

**OPTIMALISASI PELAYANAN *ONLINE* BERBASIS
WHATSAPP DALAM RANGKA PENINGKATAN CAKUPAN
KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
(STUDI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGANYAR)**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Derajat
Sarjana Terapan Sosial Dalam Bidang Studi Demografi dan Pencatatan Sipil**

Oleh

Ilham Zufita Nimatul Fadhillah

NIM. E3117061

**SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

com **2021** *user*

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

**OPTIMALISASI PELAYANAN *ONLINE* BERBASIS *WHATSAPP* DALAM
RANGKA PENINGKATAN CAKUPAN KEPEMILIKAN DOKUMEN
KEPENDUDUKAN (STUDI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR)**

Oleh

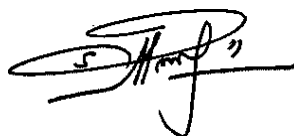
Ilham Zufita Nimatul Fadhilah

NIM. E3117061

**Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tugas
Akhir Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Surakarta, Mei 2021

Dosen Pembimbing



Subekti, S.H., M.H.

NIP. 196410221989032002

commit to user

PENGESAHAN PENGUJI**Tugas Akhir**

Optimalisasi Pelayanan *Online* Berbasis *Whatsapp* Dalam Rangka Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar)

Oleh

Ilham Zufita Nimatul Fadhillah**NIM. E3117061**

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 16 Juli 2021

DEWAN PENGUJI

1. Resti Dian Luthviati, S.H., M.H. :

Ketua

2. Enis Tristiana, S.H., M.H. :

Sekretaris

3. Subekti, S.H., M.H. :

Anggota

Mengetahui,



Drs. Santoso Pri Hananto, M.Acc., Ak.
NIP. 19690924 199402 1 001

Kepala Program Studi
D4 Demografi dan Pencatatan Sipil

Sri Wahyuningsih Yulianti, S.H., M.H.
NIP. 19610721 198803 2 001

SURAT PERNYATAAN

Nama : Ilham Zufita Nimatul Fadhilah
NIM : E3117061

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul : **OPTIMALISASI PELAYANAN *ONLINE* BERBASIS *WHATSAPP* DALAM RANGKA PENINGKATAN CAKUPAN KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN (STUDI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR)** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Surakarta, 14 Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Ilham Zufita Nimatul Fadhilah

NIM. E3117061

ABSTRAK

Ilham Zufita Nimatul Fadhilah. 2021. E3117061. OPTIMALISASI PELAYANAN *ONLINE* BERBASIS *WHATSAPP* DALAM RANGKA PENINGKATAN CAKUPAN KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN (STUDI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR). Tugas Akhir. Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, mengkaji, dan mengetahui, *pertama* hambatan-hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan *Online* berbasis *WhatsApp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Kedua*, optimalisasi pelayanan *online* berbasis *WhatsApp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sehingga dapat meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Karanganyar.

Penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, dan dokumentasi. Narasumber penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif yang dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan simpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan *Online* berbasis *WhatsApp* ditemui beberapa hambatan. Hambatan-hambatan yang ditemui meliputi sosialisasi terkait pelayanan *online* berbasis *WhatsApp* belum dilakukan, ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan, ketidaksesuaian standar operasional prosedur (SOP) dan *WhatsApp*, serta belum adanya standar operasional prosedur (SOP) pada beberapa jenis pelayanan. Dalam rangka mengatasi hambatan tersebut perlu adanya upaya pengoptimalan dalam pelayanan *online* berbasis *WhatsApp*. Upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar adalah menyelenggarakan sosialisasi secara *massif*, mendistribusikan sumber daya manusia secara proporsional dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, memperbaiki dan melengkapi standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan *online* berbasis *whatsapp*, evaluasi kinerja dalam pelayanan *online* berbasis *WhatsApp*, serta memberikan alternatif pencetakan dokumen kependudukan secara mandiri.

Kata Kunci : Pelayanan *Online* Berbasis *WhatsApp*, Optimalisasi, Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

ABSTRACT

Ilham Zufita Nimatul Fadhillah. E3117061. 2021. OPTIMIZATION OF ONLINE SERVICES BASED ON WHATSAPP IN ORDER TO INCREASE THE SCOPE OF OWNERSHIP OF POPULATION DOCUMENTS (STUDY OF THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF KARANGANYAR REGENCY). Legal Writing. Sekolah Vokasi of Sebelas Maret University Surakarta.

This study aims to describe, review, and know, firstly the obstacles found in the implementation of Online Services based on WhatsApp in the Department of Population and Civil Registration of Karanganyar Regency. Second, optimization of online services based on WhatsApp in the Department of Population and Civil Registration of Karanganyar Regency so as to increase the scope of ownership of residence documents in Karanganyar Regency.

This research is empirical research using qualitative approach. Data collection techniques are conducted with interview techniques, and documentation. The source of the research was determined by using purposive sampling technique. Data analysis techniques used are descriptive analysis methods that are divided into several stages, namely data reduction, presentation of data or data display, as well as conclusion drawing and verification.

The results showed that in the implementation of Online services based on WhatsApp encountered some obstacles. Obstacles that are encountered include socialization related to online services based on WhatsApp has not been done, uncertainty of service completion time, non-compliance with standard operational procedures (SOP) and WhatsApp, and the absence of standard operational procedures (SOP) in some types of services. In order to overcome these obstacles, there needs to be optimization efforts in WhatsApp-based online services. Efforts that can be made by the Department of Population and Civil Registration of Karanganyar Regency is to organize socialization in a massif, distribute human resources proportionally and improve the quality of human resources, improve and complete the standard operational procedures (SOP) in online services based on Whatsapp, evaluation of performance in online services based on WhatsApp, and provide alternative printing of population documents independently.

Keywords: Online Services based on WhatsApp, Optimization, Population Administration, Department of Population and Civil Registration of Karanganyar Regency.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan anugerah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan Tugas Akhir yang berjudul **“OPTIMALISASI PELAYANAN *ONLINE* BERBASIS *WHATSAPP* DALAM RANGKA PENINGKATAN CAKUPAN KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN (STUDI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR)”**. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan sebagai Sarjana Terapan Sosial guna menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma IV Demografi dan Pencatatan Sipil, Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis menyadari bahwa selesainya penyusunan Tugas Akhir bukan hanya kerja keras penulis semata dan tidak akan terjadi tanpa bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc, Ak, selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Ibu Sri Wahyuningsih Yulianti, S.H., M.H., selaku Kepala Program Studi Diploma 4 Demografi dan Pencatatan Sipil.
3. Ibu Subekti S.H., M.H., selaku pembimbing yang telah memberikan banyak arahan, dukungan, dan waktu untuk membimbing saya dalam mengerjakan Tugas Akhir.
4. Dosen serta Komisi Tugas Akhir yang telah mendukung dan membimbing saya dalam penulisan Tugas Akhir.
5. Ibu Dra. Any Indri Hastuti, MM, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang bersedia membantu penelitian dan menjadi narasumber untuk kepentingan penulisan Tugas Akhir.
6. Bapak Ari Isafandi, S.Hut., M.Si., selaku Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang bersedia membantu penelitian dan menjadi narasumber untuk kepentingan penulisan Tugas Akhir

7. Bapak Santoso Noto Budi, S.Kom., selaku Pranata Komputer Pertama (Fungsional) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang bersedia membantu dan memberikan data untuk kepentingan penulisan Tugas Akhir.
8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian, membantu, dan memberikan data untuk kepentingan penulisan Tugas Akhir.
9. Seluruh Narasumber dalam penelitian ini yang telah bersedia membantu dan diwawancarai untuk kepentingan penulisan Tugas Akhir.
10. Keluarga tercinta terutama orangtua dan adik-adik semua. Bapak Yanto (ayah), Ibu Sri Wulanjari (ibu), Ilham Syahel Fadkurozi (adik), Royan Andi Lukmana (adik), Setyo Toha Putra (adik), Almira Putri Kissisina (adik), Atafaris Novian Maulana (adik), serta Ibu Hj. Parmi (nenek) yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, dukungan, bantuan, dan doa dalam penyelesaian studi.
11. Sahabat tersayang “Calon Istri Shalihah”, Desti Larasati, Elsa Febriana, Rusdiana Indah Setyaningsih, dan Cindy Yosiana yang selalu memberi perhatian, dukungan, bantuan, doa, serta semangat untuk menyelesaikan studi dan penulisan Tugas Akhir.
12. Teman-teman DPS SMANSAKRA, Ricky Wisnu Wijaya, Muhammad Irfan Maulana, dan Aprilia Sri Handayani karena telah memberi bantuan dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
13. Teman-teman seperbimbingan yang telah memberi bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
14. Teman – teman kuliah praktek di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Karanganyar serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo karna telah memberi bantuan, dukungan, dan doa untuk menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
15. Teman-teman Demografi dan Pencatatan Sipil khususnya Angkatan 2017 yang telah membantu, mendukung, dan menemani menyelesaikan perkuliahan dengan baik.

commit to user

16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas doa, dukungan, dan bantuan untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

Atas segala dukungan dan bantuannya penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya semoga Allah SWT memberikan rahmat dan balasan yang terbaik. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembacanya.

Surakarta, 14 Juni 2021



Ilham Zufita Nimatul Fadhilah

NIM. E3117061

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoretis	7
2. Manfaat Praktis	7
E. Metode Penelitian	8
1. Jenis Penelitian.....	8
2. Sifat Penelitian	8
3. Pendekatan Penelitian	8
4. Lokasi Penelitian.....	9
5. Sumber Data Penelitian.....	9
6. Teknik Pengumpulan Data.....	10
7. Teknik Analisis Data.....	12
F. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Kerangka Teori	15
1. Optimalisasi Pelayanan Publik	15

2. Inovasi Pelayanan Publik	23
3. Pelayanan Administrasi Kependudukan <i>Online</i> berbasis <i>Whatsapp</i> ...	26
B. Kerangka Berpikir.....	30
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian	32
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
2. Deskripsi Temuan Penelitian	42
B. Pembahasan.....	81
1. Hambatan dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan <i>Online</i> Berbasis <i>WhatsApp</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.....	81
2. Optimalisasi Inovasi Pelayanan <i>Online</i> Berbasis <i>WhatsApp</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar	94
BAB IV PENUTUP	111
A. Simpulan	111
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Karanganyar per 31 Desember Tahun 2020	3
Tabel 2.	Jumlah Pelapor Sebelum Adanya Pelayanan Online Berbasis WhatsApp	4
Tabel 3.	Jumlah Pelapor Setelah Adanya Pelayanan <i>Online</i> Berbasis <i>WhatsApp</i>	5
Tabel 4.	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Karanganyar Tahun 2020	35
Tabel 5.	Profil Pendidikan Kabupaten Karanganyar Berdasarkan Pendidikan Tahun 2020	36
Tabel 6.	Penduduk Berumur 15 Tahun Ke Atas Yang Bekerja Menurut Jenis Pekerjaan Utama Kabupaten Karanganyar Tahun 2019.....	36
Tabel 7.	Daftar Narasumber	42
Tabel 8.	Jumlah Pegawai Menurut Pendidikan.....	76
Tabel 9.	Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.....	78
Tabel 10.	Pencapaian Target dan Realisasi Kinerja Dukcapil Kabupaten Karanganyar	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Model Analisis Interaktif (Sugiyono, 2015:246)	13
Gambar 2.	Bagan Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 3.	Peta Administrasi Kabupaten Karanganyar	33
Gambar 4.	Struktur Organisasi Dukcapil Kabupaten Karanganyar	40
Gambar 5.	Most Used Social Media Platforms Percentage of Internet Users Aged 16 To 64 that Used Each Platform in The Past Month (January 2021)	47
Gambar 6.	Daftar Pelayanan dalam Pelayanan <i>Online</i> Berbasis <i>WhatsApp</i>	51
Gambar 7.	Persyaratan Pendaftaran Paket 2 in 1 Perubahan (KK+KTP)	52
Gambar 8.	Persyaratan pendaftaran KK (Hilang, Rusak)	53
Gambar 9.	Persyaratan pendaftaran perubahan KK.....	53
Gambar 10.	Persyaratan Pengurusan KTP	53
Gambar 11.	Persyaratan Pengurusan KIA	54
Gambar 12.	Persyaratan Pendaftaran Paket 3 in 1 Akta Kelahiran.....	55
Gambar 13.	Persyaratan Akta Kelahiran Terlambat Pencatatan	56
Gambar 14.	Persyaratan Paket PAKTUJI Akta Perkawinan	57
Gambar 15.	Persyaratan Pendaftaran Akta Perkawinan Reguler.....	58
Gambar 16.	Persyaratan Surat Keterangan Rekomendasi Nikah.....	59
Gambar 17.	Persyaratan Pendaftaran Akta Perceraian	60
Gambar 18.	Persyaratan Paket 3 in 1 Akta Kematian.....	60
Gambar 19.	Persyaratan Akta Kematian Reguler	61
Gambar 20.	Persyaratan Surat Keterangan Tinggal Terbatas (SKTT)	62
Gambar 21.	Persyaratan Paket 2 in 1 Pindah Penduduk	63
Gambar 22.	Persyaratan Pembatalan Pindah	63
Gambar 23.	Persyaratan Surat Datang Penduduk	64
Gambar 24.	Persyaratan Penduduk Rentan.....	64
Gambar 25.	Persyaratan Surat Keterangan Belum Kawin.....	65
Gambar 26.	Persyaratan Pengurusan Akta Hilang.....	65
Gambar 27.	<i>Output</i> Pelayanan 2 in 1 Pindah Penduduk	75

Gambar 28.	<i>Output</i> Pelayanan 3 in 1 Akta Kelahiran	75
Gambar 29.	Persyaratan KIA di <i>WhatsApp</i>	88
Gambar 30.	Persyaratan KIA di SOP	89
Gambar 31.	Persyaratan Penerbitan SKTT di <i>WhatsApp</i>	89
Gambar 32.	Persyaratan Penerbitan SKTT di SOP	89



commit to user

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2. Dokumentasi Foto dengan Narasumber
- Lampiran 3. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Nomor 156 Tahun 2020
- Lampiran 4. SOP Pelayanan *Online* Berbasis *WhatsApp*
- Lampiran 5. Format SOP Menurut Permen PAN & RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan
- Lampiran 6. Format SOP Menurut Permen PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

