

## Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Whatsapp di Era Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Sempaja Barat Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

### Innovation of Whatsapp-Based Population Administration Services in The Era of The Covid-19 Pandemic In Sempaja Barat District, North Samarinda District, Samarinda City

Sifriya Zullhiza<sup>1</sup>, Iman Surya<sup>2</sup>, Muhammad Hairul Saleh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

#### ARTICLE INFORMATION

Vol. 10, No. 01

Page: 1-5

Published: 2022

#### KEYWORDS

Innovation, Whatsapp-Based Services

#### CORRESPONDENCE

Phone:

E-mail: [zulhizasifriya@gmail.com](mailto:zulhizasifriya@gmail.com)

#### A B S T R A C T

The results of the study show that the innovation of whatsapp-based population administration services organized by the Sempaja Barat Village Office, North Samarinda District, Samarinda City is based on the established research sub-focus, namely Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, Observability, the implementation has been carried out well even though it is not optimal. This can be seen from the findings in research, in which there are several research sub-focuses that have been running according to public service standards, including based on the relative advantages of WhatsApp services, the community feels helped and facilitates service, for the suitability of WhatsApp services in accordance with applicable service standards. , for the complexity of the whatsapp service there are still many who do not understand related to the use of whatsapp and prefer to go directly to the field, the whatsapp service is not trialled, the whatsapp service is known by the public through outreach.

#### INTRODUCTION

Dengan kondisi pandemi saat ini setiap masyarakat diharapkan untuk bisa melindungi aktivitas dengan memperhatikan prinsip jaga jarak/social distancing. Strategi kebijakan ini tergantung pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan. Bersamaan dengan pilihan strategi kebijakan PSBB, pemerintah pusat menyatakan bahwa pemerintah daerah tidak boleh melakukan peraturan mereka sendiri dalam lingkungan mereka yang tidak sesuai dengan konvensi pemerintah. Hal ini menyarankan kepada pemerintah, bahwa ada strategi "local lockdown" yang diterapkan di beberapa kabupaten di Indonesia. Salah satunya Provinsi Kalimantan Timur, dalam kasus Kalimantan Timur pemerintah Provinsi telah berkoordinasi mengenai kebijakan mengatasi Covid-19, Pemprov Kaltim memilih untuk melakukan

langkah pembatasan dengan istilah lockdown daerah untuk penanganan Virus Corona. Penguncian terdekat harus diambil oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur untuk berbagai aktivitas yang mempengaruhi banyak individu, pertemuan dan kampus, sekolah, dan kegiatan lainnya.

Dari kebijakan pemerintah Provinsi Kalimantan Timur yang membatasi kegiatan kedinasan, kegiatan pegawai di kantor atau sebuah instansi maka pemerintah kota membuat suatu inovasi untuk mewujudkan hal tersebut. Inovasi sendiri yaitu suatu karya pemikiran dan prosedur baru yang diterapkan di buat untuk memberikan kelebihan organisasi dan masyarakat. Inovasi sangat berarti untuk suatu wilayah karna digunakan maupun dilakukan disuatu wilayah ialah bertujuan untuk menyelesaikan bermacam persoalan pelayanan serta pembangunan. Berdasarkan

peraturan daerah Kota Samarinda Nomor : 01 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Kelurahan Dalam Wilayah Kota Samarinda, sehingga inovasi program yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan di buat untuk mendukung perihal tersebut dengan terdapatnya program Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Whatsapp di Kelurahan Sempaja Barat.

Program Pelayanan Online ini muncul sebab tuntunan dari pertumbuhan era serta keadaan yang terdapat dikala ini. Program Pelayanan Online di hadirkan sebagai upaya Kelurahan Sempaja Barat dalam Melaksanakan update pelayanan publik, terkhusus di bidang administrasi kependudukan di kelurahan. Pelayanan administrasi di kelurahan tadinya sangat memerlukan proses yang panjang untuk warga kala hendak mengaksesnya. Warga wajib terlebih dulu mengurus berkas formulir pelayanan administrasi kelurahan lewat Pimpinan RT, dilanjutkan ke Pimpinan RW, serta baru ke Kelurahan. Proses tersebut lumayan memakan waktu yang lama, apalagi pengurusannya memerlukan waktu 1 hari.

Menghadapi permasalahan tersebut maka pada maret 2020 Kelurahan Sempaja Barat berupaya memangkas alur atau proses pelayanan yang sebelumnya harus diawali dari RT, RW, lalu ke kelurahan, dengan hanya mengurus administrasi kependudukan secara online dikelurahan dengan tanpa ke kelurahan. program ini tidak melayani seluruh jenis administrasi kependudukan seperti pelayanan Surat Pindah Serta Surat Tanah. Namun program ini hanya melayani Surat Keterangan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Kematian, Surat Keterangan Kehilangan, Surat Keterangan Menikah, Surat Keluar bisa di akses melalui online. Namun tetap saja pelayanan ini penting bagi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kelurahan

Sempaja Barat terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis whatsapp.

## THEORETICAL FRAMEWORK

### Teori Inovasi

Pada umumnya, kemajuan sering diartikan sebagai inovasi lain. Meskipun demikian, bagian keingintahuan dari pembangunan benar-benar digarisbawahi untuk kemajuan di bidang pribadi dan modern. Sementara di area publik, lebih banyak penekanan diberikan pada bagian-bagian kemajuan yang terjadi karena latihan-latihan kemajuan ini, untuk lebih spesifiknya, otoritas publik dapat menawarkan jenis-jenis bantuan publik dengan lebih memadai, efektif dan bermutu tinggi, sederhana dan masuk akal.

Evers M. Rogers (Suwarno, 2008:9). Mencirikan bahwa inovasi adalah suatu pemikiran, pemikiran, amalan atau barang/benda yang diakui dan diakui sebagai suatu hal yang benar-benar baru oleh seseorang atau perkumpulan yang akan dianut.

### Pelayanan Publik

Pelayanan Publik pada dasarnya digambarkan sebagai kegiatan individu, perkumpulan serta afiliasi baik secara langsung maupun sebagai saran untuk mengatasi masalah. Dan selanjutnya, pelayanan adalah cara untuk mencapai prestasi dalam berbagai asosiasi atau latihan yang administrasi. Sementara itu, seperti yang ditunjukkan oleh Monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan melalui latihan orang lain secara langsung. Demikian pula, Pendaya Gunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan pada umumnya merupakan jenis pelaksanaan administrasi sebagai tenaga kerja dan produk yang berkaitan dengan upaya untuk mengatasi masalah daerah.

### Administrasi Kependudukan

Sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 24 tentang Administrasi Kependudukan: “Administrasi Kependudukan adalah suatu kemajuan penyelenggaraan dan pengendalian dalam penerbitan laporan dan informasi kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pendaftaran umum, data badan administrasi kependudukan, dan penggunaan hasilnya untuk administrasi publik dan perbaikan daerah lainnya.

Demikian pula dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Organisasi Kependudukan juga menjelaskan beberapa hal sebagai berikut: “Informasi Kependudukan adalah informasi individu dan informasi total yang terorganisir karena latihan Pendaftaran Penduduk dan Pendaftaran Umum. Sedangkan laporan kependudukan adalah arsip kewenangan yang diberikan oleh Dinas Pelaksana yang mempunyai kekuatan legitimasi sebagai bukti bonafide yang disampaikan dari administrasi kependudukan dan pendaftaran umum.

### **E-Government**

E-Government adalah cara untuk mengembangkan lebih lanjut korespondensi antara otoritas publik dan penduduk untuk pengaturan administrasi publik menggunakan inovasi data (Batini et al, 2009). E-Government diusulkan sebagai metode untuk memperluas kepercayaan warga terhadap otoritas publik dan meningkatkan kepercayaan warga terhadap otoritas publik dan meningkatkan penilaian warga terhadap otoritas publik secara keseluruhan (Wu dan Guo, 2015).

E-Government adalah TIK untuk administrasi yang lebih baik atau untuk bekerja pada sifat administrasinya melalui kemajuan Web dan Web (Gao dan Lee, 2017).

### **Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)**

Sejak akhir 2019, beredar kabar tentang satu lagi jenis penyakit dari Wuhan, China yang

telah menewaskan banyak orang. Sekitar saat itu pada pertengahan 2020, kontaminasi mulai menyebar ke sebagian besar negara dan membunuh banyak orang di dunia sehingga Afiliasi Bantuan Pemerintah Dunia (WHO) menyatakan Covid sebagai pandemi.

### **METHOD**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pemeriksaan/penelitian yang jelas dengan metode subjektif. Meleong (2005:6) menggambarkan makna eksplorasi subjektif misalnya "penelitian yang berarti memahami kekhasan mengenai apa yang dialami subjek ujian misalnya perilaku, wawasan, inspirasi, aktivitas, dan sebagainya.

### **RESULT AND DISCUSSION**

Sesuai metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik analisis yang dikembangkan oleh Sugiono melalui beberapa tahapan-tahapan, maka berkaitan dengan sub fokus penelitian yang sudah diterapkan dapat dijelaskan pada deskripsi dibawah ini:

#### **Keuntungan Relatif (Relative Advantage)**

Manfaat relatif, misalnya seberapa besar suatu pembangunan dipandang menguntungkan bagi penerima manfaat. Derajat manfaat atau keuntungan suatu pembangunan dapat diperkirakan dari segi nilai uangnya, atau mungkin dari unsur-unsur kedudukan masyarakat (kemuliaan), kegembiraan, kepuasan, atau karena memiliki bagia; Manfaat relatif adalah seberapa besar kemajuan dipandang lebih disukai atau lebih baik dari sebelumnya

Adapun keuntungan relatif dalam pengembangan manfaat organisasi kependudukan berbasis whatsapp, kemajuan ini menikmati manfaat dibandingkan dengan pemerintahan sebelumnya, hal itu terlihat dari reaksi masyarakat terhadap administrasi

berbasis whatsapp, daerah sangat mudah untuk menangani catatan. mereka butuhkan dan area lokal tidak sulit untuk dijalankan dan seperti yang ditunjukkan pada dasarnya. Dalam administrasi metropolitan, sebagai otoritas pemerintah berkewajiban untuk menawarkan administrasi dan memenuhi kebutuhan dukungan ke daerah setempat.

### **Kesesuaian (Compatibility)**

Kesamaan, khususnya tingkat kesesuaian dengan nilai-nilai, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan penerima manfaat. Kesamaan adalah seberapa besar perkembangan dianggap dapat diprediksi dengan kualitas dominan, pertemuan sebelumnya dan kebutuhan pengadopsi. Misalnya, jika kemajuan tertentu atau pemikiran baru tidak sesuai dengan standar dan kualitas keseluruhan, maka, pada saat itu, pengembangan tidak dapat dilakukan seefektif pengembangan yang sesuai.

Terkait kesesuaian dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis whatsapp sudah sesuai dan baik, di mana dalam inovasi pelayanan ini di buat tetap berpedoman kepada standar pelayanan yang ada tidak ada perubahan terkait pedoman yang di gunakan sebelumnya. Namun dalam pelayanan ini tidak maksimal karena masih ada masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan ini.

### **Complexity atau Kerumitan**

Kerumitan (complexity), misalnya tingkat kesulitan untuk memahami dan melibatkan kemajuan bagi penerima manfaat. Kerumitan adalah seberapa besar suatu pembangunan dipandang sulit dijangkau dan dimanfaatkan.

Terkait kerumitan, berjalan tidak baik di mana kerumitan yang di alami masyarakat yang tidak bisa menggunakan hp android terlebih bagi lansia karena tidak paham dalam menggunakan hp dan memilih melakukan pelayanan langsung, pelayanan ini juga masih ada masyarakat yang tidak mengetahui karena tidak meratanya

sosialisasi yang diberikan Rt kepada masyarakat.

### **Triability atau Kemungkinan di coba**

Triabilitas (triability), yaitu dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diuji cobakan atau triabilitas adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu.

Terkait kemungkinan dicoba, tidak ada fase uji coba dalam pelayanan ini namun pelayanan ini berjalan dengan baik dan lancar, dimana masyarakat sangat antusias melakukan pelayanan whatsapp ini, tetapi masih ada masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan ini sehingga masih ada masyarakat yang melakukan pelayanan secara langsung sehingga pelayanan tidak maksimal.

### **Observability atau Kemampuan Diamati**

Mudah diperhatikan atau bukan hasil kemajuan oleh penerima manfaat. Kapasitas yang harus diperhatikan adalah berapa banyak efek dari suatu kemajuan harus terlihat oleh orang lain. Semakin mudah sehingga seseorang dapat melihat konsekuensi dari suatu perkembangan, semakin besar kemungkinan individu atau kelompok untuk mengambil.

Terkait kemampuan diamati dalam pengamatan, inovasi pelayanan berbasis whatsapp berjalan dengan baik, terlebih bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan whatsapp karena aplikasi whatsapp bukan lagi hal yang asing bagi masyarakat karena telah di gunakan dan telah menjadi kebutuhan untuk berkomunikasi. Namun pelayanan ini tidak maksimal karena masih ada masyarakat yang tidak mengetahui.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan dalam penelitian ini, maka dapat di simpulkan bahwa inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis

Whatsapp di Era Pandemi Covid-19 di Kelurahan Sempaja Barat Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda dapat dikatakan sudah berjalan baik walaupun belum maksimal. Dilihat dari 5 indikator inovasi yang di gunakan sebagai berikut :

- a) Relative Advantage atau keuntungan relative, berjalan baik dalam hal ini di buktikan dengan keunggulan dan nilai lebih yang di miliki oleh layanan berbasis whatsapp yaitu masyarakat terbantu dengan adanya pelayanan berbasis whatsapp dan mempersingkat waktu.
- b) Compatibility atau kesesuaian, sudah sesuai dan baik hal ini di tunjukan melalui terobosan baru (inovasi) tetap berpedoman kepada standar pelayanan.
- c) Complexity atau kerumitan, dalam hal ini tidak berjalan maksimal atau kurang baik, di tunjukan bahwa pada inovasi pelayanan berbasis whatsapp masyarakat menganggap mudah namun masih banyak masyarakat yang menganggap sulit atau tidak tau cara menggunakannya dan masih ada masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan ini.
- d) Triability atau kemungkinan di coba, di tunjukan bahwa pelayanan berbasis whatsapp tidak ada fase uji coba dan langsung di terapkan kepada masyarakat namun berjalan dengan baik dan lancar walaupun kurang maksimal. Dimana pelayanan berbasis whatsapp ini di bantu dengan adanya sosialisasi kepada RT.
- e) Observability yaitu Kemudahan di amati dimana pelayanan ini cukup baik namun kurang maksimal. Di tunjukan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis whatsapp dalam melakukan pelayanan yang efektif dan efisien, namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan berbasis whatsapp.

## REFERENSI

### Books:

- Djamaluddin. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga. Dwiyanto, Agus. .2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press. Pasolong, Harbani, (2010). *Teori Administrasi Publik*: Makassar
- Prof. Dr. H. Abdurrahmat Fathoni, M.Si. (2006). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Muluk, Khairul M.R. (2008), *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, Malang: Banyumedia Publishing.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijanpoltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Krishna D. Darumurti & Umbu Rauta, (2000). *Otonomi Daerah Perkembangan, Pemikiran dan Pelaksanaan*, Bandung: Citra Aditya Bakti,
- Susanto, HM, Dr., (2000). *Pengembangan SDM Pemerintahan Daerah*, LAN RI; Jakarta.
- Abdilah, W. S., Miharja, S., & Lestari, Y. D. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Wilayah Bandung. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 6(1), 20–27.. Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat. *Ilmu Pemerintahan*. No 1 Vol 4 (2016): 570-583.
- Ngadi, Ruth Meiliana, & Yanti Astrelina Purba. 2020. "Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap PKH dan Pendapatan Pekerja di Indonesia". Juli 2020, hlm.