

---

## **INOVASI PELAYANAN APLIKASI WHATSAPP PADA MASA PANDEMI COVID-19 UNTUK PEMBUATAN e-KTP DI KECAMATAN MUARA BANGKAHULU KOTA BENGKULU**

---

**Nur Rahayu Dewi Catur**

Manajemen Sumber Daya Manusia  
Sektor Publik  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
[Nurrahayudhewi@gmail.com](mailto:Nurrahayudhewi@gmail.com)

**Irfan Setiawan \***

Manajemen Sumber Daya Manusia  
Sektor Publik  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
[irfansetiawan@ipdn.ac.id](mailto:irfansetiawan@ipdn.ac.id)

**Daffa Ulhaq PS**

Manajemen Sumber Daya Manusia  
Sektor Publik  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
[daffauhaqps25@gmail.com](mailto:daffauhaqps25@gmail.com)

\* Corresponding author

**ABSTRAK**

Kondisi dunia saat ini dihebohkan dengan hadirnya virus yang mengancam kesehatan setiap manusia. Virus ini memiliki akibat yang sangat fatal yaitu dapat menyebabkan kematian. Penyebaran COVID-19 yang sangat meresahkan membuat pergerakan disegala bidang mengalami terhambat, untuk mengurangi banyaknya orang yang terpapar maka harus diberlakukannya 5M terdiri dari: memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan dan mengurangi mobilitas. Kegiatan Bhakti Karya Praja IPDN Tahun 2021 yang dilakukan oleh penulis memiliki tujuan yaitu untuk membantu Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu dalam melakukan inovasi pelayanan yang mengharuskan adanya pembatasan interaksi pihak kecamatan dan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dan analisis data menggunakan tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP masih dilakukan secara manual oleh Kecamatan Muara Bangkahulu, dibutuhkan adanya inovasi pelayanan baru yaitu dengan menambah pelayanan online, maka pada pelaksanaan BKP penulis mengajukan pelayanan online berbasis whatsapp pada pembuatan e-KTP guna memudahkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan Muara Bangkahulu kepada masyarakat dan untuk menghindari penyebaran COVID-19. Gagasan penulis kepada Kecamatan Muara Bangkahulu dapat diterima oleh Camat Muara Bangkahulu dan jajarannya dan program ini sudah berjalan cukup baik.

Naskah dikirim 6 November 2022  
Naskah direvisi 17 Desember 2022  
Naskah diterima 20 Desember 2022

**KATA KUNCI:** Inovasi Pelayanan, Pemerintahan Online, Administrasi Kependudukan, Whatsapp, e-KTP.

**PENDAHULUAN**

Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan bantuan orang lain untuk dapat menyelesaikan beberapa urusannya [1], oleh karena itu manusia disebut sebagai makhluk sosial. Proses tolong-menolong merupakan salah satu cara untuk menjaga hubungan baik kekerabatan, mampu menjalin hubungan kerja sama dan mencerminkan sifat yang berbudi luhur. Hubungan yang terjalin antar sesama ini dapat dilihat melalui pelayanan yang merupakan kondisi dimana

pihak lain memberikan sesuatu yang dibutuhkan kepada seseorang yang membutuhkan bantuan.

Menurut Soetopo mengartikan pelayanan sebagai usaha yang dilakukan agar dapat mempersiapkan apa saja yang sedang menjadi kebutuhan orang lain. Dari pendapat Soetopo tersebut maka pelayanan merupakan upaya seseorang dalam merencanakan berbagai keperluan yang tengah menjadi permasalahan dan kepentingan khalayak ramai.[2]

Terdapat persoalan yang mendasari kurang terpenuhinya kualitas pelayanan pemerintahan yang

baik kepada masyarakat, contohnya seperti prosedur pelayanan yang tidak mudah dimengerti orang awam dan berbelit, memakan waktu lama [3], membutuhkan biaya yang relatif mahal dan tidak transparan sehingga terbuka peluang untuk terjadinya pungutan liar [4], bahkan adanya sikap acuh dari pihak pemberi pelayanan yang tidak menggambarkan sifat abdi masyarakat sehingga masyarakat yang mengalami kesusahan dalam pelayanan publik merasa lebih baik menyelesaikan urusan dengan cara cepat yaitu menjumpai calo-calo bahkan ada yang rela untuk tidak mengurus sama sekali.

Sebuah Pelayanan dapat dikatakan berhasil adalah ketika masyarakat merasakan adanya kemudahan dalam mengatasi persoalan yang dihadapi dan kepuasan atas jasa yang diberikan oleh pihak instansi atau pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut [5]. Adapun ciri-ciri atau atribut-atribut untuk menentukan kualitas pelayanan publik tersebut antara lain adalah: ketetapan Waktu Pelayanan, Akurasi pelayanan, keramahan dalam pelayanan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan lainnya [6].

Untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk. [7] bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Realibility (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Empaty (Empati).

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Salah satu urusan pelayanan administrasi kepada masyarakat dapat dilihat pada pembuatan dokumen kependudukan e-KTP [8]. e-KTP merupakan data kependudukan resmi yang berlaku secara nasional dan dapat terjamin kevalidannya. Kemudian dalam Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (5) tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional menyebutkan Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan. Untuk melakukan rekaman

elektronik data penduduk dapat dilakukan di kantor Kecamatan masing-masing.[9]

Terdapat kendala bagi pemerintah yang saat ini mengganggu berlangsungnya proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. *Coronavirus Disease 2019* atau yang akrab didengar dengan sebutan COVID-19 merupakan penyakit infeksi menular yang disebabkan oleh virus corona pada paru-paru tahun 2019 [10]. Saat ini virus tersebut merupakan momok yang menakutkan jagat raya, banyak dampak yang diakibatkan bagi penderitanya seperti demam, tidak dapat merasakan makanan, kelelahan, nyeri pada tubuh bahkan kematian, penyebarannya dapat berlangsung sangat cepat melalui udara atau benda yang terkena air ludah pasien positif corona. Lansia dan orang yang memiliki penyakit hipertensi, gangguan jantung dan diabetes memiliki potensi lebih besar untuk terpapar.

Mengingat penularan virus yang cepat membuat pemerintah membatasi jarak pertemuan bagi setiap individu. Tentunya Virus ini menghambat urusan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat [11]. Salah satu hambatan itu berdampak pada masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan e-KTP. Pada masa pandemi ini masyarakat diharuskan untuk menekan jumlah angka positif *COVID-19* dengan cara 5M yaitu: memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan dan mengurangi mobilitas.

Kantor Kecamatan Muara Bangkahulu merupakan salah satu Instansi kewilayahan pemerintahan di Kota Bengkulu yang melaksanakan pelayanan pemerintahan. Kantor camat ini melayani kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan perizinan antara lain; rekomendasi/pengesahan surat pengantar permohonan SKCK, izin keramaian/penutup jalan, surat keterangan domisili organisasi, rekomendasi permohonan administrasi kependudukan, pelayanan e-KTP dan KK, pengesahan SPPT, rekomendasi/pengesahan pernyataan penghasilan, surat keterangan miskin, surat keterangan dispensasi menikah, permohonan perceraian, pernyataan belum menikah dan lainnya.

Dalam urusan pelayanan dokumen kependudukan e-KTP di kantor kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu masih dilakukan secara manual, hal tersebut masih dikatakan belum sepenuhnya efektif mengingat adanya bahaya yang mengancam dari penyebaran *COVID-19* walaupun sudah mulai diberlakukannya protokol kesehatan. Maka dari itu diperlukan adanya pelayanan secara online yang mampu memberikan kemudahan baik dari pihak kantor Kecamatan Muara Bangkahulu maupun dari pihak masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas dirumuskan permasalahan pada pelayanan pembuatan e-KTP yang

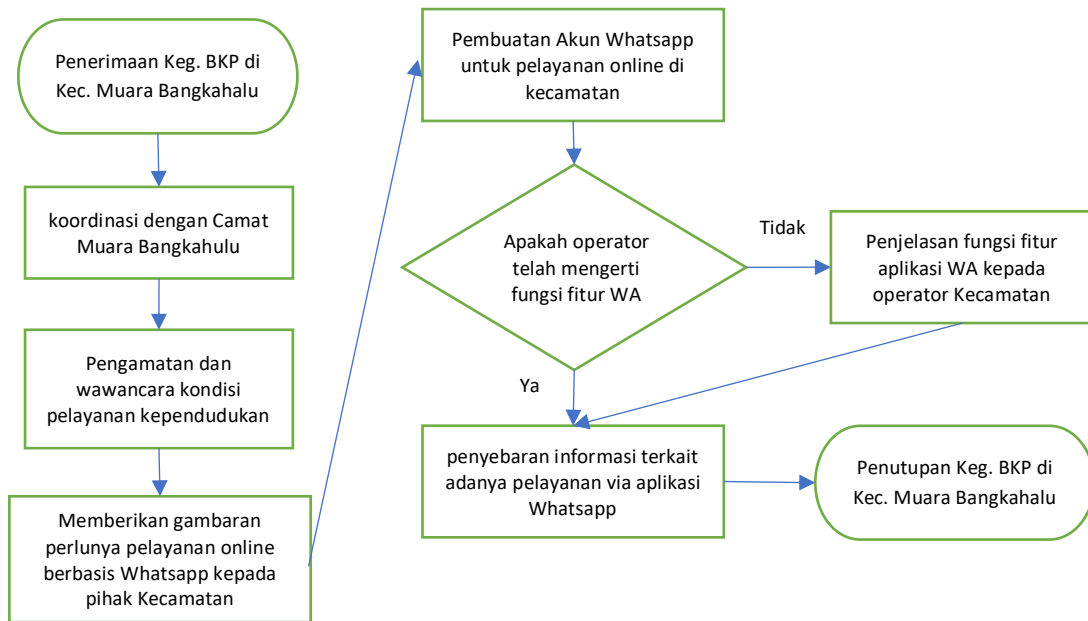
masih dilakukan secara manual oleh Kecamatan Muara Bangkahulu, dibutuhkan adanya inovasi pelayanan baru yaitu dengan menambah pelayanan online, maka penulis akan mengajukan pelayanan online berbasis whatsapp pada pembuatan e-KTP guna memudahkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan Muara Bangkahulu kepada masyarakat dan untuk menghindari penyebaran COVID-19.

Adapun tujuan diterapkannya aplikasi Whatsapp pada pelayanan pembuatan e-KTP yaitu untuk membantu proses pelayanan administrasi kependudukan khususnya e-KTP di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu, membantu masyarakat

dalam mengurus pembuatan e-KTP tanpa harus mengunjungi kantor Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu secara berulang-ulang dan meningkatkan kemampuan praja dalam melakukan inovasi dibidang teknologi informasi.

**METODE**

Untuk melakukan inovasi pelayanan yang dilaksanakan secara online melalui aplikasi Whatsapp pada pengabdian kepada masyarakat yang melalui kegiatan Bhakti Karya Praja (BKP) IPDN adapun Kegiatan yang dilakukan oleh penulis di kantor Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. Bagan Kegiatan BKP di Kecamatan Muara Bangkahulu**

Untuk mendapati hasil pelayanan yang sesuai harapan, tentunya pembuatan pelayanan online berbasis Whatsapp ini dinilai kurang cukup. Dapat dikatakan seperti itu karena percuma saja jika pihak Kecamatan Muara Bangkahulu membuat adanya inovasi terkait pelayanan online tetapi masyarakat tidak mengetahuinya. Untuk mewujudkan lancarnya pelaksanaan pelayanan online berbasis Whatsapp ini penulis melakukan penyebaran informasi terkait adanya inovasi pelayanan yang dapat dilaksanakan secara online melalui aplikasi Whatsapp di media sosial dengan akun Kecamatan Muara Bangkahulu yang sudah dimiliki sebelumnya pada aplikasi Facebook dan juga Instagram. Untuk mengantisipasi masyarakat yang tidak memiliki

akun media sosial penulis juga menempelkan poster pelayanan aplikasi Whatsapp disepertaran Kantor kecamatan Muara Bangkahulu.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

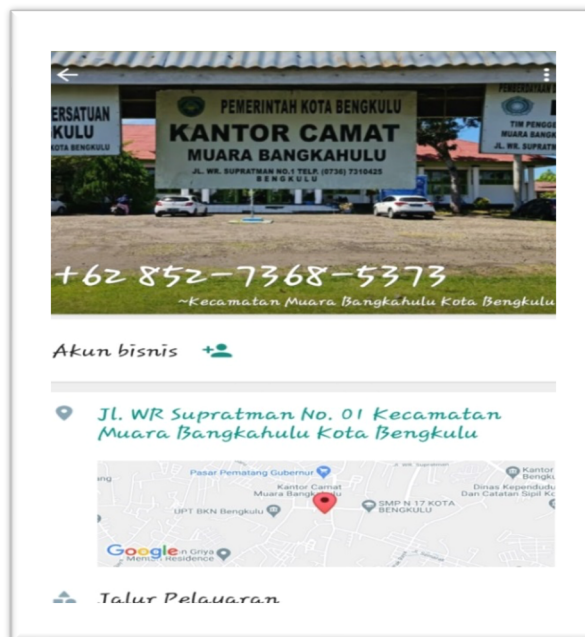
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang melalui kegiatan Bhakti Karya Praja telah dilakukan kurang lebih selama 2 minggu di Kecamatan Muara Bangkahulu berlangsung dengan baik. Adapun gagasan yang diberikan penulis pada Bhakti Karya Praja untuk membuat inovasi pelayanan online yang bertujuan untuk membatasi pertemuan antara pihak kecamatan

dan masyarakat guna terhindar dari COVID-19 serta menjadikan pelayanan memiliki sifat efektif dan efisien diterima oleh pihak Kecamatan Muara Bangkahulu. Penulis membuat inovasi pelayanan online di Kecamatan Muara Bangkahulu adalah melalui aplikasi Whatsapp, dalam aplikasi tersebut masyarakat bisa mendapatkan informasi berupa apa saja yang menjadi syarat pembuatan dokumen kependudukan khususnya perekaman e-KTP.

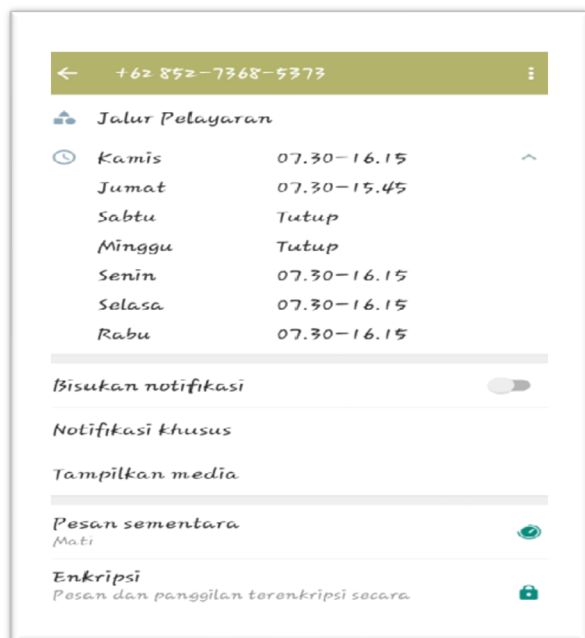
### Inovasi Pelayanan Online Melalui Whatsapp

Dari Hasil Observasi penulis, banyak dari masyarakat Kecamatan Muara Bangkahulu yang ingin melakukan rekaman e-KTP belum mengetahui syarat yang dibawa karena terbatasnya informasi yang didapat, website yang dimiliki oleh Kecamatan Muara Bangkahulu tidak setiap saat diperbarui. Syarat yang dibutuhkan untuk melakukan rekam e-KTP adalah dengan membawa foto copy kartu keluarga sebanyak 2 lembar, sehingga bagi pemohon yang tidak membawa kartu keluarga harus mengambil lagi Kartu Keluarga di rumah, adapun kasus lainnya adalah mereka yang membawa Kartu Keluarga belum memfoto copy sebanyak 2 lembar, sehingga mengharuskan pemohon untuk pergi lagi dari kantor Kecamatan Muara Bangkahulu mencari tempat foto copy dan tempat foto copy yang letaknya jauh dari kantor camat menjadikan pemohon kehabisan banyak waktu dalam proses perekaman e-KTP.

Setelah adanya pelayanan online melalui aplikasi Whatsapp masyarakat lebih paham mengenai pembuatan e-KTP, mengetahui informasi secara rinci, mulai dari jam kerja kantor Kecamatan Muara Bangkahulu, syarat pembuatan dokumen kependudukan, dan masyarakat dapat bertanya langsung mengenai kendala yang menjadi persoalan masyarakat kepada operator pelayanan online berbasis Whatsapp ini.



Gambar 2. Bentuk tampilan lokasi alamat kantor Kec. Muara Bangkahulu



Gambar 3. Bentuk tampilan jam kerja petugas Kec. Muara Bangkahulu

Pada fitur ini masyarakat dapat bertanya kepada petugas Kecamatan Muara Bangkahulu terkait permasalahan pengurusan dokumen kependudukan khususnya e-KTP dan masyarakat dapat menyampaikan keluhan yang dirasakan dari pelayanan petugas kecamatan.

## Penyerahan Program Pelayanan Aplikasi Whatsapp dan Menyebarkan Informasi Adanya Inovasi Pelayanan Online Kepada Masyarakat.

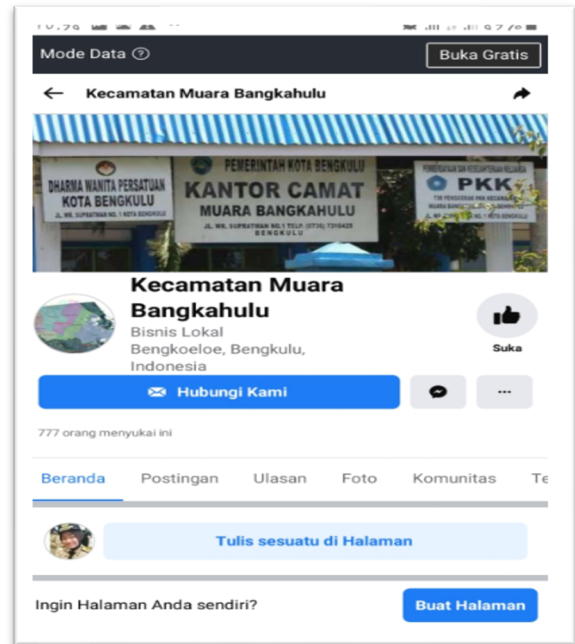
Pembuatan fitur akun aplikasi Whatsapp bisnis dilakukan oleh penulis untuk membantu pelayanan online di bidang kependudukan sehingga masyarakat tidak perlu datang di Kantor Kecamatan Muara Bangkahulu untuk mengurus e-KTP. Masyarakat cukup mengakses aplikasi Whatsapp bisnis kecamatan, kemudian menulis kebutuhannya, misalkan pembuatan e-KTP Baru, pengurusan e-KTP hilang dan berbagai layanan kependudukan lainnya.

Sebelum penulis menyerahkan program pelayanan online yang telah dibuat kepada operator pihak kecamatan. Penulis menjelaskan dan melatih beberapa fungsi fitur yang terdapat dalam aplikasi Whatsapp bisnis, sehingga tidak mengalami kendala ketika akan digunakan operator dalam pelayanan kependudukan kepada masyarakat.



Gambar 4. Melatih fungsi fitur aplikasi Whatsapp Bisnis kepada petugas Kecamatan

Kegiatan lainnya yang dilakukan dalam Bhakti Karya Praja di Kecamatan Muara Bangkahulu adalah pembuatan akun Facebook dan Intagram kantor kecamatan. Penulis memberikan informasi program pelayanan online berbasis Whatsapp di kantor kecamatan melalui Instagram dan Facebook tersebut sebagai bentuk sosialisasinya. Melalui Instagram dan Facebook, masyarakat bisa mendapatkan informasi terkait dokumen kependudukan khususnya e-KTP dengan mudah dan masyarakat dapat melakukan tanya jawab secara langsung oleh petugas kecamatan dimana terdapat kendala yang dihadapi dalam urusan pembuatan e-KTP.



Gambar 5. Bentuk Tampilan Facebook Kec. Muara Bangkahulu



Gambar 5. Bentuk Tampilan Instagram Kec. Muara Bangkahulu

Selanjutnya, Penulis membuat poster pelayanan aplikasi Whatsapp yang dapat ditempel di sekitaran kantor Kecamatan Muara Bangkahulu dan beberapa tempat infomasi umum. Pembuatan dan penyebaran poster tersebut dilakukan agar masyarakat dapat mengetahui informasi mengenai pelayanan online melalui aplikasi Whatsapp bisnis tersebut.



**Gambar 5. Bentuk Tampilan Poster Pelayanan melalui aplikasi WA di Kecamatan Muara Bangkahulu**

Dengan adanya pelayanan online berbasis Whatsapp untuk perekaman e-KTP masyarakat dapat merasakan pelayanan yang efektif, efisien dan mampu menghindari penyebaran COVID-19 dibandingkan dengan pelayanan yang dilakukan secara manual yang mengharuskan masyarakat mendatangi kantor Kecamatan Muara Bangkahulu secara berulang-ulang.

Diharapkan bagi operator pelayanan online berbasis Whatsapp dapat melakukan respon secara tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan jawaban dari persoalan yang dihadapi dengan tetap aktif disaat jam kerja berlangsung dan diharapkan adanya kerja sama yang baik dari Camat Muara Bangkahulu dan Bidang Pelayanan Kecamatan Muara Bangkahulu untuk kedepannya terhadap pelayanan ini tetap berjalan dengan baik meskipun penulis telah selesai melaksanakan Bhakti Karya Praja, serta diperlukan adanya penyebaran informasi yang lebih luas lagi terkait adanya pelayanan online melalui Whatsapp ini kepada masyarakat.

### **Kesimpulan**

Pelayanan manual yang dilakukan pada setiap aspek yang diberikan pihak Kecamatan Muara Bangkahulu dinilai belum efektif dan efisien. Dalam membatasi penyebaran COVID-19 maka masyarakat harus memperhatikan penerapan protokol kesehatan. Kondisi yang mengharuskan adanya pembatasan interaksi bagi pihak Kecamatan Muara Bangkahulu dan Masyarakat menuntut adanya inovasi pelayanan yang dapat saling memudahkan berbagai pihak demi tercapainya pelayanan yang berkualitas baik dan tentunya menghindari dari penyebaran COVID-19. Untuk itu dalam Bhakti Karya Praja IPDN yang dilakukan penulis adalah memberikan gagasan mengenai inovasi pelayanan online melalui Whatsapp dan diterima oleh

pihak Kecamatan Muara Bangkahulu dengan baik. Tujuan program ini ialah agar kualitas pelayanan yang didapatkan masyarakat terlaksana dengan lebih baik. Setelah adanya pelayanan online melalui aplikasi Whatsapp ini masyarakat menjadi lebih paham terkait proses dan syarat pembuatan dokumen kependudukan khususnya bagi pembuatan e-KTP.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Listia, Wan Nova, 2017, Anak Sebagai Makhluk Sosial, Jurnal Bunga Rampai Usia Emas, Vol 1, No 1, Unimed, <https://media.neliti.com/media/publications/75822-ID-none.pdf>
- [2] Napitupulu Paimin, 2007, Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction, P.T. Alumni, Bandung.
- [3] Catur H, Hesti, 2009, Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kppm (Kantor Perizinan Dan Penanaman Modal) Kabupaten Boyolali, (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) Di Kantor Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Boyolali), Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret, diakses dari <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/15136/MzAwMzY=/Reformasi-administrasi-pelayanan-publik-di-KPPM-kantor-perizinan-dan-penanaman-modal-kabupaten-Boyolali-abstrak.pdf>.
- [4] Wulan, Riris Retno; dan Mustam, Mochammad, 2017, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Kantor Pertanahan Kota Semarang, Journal Of Public Policy And Management Review, Volume 6, Nomer 3, diakses dari DOI: 10.14710/jppmr.v6i3.16740
- [5] Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju.
- [6] Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- [7] Hardiansyah, 2018, Kualitas Pelayanan Publik konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta.
- [8] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- [9] Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

- [10] Timah, Stefanus (2021). Hubungan Penyuluhan kesehatan dengan Pencegahan covid 19 di Kelurahan kleak kecamatan Malalayang Kota Manado . Indonesian Journal of Community Dedication, 3(1), 7-14. Retrieved from <http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/community/article/view/432>
- [11] Wibowo, Muhammad Taufiq Hatta; Afriyani, Ami, 2021, Strategi Kebijakan, Tata Kelola Pemerintahan Dalam Penanganan Covid-19 Di Kabupaten Sumedang, Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. 12 No. 1, <https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2739/>