

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI *WHATSAPP*
SEBAGAI LAYANAN ONLINE DARI *DISDUKCAPIL GO*
DIGITAL DALAM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
KOTA SAMARINDA**

Fifin Novianti, Bambang Irawan, Daryono

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 4, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Whatsapp* Sebagai Layanan Online Dari Disdukcapil *Go Digital* Dalam Administrasi Kependudukan Kota Samarinda

Pengarang : Fifin Novianti

NIM : 1702015002

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.

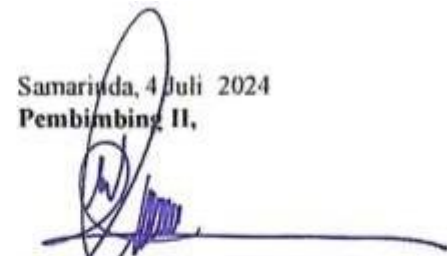
Pembimbing I,



Prof. Dr. Bambang Irawan, S.Sos., M.Si
NIP. 19780216 200501 1 002

Samarinda, 4 Juli 2024

Pembimbing II,



Daryono, S.Sos., 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

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 12	
Nomor : 4	
Tahun : 2024	
Halaman : 825-834	

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI *WHATSAPP* SEBAGAI LAYANAN ONLINE DARI *DISDUKCAPIL GO DIGITAL* DALAM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA SAMARINDA

Fifin Novianti ¹, Bambang Irawan ², Daryono ³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penggunaan aplikasi whatsapp sebagai layanan online dari Disdukcapil Go digital dalam administrasi administrasi kependudukan kota samarinda. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif. Dengan fokus penelitian yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program dan pemantauan program, sumber data diperoleh menggunakan teknik purposive sampling dan teknik acidental. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan model interaktif. Hasil Penelitian dari efektivitas penggunaan aplikasi whatsapp sebagai layanan online dari Disdukcapil Go digital menunjukkan bahwa secara keseluruhan belum efektif pelaksanaannya. Sosialisasi program yang belum sepenuhnya maksimal ini dikarenakan sosialisasi kepada masyarakat dan penyampaian informasi yang tidak langsung dan menyeluruh kepada masyarakat. Namun beberapa indikator lainnya yang sudah tercapai yakni ketepatan sasaran program, pencapaian tujuan program dan pemantauan terhadap program yang telah tercapai cukup efektif.

Kata Kunci : *Layanan Online, Go Digital, Administrasi Kependudukan*

Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini keinginan masyarakat untuk mendapat pelayanan publik yang cepat dan berkualitas semakin meningkat, karena adanya peningkatan kebutuhan masyarakat luas. Masyarakat sebagai pihak yang membutuhkan pelayanan tentunya mendambakan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang didambakan oleh masyarakat tersebut tentunya pelayanan yang efektif, efisien, terbuka, responsive, transparan, tepat waktu serta profesional. Kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat membuat kita atau masyarakat akan terus menerus beradaptasi dengan adanya perubahan – perubahan yang akan terjadi. Begitu pula pada pelayanan publik, Pemerintah juga memiliki kewajiban

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: fifinnovianti71@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

untuk terus melakukan birokrasi yang baik dan profesional bagi masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintahan telah dijelaskan dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E – Government* yang menimbang bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring menerangkan bahwa administrasis kependudukan secara daring adalah kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan infomasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sejalan dengan adanya hal tersebut, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri meluncurkan inovasi baru yakni program *Dukcapil Go Digital*. *Dukcapil Go Digital* merupakan transformasi awal di bidang Administrasi Kependudukan yaitu dengan diterbitkannya Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, E- Ktp yang semula ditandatangani dan distample basah oleh Kepala Dinas, dengan adanya inovasi *Dukcapil Go Digital* ini penandatanganan dilakukan secara elektronik (TTE) untuk mengurus data adminduk. Aparatur *Dukcapil* dapat memproses dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dari manapun dan kapanpun.

Inovasi *Dukcapil Go Digital* juga di implementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Dengan menggunakan Aplikasi *WhatsApp* sebagai layanan online dari program *Disdukcapil Go Digital* yang bertujuan untuk pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan aman kepada masyarakat, serta mengatasi perbedaan waktu dengan melibatkan jaringan komunikasi data sehingga membuat kantor bukan satu – satunya tempat kerja serta akan meminimalisir kedatangan masyarakat yang antri di kantor dan diharapkan dapat membantu masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor tetap dapat melakukan pelayanan melalui layanan online dengan menghubungi nomor – nomor yang telah ditetapkan oleh pihak *Disdukcapil* Kota Samarinda dengan menggunakan Aplikasi *WhatsApp*.

Pada pelaksanaannya Permasalahan terkait penggunaan aplikasi *whatsapp* pada layanan online *Disdukcapil Go Digital* ini ditemukan yakni masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui bahwa mengurus Administrasi Kependudukan dapat dilakukan secara online sehingga masyarakat masih harus datang ke kantor dan mengantri hanya untuk bertanya mengenai layanan online ini yang mana hal tersebut bertolak belakang dengan tujuan utama dari

diluncurkannya program ini yakni untuk memangkas birokrasi yang terlalu panjang. Permasalahan lainnya diungkapkan oleh masyarakat pada laman website Disdukcapil Kota Samarinda yang mana masih banyak masyarakat yang mengeluhkan terkait program *Go digital*.

Kerangka Dasar Teori

Efektivitas

Menurut Pasolong (2019) efektivitas berarti bahwa suatu tujuan atau sasaran yang terlebih dahulu direncanakan dapat tercapai karena adanya proses kegiatan. Sedangkan efektivitas menurut Siagian dalam Primanda (2017) efektivitas diartikan sebagai penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana dengan jumlah yang sebagaimana dibutuhkan dengan tujuan untuk menghasilkan barang atau jasa dari kegiatan yang sedang berjalan. Dengan demikian Efektivitas menurut beberapa sumber diatas dapat disimpulkan bahwa melihat efektivitas sebagai suatu ukuran pencapaian yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan adanya proses kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan. Selanjutnya efektif atau tidaknya suatu program dapat diukur melalui beberapa indikator, adapun ukuran efektivitas pada penelitian ini menggunakan teori menurut Budiani (2017) yakni:

1. Ketepatan sasaran program
Yaitu sejauh mana peserta atau target dari program tersebut telah tepat dengan sasaran program yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program
Yaitu sejauh mana kemampuan dari penyelenggara program mengenai program yang tengah dijalankan kepada masyarakat sehingga informasi mengenai program tersebut dapat tersalurkan kepada peserta program sebagaimana mestinya.
3. Tujuan program
Yaitu kesesuaian antara tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil pelaksanaan program.
4. Pemantauan program
Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah program dijalankan untuk memberi perhatian kepada peserta program dengan terus memperhatikan berjalannya program sebagai bahan evaluasi.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada umumnya merupakan tindakan atau upaya yang diberikan pemerintah untuk masyarakat sesuai dengan keperluan dan kepentingan masyarakat. Dapat dilihat terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan pelayanan publik dari berbagai sumber. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.

Sedangkan pendapat lain Kurniawan dalam Pasolong (2019) memaparkan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan usaha atau kegiatan yang dilakukan untuk memberi pelayanan kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan dan terbagi menjadi tiga kelompok yakni, kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang, dan kelompok jasa.

E-Government

Menurut Indiahono (2009) *e – govenrment* adalah pemanfaatan teknologi yang dapat menunjang tercapainya pelaksanaan tugas pemerintahan secara baik, serta dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Kesiapa sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *e – government*. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menimbang “bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e – government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Diharapkan *e – government* ini dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sehingga dapat terwujudnya pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *e – Government* merupakan inovasi pada bidang pemerintahan dengan menggunakan jaringan internet dan pemanfaatan teknologi sebagai sarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penyebaran informasi kepada masyarakat dengan tujuan agar terciptanya peningkatan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Disdukcapil Go Digital

Disdukcapil *Go digital* merupakan transformasi awal dibidang Administrasi Kependudukan yang mana seluruh pelayanan publik yang ada di Disdukcapil tidak memerlukan tanda tangan Kepala Dinas secara manual, melainkan dilakukan secara digital dengan cara mengubah aplikasi, dalam sistem aplikasi tersebut diperlukan adanya operator, *Analisi Data Base* (ADB), verifikasi dan Kepala Dinas Selanjutnya tujuan dari program Disdukcapil *Go digital* sendiri adalah guna menjadikan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan aman

kepada masyarakat serta mengatasi perbedaan waktu dengan melibatkan jaringan komunikasi data sehingga membuat kantor bukan menjadi satu – satunya tempat kerja.

Definisi Konseptual

Efektivitas penggunaan Aplikasi *WhatsApp* Sebagai Layanan Online dari Disdukcapil *Go Digital* dalam Administrasi Kependudukan adalah proses pembuatan Daftar Penduduk melalui jaringan *internet* atau online dengan menggunakan Aplikasi *WhatsApp* atau website dengan indikatornya yaitu, Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Pencapaian tujuan program, serta pemantauan terhadap program.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penggunaan aplikasi *whatsapp* sebagai layanan online dari Disdukcapil *Go digital* dalam administrasi administrasi kependudukan kota samarinda. Fokus penelitian ini yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program dan pemantauan program. Sumber data berasal dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dengan teknik pemilihan informan secara *purposive sampling*, yakni Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Samarinda sebagai *key informan* dan *teknik acidental* yaitu Staff PIAK Disdukcapil Kota Samarinda, Staff pegawai bidang pelayanan dan masyarakat yang ada di lapangan sebagai informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen atau sumber lainnya yang berkaitan. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, dan Saldana (2020:8) yang terdiri dari pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penerapan Program Disdukcapil *Go Digital* melalui Aplikasi *WhatsApp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang memiliki tujuan ideal yakni guna pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan aman kepada masyarakat, serta mengatasi perbedaan waktu dengan melibatkan jaringan komunikasi data sehingga membuat kantor bukan menjadi satu – satunya tempat kerja. Sejalan dengan hal tersebut diharapkan dengan adanya program tersebut dapat membawa dampak yang signifikan terhadap pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melihat Efektivitas tersebut penulis menilai dari beberapa ukuran sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran dengan melihat sejauh mana penerima program Dukcapil *Go Digital* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Pada penelitian ini ketepatan penentuan siapa saja sasaran program Dukcapil *Go Digital* yaitu seluruh masyarakat Kota Samarinda yang berkepentingan dalam mengurus dokumen Administrasi Kependudukan. Berikut dibawah ini merupakan table kepemilikan dokumen kependudukan Kota Samarinda pada periode akhir tahun 2023:

Tabel 1 : Jumlah Kepemilikan Dokumen Kependudukan Kota Samarinda Periode Akhir Tahun 2023

No	Jenis Dokumen	Memiliki	Belum memiliki
1	Akta Nikah	234433 Jiwa	153378 Jiwa
2	Akta Kelahiran	403028 jiwa	453332 jiwa
3	KIA	141039 jiwa	105079 jiwa
4	E- KTP	561041 jiwa	62552 jiwa
5	Kartu Keluarga	284454 jiwa	637 jiwa

Sumber: Disdukcapil Kota Samarinda yang telah diolah

Berdasarkan tabel tersebut, jenis dokumen yang belum dimiliki oleh masyarakat Kota Samarinda terlihat cenderung lebih sedikit dari masyarakat yang telah memiliki Dokumen Kependudukan, oleh karena itu ketepatan sasaran program ini dinilai sudah tepat sasaran meskipun belum sepenuhnya. Dilihat dari hasil penelitian dilapangan bahwa masyarakat Kota Samarinda sudah banyak yang mulai terbiasa menggunakan layanan online tersebut untuk pengurusan dokumen kependudukan, hal ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah masyarakat yang telah tercatat memiliki Dokumen Adminduk di Disdukcapil Kota Samarinda pada tahun 2023. Hal ini sejalan dengan pendapat Siagian dalam Primanda (2017:2) yang mendeskripsikan efektivitas sebagai penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana dengan jumlah yang sebagaimana dibutuhkan dengan tujuan untuk menghasilkan barang atau jasa dari kegiatan yang sedang berjalan. Selanjutnya telah dibuktikan dengan adanya piagam penghargaan yang diterima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sebagai Unit Penyelenggaraan Pelayanan Pulik Kategori Pelayanan Prima Lingkup Disdukcapil Kabupaten / Kota.

2. Sosialisasi Terhadap Program

Sosialisasi mengenai program Disdukcapil *Go Digital* ini telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2021 dengan menggunakan media sosial dan beberapa *leaflet* dan juga beberapa banner yang terdapat di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Banner* terdapat pada bagian sisi kiri kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang didalamnya memuat hampir sama dengan isi yang ada di dalam *leaflet*, hanya saja pada *banner* terdapat beberapa nomor *WhatsApp* serta himbuan kepada masyarakat untuk menggunakan layanan online

menggunakan Aplikasi *WhatsApp* yang telah disediakan untuk mengurangi pertemuan tatap muka. Namun penempatan *banner* ini dinilai tidak strategis sehingga membuat masyarakat tidak melihat dan tidak memperdulikan informasi yang tertera didalamnya.

Pada indikator sosialisasi program ini yaitu kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam melakukan sosialisasi program *Disdukcapil Go Digital* sehingga informasi program tersebut dapat tersampaikan kepada masyarakat. Sosialisasi dalam program ini dinilai belum maksimal dikarenakan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda tidak melakukan sosialisasi secara langsung dan menyeluruh kepada masyarakat yang berakibat masyarakat setempat kurang mengetahui adanya program dan prosedur layanan online ini. Ini sejalan dengan penelitian Primanda (2017) yang telah menjelaskan bahwa tidak semua kalangan masyarakat paham dan mengerti akan media masa yang populer pada saat ini, yang mengakibatkan masih ada lapisan masyarakat belum mengetahui bahwa ada inovasi baru pada bidang pemerintaha. Sebaiknya ada inovasi baru dalam seosialisasi sehingga masyarakat Kota Samarinda mengetahui mengenai informasi program layanan online melalui Aplikasi *whatsApp* ini tanpa harus datang terlebih dahulu ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

3. Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian tujuan yaitu untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil pelaksanaan program *Disdukcapil Go Digital* melalui Aplikasi *WhatsApp*, tujuan dari program tersebut adalah untuk pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan aman kepada masyarakat, serta mengatasi perbedaan waktu dengan melibatkan jaringan komunikasi data sehingga membuat kantor bukan satu – satunya tempat kerja serta akan meminimalisir kedatangan masyarakat yang antri di kantor dan diharapkan dapat membantu masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor tetap dapat melakukan pelayanan melalui layanan online dengan menghubungi nomor – nomor yang telah ditetapkan oleh pihak *Disdukcapil* Kota Samarinda. Berikut merupakan jumlah pengurusan dokumen pada paruh kedua tahun 2023:

Tabel 2 : Jumlah Pelayanan Adminduk Online Disdukcapil Kota Samarinda Periode Kedua Tahun 2023

No	Jenis Dokumen	Jumlah
1	Akta Kelahiran	5699
2	Akta Kematian	1085
3	Aktivasi	466
4	E-KTP	5534
5	KIA	1670
6	Kartu Keluarga	3067

Sumber: *Disdukcapil* Kota Samarinda yang telah diolah

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan dalam program Disdukcapil *Go Digital* melalui Aplikasi *WhatsApp* ini telah terangkum yakni hal ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah masyarakat yang tercatat mengurus dokumen Adminduk melalui layanan online pada paruh pertama tahun 2023 dan mengalami kenaikan jumlah layanan pada paruh kedua tahun 2023, beberapa presentasi kehadiran masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak lagi mengantri hanya untuk mengurus dokumen kependudukan, dan juga program dinilai sudah cukup efektif dikarenakan sudah dapat mencapai tujuan utamanya, dimana program Disdukcapil *Go Digital* ini sangat membantu masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan nya dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menimbang “bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e – government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Diharapkan *e – government* ini dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sehingga dapat terwujudnya pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat.

4. Pemantauan Terhadap Program

Pemantauan terhadap program Disdukcapil *Go Digital* melalui *WhatsApp* sudah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Pemantauan tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang sekiranya akan timbul di lapangan serta untuk mengetahui apakah kegiatan dan tujuan untuk memperoleh kemajuan dalam pelaksanaan program itu dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Selanjutnya melakukan rapat triwulan dengan kegiatan mengidentifikasi apa saja yang menjadi kendala masyarakat dalam menggunakan layanan online ini yang dilihat melalui keluhan masyarakat melalui *website* yang selanjutnya melakukan pengecekan sistem yang digunakan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar tetap prima dan melakukan latihan lebih bagi sumber daya manusia yang bertugas melayani di pelayanan pada layanan online ini. Monitoring serta evaluasi ini dilakukan agar dapat mengetahui perkembangan terhadap program dan hambatan adanya masalah serta upaya untuk memperbaiki sehingga dapat berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditentukan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Primanda (2017) yang menjelaskan bahwa setiap program yang sedang berjalan wajib untuk dilakukan pemantauan sehingga apabila terjadi kesalahan dan kesenjangan dapat segera diatasi melalui rapat triwulan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Pemantauan pada program ini dinilai sudah cukup efektif dalam pelaksanaannya, pemantauan tidak dilakukan komunikasi secara langsung kepada masyarakat melainkan melihat dari berbagai keluhan yang masuk pada kolom

keluhan masyarakat pada laman website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang setelah itu dilakukannya perbaikan berupa pembaruan sistem online yang memuat layanan online melalui *WhatsApp* dan ditingkatkannya kemampuan dari sumber daya manusia selaku petugas dari pelayanan online melalui *WhatsApp* ini sehingga sistem yang dijalankan diharapkan tidak lagi membingungkan masyarakat dan mampu mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan melalui layanan online serta dari pemantauanyang dilakukan pihak Disdukcapil Samarinda lahirilah program baru yang bernama Wadai Belapis Manis yang artinya wadah layanan Adminduk Kelurahan Terintegrasi Berbasis Aplikasi Mudah Aman dan Gratis yang mana Disdukcapil Kota Samarinda bekerja sama dengan Kelurahan untuk membantu masyarakat yang akan mengurus Dokumen Kependudukan dan belum terbiasa menggunakan layanan online ini.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan Pembahasan yang dilakukan oleh penulis terkait dengan efektivitas penggunaan aplikasi *whatsapp* sebagai layanan online dari Disdukcapil *Go Digital* dalam Administrasi Kependudukan di Kota Samarinda secara keseluruhan belum efektif pelaksanaannya, yakni dari segi sosialisasi program yang belum sepenuhnya maksimal ini dikarenakan sosialisasi kepada masyarakat dan penyampaian informasi yang tidak langsung dan menyeluruh kepada masyarakat. Namun beberapa indikator lainnya yang sudah tercapai yakni ketepatan sasaran program, pencapaian tujuan program dan pemantauan terhadap program yang telah tercapai cukup efektif. Namun diharapkan kedepannya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda lebih mengoptimalkan programnya dari segala aspek demi tercapainya pelayanan prima yang dapat mensejahterakan dan memudahkan masyarakat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis mengajukan beberapa saran, yaitu:

1. Diharapkan terus meningkatkan sosialisasi secara menyeluruh melalui semua media yang dimiliki seperti *instagram*, *website*, *facebook* dan menyebarkanluarkannya melalui grup *WhatsApp* agar dapat tersalurkan lebih banyak kepada masyarakat luas serta melakukan secara berkala sosialisasi di setiap kelurahan di Kota Samarinda sehingga masyarakat juga dapat mendapat informasi di kelurahan dan tidak lagi harus datang langsung di kantor.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda diharapkan dapat membuat *x – banner* yang memuat informasi mengenai tata cara pelaksanaan

layanan online melalui Aplikasi *WhatsApp* yang diletakkan di posisi strategis agar lebih mudah dimengerti dan mudah dilihat oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat melihat dan membaca prosedur layanan online melalui *WhatsApp* tanpa harus bertanya lagi kepada petugas.

Daftar Pustaka

- Budiani, N. W. (2017). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial (INPUT)*, 2(1),49–57. Diunduh dari :
[:https://media.neliti.com/media/publications/43816](https://media.neliti.com/media/publications/43816) (Desember 10,2020)
- Ekardo, A., Firdaus, F., & Elfemi, N. (2014). Efektifitas Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Upaya Pengentasan Kemiskinan di Nagari Lagan Hilir, Kab. Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial Mamangan*, 3 (1), 1–9. Diunduh dari : <https://ejournal.upgrisba.ac.id/index.php/jurnal-mamangan/article/view/1345> (November 08, 2020)
- Indiahono, D. (2009). *Perbandingan Administrasi Negara*. Yogyakarta : Gava Media.
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman, and Johnny Saldana. 2020. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. California: Sage Publications.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Primanda, R. 2017. Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 5(2). Diunduh dari: <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/juan/article/view/697> (Desember 11, 2020)
- Restiane, F., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektifitas Penerapan Aplikasi Laporan Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency. *Indonesia Journal on Software Engineering*, 6(1), 1–11. Diunduh dari: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse/article/view/7218> (Desember 20,2020)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.