

**EFEKTIVITAS LAYANAN *ONLINE* MENGGUNAKAN  
APLIKASI *WHATSAPP* DALAM PEMBUATAN E-KTP DI  
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPII KABUPATEN NUNUKAN**

**Rustang, Enos Paselle**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 11, Nomor 1, 2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas Layanan *Online* Menggunakan Aplikasi *Whatsapp* dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan

Pengarang : Rustang

NIM : 1702015041

Program : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 30 Januari 2023

**Pembimbing**



**Dr. Enos Paselle, M.AP**  
**NIP. 197405 200501 1 002**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL S1 ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b>	: eJournal Administrasi Publik	
<b>Volume</b>	: 11	
<b>Nomor</b>	: 1	
<b>Tahun</b>	: 2023	
<b>Halaman</b>	: 46	
		<b>Koordinator Prodi</b> <b>S1 Administrasi Publik</b> <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si</b> <b>NIP. 19830414 200501 2 003</b>

## **EFEKTIVITAS LAYANAN *ONLINE* MENGGUNAKAN APLIKASI *WHATSAPP* DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NUNUKAN**

**Rustang<sup>1</sup>, Enos Paselle<sup>2</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian dimaksudkan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Layanan Online Menggunakan Aplikasi Whatsapp Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dan Faktor penghambat Efektivitas Layanan Online Menggunakan Aplikasi Whatsapp Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yaitu prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, kemudahan akses, nilai guna, kepastian waktu dan faktor penghambat dalam pelaksanaan program Efektivitas Layanan Online Menggunakan Aplikasi Whatsapp Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Dalam penelitian ini yang menjadi key informan adalah Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk serta operator pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen-dokumen. Analisis data yang digunakan ialah analisis model interaktif. Temuan didalam penelitian ini adalah gambaran bahwa Efektivitas Layanan Online Menggunakan Aplikasi Whatsapp Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dapat dikatakan Efektif. Namun dalam pelaksanaannya tidak dapat dipungkiri adanya hambatan yang terjadi baik dari dinasnya sendiri maupun masyarakat. Faktor internal yang terjadi yang menjadi hambatan yaitu pada masalah jaringan, apabila jaringan mengalami gangguan maka pelayanan menjadi terhambat. Faktor eksternal yang menjadi hambatan yaitu pada masyarakat, hal ini dikarenakan adanya masyarakat yang belum mengetahui sistem layanan secara online. Pelayanan tidak hanya dilakukan secara offline sekarang pelayanan dapat dilakukan secara online melalui aplikasi whatsapp yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.*

***Kata Kunci*** : *Pelayanan E-KTP, Layanan Online, Aplikasi Whatsapp*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [rustang111998@gmail.com](mailto:rustang111998@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan ini aparatur negara sebagai pelayan masyarakat harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap saat menuntut pelayanan publik dengan berkualitas dan dilakukan dengan cara transparan dan bertanggung jawab.

Berangkat dari fakta saat ini bahwa Indonesia sedang menghadapi situasi pandemi covid-19 dan pertama kali mengkonfirmasi kasus covid-19 di Indonesia pada senin 2 maret 2020 saat itu presiden Joko Widodo mengumumkan ada dua orang Indonesia positif terjangkit virus corona yakni perempuan berusia 31 tahun dan ibu berusia 64 tahun. Menyikapi kondisi pandemi korona virus instansi pelayanan harus tetap profesional dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebaik mungkin dengan melakukan berbagai inovasi agar masyarakat tetap dapat menikmati pelayanan yang efektif.

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif ketika masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan bagi masyarakat. Keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam menciptakan inovasi pelayanan yang memudahkan bagi masyarakat. Khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk meningkatkan efektivitas dalam pelayanan di tengah pandemi covid-19.

*We Are Social* kembali merilis data lengkap digital 2021 dimana penggunaan media sosial seluler dengan jumlah total pengguna media sosial aktif 170,0 juta. Persentase pengguna media sosial dari total populasi 61,8%, jumlah pengguna media sosial yang mengakses melalui ponsel 168,5 juta, data ini menunjukkan bahwa pesatnya perkembangan teknologi informasi yang digunakandalangan masyarakat luas, dengan adanya internet segala sesuatu yangdikerjakan secara manual dan membutuhkan waktu yang lama sekarang sudah dapat dikerjakan dengan waktu yang singkat pada bidang pemerintahan dengan diterapkannya sistem pelayanan berbasis *online*.

Dengan adanya inovasi ini akan mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan berbasis *online*, sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kantor untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dan memangkas waktu sehingga pelayanan bisa lebih efektif dan efisien.

Kementrian dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil menginstruksikan agar semua pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara *online* berdasarkan surat edaran Dirjen Dukcapil SE Nomor 443.1/2978/Dukcapil per 16 maret 2020 Tentang penegendalian covid-19. Yang ditujukan ke kepala Dinas Dukcapil Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Indonesia. Dan surat edaran bupati nunukan nomor; P/130/ORG.061.1 Tentang perubahan

ketiga surat edaran bupati nunukan nomor: P/106/ORG.065 Tentang penyusunan sistem kerja Aparatur Sipil Negara dalam upaya pencegahan penyebaran covid-19 di lingkungan instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan khususnya pada point 11 dalam upaya menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik meminta perangkat daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan memilih melakukan inovasi menggunakan aplikasi *whatsapp* sebagai aplikasi layanan *online* dalam hal pelayanan administrasi kependudukan yang digunakan mulai maret tahun 2020 sampai sekarang. Namun permasalahannya adalah beberapa daerah Kabupaten Nunukan yang masih sulit mengakses jaringan internet, tentu ini akan menjadi salah satu faktor penghambat bagi masyarakat untuk menikmati inovasi layanan *online* tersebut.

Internet bagi masyarakat yang tinggal di perkotaan yang setiap saat dapat diperoleh dengan mudah layanan internet memakai teknologi 4G bahkan 5G, namun tidak demikian dengan masyarakat dipertanian. Internet menjadi barang mahal yang tidak bisa diakses tiap hari misalnya di Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan, Kalimantan Utara yang berbatsan langsung dengan daerah Serawak Malaysia. Transportasi menuju daerah ini hanya mampu diakses melalui jalur udara.

Masih terdapat beberapa daerah di Kabupaten Nunukan yang masih kategori blank spot, wilayah perbatasan di Kabupaten Nunukan yang belum tersentuh sinyal telepon seluler adalah kecamatan sembakung, Lumbis Ogong, Lumbis Hulu, Lumbis Pasiangan, Tulin Onsoi, Krayan bahkan sebagian daerah di Pulau Sebatik.

Dengan adanya inovasi tersebut akan mempermudah masyarakat untuk mengurus Administrasi Kependudukan secara *online* tanpa harus bolak-balik ke kantor untuk mendapat pelayanan yang dibutuhkan tanpa memakan waktu yang lama dan juga dapat memangkas biaya transportasi. Walaupun saat ini penyelenggaraan masih menggunakan layanan manual namun layanan *online* ini diharapkan mampu menjawab kebutuhan generasi milenial sehingga produk layanan Dukcapil dapat dilakukan secara digital.

Penggunaan aplikasi *whatsapp* belum sepenuhnya membantu kebingungan masyarakat mengenai perlengkapan berkas yang dibutuhkan untuk Administrasi Kependudukan, dalam pelaksanaannya masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui bahwa mengurus administrasi kependudukan dapat dilakukan secara *online* dengan kata lain bahwa sosialisasi mengenai layanan *online* dengan menggunakan aplikasi *whatsapp* ini belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat secara luas.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektifitas layanan *online* menggunakan aplikasi *whatsapp* dalam pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat efektivitas layanan *online* menggunakan aplikasi *whatsapp* dalam pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan?

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Rasyid dalam Kurniawan, (2016:16) Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi pelayanan itu sesuai dengan aturan dasar dan tata cara yang telah ditentukan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak dapat melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat meningkatkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama.

Kemudian Pasolong dalam Jamanie dan Paselle, (2020:4486) Pelayanan publik tersusun dari kata pelayanan dan publik yang mana pelayanan memiliki makna suatu aktivitas yang terdapat interaksi antar seseorang dengan orang lain dalam hal pemenuhan kebutuhan. Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Maka dapat dipahami bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan dalam memberikan pemenuhan hak dan kewajiban yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan baik secara administrasi, barang dan jasa demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuaidengan ketentuan undang-undang.

### ***Efektivitas Pelayanan***

Menurut Siagian dalam prakoso (2015:5) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana-prasarana dan jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan. Selanjutnya menurut Salim dan Woodward dalam prakoso (2015:5) efektivitas merupakan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Kemudian Sartano dalam Kanedi, dkk (2017:38) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa efektivitas pelayanan adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh masyarakat atau kelompok dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### ***Inovasi dalam Pelayanan Publik***

Menurut West dan Far dalam Anggraeni (2013:88) mendefinisikan bahwa inovasi merupakan pengenalan atau penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dibuat untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas.

Kemudian Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada pelayanan publik yang ada.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional dalam penelitian ini yaitu Efektivitas Layanan Online Menggunakan Aplikasi *Whatsapp* dalam Pembuatan E-KTP adalah pencapaian suatu tujuan yang telah direncanakan dalam kegiatan pelayanan jasa yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kegiatan tersebut memenuhi segala kebutuhan pelayanan serta menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya suatu sasaran yang telah ditetapkan dengan tepat, cepat, dengan ukuran kualitas dan dalam pencapaian pemenuhan kebutuhan pelayanan.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun fokus penelitian ini antara lain adalah:

1. Efektivitas Layanan *Online* menggunakan Aplikasi *Whatsapp* dalam Pembuatan E- KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan yang meliputi:
  - a. Prosedur layanan
  - b. Sarana dan prasarana
  - c. Kemudahan akses
  - d. Nilai guna
  - e. Kepastian waktu
2. Faktor-faktor penghambat efektivitas layanan *online* menggunakan aplikasi *whatsapp* dalam pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.

Dalam penelitian ini digunakan dua sumber data yaitu: Data primer dan data sekunder. *Key informan* sebagai sumber data primer adalah Kepala Bidang

Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kasi Identitas Penduduk, dan Operator Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan serta masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari dokumen, arsip dan laporan terkait dengan efektivitas layanan online menggunakan aplikasi whatsapp dalam pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) tinjauan pustaka (*library research*), (2) Penelitian lapangan (*field work research*) yaitu melalui observasi, wawancara dan penelitian dokumen. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah metode analisis kualitatif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) yang meliputi kegiatan: (1) Kondensasi Data (*Data Condensation*), (2) Penyajian Data (*Data Display*), (3) Penyimpulan/Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*).

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***1. Efektifitas Layanan Online Menggunakan Aplikasi Whatsapp dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan***

#### ***a. Prosedur Pelayanan***

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa prosedur pelayanan dalam dafduk (daftar penduduk) terkhusus dalam pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, mudah dan tidak berbelit-belit, namun masih ada masyarakat yang belum mengetahui prosedur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Yang menjadi penyebab pelayanan menjadi lama karena adanya masyarakat yang belum mengetahui bagaimana persyaratan dalam kepengurusan pendaftaran penduduk khususnya E-KTP. Hal ini dapat dilihat Prosedur pelayanan daftar penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sudah jelas dan mudah dipahami yang terdapat dalam *banner* yang ada di kantor Dinas dan juga terdapat pada media sosial instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Dan juga terdapat pada papan informasi Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Akan tetapi papan informasi standar pelayanan tersebut letaknya tidak strategis dan banner yang terpasang hanya memuat nomor *call center* tidak ada jenis-jenis persyaratan yang harus dilengkapi ketika ingin mengurus dokumen kependudukan melalui via *whatsapp*.

Dengan demikian bahwa dari prosedur pelayanan sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang



mengetahui bagaimana prosedur pelayanan terutama tentang layanan *online* menggunakan aplikasi *whatsapp*. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) menjelaskan bahwa prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan dengan adanya standar pelayanan menjadikan standar pelayanan sebagai pedoman kepastian bagi penyelenggara maupun penerima layanan sekaligus menjadi alat ukur dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat.

**b. Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan telah memadai hal ini dapat dilihat pada lampiran enam tentang daftar barang pelayanan KTP Elektronik. Hanya saja tidak ada perawatan rutin atau secara berkala yang dilakukan dikarenakan terbatasnya anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu sarana dan prasarana seperti peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika. Sarana dan prasarana dalam menjalankan program pelayanan pendaftaran penduduk yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sudah terbilang lengkap seperti komputer, *printer Fargo*, printer biasa, alat perekam E-KTP dan lain sebagainya. Sehingga dapat melaksanakan pelayanan dengan baik akan tetapi tidak hanya sarana dan prasarana saja yang harus dilengkapi tetapi kemampuan petugas layanan juga harus ditingkatkan untuk dapat menggunakan alat-alat tersebut.

**c. Kemudahan Akses**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kemudahan akses Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan membuat sebuah inovasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam hal mengurus dokumen kependudukan. Dalam pemanfaatan teknologi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan baik secara langsung (*offline*) maupun secara *online*. Dalam program layanan *online* ini Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan memanfaatkan teknologi berupa aplikasi *Whatsapp* agar dapat

memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Seperti yang diketahui bahwa *Whatsapp* ini digunakan pihak dinas untuk melakukan permohonan pengurusan dokumen dan untuk mengetahui bagaimana prosedurnya dan dokumen apa saja yang harus dipersiapkan untuk dikirim melalui *whatsapp* tersebut. Kemudahan akses dalam Keputusan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika. Program yang sangat membantu di era sekarang ini adalah program yang dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika. Hal ini seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan yang membuat sebuah program layanan *online* dengan memanfaatkan teknologi komunikasi yang bisa diakses melalui aplikasi *Whatsapp*. Akses akan mudah dijangkau oleh masyarakat dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika akan sangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

#### **d. Nilai Guna**

Berdasarkan hasil penelian bahwa adanya program layanan online menggunakan aplikasi *Whatsapp* yang dilaksanakan sejak awal tahun 2020 manfaat yang dirasakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan yaitu pelaksanaan yang dapat dikatakan mudah untuk dilakukan sebagai petugas pemberi layanan dan juga cepat sehingga dapat memudahkan masyarakat. Dilihat dari Hasil dari program layanan *online* menggunakan aplikasi *whatsapp* yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Terdapat 10.160 jumlah masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada semester pertama dari bulan Januari hingga bulan Juni tahun 2020, 16.990 masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada semester kedua dari bulan Juli hingga bulan Desember tahun 2020, 12.158 masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada semester pertama tahun 2021, dan 9.923 masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk pada semester kedua pada tahun 2021. semua kepengurusan tersebut berasal dari 21 kecamatan yang ada di Kabupaten Nunukan.

Dengan adanya program layanan *online* menggunakan aplikasi *Whatsapp* tentu masyarakat mendapatkan manfaat dengan adanya program tersebut yaitu dari sisi kemudahan dalam pelayanan, pihak dinas juga tentu mendapatkan manfaat dengan adanya program ini dapat meningkatkan antusias masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Adapun

mutu hasil yang didapatkan oleh dinas yaitu antusias dari masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang memberikan dampak semakin banyak masyarakat yang terdata oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.

**e. Kepastian waktu**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepastian waktu dalam pelayanan pembuatan E-KTP ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi salah satunya adalah berkas yang dibawa oleh masyarakat harus lengkap, dengan kelengkapan berkas persyaratan tersebut maka waktu yang telah ditentukan sekitar 1-2 hari akan selesai. Begitu juga sebaliknya apabila berkas yang dikirim masyarakat tidak lengkap maka akan memakan waktu yang lebih lama dari waktu yang telah ditentukan. yang membuat masyarakat kurang puas dengan kepastian waktu yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Dilihat dari Permasalahan yang terjadi dikarenakan masih ada masyarakat yang kurang informasi tentang adanya pelayanan lewat aplikasi *Whatsapp*. Yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dimana masyarakat bisa menyetor berkas secara *online*. Kelengkapan berkas menjadi syarat utama demi terlaksananya proses pelayanan dengan lancar. Walaupun persyaratan tersebut telah ada di media sosial dan juga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.

Dengan demikian bahwa Jangka waktu pelayanan terdapat dalam standar pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang merupakan komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*). Hal ini menandakan bahwa sebuah pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan seperti pada program layanan *online* menggunakan *whatsapp* yang menentukan 1-2 hari masa kerja. Pada program layanan *online* yang di tentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan yaitu 1-2 hari. Hal ini akan terjadi jika masyarakat memenuhi apa yang telah menjadi aturan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Kelengkapan berkas menjadi salah satu persyaratan untuk memudahkan pelayanan sehingga pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat menjadi cepat dan tepat waktu.

**2. Faktor Penghambat Efektivitas Layanan Online Menggunakan Aplikasi Whatsapp dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapati sejumlah hambatan yang dirasakan dalam efektivitas layanan *online* menggunakan

aplikasi *whatsapp* dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan ialah sebagai berikut:

- a. Masalah jaringan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan, tidak adanya perawatan secara rutin dikarenakan dana terbatas membuat alat menjadi rentan rusak dan juga bahan untuk mencetak KTP seperti *ribon*, *film* dan belangko habis. Jaringan merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat penting, jika jaringan tersebut mengalami gangguan maka pelayanan pun akan menjadi terhambat. Masyarakat yang ingin melakukan pengurusan dokumen akan menjadi lama karena menunggu jaringan normal kembali. Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Albury (dalam Hutagalung & Hermawan, 2018:38) inovasi tidak berjalan mulus atau tanpa hambatan. Yang sering menjadi faktor penghambat inovasi adalah anggaran terbatas dan hambatan administratif serta alat kelengkapan pendukung yang membuat sistem inovasi menjadi kaku
- b. Masyarakat masih banyak belum mengetahui terkait adanya pelayanan *online* yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dan juga faktor kebiasaan masyarakat yang masih cenderung memilih pelayanan *offline* ketimbang memanfaatkan teknologi komunikasi yang telah disediakan seperti pelayanan secara *online*. Hal ini sejalan dengan teori yang telah disampaikan oleh Albury (dalam Hutagalung & Hermawan, 2018:38) inovasi tidak berjalan mulus atau tanpa hambatan. Yaitu budaya tidak ingin mengambil resiko dimana masyarakat lebih cenderung memilih jenis pelayanan yang lama yaitu pelayanan *offline* atau secara langsung daripada pelayanan secara *online* untuk menghindari resiko seperti adanya masyarakat yang kurang mengerti dengan sistem layanan *online*.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

1. Efektivitas Layanan *Online* Menggunakan Aplikasi *Whatsapp* dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan dapat dikatakan cukup efektif karena beberapa hal seperti berikut:
  - a) Dari prosedur pelayanan, standar pelayanan yang jelas, mudah dan tidak berbelit-belit bagi masyarakat maupun petugas pemberi layanan.
  - b) Dari sarana dan prasarana yang telah memadai untuk menjalankan program layanan *online* dengan menggunakan aplikasi *whatsapp* seperti komputer, printer ktp, server, jaringan dan lain sebagainya.
  - c) Dari kemudahan akses dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Nunukan telah memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tidak hanya secara *offline* atau langsung datang ke kantor tetapi bahkan masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan melalui *whatsapp* dengan menghubungi *call center* yang telah di tentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan secara *online*.

- d) Dari nilai guna, dengan adanya program layanan *online* menggunakan aplikasi *whatsapp* ini organisasi maupun masyarakat mampu merasakan dampak positif yaitu pelayanan menjadi lebih mudah.
  - e) Dari kepastian waktu, dalam program layanan *online* menggunakan aplikasi *whatsapp* dalam pembuatan E-KTP telah sesuai dengan SOP yang berlaku jika persyaratan yang dibawa masyarakat telah lengkap maka pelayanan akan berjalan dengan lancar, jika tidak maka pelayanan yang dilakukan masyarakat akan menjadi terhambat juga
2. Faktor yang menjadi penghambat dalam program menggunakan aplikasi *whatsapp* dalam pembuatan E-KTP yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan antara lain jaringan yang digunakan sering terjadi gangguan sehingga pelayanan akan menjadi terhambat dan masih ada masyarakat yang belum memahami atau mengetahui adanya sistem pelayanan *online* menggunakan *whatsapp*.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disimpulkan diatas, maka ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan terkait efektivitas layanan *online* menggunakan aplikasi *whatsapp* dalam pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan, antara lain:

1. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan sering mengalami gangguan jaringan sehingga membuat pelayanan menjadi terhambat, agar kiranya bisa menambahkan jaringan internet tersendiri agar ketika jaringan internet Diskominfo mengalami gangguan maka dapat menggunakan jaringan internet cadangan yang bisa dimanfaatkan untuk melayani masyarakat selagi internet dari Diskominfo sedang dalam perbaikan .
2. Membuat video yang berisikan tutorial tentang persyaratan dan prosedur yang berlaku lalu disebarikan melalui media sosial yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. Dan juga bekerja sama dengan akun-akun resmi Nunukan di Instagram dalam mensosialisasikan pelayanan di Disdukcapil Nunukan seperti *Pemkabnunukan*, *nunukan\_info* dan lain sebagainya yang memiliki pengikut luas. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan juga harus bekerja sama dengan pihak Kecamatan, Desa hingga RT untuk melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat terkait adanya program layanan *online*

yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan.

### **Daftar Pustaka**

- Anggraeni, C. (2013). *Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. 1(1), 85–93.
- Djamrud, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Hutagalung, & Hermawan, D. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish
- Jamanie, F., & Paselle, E. (2020). Efektivitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk Di Kota Samarinda. *EJurnal Administrasi Publik*, 8(4), 4484–4497.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Masyita, S. (2016). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-Ktp Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah BONGAYA (Manajemen & Akuntansi)*, 236–249.
- Monoarfa, H. (2012). *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*. 5(1), 1–9.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Prakoso, S. B. (2015). Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS Di Puskesmas Kecamatan Batang. *Economics Development Analysis Journal*, 4(1), 73–81. <https://doi.org/10.15294/edaj.v4i1.14805>