

# Pelayanan DISDUKCAPIL Kabupaten/Kota Berbasis Aplikasi WhatsApp

Vol 5 Special Issue 3  
(December, 2021)

M. Rifa'i Eka Pratama<sup>1</sup>, Muhamad Husein Maruapey<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Djuanda  
Bogor

Email: rifai.eka@unida.ac.id<sup>1</sup>, m.husein.maruapey@unida.ac.id<sup>2\*</sup>

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received: xxx

Revised version received: xxx

Accepted: xxx

Available online: xxx

### Keywords:

Public Service; COVID-19;  
WhatsApp;

### How to Cite:

APA Style 7th

## ABSTRACT

At the beginning of 2020, the world was shocked by the outbreak of a new virus, namely the new type of corona virus (SARS-CoV-2) and the disease is called Coronavirus Disease (COVID-19). It is known that the origin of this virus originated in Wuhan, China. It was discovered at the end of December 2019. Until now, it has been confirmed that there are hundreds of countries that have contracted this virus. Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) has been declared by WHO as a pandemic and the Government of Indonesia based on Presidential Decree No.11 of 2020 concerning the Determination of Public Health Emergencies Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) has declared COVID-19 a mandatory public health emergency. countermeasures are made. The public as customers have needs and expectations on the performance of professional public service providers. The duty of the central government and regional governments is to provide public services that are able to satisfy the community. The District / City Population and Civil Registration Service (DISDUKCAPIL) certainly has an important role in public services including during the COVID-19 pandemic, therefore because with increasingly advanced technology and the use of the WhatsApp application almost everyone has it therefore DISDUKCAPIL Regency / City services WhatsApp-based applications greatly speed up and are deemed necessary.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>  
Copyright (c) 2021 by IJGCS



## 1. Pendahuluan

Di awal tahun 2020, dunia digemparkan dengan merebaknya virus baru yaitu coronavirus jenis baru (SARS-CoV-2) dan penyakitnya disebut Coronavirus Disease (COVID-19). Diketahui, bahwa asal mula virus ini berawal dari Wuhan, Tiongkok. Ditemukan pada akhir Desember tahun 2019. Sampai saat ini sudah dipastikan terdapat ratusan negara yang telah terjangkit virus ini. Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) telah dinyatakan oleh WHO sebagai pandemi dan Pemerintah Indonesia berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) telah menyatakan COVID-19 sebagai kedaruratan kesehatan masyarakat yang wajib dilakukan upaya penanggulangan. Rilis Gugus Tugas Percepatan Penanggulangan COVID-19 Republik Indonesia menyatakan bahwa per tanggal 19 April 2020 total kasus positif sudah mencapai lebih dari 6.000 kasus di seluruh Indonesia. Berbagai tindakan dan kebijakan diambil oleh pemerintah untuk dapat memutus rantai penyebaran virus ini. Mulai dari upaya sosialisasi, penerapan sosial distancing sampai penetapan undang-undang sebagai dasar hukum penindakan.

Dalam Pandemi COVID-19 ini pelayanan publik harus tetap berjalan dan tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat karena praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan prosedur pelayanan (Dwiyanto, 2002). Pelayanan publik harus tetap berjalan dan harus tetap dengan pelayanan yang

cepat, sehingga baik masyarakat maupun pemerintah tidak terhalang dalam urusannya terutama urusan dengan pelayanan publik. Dalam pandemi COVID-19 ini yang memaksa untuk merubah seluruh tata kehidupan dari yang tadinya bebas bertemu dengan luring dan memaksa untuk menggunakan teknologi untuk bertemu secara daring dan segala aspek kehidupan ikut terdampak oleh COVID-19 oleh karena itu dalam setiap aspek tersebut butuh pembaharuan dan inovasi guna menyesuaikan dengan kondisi COVID-19 yang melarang manusia untuk terlalu banyak berinteraksi secara langsung. Dengan teknologi manusia dapat menyesuaikan dengan kondisi saat ini dan terutama dalam bidang informasi dan komunikasi yang dinilai sangat cepat perkembangannya yang dimana kita bisa tetap berinteraksi dengan sesama walaupun tanpa berjumpa, dimana teknologi tersebut diantaranya telepon, radio, televisi, komputer, laptop dan android yang saat ini sering kita jumpai dan hampir setiap orang memilikinya.

Pelayanan publik sangat diperlukan oleh masyarakat dalam segala kondisi termasuk pada saat pandemi COVID-19 yang saat ini masih terjadi di dunia termasuk Indonesia. Pelayanan publik dalam sistemnya bisa berinovasi yang menggabungkan pelayanan publik dengan teknologi agar kinerja dapat lebih efisien dan efektif. Dalam kasus pelayanan publik sudah banyak mengalami inovasi dan sudah banyak menggunakan teknologi mulai dari pelayanan online dan informasi yang diberikan pada publik sudah berbasis internet tetapi dalam kasus pandemi saat ini perlu upaya lebih agar pelayanan tetap optimal seperti inovasi pelayanan publik Dinas KeKependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten/Kota yang dilakukan melalui aplikasi WhatsApp yang dimana setiap orang hampir setiap hari menggunakan aplikasi WhatsApp.

Melihat fenomena yang terjadi bahwa saat ini diperlukan pelayanan publik secara daring tetapi dalam tanggapan dan prosesnya cepat, karena pada saat ini pelayanan publik cukup sulit yang dimana harus memperhatikan banyak aspek terutama aspek protokol kesehatan dan pelayanan di rumah saja tetapi masih banyak masalah yang harus diselesaikan terutama masalah efisien dan efektifnya yang dirasa masih kurang. Terutama pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten/Kota yang selalu sibuk dan masyarakat selalu menuntut untuk lebih dalam pelayanannya khususnya dalam kondisi saat ini, oleh karena itu kami memberikan solusi untuk pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten/Kota berbasis aplikasi WhatsApp yang dimana hampir setiap orang memiliki akun WhatsApp yang pada saat ini setiap orang sangat membutuhkan WhatsApp dalam segala keperluan dan dengan pelayanan publik berbasis WhatsApp bertujuan agar pelayan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten/Kota lebih efisien dan efektif serta optimal yang dimana masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam prosesnya yang dimana sistem di WhatsApp dapat membalas secara otomatis sehingga masyarakat terlayani dengan cepat dan tepat.

## **2. Metode**

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk menjawab fenomena tentang apa yang dialami oleh masyarakat. Tipe penelitian adalah analisis deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data. Teknik Pengumpulan data menggunakan Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan studi kepustakaan, Studi kepustakaan adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya. Data sebagai sumber dasar analisis dalam penelitian ini didapat dengan menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi yang mana berbagai data yang dianggap relevan dengan penelitian yang tengah di lakukan bersumber baik dari jurnal, buku, laman web dan sumber lainnya.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Pendapat Keban (2001), pelayanan publik dapat diartikan secara sempit dan secara luas. Dimana pelayanan publik dalam arti sempit adalah tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggung jawabnya kepada publik. Barang dan jasa bisa diberikan secara langsung oleh pemerintah atau melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, tergantung jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu delivery system yang sehat. Konsep pelayanan publik secara luas identik dengan prinsip-prinsip publik administration, yaitu mengutamakan kepentingan publik. Dalam konteks ini pelayanan publik lebih fokus tentang bagaimana elemen administrasi publik seperti policy making, desain organisasi dan proses manajemen dimaksimalkan dan dimanfaatkan secara efektif efisien, karena pemerintah merupakan pihak provider yang diberi tanggung jawab.

Tentu di masa pandemi COVID-19 yang belum berakhir ini telah dirasakan oleh masyarakat secara luas seluruh dunia termasuk Indonesia yang menyebabkan ketidakstabilan kehidupan sosial masyarakat diseluruh belahan negeri ini, Permasalahan ini menjadi suatu persoalan yang kompleks karena di satu sisi pemerintah harus dapat menekan dan mencegah perkembangan penularan COVID-19 ini namun disisi lain aktivitas sosial kehidupan masyarakat tetap harus berjalan sebagaimana mestinya baik roda perekonomian masyarakat terlebih lagi dalam pelayanan publik, maka untuk itu pentingnya inovasi dalam pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi pandemi COVID-19 sehingga dapat mengatasi permasalahan pelayanan publik yang terganggu oleh pandemi. Untuk COVID-19 saat ini masih berlangsung, namun pelayanan administrasi kepada masyarakat tetap harus dilaksanakan dengan secara konprehensif mematuhi dan melaksanakan protokol kesehatan baik pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan, intinya pelayanan kepada publik berjalan dengan baik dan penyebaran covid-19 terputus.

Dalam kasus ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) sebagai pelayan publik mengenai keKependudukan dan pencatatan sipil tentu selalu diperlukan oleh masyarakat walaupun keadaan pandemi yang mendesak tetapi masyarakat akan selalu perlu dan membutuhkan pelayanan perihal keKependudukan dan pencatatan sipil seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, catatan kematian, catatan kelahiran, pindah domisili dan apapun mengenai keKependudukan. Dengan pandemi seperti ini mungkin semua pelayanan publik sudah menyediakan website dan masyarakat dapat akses secara umum mengenai pelayanan publik melalui websit, akan tetapi permasalahannya bahwa masih banyak masyarakat yang belum paham bagaimana tata cara pelayanan melalui website dan dengan pelayanan berbasis aplikasi WhatsApp dimana setiap masyarakat tentu hampir semua menggunakan WhatsApp baik untuk komunikasi maupun untuk keperluan sosial lainnya. Dengan pelayanan berbasis WhatsApp dapat memecahkan masalah-masalah pelayanan yang terjadi di masa pandemi COVID-19 ini dan masalah yang timbul karena kurang pemahannya masyarakat dengan pelayanan berbasis website yang tentu dalam tata caranya kurang disosialisasikan oleh pemerintah. Dengan sistem menggunakan aplikasi WhatsApp dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan publik yang diberikan oleh DISDUKCAPIL yang dimana masyarakat bisa mendaftarkan diri pembuatan KTP, KK atau merubah data KTP atau pun KK bisa langsung melalui layanan WhatsApp yang disediakan DISDUKCAPIL. Dalam sistemnya dapat menggunakan satu nomor dan dibalas secara otomatis dengan memilih nomor layanan mana yang akan dipilih dan jika sudah dipilih maka akan ada nomor WhatsApp yang baru dan bisa dihubungi untuk menerima pelayanan publik yang mana yang dipilih. Dengan begitu pelayanan akan lebih efektif dan efisien serta masyarakat lebih mudah dalam melakukannya, sehingga permasalahan pelayanan di DISDUKCAPIL Kabupaten/Kota dapat lebih ditekan bahkan bisa dihilangkan.

### 4. Kesimpulan

Instansi pemerintah dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik tidak mungkin terlepas dari persoalan nilai, etika, norma atau moral, karena berkaitan dengan persoalan kebaikan dan

keburukan. Tugas pelayan publik tidak terlepas dari hal-hal yang baik dan buruk. Dalam praktek pelayanan publik di Indonesia saat ini, kita menginginkan birokrasi publik yang terdiri dari manusia yang berkarakter, dilandasi sifat kebaikan, yang akan menghasilkan kebaikan untuk kepentingan masyarakat. Tujuan pribadi atau golongan harus dikesampingkan dengan segala cara, karakter ini harus ditunjukkan, bukan hanya sekedar menghayati nilai kebenaran, kebaikan dan kebebasan yang mendasar. Hal ini penting karena birokrasi pelayanan publik ini menempatkan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi atau golongan, rela berkorban, dan bekerja keras tanpa pamrih.

Dalam masa pandemi COVID-19 ini tentu memberikan dampak yang besar dalam segala aspek kehidupan baik dari segi ekonomi, kesehatan maupun sosial tentu memberikan dampak juga bagi kehidupan bernegara dan juga memberikan dampak pada pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat luas. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) tentu memiliki peranan penting dalam pelayanan publik yang dimana masyarakat akan selalu perlu dengan data mereka baik itu KTP, KK dan banyak lainnya mengenai keKependudukan, oleh karena itu DISDUKCAPIL Kabupaten/Kota memerlukan sistem yang berinovasi yang menyesuaikan dengan keadaan yang dimana segala sesuatunya memerlukan sistem daring.

Dalam pelayanan yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL tentu memerlukan sistem daring yang dimana pelayanan bisa dilakukan di rumah sehingga mengurangi kerumunan dan mobilitas masyarakat. Dalam hal ini DISDUKCAPIL Kabupaten/Kota tentu sudah mempunyai pelayanan berbasis website akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum paham mengenai pelayanan berbasis website dan tentu juga karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Maka dari itu pelayanan berbasis WhatsApp sangat diperlukan untuk melengkapi pelayanan berbasis website yang dimana masyarakat pada saat ini hampir semua menggunakan aplikasi WhatsApp dalam berkomunikasi dan bersosial dan tentu masyarakat paham betul mengenai penggunaan dari WhatsApp tersebut. Dengan pelayanan berbasis WhatsApp masyarakat menganggap itu akan lebih mudah dan lebih praktis sehingga pelayanan publik perihal keKependudukan dan pencatatan sipil dapat dijalankan secara daring dengan efektif, efisien dan optimal.

### **Acknowledgment**

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Djuanda Bogor atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

### **References**

- Ate, Y. G. (2017). Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya Provinsi Nusa Tenggara Timur (Doctoral dissertation, Universitas Warmadewa).
- Dwi Krismaroca, A. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Penanganan Pencegahan Covid-19 Di Desa Tawangsari Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Hasanah, Isna. (2017). Pesan Dakwah di Media Sosial (Studi Kasus Analisis Pesan Dakwah di Grup WhatsApp Sahabat Taat). Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Silo, N., Minarsih, T., & Wahyudi, A. (2020). Gambaran Efektivitas Terapi Kombinasi Hidroklorokuin Dan Azitromisin Untuk Covid-19 (Corona Virus Disease 2019) (Doctoral dissertation, Universitas Ngudi Waluyo).