply App. Sebelum melaksanakan program tersebut, kami melakukan pemberitahuan kepada pejabat daerah RW 12 antara lain adalah Ketua RW 12, Ketua Karang Taruna, Ketua RT 1 – 5, dan Ketua Ibu PKK bahwa akan diadakannya penyuluhan mengenai WhatsAuto - Reply App pada hari Sabtu. Tujuan dari program ini sendiri dilakukan untuk memudahkan bagi pejabat RW 12 Kelurahan Babakan Surabaya dalam memberitahukan informasi penting kepada warga serta memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi terbaru atau bahkan persyaratan surat – surat penting yang dibutuhkan oleh mereka.

Pelaksanaan program ini sekaligus dilakukannya penutupan KKN DR – Sisdamas di RW 12 Kelurahan Babakan Surabaya yang dilaksanakan pada hari Sabtu, 28 Agustus 2021 di Masjid Baeturrohmah. Program ini diikuti oleh peserta KKN yang juga merangkap sebagai panitia dan juga dihadiri oleh pejabat dan masyarakat daerah RW 12.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pengaplikasian hotline melalui fitur WhatsAuto - Reply App membutuhkan beberapa tahap sebelum siap digunakan oleh masyarakat RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya. Berbagai perangkat pendukung disediakan terlebih dahulu seperti nomor gawai masyarakat yang terkoneksi dengan aplikasi WhatsApp Messenger, kartu perdana, gawai, laptop, dan kuota internet. Selain itu, data yang memuat kebutuhan administrasi RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya merupakan pokok utama dalam mencapai keberhasilan program ini.

Berdasarkan data yang terkumpul, ada beberapa permasalahan administrasi yang sering terjadi secara berkala seperti informasi pengajuan surat-surat yang berkaitan dengan kependudukan, pendaftaran BPJS Kesehatan, vaksinasi COVID-19 hingga bantuan sosial bagi masyarakat. Banyak warga setempat belum memahami birokrasi pemerintah yang harus ditaati dalam mengajukan dokumen penting hingga Ketua RT atau RW menjelaskan berulang kali ke orang yang berbeda. Selain itu, warga belum memiliki wadah untuk menampung aspirasinya terhadap perangkat RW baik berupa kritik maupun saran juga informasi lokal yang dirasa penting belum tersampaikan secara merata. Hal ini mengakibatkan timbulnya jarak hingga kesalahpahaman antara penduduk di satu wilayah dengan yang lainnya.

Dibentuknya hotline ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi kependudukan, BPJS Kesehatan, pajak, pendidikan hingga kabar terbaru seputar lingkungan RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya pun

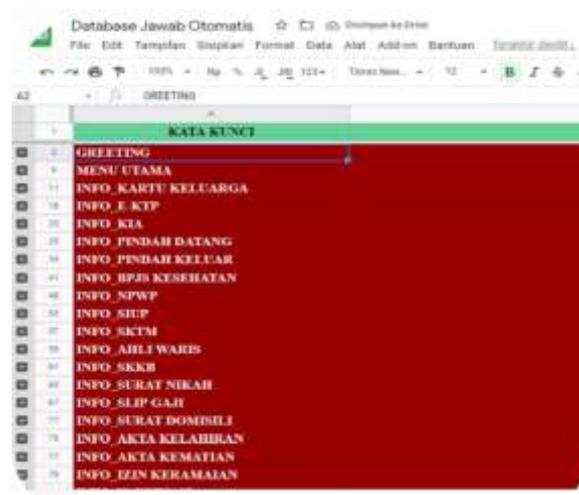
meringankan tugas perangkat RW dalam melayani kebutuhan masyarakat yang bervariasi. Melalui hotline ini, masyarakat dapat mengakses informasi dimanapun mereka berada tanpa harus menghampiri kediaman pejabat setempat dengan mengajukan satu kata kunci yang akan dijawab otomatis sesuai dengan database yang telah disediakan.

Database memuat serangkaian kata kunci berisi jawaban otomatis sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Data yang disusun dalam Google Spreadsheet mencakup beberapa kategori yaitu greeting (sapaan), menu utama serta kritik dan saran. Dokumen tersebut kemudian di sinkronisasi melalui WhatsAuto - Reply App yang telah tersambung dengan akun WhatsApp Messenger milik RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya. Ketika pengguna memasukkan kata kunci dengan ejaan yang sesuai akan muncul jawaban otomatis sesuai dengan format yang tersedia.

Kata kunci utama pada database ini adalah kata "INFO". Saat kata tersebut dikirimkan pada kolom pesan hotline RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya melalui aplikasi WhatsApp Messenger maka muncul daftar menu utama. Menu utama menjadi tolak ukur pengguna dalam mencari informasi berdasarkan kategorinya. Terdapat 19 menu utama dengan 14 diantaranya memiliki sub menu dan 5 lainnya tidak. Setiap menu diawali dengan kata "INFO" lalu underscores "_" kemudian kategori yang tersedia, diantaranya :

1. INFO_KARTU KELUARGA
2. INFO_E-KTP
3. INFO_KIA
4. INFO_PINDAH DATANG
5. INFO_PINDAH KELUAR
6. INFO_BPJS KESEHATAN
7. INFO_NPWP
8. INFO_SIUP
9. INFO_SKTM
10. INFO_AHLI WARIS
11. INFO_SKKB
12. INFO_SURAT NIKAH
13. INFO_SLIP GAJI

14. INFO_SURAT DOMISILI
15. INFO_AKTA KELAHIRAN
16. INFO_AKTA KEMATIAN
17. INFO_IZIN KERAMAIAAN
18. INFO_VAKSINASI
19. INFO_HOTLINE



Gambar 1. Kata kunci yang telah dibuat dalam database.

Setiap menu memuat informasi yang berbeda tergantung kategorinya, 16 menu berisi prosedur dan tata cara pengajuan kartu, surat atau akta yang berkaitan dengan kependudukan, 1 menu berisi informasi pendaftaran dan biaya asuransi kesehatan, 1 menu berisi informasi vaksinasi COVID-19 serta alur isolasi mandiri dan 1 menu berisi kontak juga lokasi Kelurahan Babakan Surabaya dan Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung. Selain itu, terdapat menu “KRITIK & SARAN” yang berfungsi menampung aspirasi, pendapat dan laporan dari masyarakat terhadap pejabat setempat. Fitur ini pun tersambung dengan kontak Kepala RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya agar ketika ada informasi yang belum tersedia dapat diajukan langsung melalui kontak tersebut.

Sasaran program ini adalah penduduk RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya. Maka dari itu, diadakan sosialisasi bagi warga bagaimana cara penggunaannya, apa saja manfaat yang didapatkan sekaligus mengenalkan kontak hotline yang secara resmi dimiliki oleh RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya. Sosialisasi dihadiri 16 warga termasuk diantaranya beberapa perangkat RW. Mulanya warga menyimpan nomor kontak hotline RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya, kemudian membuka kolom

pesan di aplikasi WhatsApp Messenger lalu memasukkan kata kunci "INFO" untuk diarahkan menuju menu utama. Selanjutnya, mereka memasukkan kata kunci lain sesuai dengan yang tertera di menu utama dan muncul informasi yang dibutuhkan. Antusiasme warga cukup tinggi saat menggunakan fitur WhatsAuto - Reply App hingga beberapa diantaranya mencoba mengirimkan lagi kata kunci yang berbeda.



Gambar 2. Sosialisasi Hotline RW 12 di Masjid Baeturrohmat



Gambar 3. Sosialisasi Hotline RW 12 di Masjid Baeturrohmat



Gambar 4. Foto bersama warga dan perangkat RW setelah Sosialisasi Hotline RW 12.

Hasil sosialisasi menunjukkan jawaban berbeda pada pesan yang dikirim beberapa partisipan. Ketika ucapan salam yang dikirim pada hotline maka jawabannya berupa ucapan salam lagi seperti “halo” akan dijawab “halo”. Namun saat partisipan mengirim teks yang tidak terdapat di kata kunci seperti “tes” maka akan dijawab dengan “Selamat Datang di RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya. Periksa ejaan kata kunci Anda atau ketik INFO untuk menu bantuan.” Sistem dengan otomatis akan mengarahkan partisipan menuju menu bantuan yang berisi menu utama hotline tersebut.



Gambar 5. Jawaban otomatis jika ada yang mengetik sapaan “Halo”



Gambar 6. Jawaban otomatis “Selamat datang di RW 12” jika ada yang mengetik kata “tes”.



Gambar 7. Jawaban otomatis jika ada yang mengetik kata kunci “Info”



Gambar 8. Jawaban otomatis jika ada yang mengetik kata kunci “info_vaksinasi” dan “isolasi mandiri”.

Terdapat beberapa kendala baik saat pengumpulan data nomor kontak warga maupun penyusunan database jawab otomatis. Perekonomian warga yang

cenderung menengah ke bawah membuat tidak semua rumah atau kepala keluarga memiliki gawai yang tersambung dengan koneksi internet. Selain itu, banyak juga warga yang memiliki gawai namun tidak hafal nomor kontakannya bahkan ada yang tidak bersedia memberikan nomornya kepada kami walau sudah dijelaskan tidak akan ada penyalahgunaan data pribadi.

Penyusunan database dengan mengambil informasi dari website resmi baik milik pemerintah pusat maupun daerah masih memiliki banyak kekurangan dalam pola penyusunan kalimat agar lebih dimengerti oleh masyarakat. Proses menyunting pun memakan lebih banyak waktu dari rencana yang sudah ditentukan.

Upaya kami dalam menyikapi permasalahan ini yaitu:

1. Meminta bantuan kepada pejabat setempat untuk meyakinkan warga agar dapat bekerjasama dalam pengolahan data nomor kontak yang digunakan sebagai akun aplikasi WhatsApp Messenger.
2. Mencari sumber informasi lain yang terpercaya untuk melengkapi kekurangan data dalam database jawab otomatis dan menyunting kalimatnya agar lebih padat dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

Program ini akan lebih dikembangkan lagi setelah database diserahkan ke Kepala RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya sesuai dengan kebutuhan masyarakat sambil dikampanyekan kepada warga lainnya untuk menghubungi hotline RW. 12 jika memiliki permasalahan terkait kependudukan dan lain-lain.

E. PENUTUP

Program pembuatan hotline RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya menggunakan WhatsAuto - Reply App berhasil diimplementasikan melalui kolom pesan aplikasi WhatsApp Messenger. Berikut kesimpulan dan saran yang dapat membantu meningkatkan keberhasilan program tersebut.

Setelah melakukan observasi dan sosialisasi, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan program hotline RW. 12 dengan menggunakan WhatsAuto - Reply App ini dapat menjawab permasalahan warga terkait dengan kurangnya informasi yang berkaitan dengan kependudukan, BPJS Kesehatan, pajak, vaksin, dan pendidikan. Respon warga dan perangkat RW saat diadakan sosialisasi ini sangat positif, mereka juga senang karena dengan adanya hotline ini bisa memudahkan mereka dalam mengakses informasi.

Aplikasi Whatsapp Messenger dipilih sebagai sarana hotline karena keberadaannya sudah sangat familiar di kehidupan sehari-hari warga RW. 12

Kelurahan Babakan Surabaya. Selain memuat informasi, hotline juga bisa menjadi wadah untuk menampung aspirasi warga baik kritik maupun saran. Hotline ini dapat diakses dengan mudah dimanapun dan kapanpun. Warga hanya perlu mengetik satu kata kunci yang akan dijawab secara otomatis sesuai dengan database yang telah disediakan. Kelompok KKN 42 hanya menyediakan 19 menu di database yang nantinya dapat dikembangkan kembali oleh perangkat RW.

Untuk terus menjalankan program ini diperlukan peran aktif perangkat RW sebagai pihak yang memegang dan bertanggung jawab terhadap database WhatsAuto - Reply App. Perlu dilakukan pembaharuan database secara berkala agar informasi yang tersedia selalu terkini dan sesuai dengan kebutuhan warga RW. 12 Kelurahan Babakan Surabaya.

F. DAFTAR PUSTAKA

Handoyo, P & Sudrajat, A. (2016). Pemetaan Sosial Untuk Perencanaan Pemberdayaan Masyarakat Desa Kemantren, Lamongan.

Wahyudi, T. (2020). Strategi Pendidikan Akhlak Bagi Generasi Muda Di Era Disrupsi. Ta'lim : Jurnal Studi Pendidikan Islam, 3(2), 2.

[Chicago Manual of Style 17th edition \(full note\)](#)

INLINE CITATION John L. Campbell and Ove K. Pedersen, "The Varieties of Capitalism and Hybrid Success," *Comparative Political Studies* 40, no. 3 (March 1, 2007): 307–32, <https://doi.org/10.1177/0010414006286542>.

BIBLIOGRAPHY Campbell, John L., and Ove K. Pedersen. "The Varieties of Capitalism and Hybrid Success." *Comparative Political Studies* 40, no. 3 (March 1, 2007): 307–32. <https://doi.org/10.1177/0010414006286542>.