

**PEMANFAATAN APLIKASI WHATSAPP DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI
MASYARAKAT MENGURUS KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK
DI KABUPATEN TANGERANG PROVINSI BANTEN**

Ilham Winata
NPP. 29.0730

*Asdaf Kabupaten Tangerang Provinsi Banten
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: ilhamwinata05@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Administration of population administration services is always improved for the realization of effective and efficient services following the development of information technology. For this reason, innovations in population administration services are made through online services that can facilitate the service process by utilizing the whatsapp application. This innovation is specially designed so that people can print documents quickly, can be processed at any time, easily, freely and of the same standard without discrimination and can improve the quality of service for the better. **Purpose:** The purpose of this study was aims to find out the implementation of population administration services through whatsapp applications, especially the printing of KTP-el for the people of Tangerang Regency. **Method:** The research method used is a qualitative research method using three data collection techniques, namely Observation, Interview and Documentation. The theory used to analyze is the Chin and Todd theory which has four dimensions, ease, useful, increased productivity, effectiveness.

Result: Based on the research that has been carried out, the authors conclude that the implementation of population administration online services through the whatsapp application is very effective and efficient because it has proven to be very helpful for officers and the public in the service process at the Department of Population and Civil Registration, Tangerang Regency. The suggestion from the author to the Department of Population and Civil Registration of Tangerang Regency is to increase more widespread socialization and improve cyber technology to overcome network barriers. **Conclusion:** the authors conclude that the implementation of population administration online services through the whatsapp application is very effective and efficient because it has proven to be very helpful for officers and the public in the service process at the Department of Population and Civil Registration, Tangerang Regency.

Keywords: Population Administration Services, Online Services, KTP-Electronic

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan selalu ditingkatkan demi terwujudnya pelayanan yang efektif dan efisien mengikuti perkembangan teknologi informasi. Untuk itu dibuatlah inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui pelayanan *online* yang dapat mempermudah proses pelayanan dengan memanfaatkan aplikasi whatsapp. inovasi ini dirancang khusus agar masyarakat dapat mencetak dokumen dengan cepat, bisa diproses kapanpun, mudah, gratis dan berstandar sama tanpa diskriminatif serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Tujuan: untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi whatsapp terkhusus pencetakan KTP-el bagi masyarakat Kabupaten Tangerang. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teori yang digunakan untuk menganalisis adalah teori Chin and Todd yang memiliki empat dimensi yaitu Kemudahan, Bermanfaat, Peningkatan Produktivitas, efektivitas. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan *online* administrasi kependudukan melalui aplikasi *whatsapp* sangat efektif dan efisien karena terbukti sangat membantu petugas maupun masyarakat dalam proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Adapun saran dari penulis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang adalah dengan meningkatkan sosialisasi yang lebih luas dan meningkatkan teknologi *Cyber* untuk mengatasi hambatan jaringan. **Kesimpulan:** penyelenggaraan pelayanan *online* administrasi kependudukan melalui aplikasi *whatsapp* di Disdukcapil Kabupaten Tangerang sudah sangat efektif dan efisien karena terbukti sangat membantu petugas maupun masyarakat dalam proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

Kata kunci: Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pelayanan *Online*, KTP-Elektronik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kabupaten Tangerang merupakan daerah dengan kemajuan teknologi yang cukup maju ditambah pra sarana jaringan internet yang sudah cukup baik. Maka sudah tepat apabila proses pembuatan KTP-el berbasis online (WhatsApp). Apabila data kependudukan dikelola dengan baik dan sistematis maka berguna untuk mempermudah penyelenggaraan administrasi kependudukan. Hal yang disampaikan terkait pelayanan oleh Direktur Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Dirjendukcapil), Zudan Arif Fakrulloh menyampaikan Dukcapil bukan pelayanan dasar, tetapi menjadi dasar bagi semua pelayanan, karena setiap pelayanan harus didukung dengan data kependudukan yang akurat, update, dan berbasis NIK. Layanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi WhatsApp merupakan suatu program dimana masyarakat tidak perlu mengantri di Disdukcapil untuk melakukan registrasi atau pendaftaran dalam mengurus dokumen kependudukan. Hanya dengan mengirim pesan singkat berisikan Surat Keterangan Kelahiran, Kartu Keluarga Asli, Foto Copy KTP kedua orang tua via WhatsApp kepada admin di Disdukcapil, kemudian petugas akan meneliti berkas-berkas yang telah dikirim kepada pusat layanan Didukcapil Kabupaten Tangerang. Inovasi pelayanan ini untuk mengurangi tingkat kepadatan yang sering terjadi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, dimana sebelum adanya pelayanan via Whatsapp ini masyarakat harus mengantri dari dini hari untuk mendapatkan nomor antrian agar tidak menunggu lama dalam pelayanan Administrasi kependudukan. Hal ini juga membuat kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang harus bekerja siang dan malam untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya pelayanan Aplikasi WhatsApp ini membuat semua pelayanan pembuatan dokumen kependudukan menjadi terjadwal, sistematis, dan efektif. Program pelayanan melalui Aplikasi WhatsApp ini merupakan suatu inovasi yang dicetuskan berdasarkan tuntutan program pemerintah pusat, program ini juga merupakan sistem pendaftaran Antrean melalui Chat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Pelayanan melalui Aplikasi WhatsApp ini bekerja hanya pada jam kerja dan tetap terkontrol dikarenakan pelayanan ini tidak memakai botchat tetapi petugas yang telah ditentukan sehingga tidak menumpukkan daftar antrian yang terlalu panjang, dengan demikian pada masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil terlihat rapi, tidak berdesak-desakan dan menjaga protokol kesehatan, serta tercipta lingkungan yang nyaman dan tertib. Hal ini juga meningkatkan partisipasi masyarakat mengenai pentingnya menjadi masyarakat yang tertib administrasi, karena dengan terobosan ini membuat masyarakat menjadi lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan karena prosesnya yang simpel dan cepat. Sejak adanya inovasi pelayanan melalui Aplikasi Whatsapp di Kabupaten Tangerang masyarakat sangat menyambut baik inovasi tersebut. Diharapkan dengan diberlakukannya pelayanan Aplikasi Whatsapp dapat mempermudah kerja Disdukcapil Kabupaten Tangerang dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan secara cepat, gratis dan berstandar sama.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pemberdayaan pemuda maupun konteks kegiatan membudayakan literasi masyarakat. Penelitian Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhan Nugroho berjudul Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Hasil menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” dari 6 tipologi inovasi, hanya dimensi organisasional pada tipologi proses (organisasional) sistematis yang tidak memenuhi. Penelitian Dwi Septiyarini dan Resky Nanda Pranaka berjudul Implementasi Program dan Pemanfaatan E-KTP yang Terintegrasi di Kabupaten Sambas. Penelitian memperlihatkan bahwa peran pemerintah dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat sangat baik, yaitu berupa sosialisasi yang gencar dilakukan hingga daerah perbatasan. Penelitian Mona Melinda, Syamsurizaldi dan Muhammad Ichsan Kabullah berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi (PADUKO) secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efektifitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Penelitian Azzahra Savira berjudul Efektivitas Aplikasi “AKOne MAK’e” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi “AKOne MAK’e” sudah efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sukoharjo diukur dari lima indikator yaitu, keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Penelitian Fina Oktaviana, Opi Hanidian, Busthomi Senko Aji dan Imam Balhaqi berjudul Pelayanan Administrasi Desa Berbasis Online di Desa Paremono. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek pemahaman perangkat desa adalah 65%, sikap aparatur dan kasi pemerintahan 80% serta kemampuan keterampilan perangkat desa adalah 78% dan diperoleh rata-rata 74% dari hasil keseluruhan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana peneliti meneliti dikondisi berbeda yakni saat pandemi *COVID-19* yang tentunya juga mempengaruhi hasil sebuah penelitian dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni lebih

mengarah menganalisis pemanfaatan Aplikasi *WhatsApp* dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten dengan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif.

Di dalam penelitian peneliti terfokus mencari faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Aplikasi *WhatsApp* dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. Selain itu pengukuran/indikator kualitas pelayanan yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Chin and Todd dalam Davis (1989) dengan 4 dimensi penilaian Pemanfaatan yaitu Kemudahan, Bermanfaat, Peningkatan, Produktivitas, dan Efektivitas.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menggambarkan pemanfaatan Aplikasi *WhatsApp* dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten, faktor apa saja yang mempengaruhi, upaya dalam pemanfaatan Aplikasi *WhatsApp* dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan rancangan pendekatan induktif yang menjadikan teori sebagai alat penelitian sejak memilih dan menemukan masalah dalam melakukan penelitian. Data di dalam penelitian dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti mengumpulkan data wawancara dengan mewawancarai 7 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Disdukcapil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Sistem Infomasi Adm. Kependudukan dan 3 Masyarakat. Data yang dikumpulkan dengan cara observasi langsung di lapangan, wawancara dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan tujuan mempermudah pembacaan dan penafsiran data. Data yang telah diperoleh peneliti kemudian dianalisis dan dielaborasi (pemeriksaan data/editing) hingga dihasilkan sebuah kesimpulan dengan menggunakan 4 dimensi penilaian Pemanfaatan yaitu Kemudahan, Bermanfaat, Peningkatan, Produktivitas, dan Efektivitas.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis pemanfaatan Aplikasi *WhatsApp* dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten menggunakan teori penilaian Pemanfaatan dengan 4 dimensi dari Chin and Todd dalam Davis (1989). Data yang peneliti dapatkan yakni dengan studi lapangan, observasi, dokumentasi dan wawancara, Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut:

3.1 Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten

3.1.1 Kemudahan

Didefinisikan sebagai mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi lebih mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Begitupun Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi itu tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

1) Mudah Dipelajari

Surat himbauan yang telah disosialisasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dapat dipelajari dengan mudah oleh masyarakat karena menggunakan

aplikasi whatsapp hampir semua warga sudah memiliki maupun menggunakan aplikasi whatsapp.

2) Mudah Dipahami

Masyarakat hanya menginstal aplikasi whatsapp dan menghubungi nomor whatsapp dengan format yang telah disiapkan dan telah disediakan di tiap-tiap kantor desa atau kecamatan. pelayanan online ini dapat dipahami dengan mudah karena proses yang mudah. Diharapkan masyarakat berpartisipasi dalam pelayanan online ini guna mencegah penyebaran virus covid-19.

Gambar 1

Alur Pelaksanaan Pelayanan Adminduk Berbasis Online



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANGERANG**

PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK MELALUI WHATSAPP

DOKUMEN	NOMOR WA	FORMAT
KARTU KELUARGA	0812 8237 2016	#KK#NO_KK#NAMA KEPALA KELUARGA# DESA#KECAMATAN
KTP ELEKTRONIK	0812 1249 2477	#KTP#NIK#NO_KK#NAMA#DESA# KECAMATAN#PEMULA/HILANG/RUSAK#
KIA	0856 9401 2597	#KIA#NIK#NO_KK#NAMA#DESA# KECAMATAN
SURAT PINDAH KELUAR	0813 3802 0399	#SKPWNI#NIK#NO_KK#NAMA#ALAMAT_ PINDAH
SURAT PINDAH DATANG	0813 3802 0399	#SKDWN#NO_SKPWNI#KEPERLUAN

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang

3) Mudah Pengoperasiannya

Pengoperasian dalam pelayanan online sangatlah mudah yaitu dengan aplikasi whatsapp. Pelayanan online tersebut dapat dipantau langsung oleh masyarakat yang melaksanakan pelayanan, jadi jika terdapat beberapa kekurangan dapat langsung untuk diperbaiki dan dikirimkan kembali. kemudahan menggunakan aplikasi whatsapp guna meningkatkan partisipasi masyarakat membuat ktp-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang sudah baik dan tepat di tambah kondisi corona saat ini. Dan juga pelayanan online melalui aplikasi whatsapp yang bekerja sama dengan wilayah-wilayah Kabupaten Tangerang yang dilaksanakan di masing-masing kantor kecamatan juga sudah baik dan memadai dalam hal sarana dan prasarannya.

3.1.2 Bermanfaat

Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna, maka dia akan menggunakannya. Begitu sebaliknya, jika seseorang percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

1) Meningkatkan Kinerja Pegawai

Penggunaan aplikasi whatsapp memiliki dampak kepada kinerja pegawai sebab bertambahnya partisipasi masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan. Pegawai pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tangerang memiliki kemampuan melayani masyarakat dengan etika dan tata karma yang baik dan terus dikembangkan seiring dengan berjalannya waktu. Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang sudah berjalan cukup baik berdasarkan respon masyarakat dan hasil kinerja yang telah dilakukan.

2) Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai

Pelayanan online tersebut dilakukan langsung oleh masyarakat dan admin yang melaksanakan pelayanan, jadi jika terdapat beberapa kekurangan dapat langsung untuk diperbaiki dan dikirimkan kembali. Dengan adanya pelayanan online diharapkan seluruh aspek yang terlibat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat saling berkoordinasi. Pegawai dituntut dapat menyesuaikan dengan keadaan dan dengan adanya inovasi ini membuat pegawai – pegawai menambah prestasinya di bidang pelayanan.

3) Efektivitas Individu

Pelayanan untuk setiap pemohon KTP-el sudah jelas sehingga tidak perlu menunggu dikantor lagi. Terkhusus untuk masyarakat yang baru pertama akan melakukan pelayanan online dan belum mengerti alur proses pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara online dapat untuk datang ke kantor desa masing-masing.

Manfaat yang diperoleh dari pelayanan online berbasis aplikasi whatsapp sudah semestinya di adakan karena melihat kondisi pandemi covid saat ini dan ditunjang oleh jaman teknologi di era sekarang. Maka inovasi seperti ini harus di kembangkan lebih baik lagi agar tertib administrasi bisa berjalan dengan semestinya.

3.1.3 Peningkatan Produktivitas

Pentingnya etos kerja terlihat dengan lebih jelas apalagi diingat bahwa suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus – menerus berubah, baik secara internal maupun eksternal.

1) Kuantitas Kerja

Dengan adanya program aplikasi whatsapp ini penerbitan ktp-el bisa diselesaikan dalam waktu satu hari dan pengambilan ktp-el dapat diambil dikemudian hari. Jumlah penerbitan Ktp-el dengan adanya inovasi program aplikasi whatsapp menjadi 99% diterbitkan.

2) Kualitas kerja

Dalam hal kesopanan dan keramahan petugas dapat dilihat pada saat pemohon atau masyarakat bertanya seputar program aplikasi whatsapp melalui kolom tanya – jawab yang disediakan di web e-Services. Pada web e-Services sudah disediakan prosedur persyaratan sebelum mengupload data untuk mengurus ktp-el. Kualitas pegawai di Disdukcapil sudah cukup baik dilihat dari etika dan sopan santun ketika memberikan pelayanan.

3) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu pegawai dilihat dari pegawai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengikuti apel lagi dilanjutkan dengan finger print dan face print. Begitu juga dengan finger print dan face print selanjutnya dilakukan di sore hari. Selanjutnya, pegawai dilihat dari pelayanan yang diberikan. Ketepatan waktu pegawai sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dapat diperkuat dari hasil wawancara yang dilakukan.

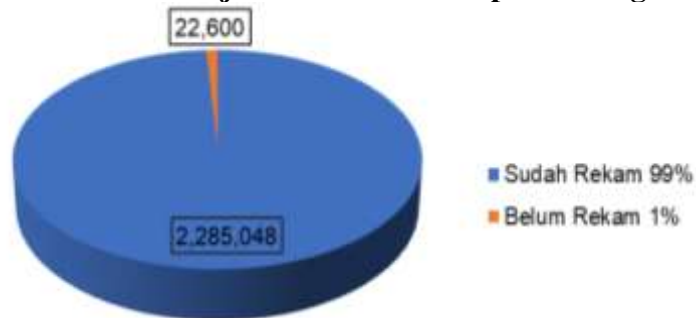
3.1.4 Efektivitas

Penerbitan ktp-el melalui program aplikasi whatsapp sudah berjalan dengan efektif, dengan meningkatnya penerbitan ktp-el pada awal mula tahun 2020 peluncuran program aplikasi whatsapp hingga 2021.

1) Jumlah Hasil Yang Dikeluarkan

Disdukcapil Kabupaten Tangerang telah mengalami peningkatan penerbitan ktp-el setelah adanya program pelayanan online melalui aplikasi whatsapp.

Diagram 1
Data Penduduk Wajib KTP-el Di Kabupaten Tangerang



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, 2021

Berdasarkan diagram yang dirilis pada tahun 2021, jumlah penduduk wajib KTP di Kabupaten Tangerang yaitu 2,307,648 jiwa dan jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman KTP-el berjumlah 2,285,048 jiwa. Diketahui juga jumlah penduduk Kabupaten Tangerang yang belum melakukan perekaman KTP-el berjumlah 22,600 jiwa.

Peningkatan produktifitas ktp-el di Kabupaten Tangerang sudah cukup baik dan diharapkan bisa ditingkatkan lagi agar keseluruhan masyarakat memiliki ktp-el untuk menyempurnakan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tangerang.

2) Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan indikator penentu dalam ukuran keberhasilan suatu organisasi. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan ktp-el melalui aplikasi whatsapp sudah cukup baik, bisa dilihat dari pencapaian penerbitan ktp-el yang dimana hampir keseluruhan masyarakat sudah memiliki ktp-el.

3) Intensitas Yang Dicapai

Perbandingan jumlah penerbitan ktp-el melalui pelayanan online dari tahun 2019 sampai tahun 2021 sudah hampir keseluruhan memiliki ktp-el. Dapat disimpulkan bahwa pencapaian penerbitan ktp-el melalui program pelayanan online sudah efektif dalam meningkatkan penerbitan ktp-el dimasa pandemi covid-19.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa pemanfaatan Aplikasi *WhatsApp* dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten sudah sangat baik dan memenuhi semua indikator dari 4 dimensi pemanfaatan berbeda dengan pendapat anisa dan rino dari Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Hasil menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” dari 6 tipologi inovasi, hanya dimensi organisasional pada tipologi proses (organisasional) sistematis yang tidak memenuhi. (Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho, 2019). Peran Disdukcapil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el melalui inovasi pelayanan lewat aplikasi WhatsApp sudah sangat baik dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini serupa dengan pendapat dwi tentang Implementasi Program dan Pemanfaatan E-KTP yang Terintegrasi di Kabupaten Sambas. Penelitian memperlihatkan bahwa peran pemerintah dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat sangat baik, yaitu berupa sosialisasi yang gencar dilakukan hingga daerah perbatasan (Dwi Septiyarini dan Resky Nanda Pranaka, 2019). Peningkatan produktifitas ktp-el di Kabupaten Tangerang sudah cukup baik dan diharapkan bisa ditingkatkan lagi agar keseluruhan masyarakat memiliki ktp-el untuk menyempurnakan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tangerang. Sependapat pula dengan mona bahwa inovasi (PADUKO) secara umum telah

berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efektifitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta sesuai inovasi dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang (Mona Melinda, Syamsurizaldi dan Muhammad Ichsan Kabullah, 2019). Manfaat yang diperoleh dari pelayanan online berbasis aplikasi whatsapp sudah semestinya di adakan karena melihat kondisi pandemi covid saat ini dan ditunjang oleh jaman teknologi di era sekarang. Maka inovasi seperti ini harus di kembangkan lebih baik lagi agar tertib administrasi bisa berjalan dengan semestinya. Sama halnya dengan pendapat azzahra Bahwa inovasi aplikasi “AKOne MAK’e” sudah efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sukoharjo diukur dari lima indikator yaitu, keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh (Azzahra Savira, 2019).

3.3. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan faktor yang menghambat dalam bahwa pemanfaatan Aplikasi WhatsApp dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten adalah jaringan internet yang biasanya terjadi pada saat listrik padam maupun gangguan dari Diskominfo. Jika terdapat gangguan jaringan internet pada sistem pelayanan online di Dinas Dukcapil Tangerang akan menghambat seluruh pelayanan dokumen kependudukan secara online. Hal tersebut dapat menghambat jalannya pelayanan dan akan terjadi penumpukan antrian pendaftaran pelayanan dokumen kependudukan secara online melalui aplikasi whatsapp. Masalah jaringan internet yang berada di Dinas Dukcapil Kabupaten Tangerang menjadi hambatan yang paling serius dikarenakan dapat menimbulkan masalah lain dalam pelayanan online, yaitu menumpuknya antrian pendaftaran pelayanan online melalui whatsapp yang menyebabkan lebih lamanya proses pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara online. Dan hambatan lainnya yaitu masyarakat itu sendiri. Hambatan tersebut berupa asumsi masyarakat terkait kesadaran penggunaan pelayanan secara online maupun pemahaman dalam penggunaan gadget maupun teknologi informasi dan komunikasi lainnya. Belum semua masyarakat di Kabupaten Tangerang mengetahui akan layanan online melalui aplikasi whatsapp. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pihak penyelenggara pelayanan online mengingat masyarakat Kabupaten Tangerang sendiri sangat berbeda mulai dari masyarakat perkotaan hingga masyarakat pedesaan yang pada dasarnya sulit menjangkau jaringan internet yang baik. Namun tantangan tersebut tidak menjadikan halangan untuk tetap memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa pemanfaatan Aplikasi Whatsapp dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten telah terlaksana dengan baik, dilihat dari 4 indikator pengukur pemanfaatan (teori Chin and Todd) yang semuanya memberikan respon positif. Dengan adanya tingkat kualitas pelayanan yang baik dapat membantu Disdukcapil untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Hambatan yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan online melalui aplikasi whatsapp lebih dititik beratkan kepada masalah jaringan internet dan kurang pemerataan sosialisasi sedangkan untuk masalah yang terjadi di lingkup dalam Disdukcapil hampir tidak ditemukan permasalahan yang berarti, karena sebagian besar hambatan telah dievaluasi dan ditemukan solusinya. Upaya yang dikerahkan Disdukcapil Kabupaten Tangerang dalam mengatasi permasalahan yang terjadi adalah dengan diadakannya koordinasi dengan diskominfo baik sebelum dan sesudah pelayanan dilaksanakan serta melakukan sosialisasi keseluruh daerah di Kabupaten Tangerang yang dibantu oleh perangkat kecamatan dan perangkat desa. Hal ini merupakan cara agar Disdukcapil selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan selama 2 minggu.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pemanfaatan Aplikasi *WhatsApp* dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang ditujukan kepada Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Tangerang beserta jajarannya yang telah meluangkan waktu dan memberi arahan yang sangat membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Effendy, K. 2010. Memadukan Metode Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Indrajit, E. R. 2002. Electronic Government. Yogyakarta: ANDI.
- Moleong, L. J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi . Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. 2014. Metode Penelitian . Bogor: Ghalia indonesia.
- Plastrik, D. O. 1997. "Banishing Bureaucracy" : The five Strategic for Reinventing Government".
- Rianto, b. d. 2012. Polro dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan Publik . Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Simangunsong, F. 2017. Metodologi Penelitian Pemerintahan Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

B. SUMBER LAIN

- <http://dukcapil.kemendagri.co.id>
<https://statistik.tangerangkab.go.id/>