

ABSTRACT

Badru Zaman, Communication Science Study Program, Faculty of Social Science, Political Science, and the Computer Sciences Djuanda University, Bogor 2022. WHATSAPP'S EFFECTIVENESS AS SOCIAL MEDIA IN PROVIDING FAMILY CARD SERVICES IN THE CARINGIN DISTRICT DURING THE COVID-19 PANDEMIC TIME. H. Muhammad Luthfie, M.Si & Koesworo Setiawan, S.Sos. M.Ik

WhatsApp is currently the most widely used form of media. Both public and private organizations have embraced it, including Caringin District, which uses it as a communication tool for official business, including community service. In order to provide family card services in the Caringin District during the Covid-19 Pandemic, this study sought to evaluate the usefulness of WhatsApp as a social media platform. The method used is qualitative and the theory used is organizational theory Chester L Bernard (1938). According to Chester L. Bernard, an organization is defined as a structure of cooperation between two or more people who share the same vision and mission. The app used as the sample included 12 sub-district village officers and 6 sub-district officers serving as group admins. Data analysis techniques are used by collecting data, data reduction, and data presentation. Based on the results of the discussion, The effectiveness of WhatsApp as a social media platform in delivering family card services in the Caringin District during the Covid-19 pandemic. WhatsApp can enhance the process of providing family card services in the Caringin District during the pandemic by implementing online service innovations in order to deliver better services, fast, and on time. This was discovered through interviews with sub-district officers and village officers, who gave essentially the same responses, demonstrating the usefulness of WhatsApp for family card services in the Caringin District.

Keywords: Effectiveness, District, Organization Theory, *Whatsapp*



ABSTRAK

Badru Zaman, dengan Judul EFEKTIVITAS WHASTAPP SEBAGAI MEDIA SOSIAL DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN CARINGIN DI MASA PANDEMI COVID-19 dibimbing oleh Dr. H. Muhammad Luthfie, M.Si & Koesworo Setiawan, S.Sos. M.Ik

Media yang paling populer saat ini adalah aplikasi *WhatsApp*, termasuk instansi pemerintahan maupun swasta sudah memanfaatkan media *Whatsapp* salah satunya Kecamatan Caringin yang termasuk memanfaatkan media *Whatsapp* ini menjadi media komunikasi dalam kegiatan pemerintahan termasuk sebuah pelayanan dalam melayani masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas *Whastapp* Sebagai Media Sosial Dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga Di Kecamatan Caringin Di Masa Pandemi Covid-19. Metode dalam penelitian yang digunakan metode kualitatif dan teori yang digunakan adalah teori organisai menurut Chester L Bernard (1938) mengatakan bahwa Organisasi adalah system kerjasama antara dua orang atau lebih (*Define organization as a system of cooperative of two or more persons*) yang sama-sama memiliki visi dan misi yang sama. Sampel yang dipilih adalah Grup *Whatsapp* PELAYANAN KECAMATAN yang berisi 6 petugas kecamatan sebagai admin grup dan 12 petugas desa se-kecamatan sebagai anggota grup. Teknik analisis data yang digunakan dengan mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data. Berdasarkan Hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa efektivitas *whastapp* sebagai media sosial dalam memberikan pelayanan kartu keluarga di kecamatan caringin di masa pandemi covid-19 adalah kesimpulannya bahwa *Whatsapp* dapat meningkatkan proses pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Caringin saat masa pandemi dengan menerapkan inovasi pelayanan online sehingga memberikan pelayanan lebih cepat dan tepat waktu. Hal ini di dapat dengan melakukan wawancara dengan para petugas kecamatan dan petugas desa dengan jawaban hampir semua serupa, sehingga menunjukkan bahwa *Whatsapp* efektif untuk digunakan pada pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Caringin.

Kata Kunci : Efektivitas, Kecamatan, Teori Organisasi, *Whatsapp*