



## **Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Berbasis Daring Melalui Aplikasi *Whatsapp* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara**

**Willy Wijaya\*, Wiranata Nababan\***

**Abstract:** *Minister of Home Affairs Regulation Number 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services is the basis of online population administration services in Indonesia. To carry out the mandate of the Minister of Home Affairs and improve the quality of its services, the Department of Population and Civil Registration of North Barito Regency, Central Kalimantan Province carries out online-based family card making services through the WhatsApp application. This study aims to determine the effectiveness of online-based family card making services through the whatsapp application. The research method used is descriptive qualitative with an inductive approach using the theory of effectiveness of Gibson and Steers in Sumaryadi. Data was collected through observation, interviews, and documentation. The results showed that the online-based family card making service through the WhatsApp application carried out by the Department of Population and Civil Registration of North Barito Regency, Central Kalimantan Province still did not run effectively due to the absence of operators who specifically took care of online family card services and the lack of socialization about the existence of online family cards. online-based family card making services through the WhatsApp application.*

**Keywords:** *Service, Population, Family Card, Whatsapp.*

**Abstrak:** Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring merupakan dasar dari pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Indonesia. Untuk melaksanakan amanah permendagri tersebut serta meningkatkan kualitas pelayanannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah melaksanakan pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi whatsapp. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi whatsapp, Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif menggunakan teori efektivitas Gibson dan Steers dalam Sumaryadi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi whatsapp yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah masih belum berjalan secara efektif karena tidak adanya operator yang secara khusus mengurus pelayanan kartu keluarga secara daring dan kurangnya sosialisasi tentang adanya pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi whatsapp.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Kependudukan, Kartu Keluarga, Whatsapp.*

---

\* Mahasiswa Institut Pemerintahan Dalam Negeri, willywongka5@gmail.com.

\* Institut Pemerintahan Dalam Negeri, niranatanababan@gmail.com, S.STP (Institut Pemerintahan Dalam Negeri).



## A. Pendahuluan

Pada era revolusi industri 4.0, Negara Indonesia khususnya pemerintah dituntut agar lebih inovatif dalam berbagai aspek kehidupan (Laurensius Arliman S, 2019). Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah harus dapat melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja contohnya yaitu dengan peningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi yang efektif dan efisien. Bentuk upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah salah satunya yaitu penerapan sistem *e-government*. Sistem *e-government* yaitu sistem pelayanan publik yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Febrianda, 2009). Pelaksanaan *e-government* memiliki tujuan agar mencapai tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam penerapan *e-government*, pasti akan banyak didapati berbagai perbedaan antar daerah satu dengan yang lainnya karena menyesuaikan dari beragamnya permasalahan yang dihadapi oleh masing-masing daerah. Administrasi kependudukan merupakan contoh pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Pengembangan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru sangat dibutuhkan guna membangun tata kelola pemerintahan yang baik serta dalam pelaksanaannya dapat dilaksanakan secara cepat dan sederhana dengan penerapan mekanisme pelayanan berbasis daring (Yustiavandana, 2006).

Pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring juga semakin diperlukan dan dinilai sangat tepat untuk diterapkan semenjak pandemi *Corona Virus Disease* (Covid) melanda dunia termasuk negara Indonesia (Susilo, 2020). Dengan sistem pelayanan yang dilakukan berbasis daring, pelayanan yang semula terbatas pada jarak dan waktu, dimana penduduk atau masyarakat diwajibkan agar datang secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak lagi harus melakukan hal seperti itu. Dengan sistem daring, jangkauan pelayanan yang semula sangat terbatas menjadi begitu luas dan waktu dalam pengurusan dokumen kependudukan juga semakin singkat karena bisa dilaksanakan dari mana saja (Romadlon, 2020).

Kartu keluarga merupakan salah satu dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kartu keluarga sebagai salah satu dokumen kependudukan yang menunjukkan identitas keluarga sangatlah penting sehingga harus dimiliki oleh setiap masyarakat (Febrianda, 2009). Melalui data kepemilikan kartu keluarga, pemerintah dapat memetakan kondisi kependudukan pada suatu wilayah sehingga membantu perumusan kebijakan dan penyelenggaraan pemerintahan. Seiring dengan kemajuan zaman dan berkembangnya teknologi, pelayanan administrasi kependudukan termasuk pelayanan penerbitan kartu keluarga yang semula hanya dilakukan dengan tatap muka langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sekarang telah berkembang sehingga bisa dilaksanakan secara daring atau *online*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara semenjak bulan Maret tahun 2020 sudah mulai menerapkan pelayanan berbasis daring yaitu melalui aplikasi *whatsapp*. Selain sebagai bentuk inovasi untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan, hal ini juga bertujuan untuk melaksanakan amanat dari pemerintah yaitu agar mengurangi penyebaran Covid (Mawan, 2020).

Pelayanan daring melalui aplikasi *whatsapp* merupakan layanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga masyarakat bisa mengurus keperluannya dari mana saja dan kapan saja melalui nomor layanan *whatsapp* yang telah disediakan oleh petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan



Sipil. Adapun pelayanan berbasis daring yang dapat dilayani melalui aplikasi *whatsapp* ini salah satunya yaitu layanan pembuatan kartu keluarga. Dengan layanan ini, masyarakat hanya perlu mengirim foto-foto berkas persyaratan permohonan pembuatan kartu keluarga sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang sudah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara. Foto-foto berkas persyaratan permohonan tersebut, dikirimkan ke nomor *whatsapp* yang telah disediakan. Kemudian permohonan akan diproses oleh petugas pelayanan (Aniwati, 2014). Setelah selesai diproses, *file* dokumen kartu keluarga akan dikirimkan oleh petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat melalui aplikasi *whatsapp* dalam bentuk *Portable Document Format* (PDF) yang sudah ditanda tangani secara elektronik (TTE) oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selanjutnya dari *file* dokumen Kartu Keluarga yang telah dibuat tersebut, masyarakat bisa mencetak atau mengeskan sendiri Kartu Keluarganya dengan menggunakan ketsas HVS 80 gram.

Selama program ini dijalankan pada bulan Maret tahun 2020 lalu, pada realisasinya masyarakat di Kabupaten Barito Utara masih belum sepenuhnya mampu beradaptasi dengan metode pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring. Adapun beberapa penyebabnya yaitu kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan *information technology* (IT), tidak semua desa/kelurahan di wilayah Kabupaten Barito Utara terjangkau jaringan internet, beberapa warga khususnya yang bertempat tinggal di pedalaman tidak memiliki handphone android, serta banyak masyarakat yang belum mengetahui ada layanan secara daring melalui aplikasi *whatsapp* ini. Menurut (Taofik, 2022) dalam pelaksanaann pelayanan pembuatan Kartu Keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* ini mengalami beberapa hambatan. Hambatan itu yaitu tidak semua wilayah desa/kelurahan di Kabupaten Barito Utara yang terjangkau jaringan internet, masyarakat belum memahami tentang IT secara baik, tidak semua masyarakat Kabupaten Barito Utara yang memiliki handphone android, serta ada beberapa masyarakat yang sepertinya belum mengetahui adanya layanan melalui aplikasi *whatsapp* ini.

Jumlah pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 (semester I) (Taofik, 2022). Terjadi penurunan presentase jumlah pencetakan dan jumlah kepemilikan kartu keluarga terhadap jumlah kepala keluarga di wilayah Kabupaten Barito Utara. Pada tahun 2018 dan 2019 berturut-turut jumlah pencetakan dan kepemilikan Kartu Keluarga (KK) yaitu 90% dan 80%, tetapi pada tahun 2020 dan 2021 (semester I) terjadi penurunan yang cukup besar terhadap jumlah pencetakan dan kepemilikan Kartu Keluarga (KK) yaitu berturut-turut sebesar 66% dan 60%. Seharusnya penyebaran *Corona Virus Disease* (Covid) bukanlah halangan lagi terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga di Indonesia khususnya di wilayah Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah, karena sudah adanya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring yaitu melalui aplikasi *whatsapp*. Selain itu, dengan adanya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring, masyarakat memiliki 2 (dua) pilihan untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan yaitu dengan cara datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara atau mengurus secara daring melalui aplikasi *whatsapp* (Taofik, 2022). Tetapi, pada kenyataannya terjadi penurunan presentase jumlah pencetakan dan kepemilikan kartu keluarga terhadap jumlah kepala keluarga di wilayah Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah.



## B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif (Lexy J. Maleong, 2007). Metode penelitian ini digunakan sebagai suatu cara untuk menjabarkan permasalahan, kejadian, atau fenomena yang terjadi sehingga penulis bisa mengetahui dan mendapatkan data serta fakta-fakta empirik terhadap penelitian ini (Yusuf, 2010). Untuk menemukan jawaban dari permasalahan yang ada maka disusun Kerangka konseptual guna menentukan pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh peneliti dan bagaimana prosedur empiris yang digunakan sebagai alat untuk menemukan jawaban terhadap pertanyaan (Carey, 2015). Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. serta teknik analisis data yang digunakan adalah Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*) dan *Concluding Drawing/Verification* (Sugiyono, 2011).

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Berbasis Daring Melalui Aplikasi *Whatsapp*

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan utama masyarakat dalam konteks negara berdasarkan hukum, termasuk Indonesia di dalamnya. Peningkatan pelayanan administrasi kependudukan menjadi sangat penting di masa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dimana hal tersebut bukan lagi kebutuhan tersier melainkan telah menjadi kebutuhan primer masyarakat Indonesia. Bentuk implementasi teknologi informasi pada proses pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara, Adapun dasar aturan dalam pelaksanaan pelayanan daring ini yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* ini merupakan sebuah inovasi yang dibuat dengan memanfaatkan aplikasi *whatsapp* sebagai media pelayanan utamanya. Aplikasi *whatsapp* merupakan aplikasi gratis untuk bertukar pesan, panggilan, dokumen, dan media berupa gambar atau video. Dengan adanya layanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* ini, maka masyarakat tidak perlu lagi datang secara langsung ke kantor melainkan bisa mengirimkan permohonan dan mendapatkan pelayanan dari rumah atau tempat masing-masing. Hal ini memberikan dampak yang positif bagi masyarakat karena bisa menghemat waktu dan biaya dalam proses pelayanannya. Selain hal tersebut, pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* juga mendukung program pemerintah untuk mengurangi interaksi masyarakat karena adanya pandemi covid-19.

Produktivitas pelayanan berbasis daring juga diukur melalui banyaknya kartu keluarga yang diterbitkan pada suatu waktu tertentu. Apabila terjadi peningkatan, maka pelayanan tersebut sudah produktif. Sebaliknya jika jumlah kartu keluarga yang diterbitkan berbasis daring semakin menurun, pelayanan tersebut dikatakan tidak produktif. Pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* mendapatkan respon yang bagus dari masyarakat Kabupaten Barito Utara. Pelayanan ini sudah lumayan produktif sebab memang terjadi peningkatan jumlah kartu keluarga yang dibuat secara daring setiap bulannya semenjak program ini pertama kali dilaksanakan pada bulan Maret 2020 (Nurhamidah, 2022).



Pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, sesuai dengan laporan tahunan penerbitan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* pada tahun 2020 dan 2021 yaitu sebagai berikut.

Tabel I  
Laporan Tahunan Penerbitan Kartu Keluarga Berbasis Daring Melalui Aplikasi  
*Whatsapp* Tahun 2020-2021

| No | Bulan     | Jumlah Kartu Keluarga Yang Diterbitkan Tahun 2020 | Jumlah Kartu Keluarga Yang Diterbitkan Tahun 2021 |
|----|-----------|---|---|
| 1  | Januari   | -   | 103   |
| 2  | Februari  | -   | 90  |
| 3  | Maret     | 60  | 112   |
| 4  | April     | 65  | 110   |
| 5  | Mei       | 78  | 130   |
| 6  | Juni      | 85  | 125   |
| 7  | Juli      | 80  | 117   |
| 8  | Agustus   | 91  | 143   |
| 9  | September | 94  | 125   |
| 10 | Oktober   | 90  | 136   |
| 11 | November  | 88  | 140   |
| 12 | Desember  | 97  | 155   |

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Barito Utara Tahun 2022*

Berdasarkan data tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah kartu keluarga yang terbitkan melalui program pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* setiap bulannya dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 secara umum mengalami peningkatan. Berdasarkan hal tersebut penulis menarik kesimpulan bahwa pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* sudah cukup produktif.

## 2. Kemampuan Instansi Pelaksana Dalam Menyelesaikan Permohonan Pembuatan Kartu Keluarga Berbasis Daring

Produktivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* juga diukur berdasarkan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara untuk menyelesaikan permohonan pembuatan kartu keluarga yang diajukan setiap harinya (Nurhamidah, 2022). Untuk mengetahui hal tersebut, bahwa selama ini pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* pada pelaksanaannya sudah cukup bagus. Pada tahun pertama pelayanan ini diterapkan yaitu tahun 2020, setiap harinya ada sekitar 5–10 permohonan pembuatan kartu keluarga yang masuk. Dari permohonan tersebut, kita bisa menyelesaikan semuanya pada saat jam kerja. Pada tahun 2021, terjadi peningkatan yaitu sebanyak 10-15 permohonan yang masuk setiap harinya. Dari permohonan yang diajukan itu, secara umum dapat menyelesaikan sebanyak 10-12 permohonan saja per harinya.

Diketahui bahwa pada tahun 2020 semua permohonan yang diajukan dapat diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara. Tetapi pada tahun 2021, tidak semua permohonan yang diajukan masyarakat dapat diselesaikan. Melalui observasi yang



dilaksanakan penulis, hal itu disebabkan karena belum adanya operator yang secara khusus untuk mengurus pelayanan daring ini. Tetapi secara garis besar, hampir semua permohonan yang diajukan oleh masyarakat dapat diselesaikan setiap harinya. Berdasarkan hal tersebut, penulis menarik kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara telah memiliki kemampuan yang baik untuk menyelesaikan permohonan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* ini. Namun, perlu lebih ditingkatkan agar semua permohonan yang diajukan oleh masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu 1x24 jam. Kualitas merupakan standar dari produk sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, baik selama proses pelayanan maupun hasil dari pelayanan itu sendiri (Sangidun, 2013). Kualitas dari pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* ini diukur melalui beberapa indikator yaitu hasil pelayanan, kompetensi sumber daya manusia (pegawai), serta sarana dan prasarana pendukung.

Kualitas hasil pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*, berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan oleh penulis bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara terus melaksanakan usaha peningkatan mutu atau kualitas pelayanannya seperti menerapkan pelayanan 1x24 jam yang artinya semua dokumen kependudukan termasuk kartu keluarga bisa selesai dalam waktu satu hari. Selama ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat di Kabupaten Barito Utara. Salah satunya menerapkan pelayanan 1x24 jam. Apabila dalam pembuatan kartu keluarga berbasis daring, kartu keluarga yang telah selesai dibuat akan dikirimkan melalui *whatsapp* sehingga bisa diprint sendiri. Namun, pada pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring, terkadang tidak bisa selesai dalam waktu 1x24 jam. Hal ini bisa terjadi karena pada saat masyarakat mengirimkan foto atau scan dokumen sebagai data pendukung atau syarat untuk membuat kartu keluarga, banyak foto yang kurang jelas. Kemudian pada saat petugas meminta kembali untuk dikirimkan foto yang lebih jelas, masyarakat yang bermohon tidak langsung menjawab pesan tersebut. Sehingga target pelaksanaan proses pelayanan yang seharusnya 1x24 jam, beberapa kali tidak bisa terpenuhi. Pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* pada umumnya memiliki kualitas hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan oleh proses pengurusan dokumen kependudukan yang hanya memerlukan waktu 1x24 jam, kemudian kartu keluarga yang telah selesai dibuat juga dikirimkan ke pemohon melalui *whatsapp* sehingga bisa diprint sendiri di rumah. Walaupun dalam pelaksanaannya ditemukan adanya hambatan (Taofik, 2022), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara terus melakukan upaya evaluasi.

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh profesionalisme atau kemampuan petugas pelayanan dalam menyelesaikan tanggung jawab sesuai tugas dan fungsi masing-masing. Memberikan pelayanan yang terbaik dengan menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya. Namun, karena terbatasnya jumlah pegawai, pada pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring selama ini siapapun bisa melayani baik kabid, kasi, atau pegawai biasa. Operator yang secara khusus menangani bagian pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring masih belum ada. Hal sebagai kekurangan pada pelayanan daring ini, oleh sebab itu akan melakukan evaluasi dan menyediakan operator khusus untuk mengurus pelayanan berbasis daring ini nantinya. Adanya operator khusus, pelayanan akan lebih maksimal sebab ada pegawai yang memiliki kompetensi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi serta secara khusus



mengelola dan memberikan pelayanan berbasis daring. Sehingga penulis simpulkan bahwa kompetensi sumber daya (pegawai) pada pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* ini masih belum bisa dikatakan baik karena belum adanya operator khusus yang memiliki kompetensi dalam mengurus pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring ini.

Kualitas pelayanan yang baik dapat diciptakan apabila sarana dan prasana pendukung pelayanan tersebut tersedia dan berfungsi dengan baik. Sarana dan prasarana pendukung sangat penting peranannya karena sebagai alat untuk mempermudah proses pelayanan itu sendiri. Kualitas sarana dan prasarana pendukung juga mempengaruhi yaitu apakah alat sarpras tersebut dalam kondisi bagus atau rusak. Apabila sarana dan prasarana pendukung tidak tersedia sesuai kebutuhan atau banyak yang dalam keadaan rusak, maka akan menjadi hambatan dalam proses pelayanan berbasis daring. Kondisi sarana dan prasana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memadai untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Beberapa memang ada yang dalam kondisi rusak dan sedang dalam masa perbaikan. Kemudian untuk pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring, komputer masih belum ada dan nomor *whatsapp* yang digunakan masih milik pribadi karena belum ada tersedia nomor *whatsapp* dari operator khusus (Nurhamidah, 2022). Komputer dan nomor *whatsapp* khusus, sementara saat ini tidak ada. Kalau menggunakan *whatsapp* pribadi, fokus pelayanan akan terbagi karena ada urusan atau pesan lain yang akan masuk. Sedangkan jikalau ada komputer dan *whatsapp* khusus untuk memberikan pelayan secara daring, maka kualitas pelayanan yang diberikan pasti lebih baik. Oleh sebab itu, penulis menarik kesimpulan bahwa kualitas sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan ini belum baik atau maksimal.

Efisiensi diartikan rasio keluaran dibanding rasio masukan, memfokuskan pada siklus, masukan-proses-keluaran, dan penilaian mutu berasal dari pelanggan dan masyarakat (Imelda Tamba, Maria Florida Bunga Makin, 2018). Efisiensi merupakan cara yang digunakan dalam melakukan suatu hal tertentu dengan meminimalisir waktu, tenaga dan juga biaya yang dikeluarkan. Efisiensi suatu program dapat berpengaruh terhadap penilaian efektivitas atau tidaknya suatu program yang dijalankan. Adapun indikator-indikator yang termasuk dalam efisiensi yaitu input dan output pelayanan serta mekanisme pelayanan. Masukan awal dari pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* terdiri atas beberapa aspek diantaranya:

- a. Dasar Peraturan. Pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Pembuatan kartu keluarga menggunakan dana alokasi umum jadi setiap penerbitan akan dilaporkan dan setiap tahunnya akan ada laporan pertanggungjawaban mengenai penerbitan kartu keluarga di Kabupaten Barito Utara. Pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring masih mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan belum ada Peraturan Daerah yang mengatur. Pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara sudah sesuai dengan peraturan yang ada.
- b. Personil (pegawai). Pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* tidak dapat dilepaskan dari peran pegawai dalam memberikan pelayanan



sehingga hal ini menjadi salah satu yang sangat penting dalam proses pelayanan. Proses pelayanan yang cepat di dukung oleh ketelatenan pegawai dalam menanggapi dan merespon masyarakat serta jumlah pegawai yang ada. Dari hasil observasi menemukan bahwa pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* sudah dilakukan petugas dengan cukup baik. Namun, perlu dibuat adanya operator khusus sehingga pelayanan ini dapat berjalan secara maksimal serta penerbitannya dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

- c. Biaya Pelayanan. Berkaitan dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus dokumen maupun dalam menerima pelayanan sesuai Pasal 79 huruf a Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (gratis). Segala administrasi yang berhubungan dengan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* tidak dibebankan biaya apapun kepada masyarakat alias gratis. Saat bermohon untuk membuat kartu keluarga lewat *whatsapp*, dari tahap awal sampai akhir dokumen saya selesai dibuat tidak ada sama sekali pungutan biaya. Pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring tidak dipungut biaya apapun atau gratis.

Proses merupakan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga menghasilkan output yang dibutuhkan penerima layanan (Gatot Gunarso, 2016). Proses yang dimaksud disini adalah ketepatan waktu penyelesaian pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring, mulai dari pengurusan sampai penerbitan kartu keluarga. Waktu yang dibutuhkan dalam proses penyelesaian pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring merupakan inti dari pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan. Salah satu hal yang mempengaruhi waktu pelayanan adalah partisipasi masyarakat, karena tanpa adanya masyarakat maka pelayanan tidak akan berjalan dengan baik. Partisipasi masyarakat ini diawali dengan adanya kesadaran dari masyarakat mengenai pentingnya memiliki sebuah dokumen kependudukan khususnya kartu keluarga itu sendiri (Surbakti & Supriyanto, 2013). Pada umumnya, proses pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan dengan cepat apabila tidak adanya hambatan pada proses pemberian layanan seperti dokumen persyaratan yang kurang, foto atau scan dokumen tidak jelas, atau jaringan yang lambat (kurang bagus) sehingga menghambat dalam proses penerbitan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*.

Pelayanan terhadap masyarakat telah dilaksanakan semaksimal mungkin. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (Widiastuti, 2016). Dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara, proses pelayanan harus selesai dalam waktu 1x24 jam. Walaupun pada kenyataannya tidak semua bisa selesai dalam waktu tersebut karena adanya hambatan, tetapi selalu mengupayakan setiap layanan selesai dalam waktu 1x24 jam. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara telah berusaha memberikan yang terbaik dalam proses pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* sehingga seluruh permohonan pembuatan dokumen kependudukan khususnya kartu keluarga bisa diselesaikan dalam waktu 1x24 jam (Nurhidayah, 2018). Dalam pelaksanaannya, ada hambatan atau kendala yang mempengaruhi proses pelayanan sehingga tidak mampu diselesaikan tepat waktu. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara selalu melaksanakan evaluasi terhadap hal tersebut.



Faktor lain yang mempengaruhi waktu penyelesaian pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* adalah karena pelayanan masih manual yaitu dokumen persyaratan dikirimkan satu persatu. Hal ini membuat waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan menjadi lebih lama. Seharusnya untuk mengoptimalkan pelayanan berbasis daring menggunakan aplikasi *whatsapp* ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara menyediakan *Gform* yang berfungsi untuk menghimpun data permohonan sehingga menjadi lebih cepat dan mudah yaitu memanfaatkan *gform* yang bisa menghimpun secara langsung semua persyaratan yang dibutuhkan. Proses pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* khususnya dalam waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian suatu permohonan kartu keluarga berbasis daring belum maksimal. Hal ini disebabkan karena tidak semua permohonan pembuatan kartu keluarga berbasis daring dapat diselesaikan dalam waktu 1x24 jam, padahal itu merupakan ketentuan yang harus dilaksanakan seharusnya. Hambatan pada proses pemberian layanan yaitu dokumen persyaratan yang kurang, foto atau scan dokumen tidak jelas, aringan yang lambat (kurang bagus), tidak ada operator khusus pelayanan berbasis daring, serta proses pengajuan permohonan yang masih manual dan lama karena harus dikirimkan satu persatu.

Keluaran atau output merupakan hasil akhir dari sebuah pelayanan yaitu kartu keluarga. Kartu Keluarga yang dihasilkan adalah dokumen identitas keluarga yang fungsinya sangat penting (Rahmat Fauzi, 2018). Permohonan pembuatan kartu keluarga yang telah diajukan oleh masyarakat dan sudah diselesaikan oleh petugas, nantinya sudah berupa kartu keluar yang ditanda tangani secara elektronik sehingga dapat dicetak sendiri di rumah menggunakan kertas HVS 80 gram. Hal ini merupakan kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah untuk mempermudah dan mengefisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Hasil dari pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* cukup bagus. Kartu keluarga bisa di print sendiri di rumah, sehingga tidak perlu ke kantor dukcapil untuk mengambilnya. Ini membuat saya bisa menghemat biaya dan waktu.

Sesuai dengan Permendagri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Penggunaan Kertas HVS dan Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang menegaskan bahwa dokumen kependudukan berupa kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan serta akta perceraian dapat dicetak menggunakan kertas HVS dan sudah TTE sehingga tidak perlu lagi dilakukan legalisir dokumen. Berdasarkan hal tersebut, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa hasil dari pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* sudah baik. Karena dengan pelayanan daring yang memanfaatkan tanda tangan elektronik serta kartu keluarga yang bisa dicetak sendiri, masyarakat tidak harus ke kantor untuk mengambil dokumen tersebut sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

Fleksibilitas adalah kemampuan untuk menyesuaikan dengan kondisi dan situasi serta lingkungan. Kemampuan suatu organisasi atau kelompok untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang baru atau berbeda yang tujuannya untuk merespon permintaan dari masyarakat. Dalam efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*, fleksibilitas pelayanan diukur dengan indikator yaitu kemampuan penyesuaian terhadap perubahan (inovasi) dan kemampuan instansi pelaksana dalam menyelesaikan program. Suatu instansi yang baik adalah instansi yang dapat menyesuaikan dengan segala perubahan atau perkembangan zaman yang ada. Pelayanan



administrasi kependudukan pada mulanya hanya dilaksanakan secara manual. Kemudian setelah ditetapkannya Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, semua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh wilayah Indonesia dituntut untuk memberikan sebuah inovasi atau terobosan. Lalu muncul pandemi covid-19 yang melanda dunia dan mulai masuk ke Indonesia pada bulan Maret 2020, hal tersebut semakin mendesak adanya inovasi.

Dahulu segala bentuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara dilakukan secara manual atau tatap muka. Namun sejak ditetapkannya peraturan tentang pelayanan secara daring dan munculnya wabah covid-19 di Indonesia khususnya di wilayah Kabupaten Barito Utara, melakukan sebuah penyesuaian atau inovasi berupa pelayanan berbasis daring yaitu pelayanan melalui aplikasi *whatsapp*. Sehingga yang semulanya harus mengurus dokumen kependudukan dengan datang ke kantor, sekarang sudah bisa dilaksanakan di rumah atau tempat masing-masing. Kemudian dengan munculnya kebijakan dan inovasi TTE (Tanda Tangan Elektronik), semakin mendukung inovasi pelayanan berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* ini. Karena akhirnya masyarakat bisa mencetak sendiri dokumen kependudukan yang telah selesai dibuat (Febrianda, 2009). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito telah mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada. Dengan memanfaatkan teknologi, instansi pelaksana mampu memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi dan situasi pada waktu tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara harus mampu menyelesaikan segala program yang telah disusun sebelumnya walaupun pada proses jalannya program tersebut ada kendala atau hambatan (Isriawaty, 2015). Berdasarkan observasi yang dilaksanakan oleh penulis, salah satu program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito yaitu percepatan kepemilikan kartu keluarga di wilayah Kabupaten Barito Utara. Ada kendala dalam proses penyelesaian program tersebut yaitu munculnya pandemi covid-19 yang mengakibatkan segala aktivitas masyarakat termasuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat dibatasi. Dalam mengatasi kendala tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara melakukan inovasi yaitu pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* dengan dasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Program percepatan kepemilikan kartu keluarga di wilayah Kabupaten Barito Utara pada mulanya sedikit mengalami hambatan karena munculnya wabah pandemi covid-19 yang kemudian mengakibatkan adanya pembatasan interaksi sosial. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara berhasil mengatasi hal itu dengan membuat inovasi pelayanan berupa pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp*. Sehingga program percepatan kepemilikan kartu keluarga tetap bisa dipenuhi karena pelayanan tidak lagi terbatas pada pelayanan tatap muka, tapi juga berbasis daring (Darmayanti, 2019). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara mampu menyelesaikan program percepatan kepemilikan kartu keluarga dengan baik melalui inovasi pelayanan sehingga bisa dilaksanakan secara daring dan luring.

Kepuasan merupakan rasa senang atau bahagia atas sesuatu yang diterima oleh penerima layanan dari pemberi layanan terhadap suatu hal yang telah dilakukan (Situmorang, 2019). Kepuasan ditujukan pada perasaan masyarakat terhadap pekerjaan mereka dan peran di organisasi serta pertimbangan atas manfaat yang diterima oleh partisipan. Pada dimensi ini,



penulis membagi kepuasan menjadi 2 (dua) yaitu tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan manfaat yang dirasakan dari pelayanan tersebut. Pelayanan yang baik mengutamakan fokusnya kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan bukan pada kepentingan pribadi (Rismayadi & Maemunah, 2016). Menjalankan alur pelayanan sesuai dengan ketentuan menjadi hal yang mutlak dijalankan agar setiap masyarakat yang mengajukan permohonan mendapatkan pelayanan yang baik. salah satu faktor yang dapat membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan adalah ketika petugas yang bekerja memberikan perhatian dan fokusnya kepada masyarakat yang sedang mengajukan permohonan. Penegasan akan mengutamakan kepentingan masyarakat secara adil merupakan hal mutlak yang harus dimiliki oleh petugas.

Kabupaten Barito Utara merupakan suatu daerah dengan penduduk yang memiliki berbagai suku, agama, dan budaya. Keragaman itu juga mempengaruhi kondisi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Barito Utara. Oleh sebab itu, penting bagi seorang petugas pelayanan agar memiliki sifat tidak diskriminatif terhadap keragaman tersebut. Petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara. Walaupun belum dilayani secara khusus oleh operator, tetapi pelayanan yang diberikan tetap baik.

#### **D. Penutup**

Kabupaten Barito Utara merupakan suatu daerah dengan penduduk yang memiliki berbagai suku, agama, dan budaya. Kabupaten Barito Utara terhadap pelayanan, mengutamakan fokusnya kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan bukan pada kepentingan pribadi. Efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang belum terlaksana secara baik atau maksimal. Tujuan dari suatu pelayanan adalah agar penerima layanan merasakan puas atau merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan. pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui *whatsapp* memberikan banyak dampak positif kepada masyarakat. Masyarakat terbantu baik dari segi waktu maupun biaya. Adapun yang belum terlaksana secara baik yaitu pada indikator proses pelayanan di dimensi efisien dan indikator kompetensi sumber daya manusia serta indikator sarana dan prasarana pendukung pada dimensi kualitas. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan pembuatan kartu keluarga berbasis daring melalui aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara masih belum berjalan secara efektif karena beberapa target yang telah ditetapkan sebelumnya tidak bisa terpenuhi.

#### **Daftar Pustaka**

- Aniwati. (2014). Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Busang Sangatta kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Republic*, 2(4), 1852–1865.
- Carey, S. S. (2015). *Kaidah-Kaidah Metode Ilmiah Panduan unrtuk Penelitian dan Critical Thinking.pdf*. Bandung: Nusa Media.
- Darmayanti, R. C. C. N. (2019). Analisis Wacana Kritis Fairclough Pada Pemberitaan Selebritis di Media Daring. *Jurnal Literasi*, 3(1), 2.
- Febrianda, L. (2009). *Rekonstruksi Regulasi Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil oleh Birokrasi Pemerintahan Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*. Universitas Diponegoro.
- Gatot Gunarso, W. A. (2016). Konsep Layanan Pendidikan Anak Terlantar Sebagai Hak



- Konstitusional Warga Negara. *DIH, Jurnal Ilmu Hukum*, 12(23).
- Imelda Tamba, Maria Florida Bunga Makin, L. A. S. (2018). Kualitas Pelayanan SDM Mempengaruhi Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Jembatan Kasih KP Tanjung Uncang Di Kota Batam. *Jurnal Marketing*, 1(1), 35–40.
- Isriawaty, F. S. (2015). Tanggung Jawab Negara Dalam Pemenuhan Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, 2(3).
- Laurensius Arliman S. (2019). *Pendidikan Kewarganegaraan-Tantangan Warga Negara Milineal Menghadapi Revolusi Industri 4.0*. Deepublish. Yogyakarta.
- Lexy J. Maleong. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mawan, A. (2020, April). Air Bersih dan Akses Pangan Warga Sulbar di Masa Corona. *Magoboy*.
- Nurhamidah. (2022). *Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Barito Utara*. Kabupaten Barito Utara: Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Barito Utara.
- Nurhidayah, G. T. & J. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Penetapan Daftar Pemilih Tetap (DPT) di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Dukcapil*, 6(2).
- Rahmat Fauzi. (2018). Perkawinan Campuran Dan Dampak Terhadap Kewarganegaraan Dan Status Anak Menurut Undang-Undang Di Indonesia. *Soumatera Law Review*, 1(1), 153. <https://doi.org/10.22216/soumlaw.v1i1.3395>
- Rismayadi, B., & Maemunah, M. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Concord Indonesia). *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 2(1), 124–135. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v2i1.181>
- Romadlon, F. (2020). Mendefinisikan Ulang Pola Pembelajaran Daring: Antara Sharing Knowledge dan Transfer Etika. *APPTI*, 1(1). <https://doi.org/10.30560/hssr.v2n2p17>
- Sangidun. (2013). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. *Jurnal Clariva*, 2(2).
- Situmorang, B. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja, Keadilan Prosedural Dan Perilaku Anggota Organisasi Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surbakti, R., & Supriyanto, D. (2013). *Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Proses Penyelenggaraan Pemilihan Umum*.
- Susilo, A. (2020). Coronavirus Disease 2019. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1).
- Taofik, M. (2022). *Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara*. Kabupaten Barito Utara: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.
- Widiastuti, R. K. (2016). Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Tingkat Kepuasan Karyawan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Nominal*, 1(1).
- Yustiavandana, S. I. & I. (2006). *Penerapan Good Corporate Governance : Mengesampingkan Hak-hak Istimewa Demi Kelangsungan Usaha*. Jakarta: Kencana.
- Yusuf, A. M. (2010). *Metode Penelitian, Dasar-Dasar Penyelidikan Ilmiah*. Padang: UNP Press.