



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PENERAPAN FITUR BALAS CEPAT *WHATSAPP* BUSINESS LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Depok)



EKA RAHMA FITRIYANA
NIM: 2305311031

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA-3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Eka Rahma Fitriyana
NIM : 2305311031
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan Fitur Balas Cepat *WhatsApp Business* Layanan Informasi dan Pengaduan (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok)

Depok, 23 Juli 2026

Kepala Program Studi
D3 Administrasi Bisnis

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Risya Zahrotul Firdaus, M.Si
NIP. 198609082020122006

Dra. Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M
NIP. 196405071992012001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP. 198007112015041001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA-3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Eka Rahma Fitriyana
NIM : 2305311031
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan Fitur Balas Cepat *WhatsApp Business*
Layanan Informasi dan Pengaduan (Studi Kasus di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Depok)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma-3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 14 Juli 2026
Waktu : 08.00 - 09.00 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang	: Dra. Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M	
NIP	: 196405071992012001	(.....)
Penguji 1	: Fachri Aditya, M.M	
NIP	: 199102062022031005	(.....)
Penguji 2	: Risya Zahrotul Firdaus	
NIP	: 198609082020122006	(.....)

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Penerapan Fitur Balas Cepat *WhatsApp Business* Layanan Informasi Dan Pengaduan (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok).”

Penyusunan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan Tingkat Diploma pada Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom., M.Si., selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta.
4. Dra Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak waktu, bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga atas ilmu pengetahuan dan dukungan yang telah diberikan.
6. Gita Listriako Prasetya S.AP, selaku pembimbing lapangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah membimbing penulis dan membantu penulis selama penyusunan tugas akhir ini.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Pimpinan dan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, dan ilmu berharga mengenai praktik dunia kerja.
8. Kedua Orang tua tercinta Ayahanda Suprayitno dan Almh. Ibunda Elli Yanti yang menjadi sumber do'a, dukungan, kasih sayang serta motivasi tanpa henti dalam setiap langkah penulis. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua hebat yang selalu mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita, terimakasih sudah menjadi alasan penulis untuk tetap semangat berjuang meraih gelar yang ayah dan ibu impikan.
9. Rheynaldo Amadeus Loekman, S.E. Terimakasih dengan ketulusan telah menjadi penyemangat, pendukung emosional, serta tempat berbagi bagi penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini. Kehadiran dan dukungan yang diberikan, baik dalam bentuk motivasi, pengertian sangat berarti dalam membantu penulis melewati berbagai tantangan dan tekanan akademik hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
10. Sahabat penulis selama masa perkuliahan, yaitu Salwa, Syauqi, Ariya, Harits, Dwi, Pathrecya dan Lifya, yang telah membantu, berbagi suka dan duka serta memberikan semangat selama proses penyusunan tugas akhir ini.

Tanpa adanya peran serta dan dukungan dari berbagai pihak yang telah disebutkan di atas, penulisan ini tidak akan pernah dapat terwujud. Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi yang berguna di masa yang akan datang.

Depok, 23 Juli 2026

Penulis,

Eka Rahma Fitriyana



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	6
2.1.1 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	7
2.2 Pengertian Pelayanan Prima	8
2.2.1 Tujuan Pelayanan Prima	8
2.2.2 Alur Pengiriman Pesan WhatsApp	10
2.3 Pengertian Teknologi Informasi.....	11
BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI	12
3.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	12
3.1.1 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok...	13
3.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .	13
3.3 Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang	14
3.4 Aktivitas Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	20
BAB IV PEMBAHASAN.....	21
4.1 Pelayanan Informasi dan Pengaduan Sebelum Menggunakan Fitur Balas Cepat <i>WhatsApp Business</i>	21
4.2 Penerapan Fitur Balas Cepat <i>WhatsApp Business</i> dalam Layanan Informasi dan Pengaduan.....	26



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2.1 Tata Cara Penggunaan Fitur Balas Cepat <i>WhatsApp Business</i>	27
4.3 Hambatan yang dihadapi dalam melakukan pelayanan informasi dan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .	35
BAB V PENUTUP.....	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	41





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Permohonan Layanan Informasi via <i>WhatsApp Business</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Depok Bulan April	2
Gambar 3.2 Denah Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	13
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	14
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Bidang Umum dan Kepegawaian	19
Gambar 4.5 <i>Flowchart</i> sebelum diterapkan Fitur <i>WhatsApp Business</i>	23
Gambar 4.6 Menu Fitur pada <i>WhatsApp Business</i>	28
Gambar 4.7 Menu Balas Cepat pada Halaman Fitur.....	28
Gambar 4.8 <i>Template</i> Balas Cepat yang Telah Disimpan	29
Gambar 4.9 Menampilkan Daftar <i>shortcut</i> dengan Tanda garis miring (/).....	30
Gambar 5.0 Kode <i>Shortcut</i> Balas Cepat	30
Gambar 5.1 <i>Template</i> jawaban yang siap dikirimkan kepada warga	31
Gambar 5.2 <i>Flowchart</i> sesudah diterapkannya Fitur <i>WhatsApp Business</i>	33

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Wawancara.....	41
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	42
Lampiran 3 Transcrip Wawancara dengan Staf Layanan Informasi dan Pengaduan	44
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara dengan Pak Aldy	49
Lampiran 5 Hasil Observasi.....	50
Lampiran 6 Hasil Uji Turnitin.....	53
Lampiran 7 Hasil Uji AI.....	54





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kemajuan teknologi informasi digital terus berlangsung, pelayanan publik mengalami perkembangan yang pesat. Dalam memberikan layanan publik, dibutuhkan tanggung jawab dan kualitas pelayanan terbaik guna meningkatkan kepuasan masyarakat serta mendukung terciptanya efisiensi pelayanan (Mutiara dkk., 2024:81). Peraturan Perundang-undangan Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mengharuskan setiap publik, diwajibkan tersedianya informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Salah satunya adalah pemanfaatan teknologi digital, seperti aplikasi pesan instan sebagai media komunikasi antara masyarakat dan pemerintah dalam penyebaran informasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok yang disingkat menjadi (Disdukcapil) salah satu instansi pemerintahan yang melakukan transformasi layanan digital. Salah satu bentuk transformasi layanan berbasis digital tersebut adalah layanan informasi dan pengaduan melalui *WhatsApp Business*. Penerapan *WhatsApp Business* sebagai pelayanan memberikan manfaat nyata berupa percepatan waktu respon, memudahkan akses informasi bagi warga, membuat dokumentasi menjadi lebih terstruktur (Nurdianti dkk., 2025:11). Selain sebagai media layanan informasi dan pengaduan, *WhatsApp Business* dimanfaatkan untuk memberikan penjelasan terkait berbagai layanan administrasi kependudukan.

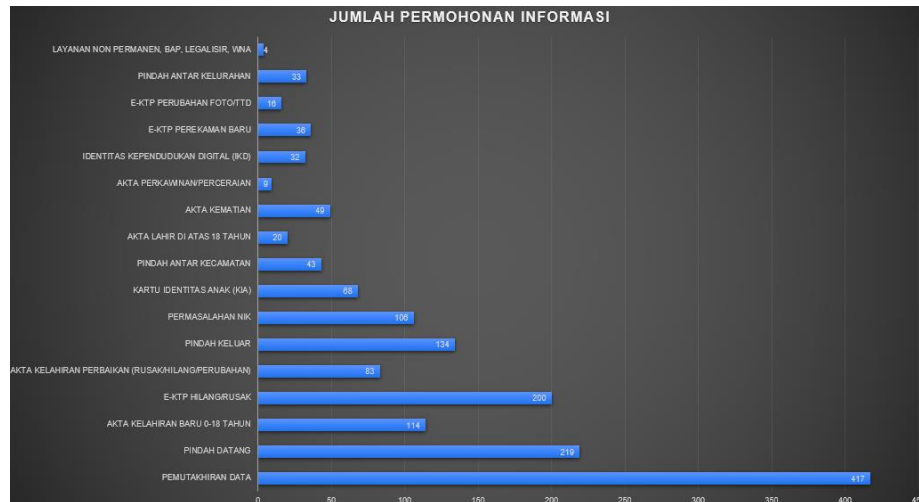
Berdasarkan data permohonan informasi layanan bulan April dikumpulkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok (Disdukcapil), total dari permohonan informasi layanan yang masuk melalui layanan *WhatsApp Business* bisa mencapai 1.583 permohonan dalam satu bulan penuh. Tingginya volume permohonan layanan dapat yang seperti yang ditampilkan di bawah ini pada Gambar 1.1:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.1 Jumlah Permohonan Layanan Informasi via *WhatsApp Business* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Depok Bulan April
Sumber: Data diolah Penulis, 2026

Berdasarkan hasil grafik tersebut terlihat jenis permohonan informasi yang paling banyak adalah pemutakhiran elemen data sebanyak 412 permohonan, dilanjut pindah datang ke Kota Depok sebanyak 219 permohonan, dan E-KTP hilang/rusak sebanyak 200 permohonan. Tingginya permohonan tersebut menunjukkan besarnya kebutuhan warga terhadap informasi layanan kependudukan melalui *WhatsApp Business*. Kondisi ini mengindikasikan bahwa *WhatsApp Business* penting sebagai media komunikasi antara masyarakat dan Disdukcapil Kota Depok dalam penyampaian informasi layanan. Semakin tinggi permohonan yang diterima juga menuntut tersedianya pelayanan yang mampu memberikan respons secara efektif dan efisien.

Tingginya volume permohonan terdapat hambatan yang terjadi, fokus utama dari hambatan di layanan informasi adalah mengenai banyaknya warga yang bingung mengenai alur akses link "Silondo Bermula". Hal ini menyebabkan tinggi volume pertanyaan yang bersifat berulang-ulang (*repetitif*) yang menyebabkan staf layanan harus membalas pesan yang sama secara manual, sehingga pelayanan menjadi kurang efisien. Kondisi tersebut menunjukkan pelayanan melalui *WhatsApp Business* tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi, tetapi sebagai penyampaian informasi yang memerlukan pengelolaan secara lebih efektif. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi pemanfaatan fitur pada *WhatsApp Business* seperti balas cepat.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sehubungan dengan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk membahas, memperkenalkan dan mengoptimalkan fitur “Balas Cepat” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Penulis memutuskan untuk menyusun tugas akhir ini yang berjudul “Penerapan Balas Cepat *WhatsApp Business* Layanan Informasi dan Pengaduan (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok).” Pemilihan topik tersebut didasarkan pada kebutuhan untuk pemanfaatan fitur *WhatsApp Business* sebagai media pelayanan informasi. Fokus dalam tugas akhir ini pada penerapan fitur Balas Cepat dalam menangani pertanyaan warga yang bersifat berulang pada layanan informasi dan pengaduan di Disdukcapil Kota Depok.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah tugas akhir berikut:

1. Bagaimana pelayanan Informasi dan Pengaduan sebelum menggunakan Fitur Balas Cepat *WhatsApp Business* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?
2. Bagaimana pelayanan Informasi dan Pengaduan setelah penerapan fitur Balas Cepat *WhatsApp Business* dalam mengoptimalkan layanan informasi dan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?
3. Hambatan yang dihadapi dalam melakukan pelayanan informasi dan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penulisan adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan pelayanan informasi dan pengaduan melalui *WhatsApp Business* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebelum diterapkannya fitur Balas Cepat.
2. Menjelaskan penerapan fitur Balas Cepat *WhatsApp Business* dalam mengoptimalkan layanan informasi dan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Mengidentifikasi hambatan yang terjadi pada fitur Balas Cepat *WhatsApp Business* saat melakukan pelayanan informasi dan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

1.4 Manfaat Penulisan

Melalui penyusunan tugas akhir ini penulis dapat memberikan sejumlah manfaat bagi berbagai pihak, yaitu diantaranya:

1. Bagi Penulis, tugas akhir ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman serta mempelajari penerapan fitur Balas Cepat *WhatsApp Business* secara langsung sebagai optimalisasi layanan informasi dan pengaduan di instansi pemerintah khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.
2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, tugas akhir ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan informasi kepada warga.
3. Bagi Dunia Ilmu Pengetahuan, tugas akhir ini dapat memberikan wawasan, informasi serta sumber referensi khususnya dalam hal layanan fitur Balas Cepat *WhatsApp Business*.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Penulis menyelesaikan tugas akhir ini dengan mengumpulkan data melalui metode berikut:

1. Wawancara

Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan staf layanan informasi dan pengaduan sebagai salah satu metode utama dalam pengumpulan data primer. Wawancara dapat diartikan sebagai proses komunikasi langsung antara dua pihak atau lebih, yang dapat dilakukan secara tatap muka, dimana salah satu pihak berperan sebagai pihak yang mengajukan pertanyaan (*interviewer*), yang bertujuan untuk memperoleh informasi maupun pengumpulan data (Rahmawati dkk., 2024:136). Dalam tugas akhir ini penulis menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, yang mengacu pada pertanyaan-pertanyaan utama sebagai panduan, tetapi tetap disusun secara fleksibel sehingga memberikan ruang bagi narasumber untuk memaparkan jawaban secara lebih mendalam sesuai dengan pengalaman dan sudut pandang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

masing-masing. Menurut Sugiyono dalam Andina (2019:41), bahwa wawancara semi terstruktur merupakan jenis wawancara mendalam (*in-dept interview*), yang bertujuan untuk memahami permasalahan secara lebih mendalam dan terbuka.

2. Observasi

Penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengamati staf layanan informasi dan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai metode tambahan untuk memperkuat dari hasil wawancara. Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti atau pihak yang membantu dalam penelitian mencatat informasi sesuai dengan hal-hal yang mereka amati secara langsung selama proses penelitian berlangsung (Hasibuan dkk., 2023:9). Observasi yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan jenis observasi partisipatif. Observasi partisipatif merupakan suatu metode di mana peneliti ikut serta secara langsung dalam aktivitas keseharian subjek yang diamati atau yang dijadikan sumber data penelitian, melalui metode ini data yang diperoleh menjadi lebih mendalam dan peneliti memahami makna di balik setiap perilaku yang teramati (Sejati, 2024).

3. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data berupa data permohonan layanan informasi dan pengaduan. Dalam artian dokumentasi merupakan suatu bentuk kegiatan dalam menghimpun dan menyajikan berbagai dokumen memuat bukti yang akurat, yang bersumber dari hasil pencatatan berbagai pihak atau sumber terkait (Hasan, 2022). Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mengidentifikasi berbagai sumber tertulis, seperti buku, majalah, notulen rapat, dan catatan harian, sebagai bagian dari proses pengumpulan data (Tanjung dkk., 2022:32). Penulis menghimpun gambar tangkapan layar (*screen shot*) yang berkaitan dengan fitur Balas Cepat *WhatsApp Business*.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di bab 4 seperti yang dijelaskan sebelumnya yang dilakukan penulis mengenai Penerapan Fitur Balas Cepat *WhatsApp Business* Layanan Informasi dan Pengaduan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Sebelum diterapkannya fitur Balas Cepat, pelayanan informasi dan pengaduan dilakukan secara manual melalui *WhatsApp* biasa, di mana staf harus mengetik ulang jawaban untuk setiap pertanyaan yang bersifat berulang-ulang (*repetitif*). Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat, berpotensi menimbulkan pesan tertumpuk, serta berisiko menimbulkan tidak konsistennya informasi yang diberikan kepada warga.
- b. Penerapan fitur Balas Cepat *WhatsApp Business* terbukti mampu mengoptimalkan pelayanan informasi dan pengaduan di Disdukcapil Kota Depok. Melalui fitur ini, staf dapat mengirimkan jawaban secara cepat menggunakan *template* yang telah tersimpan hanya dengan mengetik tanda (/) pada kolom pesan, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan informasi yang diberikan lebih konsisten dibandingkan dengan proses manual sebelumnya.
- c. Pelaksanaan fitur Balas Cepat masih mengalami hambatan, yaitu kesalahan staf dalam memilih pintasan (*shortcut*) dan kata kunci (*keyword*) pada tahap awal penggunaan, serta proses pembaruan *template* yang belum dilakukan secara rutin dan terjadwal sehingga sebagian *template* belum sepenuhnya relevan dengan kebutuhan informasi warga. Namun, kedua hambatan tersebut bersifat teknis dan dapat dikelola, karena seiring bertambahnya pengalaman staf serta didukung oleh mekanisme evaluasi internal yang dimiliki Disdukcapil Kota Depok.



5.2 Saran

Berdasarkan hambatan yang telah dialami, penulis menyarankan beberapa saran untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok , yaitu sebagai berikut:

- a. Melakukan evaluasi dan pembaruan terhadap *template* balas cepat *WhatsApp Business*, sehingga informasi yang disampaikan relevan, akurat, dan sesuai dengan kondisi maupun kebijakan terkini terkait layanan administrasi kependudukan.
- b. Menyusun panduan atau *standard operating procedure* (SOP) mengenai tata cara penggunaan fitur balas cepat, yang dapat menjadi acuan bagi staf khususnya bagi petugas baru, dalam mengoperasikan fitur tersebut.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Andina, A. N. (2019). *Hedonisme Berbalut Cinta Dalam Musik K-Pop*. 1(8), 39–49.
- Andini, W. (2026). Persepsi pengguna terhadap chatbot sebagai layanan customer service. *Jurnal Komunikasi Kontemporer*, 2, 22–29.
- Depok Go Id. (2025). *Website Resmi Pemerintah Kota Depok*. Visi Dan Misi Kota. Diakses pada tanggal 23 Juni 2026 pada tautan berikut: <https://depok.go.id/visi-misi>
- Disdukcapil Depok Go Id. (2026). *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok*. Tentang Kami. Diakses pada tanggal 23 Juni 2026 pada tautan berikut: <https://disdukcapil.depok.go.id/profil#tentang-kami>
- Efendi, E., Ayubi, M., & Aulia, N. (2023). Model-Model Komunikasi Linear. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(1), 3899–3906.
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal MODERAT*, 7(3), 647–656.
- Gustama, I., Syafi, M., & Novita, M. (2024). *Membangun Platform E-Commerce Penjualan Hewan Qurban Berbasis WordPress dengan Fitur Chat WhatsApp*. 2, 678–683.
- Hasan, H. (2022). *Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada Stmik Tidore Mandiri*. 2(1), 23–29.
- Hasibuan, M. P., Azmi, R., Arjuna, D. B., & Rahayu, S. U. (2023). *Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi*. 1.
- Herawati, N., Ranteallo, A. T., & Apriyani, T. (2022). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cv.Griya Mandiri Agung*. *Citayam*. 3(9), 1–21.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri
- Ilhami, Fajri, A., Maharani, A. D., Asihani, Yudistira, A., Septiwi, I., Ramadhani, N., Salsabilah, R., Alvia, R., Iglana, R., Safitri, R. N., Baladah, S. S., & Putri, T. D. (2024). *Pemetaan Konsep Budaya Pelayanan, Pelayanan Prima, dan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Tinjauan Literatur*. 7(2), 5374–5382.
- Mutiara, E., Yulianti, I., Wajhillah, R., & Yulistria, R. (2024). *Jurnal Abdimas Teknologi Informatika & Komputer (JATIK) Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp Business dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Desa Karangtengah* *Jurnal Abdimas Teknologi Informatika &*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Komputer (JATIK). 1, 80–85.

- Nakita, L. (2024). *Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik*. 6(1), 1–11.
- Nurdianti, A. S., & Hermawan, A. (2025). *E-Government Sederhana Berbasis WhatsApp Business Untuk Peningkatan Layanan Publik dan Literasi Digital Desa Pasar Agung*. 1(1), 7–12.
- Pekalongan, D. K. dan P. S. K. (2024). *Sejarah Disdukcapil*. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. Diakses pada tanggal 23 Juni 2026 pada tautan berikut: <https://disdukcapil.pekalongankab.go.id/>
- Qur'ani, B. (2024). *PELAYANAN PRIMA*. Tahta Media Group.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *PELAYANAN PUBLIK*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahmawati, A., Halimah, N., Karmawan, & Setiawan, A. A. (n.d.). Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang. *Jurnal Abdimas Prakasa Dakara*, 135–142.
- Rianto, B., & Dozan, W. (2020). *Dasar-Dasar Pengantar Teknologi Informasi* (T. A. Sandy (ed.)). CV. Multimedia Edukasi.
- Sabrila, E. A., & Murwaningsih, T. (2025). Penerapan Pelayanan Prima untuk Kepuasan Pelanggan pada Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Setda Surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 41–50.
- Sejati, D. F. (2024). *Observasi Parsitipasif*. Money Studio. Diakses pada tanggal 22 Juli 2026 pada tautan berikut: <https://www.v1.monevstudio.org/observasi-partisipatif>
- Susanti, Y. A., & Oktafia, R. (2020). Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(2), 106–118.
- Tanjung, A., Hutagalung, L. H., Batubara, M. I., & Ardi. (2025). *DASAR TEKNOLOGI INFORMASI* (Y. Fatmilia (ed.)). Yayasan Putra Adi Dharma.
- Tanjung, R., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2022). *Manajemen Mutu Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*. 6. <https://doi.org/10.32529/glasser.v6i1.1481>
- Winengan. (2021). *PELAYANAN PUBLIK: Media Interaksi Pemerintah Dan Masyarakat* (A. Kurniawan (ed.)). Sanabil.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Wawancara



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman : <http://www.pnj.ac.id> Pos-el : humas@pnj.ac.id

Nomor : 2402/DST/PL3.10/B/DT.01.02/2026
Perihal : Permohonan Wawancara

9 Juli 2026

Yth.
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
Gedung Dibaleka II,
Kompleks Balaikota Depok Lantai 2,
Jl. Margonda Raya No. 54
Kec. Pancoran Mas, Kota Depok,
Jawa Barat 16431

Teriring salam dan doa semoga Ibu senantiasa diberikan kesehatan, kekuatan, dan panjang umur.

Dalam rangka memenuhi kewajiban magang sesuai dengan kurikulum di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, serta mendapatkan pengalaman bekerja melalui magang di lingkungan perusahaan/instansi. Dengan ini kami mengajukan surat permohonan izin untuk observasi berupa wawancara dan pengambilan data secara langsung pada instansi Bapak/Ibu.

Adapun mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

No	Nama	NIM	NO HP
1	Eka Rahma Fitriyana	2305311031	083846989631

Mahasiswa tersebut akan bertanggung jawab penuh atas penggunaan data yang diperoleh serta menjamin bahwa seluruh data dan informasi yang bersifat pribadi, rahasia, dan sensitif tidak akan disebarluaskan kepada pihak mana pun, serta hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Data yang bersifat pribadi akan dijaga kerahasiaannya dan ditutup sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian, bantuan dan kerja sama yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Wahyudi Utomo
NIP 198007112015041001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Tempat	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
Tanggal	: 20 Juni 2026
Waktu	: 14.00 - 15.00 WIB
Pewawancara	: Eka Rahma Fitriyana
Terwawancara	: Ahmad Rifaldy Zakaria
Posisi dari Terwawancara	: Penata Layanan Operasional

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apakah sebelum menggunakan *WhatsApp Business*, layanan informasi dan pengaduan pernah dilakukan melalui *WhatsApp* biasa atau media lain?
2. Apakah *WhatsApp* biasa dirasa cukup untuk mendukung pelayanan informasi dan pengaduan secara profesional kepada warga?
3. Apa perbedaan yang paling terasa antara menggunakan *WhatsApp* biasa dan *WhatsApp Business* dalam melayani warga sehari-hari?
4. Fitur apa di *WhatsApp Business* yang paling membantu pekerjaan Pak Aldy dalam melayani warga?
5. Apakah dengan *WhatsApp Business*, identitas atau profil resmi Disdukcapil lebih mudah dikenali oleh warga dibandingkan *WhatsApp* biasa?
6. Setelah beralih ke *WhatsApp Business* dengan fitur Balas Cepat, seberapa besar perubahan pada kecepatan dan efisiensi pelayanan informasi kepada warga?
7. Selama menggunakan fitur Balas Cepat yang telah diperkenalkan ini, apakah petugas masih sering mengalami kendala teknis?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Apakah fitur Balas Cepat membantu mengurangi beban kerja staf dalam menangani pertanyaan berulang dari warga?

Mengetahui

Depok, 20 Juni 2026

Penata Layanan Operasional

(Ahmad Rifaldy Zakaria)





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Transcrip Wawancara dengan Staf Layanan Informasi dan Pengaduan

a. IDENTITAS INFORMAN

Tanggal wawancara : 25 Juni 2026
 Nama : Ahmad Rifaldy Zakaria
 NIP : 199401102025211107
 Lama Bekerja : 5 tahun 6 bulan
 Jabatan : Penata Layanan Operasional

b. TRANSCIP WAWANCARA

Hasil wawancara dengan Pak Aldy

Peneliti (Eka Rahma Fitriyana)	Assalamualaikum Pak Aldy, Selamat siang Pak, sebelumnya terimakasih sudah menyempatkan waktunya untuk diwawancarai terkait tugas akhir saya yang berjudul “Penerapan Fitur Balas Cepat <i>WhatsApp</i> <i>Business</i> Layanan Informasi dan Pengaduan (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok). Langsung saja ya pak ke pertanyaan pertama, Apakah sebelum menggunakan <i>WhatsApp Business</i> , layanan informasi dan pengaduan pernah dilakukan melalui <i>WhatsApp</i> biasa atau media lain?
-----------------------------------	---



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penata Layanan Operasional (Ahmad Rifaldy Zakaria)	Walaikumsalam Mbak Eka, baik saya izin menjawab pertanyaan nya ya, Ya betul, sebelum menggunakan <i>WhatsApp</i> kami staf melayani warga masyarakat melalui <i>WhatsApp</i> biasa. Selain itu, informasi juga disampaikan melalui sosmed Mbak dan website resmi Disdukcapil Kota Depok.
Peneliti (Eka Rahma Fitriyana)	Baik pak, Apakah <i>WhatsApp</i> biasa dirasa cukup untuk mendukung layanan informasi dan pengaduan secara profesional kepada warga pak?
Penata Layanan Operasional (Ahmad Rifaldy Zakaria)	Cukup untuk mendukung komunikasi dasar saja ya, tetapi masih memiliki keterbatasan. Karena meningkatnya jumlah pesan pertanyaan dari warga, <i>WhatsApp Business</i> lebih mendukung pelayanan yang lebih profesional dan terstruktur.
Peneliti (Eka Rahma Fitriyana)	Apa ini pak perbedaan yang paling terasa antara menggunakan <i>WhatsApp</i> Biasa dan <i>WhatsApp Business</i> dalam melayani warga sehari-hari?
Penata Layanan Operasional (Ahmad Rifaldy Zakaria)	Perbedaan yang paling terasa itu pelayanan menjadi lebih cepat dan rapi. Adanya <i>WhatsApp Business</i> ini kami dapat menggunakan Balas



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Cepat, label chat, dan profil bisnis sehingga lebih mudah mengelola percakapan dengan warga atau masyarakat ya.
Peneliti (Eka Rahma Fitriyana)	Fitur apa di <i>WhatsApp Business</i> yang paling membantu pekerjaan Pak Aldy dalam melayani warga?
Penata Layanan Operasional (Ahmad Rifaldy Zakaria)	Untuk fitur waktu itu yang diperkenalkan oleh Mbak Eka, yang paling membantu Balas Cepat atau (<i>Quick Replies</i>). Karena banyak pertanyaan yang sama, tapi saya bisa memberikan jawaban menjadi lebih cepat jadi gausah mengetik ulang setiap kali kirim pesan.
Peneliti (Eka Rahma Fitriyana)	Apakah dengan <i>WhatsApp Business</i> , identitas atau profil resmi Disdukcapil lebih mudah dikenali oleh warga dibandingkan <i>WhatsApp</i> biasa?
Penata Layanan Operasional (Ahmad Rifaldy Zakaria)	Ya betul Mbak Eka. Profil <i>WhatsApp Business</i> menampilkan identitas instansi, jam layanan, dan informasi lainnya sehingga warga lebih yakin bahwa mereka menghubungi akun resmi Disdukcapil. Soalnya banyak modus <i>scam</i> yang mengatas namakan Disdukcapil ini.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Peneliti (Eka Rahma Fitriyana)	Agak bahaya juga ya pak perlu diwaspadai untuk warga, tetapi pak setelah beralih ke <i>WhatsApp Business</i> dengan fitur Balas Cepat, seberapa besar perubahan pada kecepatan dan efisiensi pelayanan informasi kepada warga?
Penata Layanan Operasional (Ahmad Rifaldy Zakaria)	Untuk perubahannya ya mbak cukup signifikan tinggi. Waktu respon jadi lebih cepat, pelayanan lebih efisien, dan saya dapat menangani lebih banyak pertanyaan dalam waktu yang sama Mbak.
Peneliti (Eka Rahma Fitriyana)	Selama menggunakan fitur Balas Cepat yang telah diperkenalkan ini, apakah Pak Aldy masih sering mengalami kendala teknis?
Penata Layanan Operasional (Ahmad Rifaldy Zakaria)	Sesekali masih ada kendala ya mbak, misalnya saya salah pilih pintasan atau <i>keyword</i> pas awal awal itu karena saya nya juga belum terbiasa. Namun kendala tersebut sudah jarang terjadi untungnya dan dapat diatasi dengan mudah setelah terbiasa menggunakan fitur Balas Cepat tersebut mbak.
Peneliti (Eka Rahma Fitriyana)	Baik Pak, pertanyaan terakhir Pak. Apakah fitur Balas Cepat membantu mengurangi beban kerja



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	<i>staf</i> dalam menangani pertanyaan berulang dari warga?
Penata Layanan Operasional (Ahmad Rifaldy Zakaria)	Sangat membantu mbak, karena pertanyaan yang sering diajukan dapat dijawab dengan cepat menggunakan <i>template</i> , sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat dan waktu dapat difokuskan untuk menangani pertanyaan yang lebih kompleks.
Peneliti (Eka Rahma Fitriyana)	Baik Pak Aldy, mungkin itu saja pertanyaan wawancara terkait tugas akhir saya. Terimakasih banyak atas waktu yang diluangkannya ya Pak dan Terimakasih juga atas jawaban yang diberikan Pak.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara dengan Pak Aldy



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Hasil Observasi

Observer : Eka Rahma Fitriyana

Tempat Observasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Divisi : Pelayanan Informasi dan Pengaduan

Objek Observasi : Penerapan Fitur Balas Cepat *WhatsApp Business*
Layanan Informasi dan Pengaduan (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok)

Waktu Observasi : Januari - Mei 2026

No	Aspek Yang Diamati	Ya/Tidak	Keterangan
1.	Warga mengirim pesan melalui <i>WhatsApp Business</i>	✓	Warga menghubungi layanan informasi dan pengaduan Disdukcapil Kota Depok melalui aplikasi <i>WhatsApp Business</i> untuk menyampaikan pertanyaan atau pengaduan terkait layanan kependudukan.
2.	Staf menerima dan membaca pesan masuk	✓	Staf layanan informasi dan pengaduan menerima pesan yang masuk dan membacanya untuk memahami kebutuhan informasi atau pengaduan warga.
3.	Identifikasi kebutuhan informasi atau pengaduan	✓	Staf menganalisis isi pesan untuk menentukan jenis kebutuhan warga, seperti informasi umum, prosedur, maupun pengaduan.
4.	Terdapat akses menu "Fitur" pada <i>WhatsApp Business</i>	✓	Staf membuka aplikasi <i>WhatsApp Business</i> kemudian memilih menu "Fitur" sebagai langkah awal untuk menggunakan Balas Cepat.
5.	Terdapat pemilihan menu Balas Cepat	✓	Pada halaman Fitur, staf memilih menu "Balas Cepat" yang berfungsi menyimpan dan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

			menggunakan kembali pesan yang sering dikirim.
6.	Terdapat ketersediaan <i>template</i> balasan cepat	✓	Terdapat <i>template</i> jawaban yang telah dibuat dan disimpan sebelumnya, seperti <i>template</i> pemutakhiran elemen data, pindah datang penduduk, E-KTP hilang atau rusak, dan layanan Silondo Bermula, yang masing-masing diberi kode <i>shortcut</i> .
7.	Terdapat pengaksesan fitur Balas Cepat melalui tanda garis miring (/)	✓	Staf mengetikkan tanda garis miring (/) pada kolom pesan sehingga sistem menampilkan daftar <i>shortcut</i> balasan cepat yang tersedia.
8.	Terdapat penampilan daftar <i>shortcut</i> balasan cepat	✓	Sistem menampilkan daftar <i>shortcut</i> balasan cepat yang dapat dipilih staf sesuai kebutuhan informasi warga.
9.	Terdapat pemilihan kode <i>shortcut</i> sesuai kebutuhan	✓	Staf mengetikkan kode <i>shortcut</i> yang sesuai, misalnya “/ktpel” untuk menampilkan <i>template</i> balasan terkait pendaftaran layanan cetak ulang KTP-el.
10.	Terdapat kemunculan <i>template</i> jawaban secara otomatis	✓	<i>Template</i> jawaban yang sesuai otomatis muncul pada kolom pesan setelah staf memilih kode <i>shortcut</i> yang dituju.
11.	Penyesuaian isi pesan sebelum dikirim	✓	Staf dapat menyesuaikan isi <i>template</i> jawaban apabila diperlukan sebelum <i>template</i> tersebut dikirimkan kepada warga.
12.	Pengiriman <i>template</i> jawaban kepada warga	✓	<i>Template</i> jawaban yang telah sesuai dikirimkan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

			staf kepada warga melalui <i>WhatsApp Business</i> .
13.	Penerimaan informasi atau tanggapan oleh warga	✓	Warga menerima tanggapan atas pertanyaan atau pengaduan yang disampaikan tanpa harus menunggu staf mengetik jawaban dari awal.
14.	Terdapat profil bisnis di <i>WhatsApp Business</i>	✓	Profil bisnis menampilkan identitas instansi, jam layanan, serta informasi resmi lain sehingga warga lebih yakin menghubungi akun resmi Disdukcapil.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Hasil Uji Turnitin

✓ iThenticate Page 2 of 49 - Integrity Overview Submission ID trn:oid::3618:146569180

20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

20%	Internet sources
6%	Publications
3%	Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7 Hasil Uji AI

GPTZero Version 2026-06-10-multilingual 9043b8a7-3eda-4b31-90bd-0857ef3eac00.docx - 7/5/2026

AI Report

We predict this text is

Human Generated

AI Probability	Plagiarism
12% This number is the probability that the document is AI generated, not a percentage of AI text in the document.	? The plagiarism scan was not run for this document. Go to gptzero.me to check for plagiarism.

9043b8a7-3eda-4b31-90bd-0857ef3eac00.docx - 7/5/2026

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**