

**PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK *ONLINE* MELALUI  
*WHATSAPP* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN  
KUTAI BARAT**

**Kristi Diva Amisaday, Daryono**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 3, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Penerapan Pelayanan Publik Online Melalui WhastApp pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kutai Barat.

Pengarang : Kristi Diva Amisaday

NIM : 1902016023

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

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

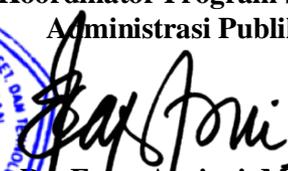
Samayinda, 6 Mei 2024  
Pembimbing,

  
Daryono, M.Si., Ph.D  
NIP 19750416 200604 1 001

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Publik	 <b>Koordinator Program Studi</b> <b>Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b> : 12	
<b>Nomor</b> : 3	
<b>Tahun</b> : 2024	
<b>Halaman</b> : 543-553	

# **PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK *ONLINE* MELALUI WHATSAPP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN KUTAI BARAT**

**Kristi Diva Amisaday <sup>1</sup>, Daryono <sup>2</sup>**

## ***Abstrak***

*Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan pelayanan publik online melalui whatsapp pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat serta mengidentifikasi faktor penghambatnya. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian menggunakan teori dari Everett Rogers terdiri dari keuntungan relatif (relative advantage), kesesuaian (compability), kerumitan (complexity), kemungkinan dicoba (trialbility) dan kemudahan diamati (observability) serta faktor penghambat dalam pelayanan publik online. Sumber data primer terdiri dari key informan yaitu Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat serta informan yaitu Staf Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan, Operator dan masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan melalui whatsapp. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data yang diterapkan pada penelitian ini menggunakan model interaktif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan publik online melalui whastapp pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat sudah terlaksana dengan baik, namun belum terlaksana secara maksimal. Hal ini berdasarkan lima indikator yaitu dari indikator keuntungan relatif (relative advantage) adanya dampak baik, keuntungan, nilai lebih untuk masyarakat. Dari indikator kesesuaian (compability), memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi belum maksimal. Dari indikator kerumitan (complexity), kerumitan dialami masyarakat berupa pemahaman masyarakat akan teknologi, koneksi jaringan ini internet yang tidak stabil. Dari indikator kemungkinan dicoba (trialbility), belum teruji dengan baik tidak semua kalangan masyarakat bisa mengerti dan menggunakannya. Dari indikator kemudahan diamati (observability), belum berjalan secara optimal tidak semua masyarakat dapat memahami, mengerti dan bisa menggunakan pelayanan publik online tersebut. Faktor penghambat jaringan internet yang tidak stabil, kurangnya pemahaman masyarakat dan sumber daya manusia.*

***Kata Kunci*** : *Pelayanan Publik Online, Inovasi Pelayanan*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [kristidiva2001@gmail.com](mailto:kristidiva2001@gmail.com)

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

## **Pendahuluan**

Indonesia adalah negara yang terdiri dari berbagai banyak pulau yang tersebar didalamnya. Hal ini tentu berdampak terhadap persebaran penduduk yang tidak merata dikarenakan terbagi-bagi atas pulau-pulau yang ada di Indonesia. Pemerintah tentunya mengambil kebijakan dalam hal ini terkait dokumen kependudukan yang harus dimiliki oleh masyarakat tersebut. Dimana dokumen kependudukan tersebut harus akurat, sah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Dengan adanya wewenang, yang diberikan dari pemerintah tingkat pusat hingga kepada pemerintah tingkat daerah, yang memungkinkannya agar tercapainya pelayanan publik yang lebih baik, yaitu pelayanan yang lebih ringkas, praktis yang tentunya pelayanan publik tersebut, bisa digunakan oleh semua masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan dan aktivitas yang dilakukan dalam rangka tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam pelayanan publik. Kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam pelayanan publik dapat berupa barang dan jasa, serta pelayanan administrasi yang diberikan.

Pelayanan publik yang baik dan efektif adalah masyarakat yang selaku orang yang menggunakan pelayanan tersebut dapat memperoleh pelayanan yang mudah dimengerti, tepat waktu, dan juga responsif (Saputra dan Widiyarta 2021). Pelayanan publik akan berhasil jika pelayanan publik tersebut dilakukan secara profesional, efektivitas dan efisien serta akuntabilitas jika pelayanan publik memuat hal hal tersebut tentunya mengangkat sisi positif dari pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. Era digital sekarang dengan pesatnya teknologi yang berkembang di sekitar kita, pemerintah juga tentunya harus peka dan tanggap dalam memanfaatkan teknologi tersebut terkhusus dalam memanfaatkan teknologi dalam bidang pelayanan publik, yang berkaitan dengan penyelenggara dokumen administrasi kependudukan.

Dilihat dari pemerintah, era digitalisasi ini memberikan dampak, dan peluang yang baik, hal ini dikarenakan dapat memberikan dampak baik terhadap pelayanan publik. Era digitalisasi tentunya memberikan arahan yang lebih baik terhadap pelayanan publik seperti meminimalkan dalam proses birokrasi yang ada dan juga tentunya dapat menghindarkan dari praktik calo dan juga pungutan liar (Pungli). Tentunya dengan adanya era digitalisasi, akan mengubah rutinitas-rutinitas yang tidak perlu, seperti contohnya dalam mencetak formulir dengan kertas, membayar dengan uang tunai, dan hadirnya perantara masyarakat dengan pemerintah (calo). Disdukcapil tentunya harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif, hal ini tentunya bisa tercapai dengan didorong menggunakan berbagai inovasi, didalam pemberian pelayanan publik tersebut.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat merupakan salah satu institusi pemerintah yang menggunakan layanan *online*, dalam

pemberian layanan kepada masyarakat lewat aplikasi *whatsapp* layanan administrasi kependudukan melalui *online (whatsapp)* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat ini dilaksanakan sesuai dengan surat pemberitahuan dengan Nomor :415/1431/DKC-TU/VI/2021 pemberitahuan ini berkaitan dengan aplikasi Kubar-OK yang dipergunakan dinonaktifkan sehingga seluruh pelayanan adminduk dialihkan menggunakan fasilitas *whatsapp*. Kemudian secara resmi 28 September 2022 dikeluarkan lagi surat pemberitahuan tentang layanan administratif kependudukan secara *online*, dalam rangka peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dengan pemberitahuan Nomor : 478/3100/DKCTU/IX/2022 yang masih berlaku hingga saat ini.

Dalam menjalankan layanan administratif *online (whatsapp)* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat, tentunya tidak semudah membalikkan telapak tangan dalam penerapannya di lapangan. Selama program ini dijalankan sejak beberapa tahun lalu, realisasinya masyarakat di Kabupaten Kutai Barat masih belum sepenuhnya beradaptasi dengan metode pelayanan via *online (whatsapp)* terlihat dari beberapa keluhan masyarakat sebagian masyarakat mengeluhkan terkait pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* ini, keluhan tersebut sering memuat tentang pendapat masyarakat terkait pelayanan publik *online* ini sebagian masyarakat menganggap jika dengan adanya pelayanan publik *online* ini mereka merasa lebih ribet, rumit, dan tidak bisa dipahami oleh seluruh kalangan masyarakat dan juga terdapat faktor-faktor penghambat lain seperti tidak meratanya jangkauan jaringan internet yang ada di Kabupaten Kutai Barat, dan juga kurangnya pemahaman masyarakat akan teknologi.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan publik***

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat adalah tugas yang harus dilakukan oleh pemerintah, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tentunya harus sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang berlaku. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan dan aktivitas yang dilakukan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dapat berupa barang atau jasa. Sedangkan menurut Sinambela dalam Purnawati (2022) juga berpendapat bahwa pelayanan publik itu adalah pemenuhan terhadap keinginan dan juga kebutuhan warga masyarakat, pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan ini dipenuhi oleh negara sehingga, tercapainya tujuan yaitu kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik sebagai aktivitas, kegiatan yang dapat dilakukan oleh individu, lembaga, atau penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik barang maupun jasa.

### ***Inovasi***

Inovasi merupakan sebuah terobosan baru yang lahir dari pikiran kreatif manusia yang bisa dari seseorang ataupun kelompok, inovasi ini dapat berupa adaptasi/modifikasi dari sebelumnya. Inovasi juga tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna inovasi tersebut. Inovasi dalam pelayanan publik tidak selalu memerlukan penemuan baru, tetapi dapat berupa metode baru. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Indonesia dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi adalah proses kreatifitas pikiran manusia. Makmur dalam Pramesti (2020) menjelaskan bahwa inovasi berasal dari bahasa inggris *innovation*, dan berarti “perubahan”. Oleh karena itu, inovasi dapat didefinisikan sebagai upaya atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru, yang terkait erat dengan memberikan manfaat kepada kehidupan manusia.

Dalam penerapan sebuah inovasi terdapat berbagai atribut, yang dapat digunakan dalam mengukur sebuah keberhasilan dalam menjalankan inovasi tersebut menurut Rogers dalam Maysara dan Asari (2021) menguraikan atribut inovasi antara lain :

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*), inovasi yang digunakan tersebut memiliki nilai lebih, dampak yang baik, serta keunggulan yang bisa dirasakan dari sebelumnya. Dalam setiap inovasi, nilai kebaruannya selalu ada, oleh karena itu nilai kebaruan inilah yang menjadi pembeda dari yang sebelumnya.
2. Kesesuaian (*compability*), inovasi yang diberikan harus sesuai atau kompatibel. Inovasi yang diberikan kepada masyarakat juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri.
3. Kerumitan (*complexity*), inovasi yang sifatnya baru tentu akan mempunyai kerumitan daripada sebelumnya, tetapi hal ini tentunya bukan penghalang dalam menggunakan sebuah cara baru. Cara baru tersebut dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga kerumitan yang terjadi bisa diatasi dengan pelan-pelan dan tidak menjadi masalah yang sangat penting.
4. Kemungkinan dicoba (*triability*), inovasi bukan hanya diterapkan lalu ditingal begitu saja. Inovasi akan dapat diterapkan dan dilaksanakan terus menerus jika inovasi tersebut telah teruji dan terbukti, membawa dampak yang baik dan keunggulan yang bisa dirasakan. Setiap orang mempunyai kesempatan dalam menguji produk inovasi tersebut, sehingga inovasi tersebut melewati fase uji coba publik.
5. Kemudahan diamati (*observability*), inovasi dapat kita amati dan lihat, untuk mengetahui sejauh mana inovasi tersebut memberikan dampak yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan adanya inovasi yang dilakukan, tentu memberikan dampak positif yang dirasakan seperti menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

### **Whatsapp**

*Whatsapp* adalah aplikasi yang dapat digunakan sebagai media komunikasi. Selain itu, fitur-fitur pendukungnya memungkinkan proses berbagi informasi menjadi lebih efektif, sehingga komunikasi dapat terjadi dengan baik, didalam *whatsapp* juga terdapat fitur-fiturr yang dapat membantu untuk terjalinnya komunikasi satu antar lainnya.

Menurut Larasati dalam Ryan dan Zulfah (2021), berpendapat bahwa *whatsapp* ini adalah aplikasi yang memungkinkan orang mengirim pesan secara instan, pengiriman dapat berupa foto, video, pesan, dan suara serta bisa digunakan sebagai media diskusi satu sama lainnya.

Menurut Jumiatmoko dalam Rahartri (2019) mengatakan, *whatsapp* adalah sebuah aplikasi yang tersedia untuk memungkinkan kepada setiap penggunaanya agar bisa saling berbagi berbagai macam konten yang sesuai dengan fitur pendukung yang ada di *whatsapp* dan bisa berkomunikasi dengan layanan internet yang memadai.

### **Definisi Konsepsional**

Penerapan pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* adalah serangkaian aktivitas/perkerjaan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat yang melibatkan teknologi dan informasi dalam pemberian layanan publik secara *online* yang dapat memberikan manfaat, keuntungan, dan nilai lebih yang bisa dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik online.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian berdasarkan teori dari Everett M. Rogers yaitu : keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compability*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*) dan kemudahan diamati (*observability*) serta faktor penghambat dalam pelayanan publik *online* melauai *whatsapp*. Adapun Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu mencakup : keterangan/data yang didapatkan selama observasi itu dilakukan, seperti dokumentasi dan wawancara dari *key informan* yaitu Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kutai Barat, dan informan terdiri dari Staf Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan, Operator dan masyarakat yang sedang mengurus administasi kependudukan *online* melalui *whatsapp* menggunakan teknik *Accidental sampling*. Data sekunder, adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dari seluruh dokumen-dokumen, laporan, yang memuat tentang informasi-informasi yang mengandung data-data pendukung yang ditemukan dalam buku, maupun jurnal yang sudah di publikasikan. Kemudian data-data yang sudah

ditemukan tersebut akan dianalisis menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Milles dan Huberman (Sugiyono, 2013).

## **Hasil Penelitian dan pembahasan**

### **1. Penerapan Pelayanan Publik Online Melalui WhatsApp pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kutai Barat.**

#### **a. Keuntungan Relative/Relative Advantage**

Inovasi pelayanan publik bisa dikatakan berhasil jika inovasi tersebut memberikan dampak positif yang dapat dirasakan oleh penggunanya. Menurut Rogers dalam Maysara dan Asari (2021) Keuntungan relatif berkaitan dengan keuntungan, kelebihan, nilai lebih, dampak baik yang ditimbulkan, dibanding dengan inovasi sebelumnya. Dalam hal ini sebuah inovasi diciptakan menurut dari beberapa segi baik, keuntungan, kepuasan dari penerimannya.

Pada hasil penelitian ini ditemukan penerapan pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat, dari segi keuntungan relatif, dikatakan cukup baik. Hal ini didasari karena hanya sebagian masyarakat saja yang bisa menggunakan pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* ini, pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* ini tidak dapat dipakai dan dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Sehingga hanya masyarakat yang mengerti akan pelayanan publik *online* saja yang akan merasakan keuntungan, nilai lebih, dan dampak baik dari pelayanan *online* melalui *whatsapp*.

Hasil pemaparan diatas terkait keuntungan *relative/relative advantage* dalam pelayanan publik secara *online* melalui *whatsapp* ini sudah memberikan dampak baik, keuntungan, dan kelebihan yang bisa dirasakan, tetapi tidak semua masyarakat yang bisa merasakan keuntungan, dampak baik tersebut.

#### **b. Kesesuaian/compatibility**

Rogers dalam Maysara dan Asari (2021) memaparkan bahwa untuk mengukur sebuah dari keberhasilan dalam menjalankan sebuah inovasi dapat dilihat dari salah satunya adalah kesesuaian/*compatibility* inovasi yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai atau kompatibel, sehingga inovasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini kesesuaian yang dimaksud adalah kesesuaian alur dan prosedur layanan yang diberikan kepada masyarakat terkait pelayanan publik online melalui WhatsApp ini.

Pada hasil penelitian ini ditemukan bahwa pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat bisa dikatakan telah sesuai walaupun belum begitu maksimal. Hal ini dikarenakan dapat dari masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan ini sudah sesuai dalam memenuhi kebutuhannya karena praktis untuk digunakan dan juga alur serta prosedur dapat mereka pahami, namun demikian masih terdapat pula masyarakat yang mengatakan pelayanan publik ini belum sesuai dalam memenuhi kebutuhannya dikarenakan sebagian masyarakat tidak

mengerti dan tidak semua masyarakat paham akan alur dan prosedur dalam pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* ini.

Hasil pemaparan diatas terkait, kesesuaian/ *compability* dalam pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* ini, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga dilaksanakan sesuai dengan alur dan prosedur yang telah ditetapkan, namun dalam hal ini tidak semua masyarakat mengerti akan alur dan prosedur yang sudah ditetapkan dalam pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* ini.

#### **c. Kerumitan /Complexity**

Inovasi tentunya memiliki tingkat kerumitan, dan juga pasti ditemukan kesusahan atau kendala yang dihadapi dalam menggunakannya. Namun hal tersebut bukanlah penghalang dalam menggunakan inovasi, inovasi tentunya dapat memberikan dampak yang baru kearah yang lebih baik (Maysara dan Asari 2021).

Pada hasil penelitian ini ditemukan penerapan pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat belum baik. Masyarakat masih mengalami kesulitan, kendala dan faktor penghambat yang dirasakan seperti masyarakat masih kebingungan pada saat penggunaan layanan online ini, tidak stabilnya koneksi jaringan internet yang ada di Kabupaten Kutai Barat.

Hasil pemaparan diatas terkait kerumitan /*complexity* dalam pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* ini, masyarakat mengalami kesusahan/kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat akan teknologi komunikasi informasi, dan tidak stabilnya koneksi jaringan internet.

#### **d. Kemungkinan Dicoba /Triability**

Rogers dalam Maysara dan Asari (2021) menuturkan untuk mengukur sebuah dari keberhasilan dalam menjalankan sebuah inovasi dapat dilihat dari kemungkinan dicoba/*trialbility*, inovasi tentunya dapat digunakan bila inovasi tersebut telah bisa digunakan dengan baik, teruji secara langsung dan juga lebih baik dari sebelumnya. Oleh karena itu sebuah produk inovasi tersebut sebelum digunakan harus melewati uji publik terlebih dahulu, agar dapat dilihat apakah inovasi ini membawa dampak baik atau buruk, mudah dipahami oleh pengguna atau tidak.

Pada hasil penelitian ini ditemukan penerapan pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat, dari segi kemungkinan dicoba cukup baik dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan. Hal ini dikarenakan Masyarakat sebagai tokoh utama dalam pengguna layanan publik *online* ini merasakan sudah teruji baik dan memiliki nilai lebih yang bisa dirasakan daripada pelayanan publik *online* sebelumnya. Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat mengalami peningkatan terkait pemberian pelayanan

publik kepada masyarakat, daripada pelayanan publik yang sebelumnya (*offline*). Namun demikian sebagian masyarakat menuturkan pelayanan ini belum teruji secara lebih baik, karena mereka belum bisa menggunakan.

Hasil pemaparan diatas terkait kemungkinan dicoba/*trialbility* dalam pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* ini memberikan perubahan kearah yang cukup lebih baik dan membantu masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan, walaupun tidak semua kalangan masyarakat bisa menggunakannya, dan mengerti pelayanan publik secara *online* melalui *whatsapp* ini.

#### **e. Kemudahan diamati /*Observability***

Inovasi yang diterapkan tentunya harus dilihat terlebih dahulu, sejauh mana inovasi tersebut memberikan sisi baik. Menurut Rogers dalam Maysara dan Asari (2021) inovasi harus memberikan dampak positif, kemudahan, dan menghasilkan suatu hal yang baik serta ditemukan cara baru yang dapat digunakan untuk mengerjakan sesuatu secara baik, cepat dan mudah.

Pada hasil penelitian ini ditemukan penerapan pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* ini belum bisa dikatakan baik secara maksimal, tetapi lewat pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat meningkat setelah pemberian layanan *online* melalui *whatsapp* diberikan. Walaupun sebagian masyarakat juga belum bisa merasakan kemudahan dalam pelayanan publik ini dikarenakan beberapa faktor penghambat yang dirasakan oleh masyarakat dilapangan.

Hasil pemaparan diatas terkait kemudahan diamati/*observability*, penerapan layanan publik *online* melalui *whatsapp* ini secara garis besar belum baik secara maksimal karena tidak semua kalangan masyarakat bisa menggunakannya. Namun ini dapat dilihat dari respon masyarakat sebagai pengguna layanan, sebagian besar merasa terbantu karna memberikan kemudahan kepada masyarakat yang mempunyai kendala dalam jarak, waktu dan lainnya.

## **2. Faktor Penghambat Penerapan Pelayanan Publik Online Melalui WhatsApp pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.**

Hambatan adalah suatu hal yang dapat menghalangi tercapainya suatu tujuan yang telah di rencanakan, pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* ini berasal dari dalam Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. Adapun hambatan/kendala dari penerapan pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat ini terletak pada jaringan internet dan kurangnya pemahaman masyarakat akan teknologi, dan sumber daya manusia.

### **a) Jaringan internet**

Jaringan internet merupakan komponen penting dalam melaksanakan penerapan pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* ini. Namun kendala yang

sering terjadi yaitu jaringan internet yang tidak stabil dan tidak merata pada setiap daerah yang ada di Kabupaten Kutai Barat.

b) Pemahaman masyarakat akan teknologi

Pemahaman masyarakat akan penggunaan teknologi dan pemanfaatan social media belum sepenuhnya bisa paham dan mengerti, terkhusus dalam hal melaksanakan kepengurusan administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan tidak semua seluruh lapisan kalangan masyarakat mengerti tentang kepengurusan administrasi kependudukan secara *online*.

c) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat sudah cukup terpenuhi dan bersikap profesional dalam memberikan pelayanan. Namun dalam hal ini sumber daya manusia yang mengerti tentang pelayanan publik *online* ini harus terjun langsung dan berbaur dengan masyarakat, seperti yang dikatakan bahwa ada yang dinamakan petugas registrasi (PETIR) namun petugas PETIR ini hanya disebar di wilayah tertentu saja.

## Penutup

### Kesimpulan

Penerapan Pelayanan Publik *Online* Melalui *Whatsapp* Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat, berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah di lakukan dapat disimpulkan bahwa belum terlaksana dengan optimal, penerapan pelayanan publik secara *online* ini dalam pelaksanaan sudah mengikuti alur dan prosedur yang digunakan, pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat juga sudah melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dengan cukup baik. Namun tidak dapat dipungkiri dalam penerapan pelayanan publik ini terdapat beberapa kendala dan hambatan yang dialami dalam proses penerapan pelayanan publik tersebut. Hal ini dapat dilihat melalui indikator-indikator dibawah ini:

- a) Keuntungan relatif (*relative advange*), masih belum bisa berjalan secara maksimal, karena tidak semua kalangan masyarakat bisa merasakan keuntungan, nilai lebih dari pelayanan online ini.
- b) Kesesuaian(*compability*), masih belum sesuai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. masyarakat kurang mengerti akan alur dan prosedur yang ditetapkan.
- c) Kerumitan (*complexity*), terdapat kerumitan/hambatan yang dialami masyarakat seperti : pemahaman masyarakat akan teknologi, koneksi jaringan ini internet yang tidak stabil pada setiap wilayah.
- d) Kemungkinan dicoba (*trialbility*), belum teruji dengan baik karna tidak semua kalangan masyarakat bisa mengerti dan menggunakannya.

- e) Kemudahan diamati (*observability*), belum bisa berjalan secara optimal tidak semua masyarakat dapat memahami, mengerti dan bisa menggunakan pelayanan publik *online* tersebut.

Faktor penghambat dalam penerapan pelayanan publik *online* melalui *whatsapp* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat: Jaringan internet, pemahaman masyarakat, sumber daya manusia.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, melalui pembahasan, maka penulis akan memberikan rekomendasi dan saran terkait kesimpulan di atas sebagai berikut:

- 1) Dikarenakan koneksi jaringan yang tidak memadai agar pelayanan publik bisa dilaksanakan secara cepat dan responsif maka, saran dari peneliti adalah pelayanan publik online melalui *whatsapp* ini bisa ditingkatkan lagi. Seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat, bisa menggunakan *bot whatsapp* yang bisa memungkinkan *whatsapp* itu bisa terbalas secara otomatis selama 24 jam, atau juga *whatsapp* bisa ditingkatkan dan diubah menjadi *WhatsApp Bisnis*, dimana *WhatsApp Bisnis* memiliki fitur tambahan yang lebih daripada penggunaan *whatsapp* biasa. Tentunya fitur *WhatsApp Bisnis* akan lebih membantu operator dalam berkerja, seperti *WhatsApp Bisnis* bisa melakukan sapaan otomatis, respon chat masuk secara otomatis dan balas chat secara cepat.
- 2) Memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan publik secara online melalui *whatsapp* bisa melalui sosial media, radio lokal, platform lokal. Jika sosialisasi tersebut tidak bisa menjangkau semua lapisan dan kalangan masyarakat bisa melakukan perwakilan aparatur desa.
- 3) Diperlukannya petugas registrasi (PETIR) yang tersedia di semua wilayah di kabupaten kutai barat. Namun jika petugas PETIR tersebut tidak bisa disebar secara merata, bisa mengambil salah satu perwakilan disetiap wilayah kemudian diberi sosialisasi dan pemahaman, sehingga petugas tersebut bisa berbaur dan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. Diunduh dari : <https://disdukcapil.kutaibaratkab.go.id>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(3), 215-226. Diunduh dari : <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Indonesia dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman

- Inovasi Pelayanan Publik. BN.2014/No. 1715. Diunduh dari : <https://jdih.menpan.go.id/>
- Pramesti, S. J., Handoko, R., & Widodo, J. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik Pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. *Doctoral dissertation. 1*, 56–60. Diunduh dari : <https://conference.untagsby.ac.id/index.php/snhs/article/view/994/462>
- Rahartri. (2019). Whatsapp Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah Di Kawasan Puspiptek. *Visi Pustaka: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 21(2), 147-156. Diunduh dari : <https://lontar.ui.ac.id/detail?id=9999920541379&lokasi=lokal>
- Ryan, D., & Zulfah, Z. (2021). Peningkatan Minat Belajar Siswa Melalui Pembelajaran E-Learning Via Whatsapp Di Kelas X MIPA Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru. *Journal on Education*, 3(2), 196-207. Diunduh dari : <https://doi.org/10.31004/joe.v3i2.358>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194-211. Diunduh dari : <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/4497>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) Tentang Pelayanan Publik. Diunduh dari : <https://jdih.go.id/files/4/2009uu025.pdf>
- Purnawati. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurusan Administrasi Negara, M. 16*(6), 11–18. Mojokerto. Diunduh dari : <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/16620>