Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2025, Page: 9634-9639

Inovasi Akses Informasi Berbasis Whatsapp Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Caringin

Fahmi Ardiansyah Ramli [1], Ali Alamsyah Kusumadinata [2], Agustini [3]
[123]Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda Bogor
Penulis Korespondensi: Fahmi Ardiansyah, email : fahmisave17@gmail.com

Published: February, 2026

ABSTRACT

Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi menjadi kebutuhan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Kecamatan Caringin, Kabupaten Bogor, mengembangkan Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) sebagai inovasi akses informasi pelayanan E-KTP berbasis WhatsApp. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi akses informasi berbasis WhatsApp dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Caringin dengan fokus pada satu indikator, yaitu inovasi SILAT, berdasarkan teori inovasi pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparatur kecamatan, operator pelayanan E-KTP, dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi SILAT mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi pelayanan, mempercepat penyampaian informasi, memperjelas alur pelayanan, serta meningkatkan responsivitas petugas. Berdasarkan teori inovasi Rogers serta konsep inovasi sektor publik Mulgan dan Albury, SILAT merupakan bentuk pembaruan proses pelayanan yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Caringin.

Kata kunci: Inovasi pelayanan, WhatsApp, Akses Informasi, Pelayanan Publik, E-KTP.

ABSTRACT

Public service innovation based on information technology has become essential in improving the quality of population administration services. Caringin District, Bogor Regency, developed the Integrated Service Information System (SILAT) as an innovation in accessing E-KTP service information via WhatsApp. This study aims to analyze WhatsApp-based information access innovation in E-KTP services in Caringin District by focusing on a single indicator, namely SILAT innovation, based on public service innovation theory. This research employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The informants consisted of sub-district officials, E-KTP service operators, and community members as service users. The results indicate that SILAT innovation facilitates access to service information, accelerates information delivery, clarifies service procedures, and improves officer responsiveness. Based on Rogers' innovation theory and Mulgan and Albury's public sector innovation concept, SILAT represents an effective service process innovation in enhancing E-KTP service quality in Caringin District.

Keywords:: Service Innovation, WhatsApp, Information Access, Public Service, E-KTP.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan Adalah suatu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam menjamin hak identitas warga negara. Salah satu layanan utama dalam administrasi kependudukan adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Namun, dalam praktiknya pelayanan E-KTP masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti keterbatasan akses informasi, antrean panjang, serta ketidakjelasan prosedur pelayanan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong instansi pemerintah untuk melakukan inovasi pelayanan publik. Media sosial, khususnya WhatsApp, merupakan aplikasi komunikasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dan memiliki potensi besar sebagai

sarana akses informasi pelayanan. Kecamatan Caringin memanfaatkan WhatsApp melalui **Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT)** sebagai inovasi akses informasi pelayanan E-KTP.

Inovasi SILAT bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan. Oleh sebab itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji inovasi akses informasi berbasis WhatsApp dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Caringin dengan fokus pada satu indikator, yaitu inovasi SILAT, berdasarkan teori inovasi pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam layanan publik merupakan suatu bentuk pembaruan dalam sistem penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, baik melalui penerapan teknologi, perubahan metode kerja, maupun pendekatan baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan akuntabilitas layanan (Labib, 2022).

Sedangkan Arifin (2020) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik adalah upaya untuk menciptakan perubahan yang lebih baik dalam sistem pelayanan, yang ditandai dengan adanya unsur kebaruan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat

Media Sosial WhatsApp

WhatsApp merupakan aplikasi komunikasi berbasis internet yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia. Aplikasi ini menyediakan fitur pesan cepat, pengiriman dokumen, dan voice note yang mendukung layanan publik (Astini, 2020).

Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT)

SILAT adalah sistem pelayanan publik terintegrasi di tingkat kecamatan yang mencakup pengelolaan data, pengelolaan pengguna, pengajuan layanan online, akses informasi, serta pengaduan masyarakat (Sudaryono et al., 2021).

METODE

Metode yang digunakan deskriptif kualitatif, dengan teknik wawancara mendalam (indepth interview). Metode deskriptif adalah pendekatan yang bertujuan untuk meneliti kondisi dan status sekelompok individu, objek, sistem pemikiran, atau fenomena tertentu pada waktu kini (Nazir, 2014).

Dengan pendektan ini, peneliti dapat menggali masalah secara lebih mendalam dan terbuka dengan meminta pandangan dari narasumber yang di wawancarai. Selain menggunakan instrument sebagai pedoman wawancara, pengumpulan data memanfaatkan alat bantu seperti tape recorder, gambar, brosur, dan berbagai mmateri lain untuk mendukung kelancaran proses wawancara (Sugiyono, 2015)

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Wawancara mendalam

penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT)* berbasis WhatsApp di Kecamatan Caringin mampu meningkatkan ketepatan waktu pelayanan e-KTP. Wawancara dengan petugas kecamatan dan desa mengungkapkan bahwa komunikasi melalui WhatsApp membuat proses pengiriman dan verifikasi dokumen menjadi lebih cepat dibandingkan pelayanan konvensional. Masyarakat dapat mengunggah berkas dalam bentuk foto atau PDF, dan petugas segera memberikan konfirmasi terkait kelengkapan dokumen serta jadwal pengambilan e-KTP. Hal ini menekan waktu tunggu yang biasanya terjadi akibat antrean panjang di kantor kecamatan.

Dalam teori efektivitas, pencapaian tujuan pelayanan publik dapat diukur dari sejauh mana organisasi mampu melaksanakan tugas tepat waktu sesuai standar yang telah ditetapkan (Sedarmayanti, 2022). Mahmudi (2024) menegaskan bahwa efektivitas menunjukkan ketercapaian

hasil yang diharapkan, di mana semakin kecil kesenjangan antara target waktu dan realisasi pelayanan, maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya.

Lebih jauh, ketepatan waktu juga menjadi bagian dari indikator kualitas pelayanan publik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam model SERVQUAL menempatkan *reliability* atau keandalan, yang salah satunya terkait dengan pelayanan tepat waktu, sebagai dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan. Dengan demikian, pemanfaatan WhatsApp dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Caringin tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan keandalan layanan publik secara keseluruhan.

Peneliti juga mencatat bahwa WhatsApp memungkinkan pelayanan tetap berlangsung di luar jam kerja formal. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan responsivitas petugas dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Menurut Dwiyanto (2018), responsivitas salah satu aspek penting dari efektivitas pelayanan publik karena mencerminkan kemampuan birokrasi dalam memenuhi ekspektasi warga.

Dengan kata lain, penerapan SILAT berbasis WhatsApp telah memperkuat aspek ketepatan waktu melalui proses komunikasi cepat, fleksibilitas layanan, dan pemangkasan waktu tunggu masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi sederhana dapat meningkatkan efektivitas layanan publik di tingkat kecamatan.

Observasi partisipatif,

Observasi partisipatif dilakukan selama proses pelayanan e-KTP melalui sistem informasi layanan terpadu (SILAT) berbasis WhatsApp di Kecamatan Caringin. Peneliti secara langsung terlibat dalam komunikasi antara petugas desa dan petugas kecamatan dalam grup WhatsApp yang digunakan untuk pelayanan administrasi kependudukan. Dalam kegiatan observasi, peneliti menyaksikan bahwa komunikasi antara operator desa dan operator kecamatan berlangsung aktif, responsif, dan cepat. Warga mengajukan persyaratan e-KTP dengan mengirimkan dokumen berupa foto atau file PDF melalui WhatsApp. Operator kecamatan memberikan tanggapan berupa konfirmasi apakah berkas lengkap atau belum, serta waktu pengambilan hasil. Tanggapan biasanya diberikan dalam beberapa menit hingga beberapa jam, tergantung pada volume antrean layanan. Selain itu, peneliti juga melihat beberapa warga yang hanya datang ke kantor desa untuk menyerahkan dokumen fisik. Setelah itu, operator desa langsung memotret dan mengunggah dokumen tersebut ke dalam grup WhatsApp untuk diproses lebih lanjut. Sistem ini mengurangi kebutuhan warga untuk datang langsung ke kecamatan, sehingga lebih menghemat waktu dan biaya. Fakta lain yang teramati adalah pelayanan melalui WhatsApp tetap berjalan di luar jam kerja formal. Hal ini menunjukkan tingkat fleksibilitas waktu yang tinggi serta dedikasi yang tinggi dari para petugas desa dan kecamatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

Dokumentasi,

Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) merupakan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diluncurkan oleh Pemerintah Kecamatan Caringin, Kabupaten Bogor. Inovasi ini sebagai bentuk respon terhadap banyaknya keluhan masyarakat mengenai antrean panjang dan keterbatasan informasi dalam pengurusan E-KTP. Melalui koordinasi internal dan masukan dari berbagai pihak, termasuk RT/RW dan perangkat desa, SILAT dikembangkan sebagai inovasi berbasis WhatsApp yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Untuk memperkuat legalitas dan memastikan bahwa SILAT menjadi bagian dari sistem pelayanan resmi di lingkungan Kecamatan Caringin. Camat Caringin menerbitkan Surat Keputusan Nomor **100.3.3/19/Ktps/ll/2023** tentang *Penetapan* Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) sebagai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital di Kecamatan Caringin. SK ini bertujuan agar keberadaan SILAT tidak hanya bersifat sementara, tetapi diakui sebagai sistem pelayanan yang sah, terstruktur, dan terintegrasi secara sistemik dalam proses pelayanan publik.

Kondisi jumlah penduduk Kecamatan Caringin Tahun 2024 sebagian besar adalah kaum laki-laki dibandungkan dengan kaum peremmpuan. Kondisi demgografis Kecamatan dengan laus wilayah 5.729,9 Ha dan di huni penduduk dengan jumlah 118.620 orang, terdiri dari laki-laki

60.068 orang dan perempuan 58.552 orang. Tercatat di data base kependudukan warga kecamatan caringin yang sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk sebanyak 30.427 KTP, dengan jumlah 12 Desa, 81 Rw, 356 RT dan 38 Dusun

ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini, subjek yang diteliti adalah Kantor Kecamatan Caringin, sebagai institusi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan di wilayahnya. Sementara itu, objek penelitian difokuskan pada inovasi pelayanan publik khususnya pada proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dilakukan melalui platform digital WhatsApp. Pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai sarana komunikasi dan pelayanan administrasi merupakan bagian dari implementasi sistem informasi berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, kemudahan akses, serta efisiensi waktu dan biaya dalam pelayanan kepada masyarakat. Analisis dilakukan melalui tahapan:

- **Reduksi Data**

Menurut Ahmad Rijali (2018) Pada tahap ini, peneliti melakukan proses pemilahan pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta pengorganisasian data mentah yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan masyarakat dan petugas kecamatan, observasi. Redukasi data mencakup beberapa langkah, antara lain:

1. Meringkas data – data yang relevan mengenai inovasi sistem informasi layanan terpadu, termasuk pemanfaatan teknologi WhatsApp, pengelolaan berkas digital, serta strategi kecamatan dalam mengatasi kendala pelayanan.
2. Mengkode data yang tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian.
3. Mengkodekan data berdasarkan tema-tema utama, seperti efektivitas pelayanan, inovasi SILAT, hambatan, dan strategi perbaikan.
4. Mengelompokan informasi terkait efektivitas pelayanan SILAT berbasi WhatsApp, seperti kecepatan layanan, kemudahan prosedur dan respon petugas

- **Penyajian Data**

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis. Penyajian data dilakukan dengan menampilkan.

- **Penarikan Kesimpulan**

Tahap ini dilakukan dengan menafsirkan keseluruhan temuan umtuk menghasilkan pemahaman mendalam mengenai efektivitas dan inovasi SILAT berbasis WhatsApp di kecamatan caringin.

- WhatsApp terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan dengan mempercepat proses pengajuan dan memudahkan akses masyarakat.
- Inovasi SILAT mampu mendorong transformasi pelayanan dari manual ke digital, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti keterlambatan respon pada jam sibuk.
- Peran perangkat desa, admin pelayanan, dan pelatihan pegawai menjadi kunci dalam menjaga kelancaran pelayanan.
- Masyarakat umumnya puas dengan sisten ini, namun masih mengarapkan peningkatan kejelasan status pelayanan dan peningkatan kualitas respon petugas. (Moleong, 2019) mengurutkan data kedalam teori dan satuan uraian dasar sehinga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

KERANGKA TEORITIS

Inovasi SILAT melalui Whatshapp

Inovasi dalam layanan publik merupakan suatu bentuk pembaruan dalam sistem penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, baik melalui penerapan teknologi, perubahan metode kerja, maupun pendekatan baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan akuntabilitas layanan (Labib, 2022). inovasi ini meliputi :

1. pengelolaan data pelayanan kecamatan dan desa

2. **pengelolaan pengguna**
3. **pengajuan layanan online**
4. **akses informasi**
5. **saran dan pengduan masyarakat**

HASIL DAN DISKUSI

WhatsApp sebagai Inovasi Teknologi Pelayanan

Saat ini, Setiap Perusahaan atau organisasi telah memanfaatkan WhatsApp untuk berkomunikasi dalam menyampaikan pesan kepada sasarannya. perusahaan/instansi memanfaatkan WhatsApp sebagai media komunikasi dalam menyampaikan pesan kepada audiens. Perusahaan atau oragnisasi menggukan WhatsApp sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan informasi sehingga pesan yang dikirimkan lebih efisien dan memungkinkan kepuasan tersendiri, karena teknologi informasi WhatsApp memungkinkan pesan diterima lebih cepatoleh target yang dituju. Sebuah inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi infotmasi untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan administrasi. Melalaui inovasi ini, WhatsApp berfungsi sebagai pintu masuk bagi masyarakat unruk mengakses layanan secara lebih cepat dan terkoordinasi, sehingga mendukung peningkatan efektivitas pelayanan secara E-KTP secara menyeluruh. (Sudaryono et al., 2021).

Pencapaian Tujuan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di Kecamatan Caringin. Inovasi Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) melalui WhatsApp dinilai efektif dalam membantu pencapaian tujuan pelayanan E-Ktp. Sebelum adanya inovasi ini, masyarakat sering mengalami kesulitan karena harus datang langsung ke Kecamatan Caringin untuk melakukan perkaman atau perbaikan data E-Ktp. Hal ini memerlukan waktu dan biaya transportasi yang tidak sedikit, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil.

Kemudahan Akses

Selain dari aspek kecepatan, WhatsApp juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Prosedur yang semula membutuhkan kedatangan fisik kini dapat dilakukan hanya dengan mengirimkan foto atau dokumen digital. Hal ini mengurangi beban administratif yang sebelumnya dirasakan rumit, serta memotong rantai birokrasi yang dianggap panjang. Masyarakat cukup mengikuti instruksi yang diberikan petugas melalui pesan, tanpa harus mencetak atau membawa berkas dalam bentuk fisik. Kemudahan ini secara langsung meningkatkan partisipasi masyarakat, khususnya mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau bekerja seharian.

Responsivitas Pegawai

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori efektivitas pelayanan publik yang menekankan aspek ketepatan waktu, kualitas, dan kemudahan prosedur (Sedarmayanti, 2017). Selain itu, inovasi pelayanan publik berbasis digital seperti WhatsApp terbukti konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat (Dwiyanto, 2018). Dengan demikian, inovasi SILAT di Kecamatan Caringin dapat dikatakan relevan secara teoritis dan empiris.

5. Kepuasan Masyarakat

Walaupun memberikan banyak manfaat, implementasi layanan WhatsApp ini juga menghadapi beberapa kendala. Hambatan yang ditemukan antara lain keterbatasan pemahaman teknologi bagi sebagian masyarakat, serta potensi keterlambatan balasan dari petugas jika jumlah pesan sangat banyak. Untuk mengatasi hal ini, pihak Kecamatan Caringin telah melakukan upaya perbaikan seperti menambah jumlah petugas yang bertanggung jawab atas layanan WhatsApp, memberikan sosialisasi kepada masyarakat, serta memastikan infrastruktur jaringan internet tetap stabil.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) berbasis WhatsApp yang diterapkan di Kecamatan Caringin telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP. WhatsApp sebagai media komunikasi publik yang sederhana namun fleksibel, mampu menjembatani interaksi antara petugas kecamatan dan desa secara cepat, efisien, dan terorganisasi.

Efektivitas layanan terlihat dari pencapaian tujuan yang ditetapkan, yaitu percepatan proses pelayanan e-KTP, kemudahan akses masyarakat terhadap informasi pelayanan, meningkatnya kepuasan masyarakat karena layanan lebih responsif, serta meningkatnya efisiensi kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas administratif. Inovasi ini juga mampu menekan hambatan klasik seperti antrean panjang, praktik percaloan, serta kesalahan input data, yang selama ini menghambat pelayanan konvensional.

SILAT melalui WhatsApp menjadi model inovasi pelayanan publik berbasis teknologi sederhana yang cocok diterapkan di wilayah dengan sumber daya terbatas namun memiliki akses luas terhadap media sosial. Pengalaman Kecamatan Caringin membuktikan bahwa transformasi digital tidak memerlukan sistem aplikasi nyang kompleks namun cukup dengan memaksimalakan platform yang telah digunkan sehari-hari oleh masyarakat.

REFERENSI

Arifin, M. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Bandung: Remaja Rosdakarya. Aris, T., et al. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.

Astini, N. K. S. (2020). Penggunaan WhatsApp dalam Pelayanan Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 44–57.

Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Fahlevi, M. N., Setiawan, I., & Munawarah, M. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 405–409.

Jumiatmoko. (2016). WhatsApp Messenger dalam Tinjauan Manfaat dan Adab. *Wahana Akademika*, 3(1).

Kemendagri RI. (2023). *Transformasi Digital Administrasi Kependudukan*. Jakarta. Labib, S. M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik. *Science of The Total Environment*, 833. Mahmudi. (2024). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Male, M. (2023). Pelaksanaan Sistem Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan e-KTP. *Viva Themis*, 6(1), 74–84.

Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya. Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Surabaya: Ghalia Indonesia.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Sedarmayanti. (2022). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Mandar Maju. Sudaryono, N. S., & Englista, L. E. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik

Terintegrasi. *Jurnal Sistem Informasi Publik*.