



## Pengaruh Efektifitas Transformasi Layanan Internal Dinas Kesehatan Kota Semarang Melalui *WhatsApp* PEKUNDEN

Navilla Raffani<sup>1</sup>, Anjany Churil Jannah<sup>2</sup>, Sastrawati<sup>3</sup>

Fakultas Psikologi, Universitas Islam Sultan Agung<sup>1</sup>

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Sultan Agung<sup>2</sup>

Dinas Kesehatan Kota Semarang<sup>3</sup>

\*Email [navillaraffanii@gmail.com](mailto:navillaraffanii@gmail.com), [churiljannah0@gmail.com](mailto:churiljannah0@gmail.com), [sastra.sasya@gmail.com](mailto:sastra.sasya@gmail.com)

Diterima: 10-07-2025 | Disetujui: 24-07-2025 | Diterbitkan: 26-07-2025

### ABSTRACT

*PEKUNDEN (Health Service & General Service) is a WhatsApp-based service developed by the Semarang City Health Office to facilitate internal communication within the scope of employees, especially in answering questions about administrative documents and other related information. This research aims to analyze the effectiveness of PEKUNDEN as a means of information service and internal consultation. The method used is a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews with 4 speakers who are service admins, Health Office staff, and 2 Health Center staff. The research results show that users are satisfied with the speed, convenience, and clarity of the information provided through PEKUNDEN. However, several challenges were found such as limited service hours and the lack of an automatic information request tracking system. This research recommends the development of PEKUNDEN towards an integrated information system that is able to support digital services more optimally.*

**Keywords:** *PEKUNDEN, WhatsApp, information service, administration, Semarang City Health Office, effectiveness*

### ABSTRAK

PEKUNDEN (Pelayanan Kepegawaian & Umum Dinas Kesehatan) merupakan layanan berbasis WhatsApp yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang untuk memfasilitasi komunikasi internal dalam lingkup pegawai, khususnya dalam menjawab pertanyaan seputar dokumen administrasi dan informasi terkait lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas PEKUNDEN sebagai sarana pelayanan informasi dan konsultasi internal. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada 4 narasumber yang merupakan admin layanan, staff pegawai Dinas Kesehatan, dan 2 staff pegawai Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kecepatan, kemudahan, dan kejelasan informasi yang diberikan melalui PEKUNDEN. Meskipun demikian, ditemukan beberapa tantangan seperti keterbatasan jam layanan dan belum adanya sistem pelacakan permintaan informasi secara otomatis. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan PEKUNDEN ke arah sistem informasi terintegrasi yang mampu mendukung pelayanan digital lebih maksimal.

**Kata Kunci:** PEKUNDEN, WhatsApp, layanan informasi, administrasi, Dinas Kesehatan Kota Semarang, efektivitas

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Navilla Raffani, Anjany Churil Jannah, & Sastrawati. (2025). Pengaruh Efektifitas Transformasi Layanan Internal Dinas Kesehatan Kota Semarang Melalui WhatsApp PEKUNDEN. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 748-754. <https://doi.org/10.63822/jkzyqh45>

## PENDAHULUAN

Dinas Kesehatan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Sebagai bagian integral dari sistem pemerintahan, Dinas Kesehatan tidak hanya bertanggung jawab atas penyelenggaraan program kesehatan, tetapi juga menjalankan fungsi administratif yang mendukung kelancaran operasional organisasi. Dalam menjalankan tugasnya, instansi ini berperan sebagai pusat koordinasi berbagai kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan layanan kesehatan serta administrasi internal bagi pegawai.

Seiring berkembang pesatnya teknologi informasi, digitalisasi telah membawa perubahan signifikan yang mempengaruhi berbagai sektor pemerintahan termasuk Dinas Kesehatan. Transformasi digital sejak awal tahun 2000 membuat dunia berubah begitu cepat, sehingga pemerintah dituntut untuk menyesuaikan diri agar mengikuti perubahan yang ada (Habibullah & Ferawati, 2022). Inovasi dalam sistem pelayanan perlu dilakukan untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat serta pegawai internalnya. Salah satu bentuk inovasi yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang adalah layanan *WhatsApp* PEKUNDEn (Pelayanan Kepegawaian dan Umum Dinas Kesehatan), yang dirancang khusus untuk membantu pegawai internal dalam mendapatkan informasi terkait kebijakan, prosedur, serta layanan administratif di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Semarang.

Layanan *WhatsApp* PEKUNDEn ini hadir sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan administrasi pegawai. Dengan adanya layanan ini, pegawai dapat lebih mudah memperoleh informasi, mengajukan permohonan administratif, serta berinteraksi dengan pihak yang terkait secara cepat dan praktis. Inovasi *WhatsApp* PEKUNDEn memungkinkan pegawai melakukan proses administrasi secara online tanpa harus datang secara langsung ke kantor Dinas Kesehatan.

Implementasi *WhatsApp* PEKUNDEn diharapkan mampu mengoptimalkan sistem pelayanan internal, mengurangi hambatan birokrasi, serta memberikan efisiensi yang berkaitan dengan manajemen kepegawaian. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan *WhatsApp* PEKUNDEn dalam meningkatkan akses pelayanan administrasi bagi seluruh pegawai di bawah naungan Dinas Kesehatan Kota Semarang.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pernyataan, deskripsi, secara sistematis, akurat dan berdasarkan fakta, yang berkaitan dengan fakta, karakteristik, dan hubungan antara fenomena yang diteliti (Pali, 2000). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada 4 narasumber yang merupakan pegawai di Dinas Kesehatan Kota Semarang. Penelitian ini melibatkan empat narasumber dari berbagai bidang terkait layanan administrasi. Narasumber pertama adalah admin layanan yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan prosedur administrasi. Narasumber kedua merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) bagian Umum Kepegawaian yang akan mengurus surat pensiun. Dua narasumber lainnya merupakan pegawai instansi dibawah naungan Dinas Kesehatan yang berasal dari Puskesmas Pandanaran dan Puskesmas Genuk yang akan mengurus surat cuti. Keempat narasumber ini dipilih untuk memberikan perspektif yang beragam mengenai proses administrasi, tantangan yang dihadapi, serta efektivitas sistem yang digunakan dalam pengelolaan dokumen kepegawaian. Teknik ini dipilih untuk

memperoleh informasi yang lebih detail mengenai operasional layanan, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang digunakan dalam pengelolaannya.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan empat narasumber, layanan PEKUNDEN dinilai sangat membantu dalam memperoleh informasi dokumen secara cepat dan efisien. Ketiga narasumber menyampaikan bahwa mereka merasa puas dengan kejelasan jawaban yang diberikan oleh admin layanan. Mereka sepakat bahwa keberadaan PEKUNDEN mempermudah pekerjaan administratif harian, khususnya dalam hal pencarian dan pengelolaan dokumen.

Namun demikian, beberapa catatan perbaikan juga muncul dalam wawancara tersebut. Tiga dari empat narasumber menyarankan perluasan jam operasional layanan agar lebih fleksibel dan mampu menjangkau kebutuhan pegawai di luar jam kerja reguler. Selain itu, terdapat masukan terkait peningkatan keaktifan dan responsivitas admin, khususnya pada jam-jam sibuk. Sementara narasumber keempat yang merupakan admin layanan menyarankan adanya penambahan fitur otomatisasi atau notifikasi, agar alur permintaan informasi bisa lebih terstruktur dan tidak terlalu bergantung pada interaksi manual.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PEKUNDEN telah menjadi salah satu solusi komunikasi internal yang efisien di lingkungan Dinas Kesehatan, khususnya dalam menjawab pertanyaan seputar dokumen dan informasi administratif. Sebagai layanan yang berbasis aplikasi *WhatsApp*, PEKUNDEN mampu menjangkau pegawai secara langsung tanpa memerlukan platform atau sistem baru yang harus dipelajari ulang, karena *WhatsApp* sudah merupakan aplikasi komunikasi yang umum digunakan oleh masyarakat luas.

Salah satu aspek keberhasilan layanan ini terlihat dari tingginya tingkat kepuasan pegawai terhadap kecepatan respon. Dalam sistem kerja birokrasi yang sering kali dikenal lamban dan kaku, kehadiran PEKUNDEN mampu memangkas waktu tunggu dalam mendapatkan jawaban atas pertanyaan administratif. Hal ini memberikan nilai tambah dalam konteks efisiensi kerja, karena pegawai tidak lagi perlu menunggu konfirmasi berhari-hari atau melakukan komunikasi berjenjang yang melelahkan.

Selain kecepatan, aspek kejelasan jawaban juga menjadi kekuatan utama PEKUNDEN. Dari wawancara dengan admin layanan, terungkap bahwa setiap pertanyaan dijawab dengan format yang konsisten dan didasarkan pada SOP atau ketentuan yang berlaku. Ini menandakan bahwa PEKUNDEN tidak hanya sekadar menjawab, tetapi juga menjaga standarisasi informasi agar tidak terjadi perbedaan persepsi antarpegawai. Kejelasan ini sangat penting, terutama dalam pengurusan dokumen resmi, yang sering kali memerlukan ketepatan data dan prosedur.

Namun demikian, hasil penelitian juga menemukan beberapa tantangan penting. Salah satu keluhan utama adalah jam layanan yang terbatas, yakni hanya aktif selama jam kerja. Padahal, banyak pegawai yang mengurus dokumen di luar waktu kerja karena kesibukan di lapangan atau karena tugas dinas yang tidak menentu. Hal ini mengindikasikan perlunya fleksibilitas jam layanan atau pengembangan fitur yang memungkinkan respon otomatis di luar jam kerja, seperti auto-reply atau chatbot untuk pertanyaan umum.

Selain itu, dari sudut pandang admin layanan, beban kerja tinggi saat pesan masuk dalam jumlah besar secara bersamaan menjadi tantangan tersendiri. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas layanan jika tidak ditangani dengan sistem pendukung yang memadai. Oleh karena itu, salah satu solusi yang disarankan adalah penerapan chatbot berbasis AI atau pengkategorian otomatis terhadap jenis pertanyaan yang masuk. Chatbot dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan umum seperti syarat pembuatan surat tugas, format permohonan perjalanan dinas, atau jadwal kegiatan rutin, sehingga admin hanya perlu fokus pada kasus yang memerlukan perhatian khusus.

Di sisi lain, penelitian ini juga menunjukkan bahwa PEKUNDEN memiliki peran strategis dalam mendukung transformasi digital di lingkungan instansi pemerintahan. Dalam konteks reformasi birokrasi, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik dan internal. PEKUNDEN dapat menjadi model percontohan bagi instansi lain, terutama dalam penggunaan platform komunikasi yang ringan, murah, namun berdampak tinggi.

Potensi pengembangan PEKUNDEN juga cukup besar. Selain chatbot, layanan ini dapat diintegrasikan dengan sistem informasi manajemen dokumen (e-office), sehingga pengguna tidak hanya bertanya tetapi juga bisa mengakses dokumen tertentu secara langsung. Misalnya, surat edaran terbaru, format dokumen resmi, atau daftar nama peserta kegiatan tertentu. Dengan demikian, PEKUNDEN tidak hanya menjadi sarana komunikasi, tetapi juga portal informasi yang lengkap dan terstruktur.

Dari perspektif SDM, dibutuhkan pelatihan dan pendampingan berkala bagi admin layanan, agar mereka tidak hanya kompeten secara teknis tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sabar, dan profesional. Pelayanan informasi bukan sekadar memberikan jawaban, tetapi juga membangun rasa percaya dan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Secara umum, temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil-hasil studi sebelumnya yang menekankan pentingnya penggunaan media komunikasi digital dalam organisasi pemerintah. Sebagaimana disampaikan oleh Pratama & Nurhayati (2021), penggunaan *WhatsApp* dalam pelayanan publik terbukti mampu meningkatkan kepuasan dan mempercepat proses birokrasi yang sebelumnya lamban. Dalam konteks Dinas Kesehatan, PEKUNDEN menjadi bukti nyata bahwa transformasi digital dapat dimulai dari langkah sederhana namun tepat sasaran.



Gambar 1. Tampilan home PEKUNDEN



Gambar 2. Tampilan home PEKUNDEN



Gambar 3. Tampilan home PEKUNDEN

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian mengenai pengaruh efektivitas penggunaan layanan WhatsApp PEKUNDEN, dapat dikatakan sudah efektif untuk memberikan efisiensi dalam melakukan kegiatan administratif internal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang sudah dilakukan pada keempat narasumber. Meskipun demikian, perlu adanya evaluasi dan inovasi yang berlanjut untuk memperbaiki sistem yang sudah ada. Berdasarkan hasil wawancara juga ada beberapa masukan dari para narasumber diantaranya untuk meningkatkan jam pelayanan diluar jam reguler. Serta adanya saran untuk penambahan fitur otomatisasi atau notifikasi agar memudahkan pekerjaan admin layanan.

Peneliti menyarankan agar Dinas Kesehatan Kota Semarang, sebagai penggagas inovasi PEKUNDEN melakukan pengembangan layanan menuju sistem informasi yang terintegrasi guna mendukung optimalisasi pelayanan digital. Salah satu bentuk pengembangan yang disarankan adalah penerapan fitur chatbot berbasis kecerdasan buatan serta sistem pengelompokan otomatis untuk pertanyaan yang masuk. Selain itu, layanan PEKUNDEN juga dapat diintegrasikan dengan sistem informasi manajemen dokumen (e-office), sehingga pengguna dapat langsung mengakses dokumen yang dibutuhkan secara mandiri. Dengan adanya fitur ini, layanan dapat menjadi lebih cepat, terarah, dan memudahkan admin dalam merespons kebutuhan informasi dari pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Hidayat, A. (2020). Pemanfaatan Media Sosial dalam Pelayanan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(2), 155–168.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik*. Jakarta: Sekretariat Jenderal Kemenkes.
- Pratama, R. A., & Nurhayati, T. (2021). Efektivitas Layanan Berbasis WhatsApp dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 1–12.
- Habibullah, A., & Ferawati, D. (2022). Government To Employees: Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Online Kepegawaian (SiNOK) Dalam Mengukur Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Pemerintahan Kota Tegal. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 10(2), 120–135.
- Pali, K. A. K. (2000). *Metodelogi penelitian*.