



Kualitas Layanan Online Berbasis *Whatsapp* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Elen Lian ^{1*}, Megandaru Widhi Kawuryan ², Yudi Rusfiana ³

Program Pascasarjana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia

email; elencoramdeo22@gmail.com

Abstrak

Penelitian terfokus pada kualitas layanan *online* berbasis *WhatsApp* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kupang. Tujuan penelitian ini menjelaskan pelaksanaan serta model kualitas layanan *online* berbasis *WhatsApp* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kupang NTT. Teori yang digunakan adalah teori kualitas layanan *online* yang dikemukakan oleh Parasurahman dengan variabel *efficiency*, *fullfilment*, *system availability*, *privacy*. Desain penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan *online* berbasis *WhatsApp* berkualitas dilihat dari *efficiency* pelayanan yakni kemudahan akses dan mekanisme yang sederhana, *fullfilment* yaitu jangka waktu pelayanan yang cepat dan gratis, *system availability* yakni jaringan internet mendukung dan *privacy* yakni aplikasi *WhatsApp* terenkripsi *end-to-end*. Adapun kendala dalam pelaksanaan yaitu belum adanya regulasi yang mengatur pelaksanaan layanan *online WhatsApp*. Sarana prasarana masih terbatas, yakni menggunakan satu buah *smartphone* untuk satu layanan dimana kapasitas *smartphone* terbatas untuk transaksi dokumen. Kemudian masih kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat terkait layanan ini. Oleh karena itu, model yang perlu dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang adalah membuat peraturan walikota kupang tentang pelaksanaan layanan *online* berbasis *WhatsApp*, perlu adanya tanggung jawab pemerintah dengan mengadakan komputer untuk layanan *online WhatsApp*, serta melakukan sosialisasi lebih luas kepada masyarakat.

Kata kunci: kualitas layanan *online*, *WhatsApp*, pelayanan administrasi

Abstract

The research focused on the quality of whatsapp-based online services in population administration services in kupang city. The purpose of this study is to explain the implementation and quality model of whatsapp-based online services in population administration services. The theory used is the theory of online service quality proposed by parasurahman with the variables of efficiency, fullfilment, system availability, privacy. The research design used qualitative research with a descriptive approach. The results showed that the implementation of quality whatsapp-based online services was seen from service efficiency, ease of access and a simple mechanism; fullfilment, a fast and free service period; system availability, the internet network support; and privacy, the end-to-end encrypted whatsapp. The obstacle is there are no regulations, infrastructure facilities are still limited, just using one smartphone for one service where the smartphone capacity is limited for document transactions. Then there is still a lack of government socialization. Therefore, the model that needs to be carried out by the population and civil registry office of kupang city is to make a

regulation for the mayor of kupang. It is necessary for the government to be responsible for providing computers for whatsapp online, and conducting wider socialization to the public.

Keywords: *quality of online services, whatsapp, and administrative services*

PENDAHULUAN

Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas, baik kemampuan, keterampilan, kreativitas, keteladanan maupun profesionalisme agar dalam menjalankan roda pemerintahan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta dapat mencapai tujuan organisasi. Pelaksanaan sistem pelayanan publik yang ada di Indonesia masih dapat dikatakan belum sepenuhnya maksimal dilihat dari hasil penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 pada 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 98 Kota dan 416 Kabupaten oleh Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman, 2021a).

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan informasi mengakibatkan prosedur pelayanan menggunakan sistem manual sudah tidak efisien lagi baik dari segi waktu maupun tenaga. Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan *e-Government* menyebutkan bahwa salah satu tujuan pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Presiden, 2003).

Hasil survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 oleh Ombudsman Republik Indonesia dikatakan bahwa predikat kepatuhan tinggi di berikan kepada 17 kementerian, 12 lembaga, 13 provinsi, 34 kota dan 103 kabupaten. Namun Provinsi NTT menempati urutan ke-28 dari 34 provinsi se-Indonesia dan berada pada tingkat kepatuhan sedang (zona kuning) (Ombudsman, 2021b).

Kepemilikan dokumen kependudukan yaitu identitas diri dan surat-surat lain terkait dengan Kependudukan merupakan salah satu hak yang dimiliki warga negara Indonesia dimanapun termasuk di Kota Kupang. Kenyataan yang terjadi di lapangan bahwa dalam mengurus dokumen kependudukan yakni Akte Kelahiran, Akte Kematian dan Akta Perkawinan pada bidang Pencatatan Sipil, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) dapat diterima oleh konsumen mencapai waktu lama.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang telah melakukan inovasi pelayanan berbasis *online* namun karena terkendala anggaran yang terus mengalami *refocusing* ke penanganan pandemic *Covid-19* maka biaya hosting aplikasi dan anggaran lain-lain yang diperlukan untuk melaksanakan program-program tersebut jadi terhambat bahkan tidak dapat dilaksanakan dan tidak dapat diakses sama sekali. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang memandang perlunya sebuah inovasi pelayanan publik yang murah dan cepat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yakni layanan *online* berbasis *WhatsApp*. Namun, masih banyak pertanyaan masyarakat terkait pengurusan dokumen kependudukan pada layanan pengaduan *online WhatsApp*.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas layanan *online* berbasis *WhatsApp* apakah layanan ini dapat menjadi sarana Dinas Dukcapil untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dari segi

kemudahan akses informasi seperti persyaratan dan mekanisme pengurusan dokumen, kemudian proses pembuatan dokumen seperti kepastian waktu, keaslian produk, privasi data pemohon dan bagaimana layanan pengaduan masyarakat. Mengingat aplikasi *WhatsApp* bukan aplikasi intern dinas. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Kualitas Layanan *Online* Berbasis *WhatsApp* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur”

Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menjelaskan kualitas dan model layanan *online WhatsApp* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Cresswell, 2017). Peneliti hanya memotret apa yang terjadi pada objek atau wilyaah yang diteliti, kemudian memaparkan apa yang terjadi dalam bentuk laporan penelitian secara lugas, seperti apa adanya (Arikunto, 2010; Moleong, 2013). Untuk mendapatkan data dan fakta yang akurat, peneliti akan fokus pada informan (kecenderungan informan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan melakukan wawancara secara mendalam terkait penelitian ini sebagai data utama yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian ini selain itu juga akan wawancara langsung kepada masyarakat.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari 2 sumber utama yaitu:

- a. Data primer, yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi langsung pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tentang Layanan *Online WhatsApp* dan wawancara dengan pihak yang berkepentingan dan dianggap mengetahui obyek masalah yang diteliti.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari instansi terkait dan studi literatur dan studi dokumentasi, terutama yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

Penentuan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan prosedur sampel bertujuan atau *purposive sampling* (Sugiyono, 2017). Peneliti mengambil data wawancara dengan para informan yang berhubungan langsung dengan Kualitas Layanan *Online* Berbasis *WhatsApp* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Kupang. Dengan demikian dalam penelitian ini, informan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang
- b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- c. Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
- d. Camat Oebobo
- e. Operator Layanan *Online WhatsApp* Validasi NIK
- f. Operator Layanan *Online WhatsApp* Surat Pindah Masuk-Keluar
- g. Operator Layanan *Online WhatsApp* Pembuatan KIA
- h. Operator Layanan *Online WhatsApp* Pengaduan
- i. Masyarakat (berjumlah 10 orang)

Teknik pengumpulan dalam penelitian ini dengan cara wawancara semi terstruktur dimana peneliti telah membuat pedoman wawancara yang pertanyaannya disusun terlebih dahulu

sebelum melakukan wawancara yang dijadikan patokan dalam alur, urutan, penggunaan kata, dan tujuan wawancara adalah untuk memahami suatu fenomena (Nazir, 2013).

Selain itu, juga menggunakan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan dokumen yaitu buku, artikel atau surat kabar yang memuat tentang Layanan *Online WhatsApp*, Tesis yang memuat tentang Layanan *Online WhatsApp*, jurnal melalui internet yang memuat tentang Layanan *Online WhatsApp*, foto-foto yang digunakan untuk mengambil gambar informan dan rekaman suara melalui *handphone* saat melakukan wawancara.

Adapun data-data dokumentasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini antara lain adalah data struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang, data kepegawaian, dokumen perencanaan dan penyusunan program dan kegiatan, dokumen rencana strategis dinas, dokumen pelaksanaan anggaran (DPA), data realisasi pelaksanaan layanan *online WhatsApp* dan kegiatan serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan *online* berbasis *WhatsApp*.

Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data (*display*), dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pemilihan data yang diperoleh pada saat penelitian mengenai pelayanan publik Layanan *Online* Berbasis *WhatsApp*, faktor yang penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik, kemudian data tersebut diklasifikasikan dan dipilih secara sederhana.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik Triangulasi dalam melakukan pemeriksaan keabsahan data. Dalam mengumpulkan data, seringkali ditemukan ketidaksamaan antara data yang diperoleh dari narasumber yang satu dengan yang lain. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu teknik yang dapat membuat data yang berbeda untuk dapat ditarik kesimpulan yang pasti dan akurat (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur. Jadwal penelitian ini dilaksanakan berdasarkan kalender akademik Program Pascasarjana MTSP IPDN Angkatan XXXIV tahun 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kualitas Layanan Online Berbasis Whatsapp dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur

Untuk mendeskripsikan kualitas layanan *online* berbasis *whatsapp* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan elektronik menurut Parasurahman yakni dengan 4 dimensi. Layanan *online* berbasis *Whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang pada dasarnya dilaksanakan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga ada rasa puas dari masyarakat kepada pemerintah kota kupang dalam bidang pelayanan publik. Pemerintah berkomitmen meningkatkan pelayanan publik dengan berbagai inovasi pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pelaksanaan layanan *online* berbasis *whatsapp* merupakan pemanfaatan teknologi informasi sebagai sistem pendukung layanan SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang. Untuk melihat kualitas layanan *online* berbasis *whatsapp* oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang, maka kita harus melihatnya melalui *performance* dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang dalam menjalankan

tugas pokok dan fungsinya. Mengacu dengan adanya pendapat para ahli, maka kualitas pelayanan adalah penilaian akan *output* atau bisa disebut sebagai hasil dari sebuah program suatu organisasi.

Hasil penelitian dijelaskan sebagai berikut.

- a. *Efficiency*, yakni efisiensi layanan online berbasis *whatsapp* mencakup dari akses dan mekanisme. Akses yaitu kemudahan mendapatkan informasi layanan *online* berbasis *whatsapp* sedangkan mekanisme yaitu kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan informasi yang diinginkan terkait persyaratan dan alur proses pengurusan dokumen melalui layanan *online* berbasis *whatsapp*.

Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti pada saat penelitian menunjukkan bahwa layanan *online Whatsapp* sangat efisien dari segi akses yang mudah dalam mengurus dokumen kependudukan yaitu cukup mengirim pesan melalui nomor *whatsapp* yang sudah dibagikan. Namun dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sendiri belum maksimal dalam melakukan sosialisasi sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang layanan *online whatsapp*.

Mekanisme sebagai kriteria efisiensi mengacu pada persyaratan teknis yang jelas, informasi tentang alur dan proses pembuatan produk yang diinginkan. Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti pada saat penelitian juga menunjukkan pada brosur digital sudah tertulis persyaratan untuk setiap pembuatan dokumen. Hal ini memudahkan masyarakat sehingga tidak perlu lagi menghubungi layanan operator untuk menanyakan persyaratan.

Secara sederhana efisiensi dapat diartikan tidak adanya pemborosan (Nopirin, 2000). Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran (*output*) dengan tujuan, hubungan antara keluaran dengan tujuan yang ingin dicapai, dan kemampuan untuk mengerjakan dengan benar (Suadi, 1999). Efisiensi sebagai suatu tolak ukur dan digunakan untuk berbagai keperluan, perbandingan antara masukan terhadap keluaran. Apa saja yang dimasukkan dalam masukan, serta bagaimana angka perbandingan itu diperoleh, akan tergantung dari tujuan penggunaan tolak ukur tersebut (Mubyarto & Hamid, 1987).

Pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi *input* dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan (Dwiyanto, 2018).

Dari pendapat ahli diatas apabila dikaitkan dengan efisiensi pelayanan publik pada layanan *online Whatsapp* maka dapat dikatakan layanan *online Whatsapp* telah menerapkan prinsip ilmiah dalam memberikan kemudahan akses dan mekanisme yang jelas. Walaupun jumlah pengeluaran (*output*) layanan *online* masih lebih rendah dibandingkan jumlah *output* secara *offline*. Peneliti menyimpulkan bahwa hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat.

- b. *Fullfilment*, yakni layanan *online* berbasis *whatsapp* kontras dengan apa yang dijanjikan melalui *website* atau brosur yang dibagikan, seperti ketersediaan produk dan waktu penyelesaian produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui layanan *online whatsapp* mencakup produk, kepastian waktu dan

biaya. Yang dimaksudkan dengan produk yaitu *output* dokumen kependudukan melalui layanan *online* berbasis *whatsapp* sah dan aman secara hukum. Kepastian waktu yaitu penyelesaian pengurusan dokumen kependudukan sesuai dengan aturan penyelesaian dokumen yaitu 1 x24 jam. Biaya yaitu pengurusan dokumen kependudukan dengan harga rendah bahkan tidak dikenakan biaya atau sesuai daya beli masyarakat.

Pengurusan surat pindah masuk keluar dikirim ke Dukcapil Kabupaten Bone dalam bentuk PDF yang sudah di TTE dan diproses dalam 1x24 jam dan Tanda Tangan Elektronik termuat dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik, pasal 1 ayat 19 menyebutkan bahwa Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.

Berdasarkan wawancara bersama Kepala Bidang Piak dan Pemanfaatan Data, mengatakan bahwa jangka waktu pelayanan 1 x 24 jam. Permohonan masuk hari ini atau paling maksimal besok pemohon bisa ambil hasilnya. SIAK terpusat ini *realtime* jadi kalau kita validasi NIK otomatis untuk semua Lembaga pengguna yang mengakses data berbasis NIK dari dukcapil saat itu juga bisa langsung dibaca oleh pengguna data. Hasil pengamatan peneliti pada layanan *online whatsapp* dari segi waktu penyelesaian apabila dikaitkan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat maka dapat dikatakan layanan *online Whatsapp* merupakan layanan *online* yang sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena waktu penyelesaiannya cepat dan berkualitas secara produk. Selanjutnya berdasarkan wawancara bersama masyarakat, Bapak Agus Banunu mengatakan bahwa pembuatan KIA anaknya tidak dipungut biaya dan hanya mengisi pulsa data kemudian menghubungi Dukcapil melalui nomor yang sudah ada. Umumnya para pengguna WA menyebutkan alasan memilih aplikasi ini adalah karena tersedianya berbagai kemudahan yang ada didalamnya disamping tidak mengeluarkan biaya alias gratis. Dari pendapat diatas dan berdasarkan pengamatan peneliti dapat dikatakan bahwa layanan *online whatsapp* sesuai dengan kebutuhan masyarakat yakni semua pengurusan dokumen kependudukan tidak dikenakan biaya atau gratis (Pranajaya & Wicaksono, 2017).

- c. *System Availability*, yakni kemampuan sistem bersangkutan berfungsi sebagaimana mestinya. Ketersediaan sistem digunakan untuk melihat kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. System availability mencakup ketersediaan jaringan dan kapasitas aplikasi. Yang dimaksudkan dengan ketersediaan jaringan yaitu aktivitas layanan *online* berbasis *whatsapp* sangat bergantung pada jaringan internet, jika jaringan internet memadai maka pelaksanaan pengurusan dokumen kependudukan melalui layanan online berbasis *whatsapp* akan berjalan baik, begitupun sebaliknya. Kemudian kapasitas aplikasi yaitu kemampuan aplikasi menampung seluruh dokumen yang diunggah pemohon. Menurut (Jumiatmoko, 2016), fitur-fitur yang terdapat dalam *Whatsapp* yaitu :

- a. *Gallery* untuk menambahkan foto
- b. *Contact* untuk menyisipkan kontak
- c. *Camera* untuk mengambil gambar
- d. *Audio* untuk mengirim pesan suara
- e. *Maps* untuk mengirimkan berbagai koordinat peta
- f. *Document* untuk menyisipkan file berupa dokumen.

Semua file tersebut dapat dalam sekejap dikirim melalui aplikasi gratis tersebut. Berbagai fitur tersebut tentu semakin menambah kemudahan dan kenyamanan berkomunikasi melalui media *online*. Hasil pengamatan peneliti terkait ketersediaan sistem dan kapasitas aplikasi layanan *online* WA dapat dikatakan layanan *online* *Whatsapp* berfungsi sebagaimana mestinya yaitu selama ada jaringan maka setiap permohonan yang masuk akan selalu terlayani. Kemudian fitur-fitur *whatsapp* menambah kemudahan pengguna *whatsapp* untuk komunikasi. Namun untuk kapasitas aplikasi sebenarnya tidak ada kendala tetapi untuk menampung dokumen yang dikirim pemohon masih belum baik karena peralatan yang digunakan yaitu *Handphone* yang tidak mempunyai cukup memori untuk menampung setiap dokumen sehingga menyebabkan *Hp* bisa lambat dan pelayanan terhambat.

d. *Privacy*, yakni jaminan keamanan dan kemampuan perusahaan dalam menjaga integritas data dari pelanggan. Pemanfaatan teknologi yang menggunakan jaringan internet sangat rentan dengan bocornya data identitas seseorang sehingga peneliti ingin mengkaji lebih dalam apakah aplikasi *whatsapp* dapat memberikan jaminan kerahasiaan data pemohon. Wawancara bersama operator layanan *online whatsapp* surat pindah masuk-keluar, mengatakan bahwa berkas yang pemohon kirim khusus kita operator yang pegang, satu akun *whatsapp* untuk satu *Hanphone* jadi jika ada kebocoran dokumen artinya petugas Dukcapil atau pemohon itu sendiri yang lalai. Berdasarkan penjelasan dari situs resmi *Whatsapp* percakapan di *chat* yang terenkripsi secara *end-to-end* diberi label secara jelas dengan label *end-to-end* enkripsi berwarna kuning. Pesan dan panggilan ini hanya diketahui oleh anda dan penerima pesan atau lawan bicara anda, dan tidak ada orang lain yang dapat membaca atau mendengarkan isinya, bahkan *WhatsApp*. Pesan anda hanya milik anda. Itulah sebabnya pesan disimpan pada telepon anda dan kami tidak membagikannya dengan pengiklan. Hasil pengamatan peneliti dapat dikatakan bahwa aplikasi *whatsapp* dapat memberi jaminan kerahasiaan data pemohon.

3.2. Model Layanan Online Berbasis Whatsapp Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur

Untuk menjawab permasalahan yang terjadi pada pelaksanaan layanan *online* berbasis *whatsapp* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kupang maka peneliti membuat model pelayanan dengan mengkombinasikan teori yang relevan menjawab permasalahan yang terjadi di lapangan.

Dalam pelaksanaannya, layanan *online whatsapp* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang belum sepenuhnya memenuhi prinsip penyelenggaraan pelayanan yaitu:

- a. Kepastian waktu, dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih bergantung pada SIAK terpusat, jika SIAK mengalami *error* / gangguan maka pelayanan

kependudukan yang ada di daerah jadi terhambat dan mempengaruhi kepastian waktu pelayanan.

- b. Kelengkapan sarana prasarana, dimana peralatan yang digunakan untuk layanan *online whatsapp* yaitu satu buah *handphone* untuk satu layanan, kapasitas *handphone* tidak memadai untuk menampung dokumen yang masuk. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan menunjang pencapaian kinerja sasaran tersebut, sebaliknya minimnya sarana dan prasarana akan mengganggu kelancaran pencapaian kinerja.
- c. Masih kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan *online whatsapp*.

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* dalam buku *Elektronik Government* oleh (Indrajit, 2016). Untuk menerapkan digitalisasi pada sector publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1) *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon I, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya).

2) *Capacity*

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*; dan
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

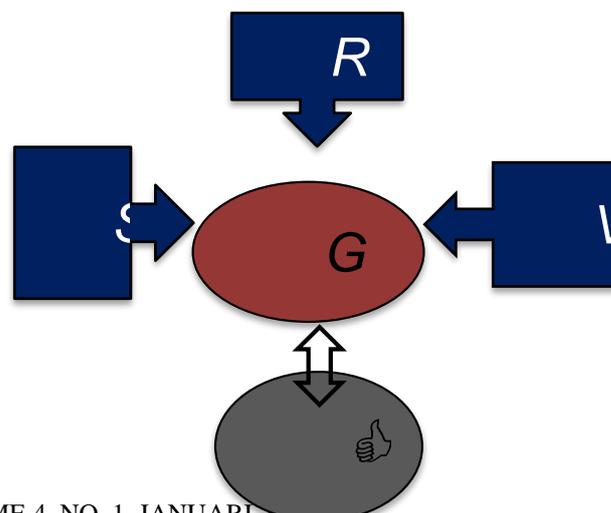
3) *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut, dan dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, Unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.
- b. Unsur Penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, Unsur kedua ini adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi Birokrasi dan Pelayanan Publik 35 dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
- c. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan. Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima pelayanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance* (tata pemerintahan yang baik).

Dari ketiga masalah yang masih menjadi kendala dalam pelaksanaan layanan *online* berbasis *whatsapp* pada Dinas Dukcapil Kota Kupang, maka berdasarkan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 dan 3 (tiga) elemen sukses menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* maka peneliti membuat sebuah model layanan *online* berbasis *whatsapp* yang diperlukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang sebagai pemecahan atas masalah pada pelaksanaan layanan *online* berbasis *whatsapp*, dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Layanan *Online* Berbasis *Whatsapp* di Kota Kupang

Pada Gambar 1 dapat dijelaskan model layanan *online* berbasis *whatsapp* dalam pelayanan administrasi kependudukan sebagai berikut:

- a. Tipe *G-to-C* yaitu *Government to Citizens*, yang merupakan salah satu jenis klasifikasi *e-government* (Indrajit, 2016). Ini merupakan aplikasi e-Government yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
- b. *S-to-G, Government* dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang membutuhkan *Support* (elemen sukses *e-Government* oleh *Harvard JFK School of Government*) yaitu dukungan berupa dibuatnya Peraturan yang mengatur pelaksanaan layanan *online whatsapp* sehingga dalam pelaksanaannya mempunyai dasar hukum yang jelas.
- c. *R-to-G, Government* dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang membutuhkan *Responsibility* (prinsip penyelenggaraan pelayanan publik Kepmenpan No 63 Tahun 2003) yakni tanggung jawab pemerintah yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan. Keluhan atas segala hal yang berkaitan dengan aktivitas layanan *online whatsapp* yakni sarana prasarana seperti fasilitas pendukung pelaksanaan tugas yakni Komputer, jaringan maupun pengaduan dari masyarakat.
- d. *V-to-G, Government* dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang harus mempunyai *Value* (elemen sukses *e-Government* oleh *Harvard JFK School of Government*) yaitu komitmen pemerintah untuk memperluas sosialisasi kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan publik pada layanan *online* berbasis *whatsapp* berjalan berkualitas dilihat dari aspek efisiensi pelayanan menunjukkan kemudahan akses dan mekanisme yang sederhana. Pemenuhan kebutuhan (*fullfilment*) menunjukkan jangka waktu pelayanan yang cepat, respon yang cepat dari petugas Dukcapil dan pelayanan gratis memberikan rasa puas terhadap masyarakat. Kemudian ketersediaan sistem aplikasi *whatsapp*, berfungsi sebagaimana mestinya yaitu selama ada jaringan maka setiap permohonan yang masuk akan selalu terlayani. Namun terkendala peralatan yang digunakan yaitu *handphone* dimana kapasitas tergantung memori *handphone*. Aplikasi *whatsapp* menjamin kerahasiaan data pemohon karena obrolan ter-enkripsi *end-to-end* yang artinya pesan dan panggilan hanya diketahui oleh pemohon dan penerima pesan dalam hal ini petugas Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil dan tidak ada orang lain yang dapat membaca atau mendengarkan isinya, bahkan aplikasi *WhatsApp* sendiri.

Model yang ditawarkan peneliti yakni untuk menjawab permasalahan layanan *online* berbasis *whatsapp* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang. Agar pelayanan *online whatsapp* berjalan sukses dibutuhkan *Support* pemerintah seperti komputer, *Responsibility* atau tanggung jawab pemerintah dalam menjawab setiap keluhan atas pelaksanaan layanan *online whatsapp*. Kemudian *Value* atau kepekaan pemerintah menyediakan teknologi informasi yang dibutuhkan masyarakat. Menyediakan pelayanan yang memberi manfaat (*value*) kepada masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau yang berkepentingan (*demand side*).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (2010 ed.). Rineka Cipta.
- Cresswell, J. W. (2017). *Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches)*. Edisi 3. SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Seri Bunga Rampai Pemikiran Emoji*. Pronexius.
- Jumiatmoko. (2016). *Whatsapp Messenger Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab*. Jurnal Studi Islam dan Sosial. *Wahana Akademika*.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mubyarto, & Hamid, E. S. (1987). *Meningkatkan Efisiensi Nasional*. BPFE.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. In *Bogor: Ghalia Indonesia*. <http://duniamuslimwahyudisejarah.blogspot.co.id/2014/09/normal-0-false-false-false-in-x-none-x.html>
- Nopirin. (2000). *Pengantar Ilmu Ekonomi Makro dan Mikro*. BPFE.
- Ombudsman. (2021a). *Anugerah Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021, Presiden Jokowi: Tidak Ada Toleransi Bagi Pelayanan Lambat*.
- Ombudsman. (2021b). *Provinsi NTT Masuk Zona Kuning Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021*.
- Pranajaya, & Wicaksono, H. (2017). *Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp (WA) Di Kalangan Pelajar (Studi kasus Di MTs Al Muddatsiriyah dan MTs jakarta Pusat)*. *Fakultas Teknologi Informasi Universitas YARSI*.
- Presiden, I. (2003). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan e-Government*.
- Suadi, A. (1999). *Sistem Pengendalian Manajemen*. BPFE.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.