

EVALUASI LAYANAN APLIKASI WHATSAPP PADA PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN

Zahroh Khadizah¹, Fika Fibriyanita², Sitna Hajar Malawat³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, NPM 19.12.0094

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, NIDN 1121028803

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, NIDN 1113059101

Email: zahrokhadizah3@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan (1) evaluasi layanan aplikasi Whatsapp pada pelayanan online di Disdukcapil Kota Banjarmasin, (2) faktor penghambat dan faktor pendukung layanan aplikasi Whatsapp pada pelayanan online di Disdukcapil Kota Banjarmasin, dan (3) upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan online di Disdukcapil Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan metode observasi, wawancara kepada enam orang informan, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan mengkaji semua data yang telah terkumpul dan didukung oleh hasil wawancara dengan teori evaluasi menurut William N. Dunn yaitu, Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas, dan Ketepatan. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan aplikasi Whatsapp pada pelayanan online di Disdukcapil Kota Banjarmasin sudah baik. Namun dari enam indikator terdapat dua indikator yang belum optimal yaitu Pemerataan dan Responsivitas. Faktor penghambat yang ditemukan adalah aksesibilitas teknologi, kendala teknis, dan sumber daya manusia. Sedangkan faktor pendukungnya adalah SOP, kualitas petugas, dan sarana pendukung operasional. Upaya yang dilakukan adalah melakukan evaluasi dan membuat inovasi baru.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan Publik, Whatsapp, Disdukcapil

DAFTAR PUSTAKA

- Dikson Silitonga. (2022). *Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik*. Banyumas. Zahira Media Publisher.
- Dr. Muhammad Ramdhan, S.Pd., M.M. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya. Cipta Media Nusantara.
- Joko Pramono, S.Sos., M.Si. (2020). *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Solo. UNISRI Press.
- Sandu Suyito, Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Ines, I., Semil, N., & Budiarto, G. (2022). Evaluasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang Melalui Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19. (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Nasaban, A. A. (2022). Analisis Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Medan Petisah. (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Ramadani. (2021). Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues. Skripsi thesis, UIN Ar-Raniry.
- Yustika, O. D. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara. (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Afriani, V., Edison, E., & Handrisal, H. (2021). Evaluasi Pelayanan Melalui Sistem Aplikasi SIKANCIL di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang Tahun 2020. *Student Online Journal (SOJ) UMRAH-Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2), 1143-1152.
- Halawa, P. S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, vol. 4, 41-52.
- Hariyana, L. (2022). Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. 2022(2), 498-507.
- Serniati, E. I., Parawangi, A., & Ma'ruf, A. (2021). Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Di Kecamatan Tomoni Kabupaten Luwu Timur. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 801-814.
- KEPMEN Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.
- PERMENDAGRI No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- PERMEN PAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin diakses dari <https://disdukcapil.banjarmasinkota.go.id/> tanggal 9 April pukul 17.00 WITA.