

EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTE KELAHIRAN MELALUI APLIKASI WHATSAPP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAAN SIPIL KABUPATEN JEMBER

EFFECTIVENESS OF BIRTH CERTIFICATE SERVICES VIA WHATSAPP APPLICATION AT THE JEMBER DISTRICT POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE

Mohammad maskur ridwan¹

¹sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan, Jember

³Adminidtrasi publik

e-mail: mohammadridwan381@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas layanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Metode penelitian yang diterapkan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang dianggap mampu memberikan pemahaman mendalam terhadap hasil penelitian. Menurut Takahepis (2021), efektivitas adalah ukuran sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah cukup efektif. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Steers (1977) dalam Sutresno (2018:106), dengan menilai lima indikator efektivitas yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember memiliki sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai serta prosedur yang sederhana dan memudahkan masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor untuk mengajukan akta kelahiran. Hasil akhir dari layanan ini adalah kutipan akta kelahiran dalam format digital yang dikirim melalui email dan dapat dicetak sendiri oleh masyarakat. Namun, karena layanan ini berbasis WhatsApp dan bersifat online, pengembangan terus-menerus dalam hal sarana prasarana dan sumber daya manusia masih diperlukan untuk memastikan kualitas pelayanan tetap optimal.

Kata kunci:Efektivitas, Pelayanan, Publik

ABSTRACT (11pt Bold Italic)

This research aims to determine the effectiveness of birth certificate services via the WhatsApp application at the Jember Regency Population and Civil Registration Service. The research design used is qualitative with a descriptive approach, this research method is considered capable of explaining the research results in depth. According to (Takahepis, 2021) effectiveness is a measurement in the sense of achieving predetermined targets or objectives. The results of this research show that the effectiveness of birth certificate services via the WhatsApp application at the Jember district population and civil registration service is quite effective. This research uses effectiveness theory according to Steers (1977) in Sutresno (2018: 106), namely by using five criteria to measure effectiveness, namely production, efficiency,

satisfaction, adaptation and development. The Population and Civil Registration Service of Jember Regency has very adequate staff and infrastructure and the procedures are not complicated and make it very easy for the public, because people no longer need to come to the Population and Civil Registration Service office to apply for a Birth Certificate. The output for issuing birth certificates is through the application WhatsApp is a birth certificate quote in soft file form sent via email that can be printed independently. However, because WhatsApp is an online service that must always be developed, the Jember Regency Population and Civil Registration Service still has to regularly develop both facilities and infrastructure and related human resources.

Keywords: Effectiveness, Service, and the Public template

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk bagaimana pelayanan publik diberikan kepada masyarakat. Seiring dengan meningkatnya akses terhadap teknologi digital, banyak instansi pemerintah mulai mengintegrasikan sistem digital untuk memudahkan pelayanan administrasi. Langkah ini diambil untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, yang kini menjadi tuntutan utama dalam era globalisasi.

Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah. Dalam konteks ini, pemerintah di berbagai daerah mulai mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan aplikasi digital menjadi solusi praktis untuk menjawab tantangan dalam pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional dan memakan waktu.

Di Indonesia, upaya untuk menerapkan teknologi dalam pelayanan publik telah dimulai dengan berbagai inisiatif, salah satunya adalah program e-government. Program ini bertujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan guna meningkatkan pelayanan publik. Implementasi e-government diharapkan dapat menciptakan sistem pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran adalah dokumen penting yang harus dimiliki oleh setiap warga negara sebagai bukti identitas hukum. Pentingnya dokumen ini membuat pemerintah perlu memastikan bahwa proses penerbitannya dapat dilakukan dengan mudah dan efisien.

Kabupaten Jember, sebagai salah satu kabupaten di Indonesia, memiliki wilayah yang luas dengan banyak desa yang terletak jauh dari pusat pemerintahan. Kondisi geografis ini seringkali menjadi kendala bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Untuk mengatasi masalah ini, Dispendukcapil Kabupaten Jember telah berinovasi dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai media untuk mengurus penerbitan akta kelahiran.

Penggunaan aplikasi WhatsApp dalam pelayanan publik adalah salah satu bentuk inovasi yang bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan aplikasi yang sudah umum digunakan oleh banyak orang, pemerintah berharap proses penerbitan dokumen kependudukan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Hal ini diharapkan dapat mengurangi biaya transportasi, menghemat waktu, dan mempermudah akses pelayanan bagi masyarakat di wilayah terpencil.

Namun, keberhasilan penerapan aplikasi WhatsApp dalam pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Jember perlu dievaluasi lebih lanjut. Efektivitas layanan ini tidak hanya diukur dari seberapa cepat dokumen dapat diterbitkan, tetapi juga dari segi kepuasan masyarakat, efisiensi sumber daya, serta kemampuan Dispendukcapil untuk beradaptasi dan berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam penelitian ini, efektivitas penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi WhatsApp akan dianalisis menggunakan teori efektivitas menurut Steers (1977). Teori ini menawarkan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi kinerja organisasi berdasarkan lima kriteria utama: produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Setiap kriteria ini akan digunakan untuk menilai sejauh mana layanan akta kelahiran di Kabupaten Jember telah memenuhi harapan masyarakat dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Produksi, sebagai salah satu kriteria efektivitas, mengacu pada kemampuan organisasi dalam menghasilkan keluaran yang sesuai dengan permintaan lingkungannya. Dalam konteks ini, Dispendukcapil Kabupaten Jember diharapkan mampu menghasilkan akta kelahiran dengan jumlah dan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peningkatan jumlah akta yang diterbitkan melalui aplikasi WhatsApp akan menjadi salah satu indikator keberhasilan dari aspek produksi.

Efisiensi merujuk pada penggunaan sumber daya yang optimal dalam proses produksi dan pelayanan. Dalam pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi WhatsApp, efisiensi dapat dilihat dari bagaimana Dispendukcapil mengelola sumber daya manusia, teknologi, dan prosedur untuk meminimalkan biaya dan waktu yang diperlukan dalam penerbitan akta. Efisiensi juga mencakup kemampuan untuk mengurangi antrian dan interaksi tatap muka, yang sebelumnya menjadi kendala dalam pelayanan konvensional.

Kepuasan masyarakat adalah indikator penting lain yang mencerminkan keberhasilan suatu layanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi WhatsApp akan diukur melalui survei atau wawancara untuk mengetahui apakah layanan ini telah memenuhi harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta kualitas dokumen yang dihasilkan.

Adaptasi mengacu pada kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal. Dispendukcapil Kabupaten Jember harus mampu menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Kemampuan untuk mengadopsi aplikasi WhatsApp sebagai media pelayanan menunjukkan bahwa Dispendukcapil

telah melakukan adaptasi terhadap tuntutan zaman, namun evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk melihat apakah adaptasi ini telah dilakukan secara optimal.

Perkembangan merupakan upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan. Dalam hal ini, Dispendukcapil Kabupaten Jember perlu terus mengembangkan kapasitas pegawai, teknologi, dan prosedur pelayanan untuk memastikan bahwa layanan akta kelahiran melalui aplikasi WhatsApp dapat terus ditingkatkan. Pengembangan ini tidak hanya bertujuan untuk menjaga kualitas layanan saat ini, tetapi juga untuk mengantisipasi perubahan kebutuhan masyarakat di masa mendatang.

Dengan menggunakan kerangka teori efektivitas tersebut, penelitian ini akan mengkaji sejauh mana layanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi WhatsApp telah memenuhi kriteria efektivitas yang diharapkan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Dispendukcapil Kabupaten Jember untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan kontribusi terhadap literatur mengenai penerapan teknologi dalam pelayanan publik.

Kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian ini akan menjadi dasar bagi rekomendasi yang akan diajukan. Rekomendasi ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi WhatsApp dalam pelayanan akta kelahiran, serta memastikan bahwa inovasi ini benar-benar memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi daerah lain yang ingin menerapkan teknologi serupa dalam pelayanan publik mereka.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya inovasi dalam pelayanan publik, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan. Penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai media pelayanan merupakan langkah maju yang patut diapresiasi, namun perlu dilakukan evaluasi yang menyeluruh untuk memastikan bahwa inovasi ini benar-benar efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat di era digital ini.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Efektivitas

Menurut S.P. Siagian, efektivitas adalah kemampuan untuk menggunakan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang telah direncanakan sebelumnya, guna menghasilkan produk atau layanan tertentu. Efektivitas mengukur tingkat keberhasilan dari suatu aktivitas berdasarkan apakah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya tercapai atau tidak. Semakin mendekati hasil yang diinginkan, semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya (Gary, 2022).

Gibson J.L. (2001) mendefinisikan efektivitas sebagai keterkaitan antara hasil (output) dan tujuan. Semakin besar kontribusi hasil terhadap pencapaian tujuan yang telah ditentukan, semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan tersebut. Robbins (2024) menyatakan bahwa efektivitas dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuannya. Efektivitas

mencerminkan ketepatan dalam mencapai sasaran dari proses yang dilakukan untuk memenuhi tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya.

2. Ukuran efektivitas

Secara garis besar, efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi. Efektivitas merupakan konsep yang dapat diukur. Menurut Steers (1977) dalam Sutrisno (2018:106), terdapat beberapa kriteria yang digunakan untuk menilai efektivitas organisasi:

Produksi: Aspek produksi dalam efektivitas organisasi merujuk pada kemampuan organisasi untuk menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan atau permintaan dari lingkungannya.

Efisiensi: Efisiensi mengacu pada perbandingan antara keluaran yang dihasilkan dengan sumber daya yang digunakan, menyoroti hubungan antara input, proses, dan output. Fokus utama dalam efisiensi adalah penggunaan sumber daya, proses yang dilaksanakan, serta hasil yang dicapai melalui pelayanan yang diberikan.

Kepuasan: Kepuasan mencerminkan tingkat kepuasan individu, baik itu karyawan atau masyarakat, terhadap kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. Tingkat kepuasan ini dapat diukur melalui berbagai indikator, antara lain: (a) Kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan karyawan, (b) Kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas, (c) Sikap sopan dan ramah dari petugas, (d) Kepastian biaya yang dibutuhkan, (e) Kemudahan dalam mengakses pelayanan, dan (f) Rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh penerima layanan.

Paragraf ini merangkum kriteria-kriteria efektivitas organisasi dengan menggunakan struktur dan kata-kata yang berbeda dari teks aslinya, namun tetap mempertahankan maknanya.

Adaptasi: Adaptasi adalah proses penyesuaian yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk menghadapi perubahan atau tantangan baru di lingkungannya. Proses ini melibatkan penyesuaian perilaku, strategi, atau sistem guna mempertahankan atau meningkatkan kinerja dan kesejahteraan dalam kondisi yang berubah. Adaptasi dapat terjadi secara fisik, mental, sosial, atau struktural, dan merupakan kunci untuk bertahan dan berkembang dalam lingkungan yang dinamis.

Perkembangan: Perkembangan adalah proses perubahan dan peningkatan yang terjadi secara bertahap, baik dalam aspek fisik, mental, sosial, atau organisasi. Ini mencakup usaha untuk memperbaiki, memperluas, atau meningkatkan kualitas, kapasitas, dan efektivitas dalam berbagai bidang. Dalam konteks individu, perkembangan dapat merujuk pada pertumbuhan fisik, intelektual, dan emosional. Sedangkan dalam organisasi, perkembangan mengacu pada peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan infrastruktur untuk mencapai tujuan yang lebih baik di masa depan.

3. Pelayanan

Menurut Eko et al. (2018), pelayanan publik merupakan peran penting pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat atau konstituennya. Birokrasi publik bertugas menciptakan layanan yang memberikan nilai positif, baik bagi pengguna

langsung maupun masyarakat secara umum. Oleh karena itu, tindakan-tindakan yang dilakukan oleh entitas birokrasi publik untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan kepentingan masyarakat pengguna dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik.

Garini et al. (2021) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan berbagai layanan penting yang dibutuhkan oleh masyarakat dan dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku. Sistem pelayanan publik dirancang oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik meliputi pemberian layanan kepada masyarakat dengan cara yang layak dan profesional, baik itu dalam bentuk administrasi maupun pengelolaan barang atau jasa yang menjadi bagian dari kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik terjadi karena layanan tersebut memenuhi harapan mereka. Menyediakan layanan adalah kewajiban serta tanggung jawab pemerintah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk menginterpretasikan makna dari data yang telah dikumpulkan, dengan memperhatikan dan mencatat sebanyak mungkin aspek dari situasi yang sedang diteliti pada saat penelitian berlangsung. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai kondisi yang sebenarnya (Sari et al., 2019). Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, yang berlokasi di Jl. Jawa No. 18, Tegal Boto Lor, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, serta dokumentasi. Informan dipilih melalui teknik purposive sampling. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, penulis akan menyajikan dan membahas temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan terkait efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan layanan berbasis teknologi ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan tepat sasaran.

Dalam penyajian hasil, penulis akan menguraikan data yang telah diperoleh dari berbagai sumber, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan kerangka teori efektivitas menurut Steers (1977), yang meliputi indikator produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Pembahasan ini akan menghubungkan temuan penelitian dengan teori yang relevan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi WhatsApp.

Melalui pembahasan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang sejauh mana inovasi pelayanan berbasis teknologi ini telah berhasil diterapkan, serta implikasinya bagi peningkatan kualitas layanan publik di Kabupaten Jember. Selain itu, bagian ini juga akan menyoroti area yang masih

memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas proses penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dapat dinilai dengan mengacu pada beberapa indikator efektivitas yang dijabarkan dalam teori Steers (1977) seperti yang dikutip oleh Sutrisno (2018:106). Indikator-indikator ini menjadi dasar untuk mengevaluasi seberapa efektif penerapan layanan tersebut. yaitu :

1. Produksi
2. Efisiensi
3. Kepuasan
4. Adaptasi
5. Perkembangan

a) Produksi

Kemampuan untuk menghasilkan produk seperti, akte kelahiran atau menyediakan layanan sesuai permintaan masrakat di sebut juga produksi. Dalam upaya memenuhi target penerbitan Akta Kelahiran dan memenuhi kebutuhan pelayanan, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah melakukan berbagai langkah yang cukup efektif untuk meningkatkan penerbitan akte kelahiran. Langkah-langkah ini meliputi edukasi dan sosialisasi kpada masyarakat tentang pentingnya Akta Kelahiran, menjalin kerja sama dengan lembaga-lembaga terkait kelahiran, seperti klinik kesehatan dan puskesmas, serta memanfaatkan aplikasi WhatsApp yang memungkinkan masyarakat untuk secara mandiri mengajukan dan mengurus dokumen akte kelahiran, sekaligus mengurangi kebutuhan untuk pelayanan tatap muka. Berdasarkan data yang diperoleh, terlihat adanya kemajuan signifikan. Setelah penerapan aplikasi WhatsApp, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember mulai mengurangi pelayanan penerbitan secara langsung, yang terus berlanjut hingga saat ini.

b) Efisiensi

Evaluasi efektivitas pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi WhatsApp harus mempertimbangkan faktor-faktor efisiensi, yaitu sumber daya, proses, dan hasil. Pertama, dari segi sumber daya, data menunjukkan bahwa staf di seksi kelahiran memiliki keterampilan dan kemampuan yang memadai untuk menangani penerbitan Akta Kelahiran. Pegawai yang bertugas dalam pelayanan akta kelahiran melalui WhatsApp sudah terampil dan berkompoten. Sarana dan prasarana yang ada juga memadai, dengan jumlah operator aplikasi WhatsApp yang sesuai dengan kebutuhan di seksi kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kedua, prosedur pelayanan untuk penerbitan Akta Kelahiran melalui WhatsApp dirancang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan cara yang sederhana dan memudahkan masyarakat. Prosedur ini dirancang agar tidak rumit, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk mengajukan Akta Kelahiran, melainkan dapat melakukannya secara online.

Ketiga, hasil dari pelayanan ini adalah pengiriman kutipan Akta Kelahiran dalam bentuk softfile melalui email, yang dapat dicetak oleh masyarakat sendiri menggunakan kertas A4. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak perlu lagi melakukan kunjungan fisik ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

c) Kepuasan

Kepuasan meliputi masyarakat dan keryawan atas seberapa besar organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya, keryawan Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember gajinya UMR dan apabila karyawan mengerjakan di luar jam kerja yang sudah ditentukan 8 jam kerja, maka itu masuk lemburan dan setiap tahunnya ada *reward* untuk keryawab terbaik dan kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Jember telah berupaya dalam penerbitan akte kelahiran dengar tepat dan waktu yang cepat, petugasnya sopan dan juga ramah kepada masyarakat serta memberikan

kemudahan dan keamanan dalam mendapatkan pelayanan, dan juga dengan adanya aplikasi whatsapp tersebut sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor untuk mengajukan akte kelahiran.

d) Adaptasi

Adaptasi merujuk pada proses penyesuaian diri individu untuk menghadapi perubahan dalam lingkungan mereka. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah berhasil beradaptasi dengan perubahan dalam organisasinya. Awalnya, sistem pelayanan dilakukan secara offline dengan petugas yang melayani di loket. Namun, seiring dengan diperkenalkannya aplikasi WhatsApp, peran petugas di loket telah beralih menjadi operator aplikasi WhatsApp. Perubahan ini telah meningkatkan kualitas pelayanan, karena teknologi memungkinkan pengajuan Akta Kelahiran dilakukan secara online, yang pada gilirannya mempercepat dan mempermudah proses pelayanan.

e) Perkembangan

Perkembangan dalam konteks organisasi mencakup kemampuan untuk meningkatkan kualitas layanan serta melatih karyawan, dan juga diartikan sebagai upaya pengembangan kemampuan yang dilakukan untuk mempersiapkan masa depan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah melakukan upaya signifikan dalam meningkatkan keahlian dan kompetensi pegawai melalui berbagai pelatihan serta memperbaiki sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi WhatsApp. Meskipun upaya tersebut sudah menunjukkan hasil yang baik sejak aplikasi WhatsApp mulai digunakan, sebagai layanan online, WhatsApp memerlukan pengembangan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember masih perlu melakukan perbaikan secara rutin baik dalam hal sarana dan prasarana maupun dalam pengembangan sumber daya manusia untuk memastikan pelayanan tetap optimal.

PENUTUP KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan penerbitan Akta Kelahiran melalui aplikasi WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah terbukti efektif berdasarkan indikator produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Indikator-indikator ini mengacu pada teori efektivitas Steers (1977) yang dirinci oleh Sutrisno (2018:106), dan hasil penelitian serta umpan balik masyarakat menunjukkan tanggapan positif. Masyarakat kini tidak perlu lagi mengunjungi kantor untuk mengambil dokumen kependudukan yang sudah selesai diproses melalui aplikasi WhatsApp. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember memiliki pegawai dan sarana prasarana yang memadai, serta prosedur yang sederhana dan memudahkan masyarakat. Output dari pelayanan ini adalah kutipan Akta Kelahiran dalam bentuk softfile yang dikirim melalui email dan dapat dicetak secara mandiri oleh masyarakat. Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah menunjukkan kemajuan dalam meningkatkan keahlian pegawai melalui pelatihan dan memperbaiki sarana prasarana, pelayanan online seperti WhatsApp memerlukan pengembangan berkelanjutan. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan rutin baik pada sarana prasarana maupun sumber daya manusia untuk memastikan pelayanan tetap optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. T. (2023). Efektivitas Program" Laskar" Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota In *Governance* (Vol. 1, Issue 2, pp. 1–8).
[http://eprints.ipdn.ac.id/12282/%0Ahttp://eprints.ipdn.ac.id/12282/1/SUGIHYANTO
TAUFIK_30.0979_EFEKTIVITAS PROGRAM LASKAR DALAM PENERBITAN AKTA
KELAHIRAN SECARA ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPI L KOTA SAMARINDA.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/12282/%0Ahttp://eprints.ipdn.ac.id/12282/1/SUGIHYANTO%20TAUFIK_30.0979_EFEKTIVITAS%20PROGRAM%20LASKAR%20DALAM%20PENERBITAN%20AKTA%20KELAHIRAN%20SECARA%20ONLINE%20DI%20DINAS%20KEPENDUDUKAN%20DAN%20PENCATATAN%20SIPI%20KOTA%20SAMARINDA.pdf)
- Eko, Putri, K., Pambudi, D. A., & Si, M. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Innovation of Birth Certificate Services By E-Government in Yogyakarta Department of Population and Civil Registration. *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 272–289.
- Garini, D. A., Amalia, R., & Ristiani, I. Y. (2021). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Salaman Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Registratie*, 3(1), 25–39.
- Gary, D. (2022). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Gibson JIL, J. I. J. D. (2001). Organisasi, terjemahan Agus Dharma. *Jakarta: Erlangga*, 120.
- Nur Aini Mayasiana, Ivana Septia Maharani, L. M. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Digital J-Lahbako dalam Mewujudkan Sustainable Development Goals (SDGs). *Prosiding SEMINALU (Seminar Nasional LPPM UNIPAR Jember)*, 455–464.
- Robbins Soetopo. (2024). Samisade. *Goverment*, 3, 15. <http://hsghdayada.co.id>
- Sari, Y. P. (2019). 1269-4323-1-Pb. *Jurnal MONEX*, vol 8, no., 293–302.
- Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, D. K. (2021). Efektivitas pelayanan akta kelahiran secara online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota manado. *Governance*, 1(2), 1–8.