

PENGGUNAAN WHATSAPP UNTUK JARING EVALUASI LAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANGKALAN

Oleh : Adi Dwi Irwan Falih (Pranata Komputer Kankemenag Kab. Bangkalan)

I. Latar Belakang

Pemerintah dalam upaya mewujudkan lingkungan yang bebas dari korupsi, telah melakukan beberapa tindakan pemberantasan dan pencegahan. Sinergi kedua upaya tersebut akan menghasilkan *deterrence effect* (efek jera) dan dampak yang besar dalam waktu yang panjang. Kementerian Agama sebagai lembaga yang mengurus umat beragama dan pendidikan sangat strategis untuk menjadi contoh figur lembaga yang mampu memberikan pelayanan terbaiknya pada masyarakat, khususnya unit kerja maupun satker dibawah Kementerian Agama Republik Indonesia yang bersentuhan langsung pada masyarakat.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sebagai salah satu unit kerja Kementerian Agama RI yang juga sebagai Penyedia/Pemberi layanan publik bisa dikatakan memiliki hubungan yang paling dekat dengan masyarakat karena tersebar disetiap sektor. Pelayanan publik sebagaimana didefinisikan dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik harus didasarkan pada prinsip-prinsip guna mewujudkan pelayanan publik yang prima. Prinsip-prinsip yang harus mampu dipenuhi yaitu partisipatif, transparan, responsif, tidak diskriminatif, mudah dan murah, efektif dan efisien, aksesibel, akuntabel, serta berkeadilan.

Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, dibutuhkan sinergitas antara instansi penyelenggara pelayanan, ASN serta masyarakat. instansi penyelenggara pelayanan harus bisa memberikan layanan yang adil, beretika publik, bermutu, dan anti korupsi sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal. Selain itu, instansi penyelenggara pelayanan juga harus menunjang pelayanan publik dengan fasilitas atau sarana prasarana yang memadai, serta memiliki inovasi guna meningkatkan kualitas layanan, sehingga masyarakat mendapatkan kesan yang mendalam tentang pelayanan yang diselenggarakan. Masyarakat sebagai pengguna layanan pun harus ikut berperan aktif dalam hal memberikan dukungan dan

masukannya sehingga penyelenggara pelayanan bisa memahami kebutuhan dan keinginan pengguna layanan.

Memasuki era industri 4.0 dan akan menuju era industri 5.0 yang mana menekankan pada teknologi digital, tuntutan atas perkembangan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik menjadi hal penting untuk diperhatikan. Satuan kerja atau Unit Kerja pemerintah dalam menjalin hubungan dengan masyarakat juga harus mampu memberikan inovasi yang sesuai dengan tuntutan zaman baik dalam penyampaian informasi pelayanan pada masyarakat maupun menerima/menampung kritik dan aduan dari masyarakat. Hal tersebut selaras dengan Permenpan RB Nomor 60 tahun 2012 tentang pencaanangan pembangunan zona integritas dan Permenpan RB Nomor 52 tahun 2014 tentang pedoman pembangunan zona integritas menuju WBK dan WBBM. Oleh karena itu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan sebagai salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik namun masih menghadapi beberapa kendala terkait evaluasi pelayanan yang telah diberikan. Selama ini, mayoritas pengguna layanan setelah datang untuk mendapatkan layanan yang tengah diurusnya dan selesai dilayani, tidak memberikan respon evaluasi apakah layanan yang telah diberikan sudah terindeks baik oleh penerima layanan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan memang telah mempunyai beberapa situs media sosial resmi berupa Instagram, Facebook, serta *website* resmi yang digunakan untuk memberikan pelayanan informasi, akan tetapi pemanfaatannya masih kurang optimal. Disamping itu, banyak pengguna layanan yang masih tidak familier dalam mengoperasikannya. Maka dari itu, penulis berkomitmen dalam menghadirkan langkah optimalisasi kanal interaksi publik untuk dengan menggunakan instant messenger whatsapp agar bisa mendorong publik melakukan respon/evaluasi terhadap layanan yang diterima sehingga dapat di data secara terpusat dan sederhana, agar seluruh lapisan masyarakat sebagai pengguna layanan bisa lebih mudah dalam interaksi dengan pemerintah. Dengan begitu, pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan bisa lebih ditingkatkan dan bisa mencapai *indeks kepuasan* tertinggi yaitu *public trust*.

II. Batasan Masalah

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan dalam proses evaluasi atas pemberian layanan pada masyarakat memiliki beberapa hal yang perlu dimanajemen lebih baik antara lain adalah bagaimana pengelolaan respon atas penerima layanan dapat direkam dan dimanajemen dengan baik agar perbaikan pelayanan dapat

dilakukan, langkah apa saja yang perlu dilakukan agar antusias masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan dapat diperoleh *feedback* agar menjadi pemicu atau rekomendasi atas perbaikan kualitas penyediaan layanan berikutnya.

III. Tujuan

1. Mengidentifikasi isu aktual serta mencari alternatif solusi;
2. Menyediakan media atau sistem informasi interaksi publik melalui layanan WBS maupun layanan *Hotline* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.
3. Menghasilkan strategi atau langkah manajemen pengelolaan respon publik yang baik.

IV. Pembahasan

A. Profil dan Layanan Kankemenag Bangkalan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Kantor yang biasa disebut sebagai Kankemenag Bangkalan ini terletak di Jalan Soekarno-Hatta nomor 9A, Mlajah, Kabupaten Bangkalan.

Ada beberapa Satuan Kerja (Satker) yang berada dibawah naungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan, yaitu empat Madrasah Negeri (satu Madrasah Aliyah, satu Madrasah Tsanawiyah, dan dua Madrasah Ibtidaiyah) dan 18 (delapan belas) KUA yang tersebar di 18 (delapan belas) kecamatan disekitar Kabupaten Bangkalan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan mempunyai tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten Bangkalan berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan ketentuan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Kabupaten Bangkalan.
2. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan dibidang haji dan umrah.
3. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan dibidang pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan keagamaan.
4. Pembinaan kerukunan umat beragama.

5. Pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi.
6. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program.
7. Pelaksanaan hubungan dengan Pemerintah Daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian di Kabupaten Bangkalan.

B. Visi dan Misi

Implementasi pelaksanaan tugas dan fungsi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan selanjutnya diejawantahkan melalui susunan organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan yang mencerminkan tugas dan fungsi dari masing-masing unit satuan kerja.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kementerian Agama memiliki visi dan misi yang tertuang pada Peraturan Menteri Agama nomor 18 Tahun 2020. Visi dan misi tersebut adalah sebagaimana berikut:

1. Visi

“Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas, dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.”

2. Misi

- a. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama;
- b. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
- c. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, murah, dan merata;
- d. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu;
- e. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan;
- f. Memantapkan tatakelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

3. Nilai Organisasi

Kementerian Agama memiliki 5 (lima) nilai budaya kerja Kementerian Agama yang dijadikan dasar oleh para ASN di lingkungan Kementerian Agama dalam mengerjakan setiap tugas dan fungsinya. Lima nilai budaya kerja Kementerian Agama adalah sebagaimana berikut:

- a. **Integritas**: keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar;
- b. **Profesionalitas**: bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik;

- c. **Inovasi:** menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik;
- d. **Tanggung jawab:** bekerja dengan tuntas dan konsekuen;
- e. **Keteladanan:** menjadi contoh yang baik bagi orang lain.

Dalam pemberian layanan kepada masyarakat, Kankemenag Bangkalan saat ini melayani dengan mekanisme baru melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang sebelumnya bersifat *multi* pintu. Hingga tulisan ini disusun jumlah penerima layanan terkait layanan dokumen yang telah diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan dari tanggal 1 januari 2022 hingga 24 april 2022 yang telah terdata di PTSP (pelayanan terpadu satu atap) adalah sebagai berikut :

No	Tujuan Dokumen	Jumlah
1	Bidang Umum	366
2	Bimas Islam	16
3	Kepegawaian	355
4	Keuangan	1
5	Penyelenggaraan Syariah	2
6	Seksi PD Pontren	11
7	Seksi Pendma	32
8	Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	50
TOTAL		833

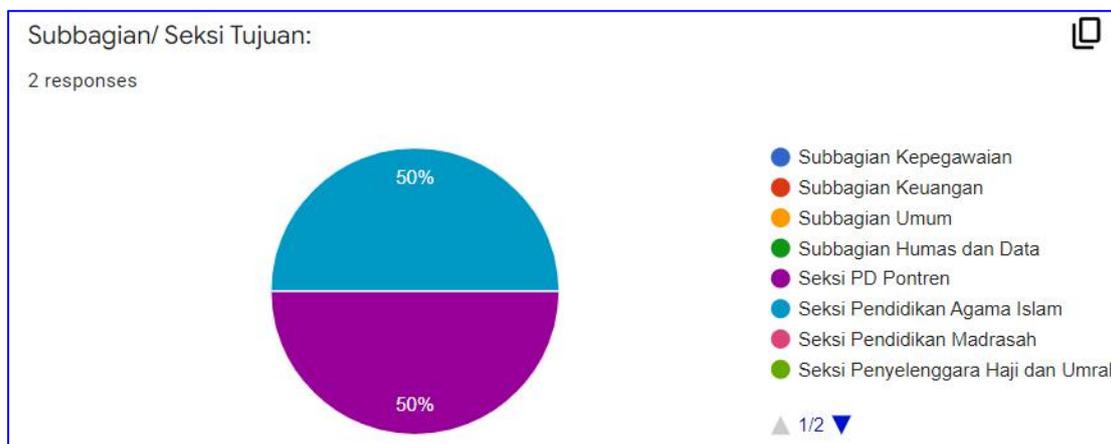
Table 1. Data pemberian layanan pada PTSP terkait Dokumen tertentu pada tiap Seksi

No	Jenis Layanan	Jumlah
1	Konsultasi	25
2	PPID : Ormas/LSM	1
3	PPID : Wartawan / Media	5
4	Rekom Paspor Jamaah Umrah	155

Table 2. Data penerima layanan pada Januari-April tahun 2022

Namun hasil pendataan dari respon publik masih kurang berimbang sesuai dengan layanan yang telah diberikan pada masyarakat, terlihat pada gambar 2, yaitu hanya (2/833) 0.002 responden yang telah terjaring pada fitur layanan pendataan kepuasan publik Kankemenag Bangkalan. Ini bisa disebabkan antara lain karena pihak Kankemenag Bangkalan kurang memberikan informasi ataupun kurang tersedianya kanal interaksi publik dalam memberikan respon atas kepuasannya

terhadap layanan yang telah diberikan. Maka dengan perkembangan teknologi saat ini mau tidak mau pemerintah khususnya pemberi layanan pada masyarakat harus mengikuti perkembangan zaman agar mampu terus eksis memberikan layanan terbaiknya pada masyarakat.

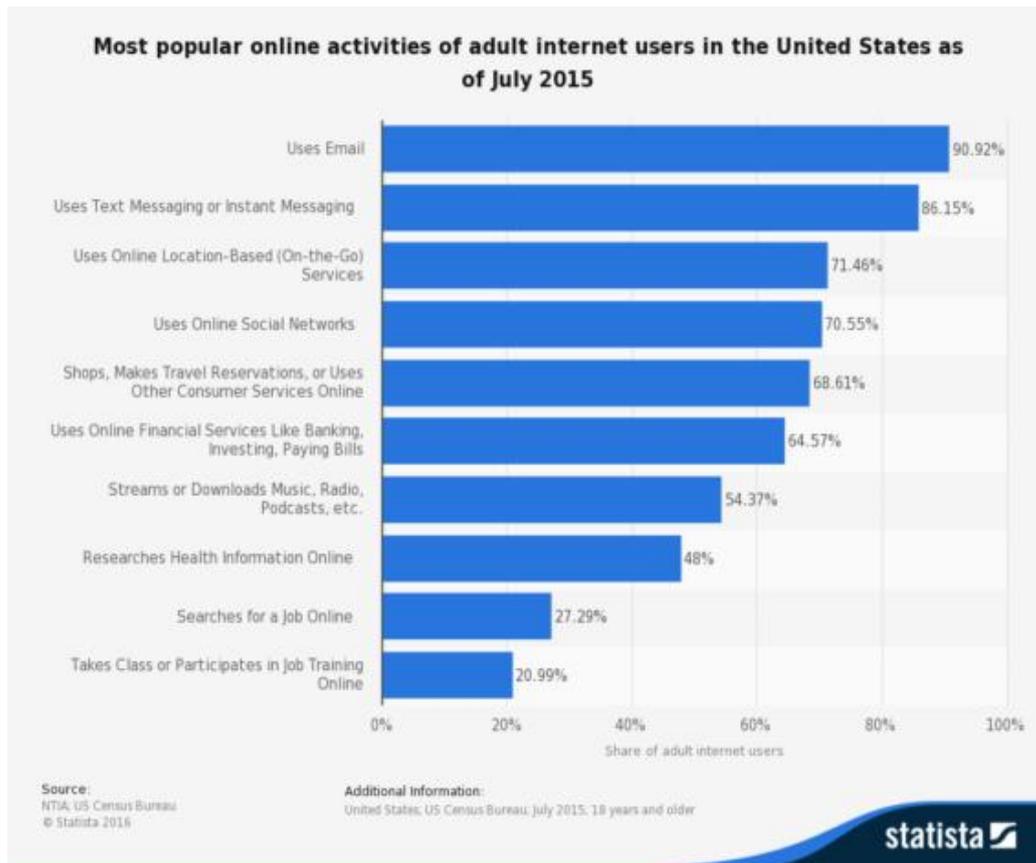


Gambar 1. Statistik penerima layanan yang memberikan respon kepuasan layanan

C. Instant Messaging Layanan Yang Mengalahkan Email Marketing

Saat ini masyarakat sudah biasa untuk menggunakan aplikasi pesan via gawai mereka, dibandingkan dengan membuka email yang kebanyakan menyediakan informasi yang memiliki tingkat prioritas lebih rendah untuk dibuka/dibaca oleh masyarakat, informasi/notifikasi dari aplikasi perpesanan (instant messaging) yang sudah terinstal di gawai mereka cenderung lebih diprioritaskan untuk dibaca lebih dahulu dari bentuk informasi yang lain.

Dapat kita ketahui dari tren penggunaan layanan teknologi saat ini, instant messaging memiliki daya tarik tersendiri dalam hal kemudahannya untuk menjangkau interaksi dengan publik



Gambar 2. Aktivitas online paling populer di Amerika Serikat. Sumber: optinmonster.com pada tahun 2015

Kemudian menurut Trisnani, peneliti madya di BPPKI “Aplikasi Whatsapp adalah paling dominan digunakan saat ini. banyak tokoh masyarakat memanfaatkan layanannya untuk berkomunikasi dalam menyampaikan pesan kepada sasarannya”, di Jurnal Komunikasi Media & Informatika 2017.

Maka dengan acuan informasi tersebut lebih disarankan bagi instansi pemerintah khususnya Kantor Kementerian Agama untuk dapat memanfaatkan layanan tersebut sebagai salah satu kanal/media interaksi dengan publik dalam hal penyebaran informasi maupun proses jaring evaluasi publik atas layanan yang telah diberikan.

D. Pemanfaatan Layanan Whatsapp Bussiness

Platform komunikasi yang familiar bagi publik tentu akan lebih disukai dan mudah dalam pelaksanaan sosialisasinya. WhatsApp, Dengan jumlah pengguna aktif per bulan sebanyak 2 miliar user di seluruh dunia dan tersedia di 180 negara, WhatsApp menjadi aplikasi perpesanan (messaging) terpopuler saat ini.

Seiring berubahnya gaya hidup dan gaya kerja ke dunia digital, terlebih selama pandemi, disamping pelaku bisnis maka pelaksana pemerintahan juga harus melihat platform komunikasi digital ini untuk berinteraksi dengan masyarakat.

Saat ini WhatsApp menyediakan WhatsApp Business. yaitu dilengkapi dengan adanya fitur-fitur khusus untuk mengelola layanan publik dengan lebih baik yang tersedia pada WhatsApp Business. Antara lain fitur :

1. Katalog

Yaitu sebuah galeri menu untuk menampilkan produk dan layanan yang ditawarkan guna mempermudah masyarakat memilih produk yang ingin diterima.

2. Keranjang

Ketika menyukai suatu layanan, pelanggan bisa langsung menambahkan layanan tersebut ke dalam keranjang dan memproses pilihan mereka lewat chat dengan pemilik layanan. Fitur Keranjang akan tersedia secara otomatis ketika admin akun bisnis mengaktifkan fitur Katalog

Kita bisa menghindari miskomunikasi dengan menggunakan fitur Keranjang. Pelanggan lalu dapat melanjutkan kebutuhan mereka ke tahap selanjutnya

3. Pesan Otomatis (Automatic Messaging)

Fitur ini bermanfaat ketika pemberi layanan tidak dapat menjawab pesan masyarakat sehingga masyarakat tahu kapan mereka akan direspon. Melalui fitur ini, pemerintah juga bisa membuat pesan sapaan untuk memperkenalkan layanannya ke penerima layanan baru.

4. Quick Replies

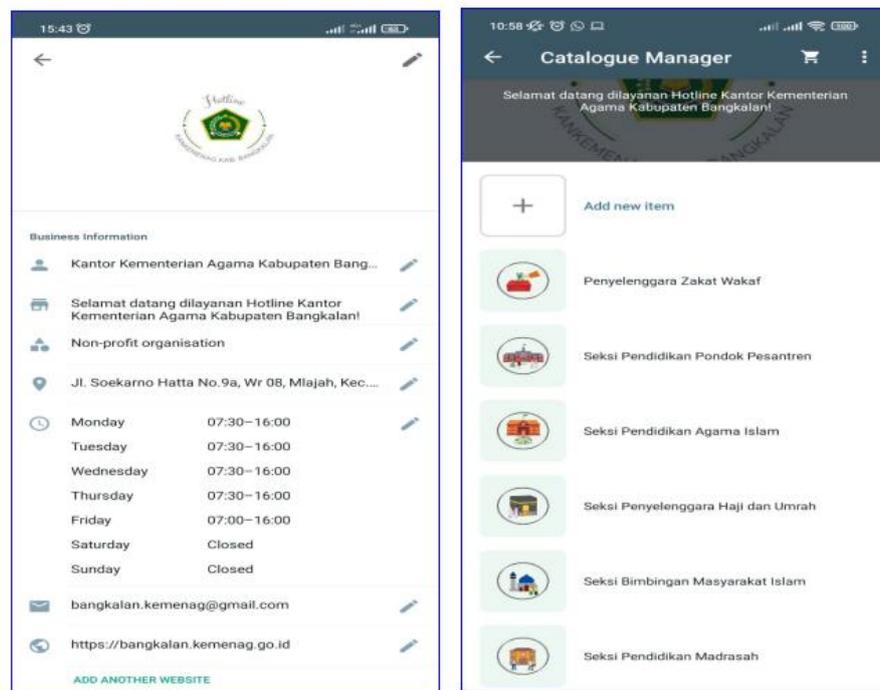
Balasan Cepat memungkinkan pelaku usaha menyimpan dan menggunakan kembali format pesan untuk menjawab pertanyaan yang sering ditanyakan dengan cepat.

5. Label

Fitur ini dapat dimanfaatkan untuk mengelola kontak dan obrolan/chat sehingga pelaku usaha dapat menemukannya lebih cepat.

Maka dengan kemudahan dalam penggunaan maupun pengelolaan fitur tersebut, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan perlu ikut serta memanfaatkan aplikasi Whatsapp Bussiness tersebut, dalam upaya mensosialisasikan dan memberikan informasi maupun layanan pada masyarakat. Khususnya memberikan informasi atau dorongan pada penerima layanan untuk ikut partisipasi memberikan

evaluasi terkait layanan yang telah diberikan pada masyarakat agar perbaikan terhadap layanan yang kurang baik bisa terus disempurnakan oleh Kemenag Kab. Bangkalan.



Gambar 3. Screenshot Penerapan Whatsapp Bussines pada Kementerian Agama Kab. Bangkalan

Melalui penerapan layanan hotline yang bisa diakses setiap saat oleh publik, Kantor Kementerian Agama mampu dengan cepat memberikan informasi yang tepat sasaran pada publik sesuai dengan kebutuhan mereka. Kemudian untuk dapat memaksimalkan pendataan hasil evaluasi publik, dengan sinergi bersama layanan dari google form pengelolaan data keluhan dan kepuasan publik dapat dengan cepat dievaluasi untuk perbaikan maupun peningkatan layanan di kantor.

Sebaliknya apabila penerima layanan dalam hal ini masyarakat belum memberikan respon kepuasan maupun saran dan kritik sebagai evaluasi layanan, admin dengan mudah memberikan dorongan/*trigger* pada masyarakat agar turut partisipasi dalam memberikan evaluasinya.



Gambar 4. Screenshot saat admin, mendorong publik untuk memberikan evaluasi layanan melalui media google form.

V. Kesimpulan

Aplikasi instant messenger Whatsapp dapat menjadi alternatif pelengkap layanan yang bertujuan melakukan optimalisasi sistem pelayanan publik. Penyediaan interaksi publik yang berjenis layanan hotline dengan menggunakan Whatsapp pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan diharapkan mampu secara lebih optimal menjangkau respon evaluasi publik yang masih dirasa kurang untuk menjadi lebih terkelola dengan baik.

Respon evaluasi publik yang dapat dikelola dengan baik akhirnya mampu meningkatkan akuntabilitas, komitmen mutu, dan pencegahan anti korupsi, diseluruh proses layanan yang diberikan pada masyarakat terutama sebagai pelayan publik. Sehingga, citra positif Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan bisa meningkat dan mendapatkan *goal* tertinggi yaitu *public trust*.

VI. Daftar Pustaka

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Permenpan No. 60 tahun 2012

Permenpan No. 52 tahun 2014

Harnoko, "Komitmen Kemenag Membangun Zona Integritas",

https://lampung.kemenag.go.id/files/lampung/file/file/ARTIKEL/Artikel_Komitmen

_Kemenag_Membangun_Zona_Integritas.pdf, Jakarta (diakses tanggal 25 April 2022)

Tautan : <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/delapan-langkah-strategis-tingkatkan-integritas-pelayan-publik>

Trisnani, "Pemanfaatan Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Dan Kepuasan Dalam Penyampaian Pesan Dikalangan Tokoh Masyarakat", Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika, Vol 6 No.3, tahun 2017

Sudaryo, Yoyo, Dkk. Metode Penelitian Survei Online Dengan Google Forms, 2019, Andi Offset.

W. LLC, "WhatsApp Business,"

2021. <https://www.whatsapp.com/business/?lang=id> (accessed April. 25, 2022).

L. Threestayanti, "Lima Fitur WhatsApp Business Ini Bantu Pelaku Usaha

Kembangkan Bisnis - Semua Halaman - Info Komputer," Apr. 18,

2021. <https://infokomputer.grid.id/read/122655003/lima-fitur-whatsapp-business-ini-bantu-pelaku-usaha-kembangkan-bisnis?page=all> (accessed Apr. 25, 2022)