

DIMENSI-DIMENSI DALAM KETIDAKOPTIMALAN PENERAPAN *APLIKASI ALPUKAT BETAWI* DI KOTA JAKARTA TIMUR

Nicodemus Dimetrio, Endang Larasati Setianingsih, Dyah Lituhayu

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (027) 7465407 Faksimile (024)7465402

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi selaras dengan perkembangan zaman. Dengan munculnya berbagai macam web dan aplikasi, aktivitas manusia sehari-hari dipermudah dengan kemajuan teknologi informasi. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, ke seluruh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administratif, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur, menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi* untuk menyediakan layanan kependudukan secara *online*. Penulis melakukan penelitian tentang Dimensi-Dimensi dalam Ketidakefektifan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Jakarta Timur. Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aspek-aspek yang tidak optimal pada penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa empat masalah utama terkait implementasi kebijakan *Aplikasi Alpukat Betawi* telah diperhatikan. Namun, ada beberapa masalah yang belum terselesaikan, seperti kekurangan sumber daya manusia dan masalah implementasi seperti kendala teknis yang menghalangi pengguna dan pengelola. Menurut Teori Edward III, dalam hal faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan kebijakan aplikasi alpukat betawi, bahwa faktor pendukungnya meliputi transparansi layanan kependudukan *online*, keamanan data pribadi, sosialisasi yang masif, dan kecepatan layanan kependudukan dengan hasil akhir PDF. Di sisi lain, faktor penghambatnya meliputi *smartphone* pengguna yang tidak kompetitif, masalah keterjangkauan jaringan, dan kurangnya penggunaan teknologi oleh pengguna layanan. Kata Kunci : Ketidakefektifan, Penerapan, Aplikasi Alpukat Implementasi

Kata Kunci : Ketidakefektifan, Penerapan, Aplikasi Alpukat Implementasi

ABSTRACT

The advances of information technology are in line with the developments of the times. Daily human activities are facilitated by advances in information technology. The Government of the DKI Jakarta Province, through the Department of Occupation and Civil Registration of the District of Jakarta, to the entire Department of occupation and civil registration of administrative cities, including the East Jakarta Department of Civilian Registration and Occupation, uses the Alpukat Betawi Application to provide online registration services. The authors conducted a study on Dimensions In The Unoptimized Implementation Of Alpukat Betawi Application In East Jakarta City. The study aims to find out how Alpukat Betawi Applied Policy is implemented in the Department of Population and Civil Registration of East Jakarta

City, as well as its supportive and inhibitory factors. This research uses a descriptive qualitative approach. The results show that four major issues related to the implementation of Alpukat Betawi Application policy have been noted. However, there are some unresolved issues, such as lack of human resources and implementation problems such as technical constraints that hinder users and managers. According to the Edward III Theory, in terms of the factors that support and hinder the implementation of a beta-application avocado policy, the supportive factors include the transparency of online population services, the security of personal data, massive socialization, and the speed of population services with the end of the PDF results. On the other hand, the inhibitory factors include non-competitive user smartphones, problems of network affordability, and lack of use of technology by service users.

Keyword : Unoptimization, Application, Alpukat Application, Implementation

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pada era terbaru ini, kemajuan teknologi dapat menjadi salah satu cara pemerintah dalam memaksimalkan sumber daya yang ada guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat, keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi *online*. Dengan mengingat dan menimbang regulasi Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018 Nomor 110 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang berisi mengenai kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pejabat setempat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi yang ada diperaturan gubenur tersebut

dimanfaatkan dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta yaitu berupa *Aplikasi Alpukat Betawi*. Alpukat Betawi merupakan singkatan dari akses langsung pelayanan dokumen kependudukan cepat dan akurat. Alpukat Betawi adalah kanal pelayanan bagi warga DKI Jakarta untuk mengakses langsung pengajuan pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini sudah tersedia di platform *google play store* untuk perangkat *android* dan juga *platform app store* untuk perangkat *ios*, sehingga semua kalangan masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan secara *online*. Proses baru dalam pelayanan administrasi kependudukan yang sudah menggunakan aplikasi secara *online* menjadi hal yang lumrah khususnya di Provinsi DKI Jakarta. Dokumen mentah administrasi kependudukan yang diajukan oleh masyarakat ke *Aplikasi Alpukat Betawi*

akan diterima oleh masing – masing kelurahan lalu diproses oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta khususnya Bagian Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan. Proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan ini melalui sebuah sistem bernama SIAK yang memiliki kepanjangan yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Provinsi DKI Jakarta juga bekerja sama dengan masing - masing suku dinas kota administratif untuk mengelola data kependudukan dalam pelayanan di *Aplikasi Alpukat Betawi*. Selain suku dinas kota administratif, terdapat pula kelurahan yang tersebar di semua wilayah Provinsi DKI Jakarta sebagai pintu awal dalam penerimaan data serta dokumen administrasi kependudukan.

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

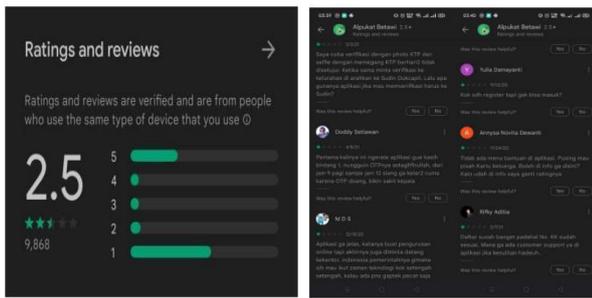
No.	Nama Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk
1.	Jakarta Timur	3,298,225
2.	Jakarta Barat	2,607,909
3.	Jakarta Selatan	2,401,763
4.	Jakarta Utara	1,873,064
5.	Jakarta Pusat	1,106,293
6.	Kepulauan Seribu	30,017
	Jumlah Total Penduduk	11,317,271

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

Alasan mengapa peneliti mengambil lokasi penelitian adalah dapat terlihat dari tabel di atas yang menunjukkan data jumlah penduduk di Provinsi DKI Jakarta. Terlihat jumlah penduduk di Kota Jakarta Timur

memiliki jumlah yang paling banyak diantara kota-kota lainnya. Dengan jumlah penduduk yang sangat banyak tentu masalah kependudukan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Jakarta Timur lebih banyak dan bervariasi. Jumlah penduduk yang telah disajikan tentu memiliki jenis data kependudukan tersendiri yang dibagikan berdasarkan kualifikasi seperti: jenis kelamin, usia produktif, tingkat pendidikan akhir penduduk, jenis pekerjaan, dan sebagainya. Setiap ualifikasi yang telah disebutkan tersebut tentu memiliki dokumen administrasi masing-masing sesuai dengan kebutuhan dan tujuan masyarakat dalam menggunakannya. Jumlah penduduk di suatu kota tentu mempengaruhi kinerja dari institusi terkait yang berwenang dalam mengurus bagian kependudukan. Dalam penelitian ini, *Aplikasi Alpukat Betawi* menjadi implementasi kebijakan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai aplikasi yang melayani penduduk dalam mengurus proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Dalam melayani masyarakat mengenai pelayanan dokumen administrasi kependudukan, Implementasi Kebijakan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* belum dapat berjalan secara optimal. Hal ini pun

didukung oleh data-data sekunder yang telah disajikan oleh peneliti berikut



Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna *Aplikasi Alpukat Betawi*

Sumber : *Google PlayStore* Tahun 2023

Seperti yang telah dipaparkan beberapa gambar di atas, ulasan kinerja *Aplikasi Alpukat Betawi* masih dipenuhi oleh komentar-komentar negatif dari masyarakat. Komentar-komentar yang telah tercantum di ulasan *Google Play Store* terkait kinerja *Aplikasi Alpukat Betawi* merupakan cerminan dan kritik yang telah diberikan oleh masyarakat. Terdapat beberapa komentar yang sering ditulis oleh masyarakat mengenai penggunaan *Aplikasi Alpukat Betawi* dalam melayani pengurusan dokumen administrasi kependudukan antara lain yaitu : pendaftaran akun yang cukup susah, layanan pelanggan yang dinilai kurang responsif, sistem error mengenai kode otp, urutan pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang tidak konsisten, dan sebagainya. Ulasan komentar yang telah diberikan oleh masyarakat tentu harus segera dibenahi oleh pemerintah setempat

dan dijadikan evaluasi mengenai *Aplikasi Alpukat Betawi* kedepannya. Dengan adanya masalah dan ulasan komentar dari masyarakat menjadi kritik dan saran yang membangun bagi *Aplikasi Alpukat Betawi* kedepannya sehingga implementasi kebijakan ini dapat diperbaiki dan semakin memenuhi kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan kegunaannya tentu proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan menjadi salah satu perhatian warga karena merupakan salah satu hal yang penting dalam mengurus administrasi diberbagai keperluan. Kebijakan pengurusan dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi *Alpukat Betawi* merupakan salah satu implementasi yang sedang dilakukan. Namun, kinerja *Aplikasi Alpukat Betawi* belum dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. Masih banyak gangguan dan masalah yang ditemukan pada saat masyarakat mengakses layanan tersebut. Menjadi topik yang cukup menarik bagi peneliti terkait implementasi kebijakan *Alpukat Betawi* yang dinilai belum dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan permasalahan yang telah dicantumkan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Dimensi-Dimensi dalam ketidakefektifan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* dalam Pengurusan Dokumen Administrasi Kependudukan di Kota Jakarta Timur

menggunakan Teori Implementasi Kebijakan Edward III.

B. TINJAUAN TEORI

Administrasi Publik

Menurut Nicholas dalam Harbani Pasolong (2010:8) Administrasi publik adalah suatu kombinasi suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial.

Kebijakan Publik

Para ahli yang termasuk dalam kubu pertama diwakili oleh R.S. Parker (1975) dan Thomas R. Dye (1978), Edwards III dan Ira Sharkansky dan Carl Friedrick. Menurut kubu ini kebijakan publik, secara ringkas terbagi dalam tiga tahapan proses, yaitu : perumusan kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Ini berarti bahwa kebijakan publik adalah “serangkaian perintah dari pembuat keputusan kepada pelaksana kebijakan yang menjelaskan tujuan-tujuan dan caracara mencapai tujuan tersebut”. Kubu kedua diwakili oleh Pressman dan Wildavsky (1974), mendefinisikan kebijakan publik sebagai suatu hipotesis yang mengundang kondisi-kondisi awal serta akibat yang dapat diramalkan. Kubu

kedua ini lebih melihat kebijakan publik terdiri dari rangkaian keputusan dan tindakan. (dalam Budi Winarno, 2002;17)

Implementasi Kebijakan

Merujuk pada teori Edward III, mendefinisikan faktor-faktor yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan penerapan aplikasi alpukat betawi dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan Di Kota Jakarta Timur sebagai berikut :

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi mempunyai pengaruh yang penting dalam proses implementasi. Salah satu aspek struktural yang penting darisuatu organisasi adalah prosedur operasi yang standar, Standar Operating Procedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak. Dengan menggunakan SOP para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu, SOP juga menyeragamkan tindakan-tindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas yang pada gilirannya dapat menimbulkan 50 fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan □ peraturan.

2. Sumber Daya

Merupakan faktor yang penting agar implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif. Sumber daya dapat berwujud sumber daya manusia, yaitu implementor yang kompeten. Dalam organisasi, implementor yang paling efektif adalah staf. Hal yang perlu diingat adalah bahwa jumlah tidak selalumempunyai efek positif bagi implementasi kebijakan. Namun di sisi yang lain, kekurangan staf juga akan menghambat efektivitas implementasi kebijakan. Oleh karena itu guna mendukung implementasi kebijakan, diperlukan staf yang mempunyai keterampilan yang memadai serta dengan jumlah yang cukup. Selain sumber daya manusia, dana atau insentif lain menjadi faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

3. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target groups*) sehingga dapat mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan

akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

4. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan menjadi tidak efektif. (Edward III, 1980).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Situs yang diperoleh oleh peneliti dilaksanakan di Kota Jakarta Timur dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Dalam melakukan teknik pemilihan informan melalui yaitu teknik purposive sampling yang diperuntukkan pada Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan, Kepala Satuan Pelaksana Aplikasi, Software, dan Database Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Struktur Organisasi

a. Standar Operasional (Mekanisme dan Pemahaman Kepegawaian dalam Menjalankan *Aplikasi Alpukat Betawi*)

Mekanisme bagi masyarakat sebagai pengguna *Aplikasi Alpukat Betawi* sendiri dapat dijelaskan menjadi beberapa tahap yakni : pemohon sebelumnya mendownload *Aplikasi Alpukat Betawi* di Platform *Google Playstore* ataupun *App Store* tergantung dari perangkat yang digunakan. Berikutnya melakukan registrasi di *Aplikasi Alpukat Betawi* dengan cara mengisi nama lengkap yang tertera di Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. Selanjutnya pemohon mengisi kolom nomor *handphone* yang telah teregistrasi untuk mendapatkan Kode *OTP* sebagai salah satu syarat mendaftar di *Aplikasi Alpukat Betawi*. Setelah tahap pendaftaran selesai, maka pemohon dapat memilih layanan administrasi kependudukan yang ingin didapatkan. Setelah memilih layanan administrasi kependudukan

yang dibutuhkan, maka pemohon akan diminta untuk mengirim berkas-berkas syarat-syarat dokumen administrasi kependudukan. Setelah semua berkas-berkas syarat dokumen administrasi kependudukan dikirim maka akan segera diproses oleh petugas yang ada di *service point* terkait. Pada *Aplikasi Alpukat Betawi* apabila proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan telah selesai dibuat maka akan muncul jadwal pengambilan dokumen di *service point* tempat tinggal pemohon. Dengan adanya alur yang jelas ini maka pemohon yakni masyarakat mudah dalam menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan.

b. Fleksibel yang besar (terkait waktu dan kondisi kerja pegawai)

Tenaga kepegawaian yang ada baik dari ASN maupun dari PJLP harus mengelola *Aplikasi Alpukat Betawi* sesuai dengan tujuannya yaitu melayani masyarakat akan layanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur sendiri melakukan bimbingan teknis

kepada seluruh tenaga kepegawaian yang ada sehingga dalam menjalankan *Aplikasi Alpukat Betawi* sesuai dengan prosedur dan tidak menyeleweng dari peraturan yang ada. Pada pengelolaan *Aplikasi Alpukat Betawi* sendiri terdapat bidang pengawasan yang akan mengawasi kinerja para pegawai di setiap *service point* yang ada sehingga akan terpantau secara langsung di lapangan bagaimana proses dan kinerja para pegawai dalam menjalankan *Aplikasi Alpukat Betawi*. Akan ada laporan setiap hari dari setiap *service point* kepada bidang pengawasan sebagai bukti penyelesaian dokumen administrasi kependudukan per harinya.

2. Sumber Daya

a. Sumber Daya Manusia (Kompeten dan ketersediaan pegawai dalam implementasi *Aplikasi Alpukat Betawi*)

Dalam proses rekrutmennya sendiri, tentunya ASN sesuai dengan perekrutan PNS pada umumnya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Terdapat beberapa proses tes kualifikasi sebelum akhirnya ditetapkan sebagai ASN. Khususnya di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur yang bertugas sebagai pengelola dan menerima layanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan pada *Aplikasi Alpukat Betawi* sendiri memiliki kemampuan dalam menggunakan komputer serta ilmu pengetahuan lainnya seperti pengelolaan database, software, pemeliharaan aplikasi digital, dan sebagainya. Sama halnya dengan PJLP yang direkrut oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur, pegawai yang akan direkrut memiliki syarat minimal berpendidikan SMA dan juga memiliki keahlian di bidang komputer. Namun hal ini tidak selaras dengan jumlah tenaga kepegawaian yang ada. Jumlah tenaga kepegawaian yang ada baik dari ASN maupun PJLP masih belum mampu secara maksimal melayani kebutuhan masyarakat terkait layanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan secara *online* di *Aplikasi Alpukat Betawi*. Hal ini dikarenakan tenaga kepegawaian yang ada di setiap *service point* yang ada juga melayani masyarakat datang langsung ke kelurahan untuk menggunakan layanan

kependudukan secara offline atau tatap muka.

b. Sumber Dana (Prasarana dan sarana dalam menunjang kinerja *Aplikasi Alpukat Betawi*)

Dalam Implementasi Kebijakan *Aplikasi Alpukat Betawi* sumber dana yang ada serta dibutuhkan sudah direncanakan dan dirancang setahun sebelum berjalannya aplikasi. Sehingga dalam proses implementasi kebijakannya pun tidak ditemukan kekurangan. Setiap kebutuhan yang diperlukan baik kebutuhan non teknis dan teknis sudah direncanakan dan dikalkulasikan sehingga tidak adanya pembekakan biaya. Sumber dana yang digunakan untuk mengelola dan menjalankan *Aplikasi Alpukat Betawi* sendiri berasal dari APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah) Provinsi DKI Jakarta. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta akan menginstruksikan kepada seluruh dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang tersebar diseluruh kota administratif di Provinsi DKI Jakarta termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur terkait penggunaan APBD Provinsi DKI Jakarta mengenai pengelolaan

Aplikasi Alpukat Betawi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur setiap tahunnya akan merencanakan dan merancang kebutuhan-kebutuhan teknis dan non teknis untuk setahun kedepan terkait pengelolaan *Aplikasi Alpukat Betawi*.

3. Komunikasi

a. Tujuan dan Sasaran (Publikasi pemerintah dan pengetahuan masyarakat terkait peluncuran *Aplikasi Alpukat Betawi*)

Dengan hadirnya *Aplikasi Alpukat Betawi* maka masyarakat tetap dapat menikmati layanan kependudukan secara *online* tanpa harus datang langsung ke kelurahan karena layanan kependudukan secara tatap muka pun dihentikan sementara oleh pemerintah demi menekan angka penyebaran Virus *Covid-19*. Masyarakat tentu antusias akan hadirnya *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai layanan kependudukan secara *online* yang menjadi jalan keluar dalam menikmati layanan kependudukan selama berlangsungnya PSBB. Mayoritas pekerjaan masyarakat yang bertempat tinggal dan hidup di Jakarta Timur sendiri adalah pegawai kantor. Dengan hadirnya *Aplikasi Alpukat Betawi* ini,

Masyarakat Kota Jakarta Timur yang tidak memiliki waktu untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan secara tatap muka di kelurahannya masing-masing dapat menikmati layanan kependudukan secara *online* dimana saja serta kapan saja tentu sesuai dengan waktu operasional *Aplikasi Alpukat Betawi* sendiri. Media sosial yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan sosialisasi terkait hadirnya *Aplikasi Alpukat Betawi* antara lain : *Twitter, Facebook, Instagram, Tiktok, Youtube*, dan sebagainya. Hal ini dilakukan sebagai langkah masif pemerintah agar masyarakat semakin mengetahui dan paham akan penggunaan *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai layanan kependudukan secara *online*.

- b.** Distorsi Implementasi (Gangguan yang dialami oleh pelaksana *Aplikasi Alpukat Betawi* dan masyarakat ketika sedang menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi*)

Dari masyarakat sendiri sebagai pengguna layanan kependudukan secara *online* di *Aplikasi Alpukat Betawi* sendiri kerap kali bermasalah pada Kode *OTP*. Kode

OTP adalah kode yang diberikan oleh *Aplikasi Alpukat Betawi* Ketika mendaftarkan akun sebagai langkah pertama sebelum dapat menggunakan layanan kependudukan yang ada di *Aplikasi Alpukat Betawi*. Permasalahan Kode *OTP* ini diakibatkan karena masyarakat kerap kali salah memasukkan nomor *handphone* dan kurangnya digit dari nomor *handphone* yang ingin didaftarkan. Permasalahan berikutnya terdapat pada perangkat yang digunakan oleh masyarakat. Kepemilikan *smartphone* yang mumpuni untuk menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi* sendiri tidak merata karena kondisi ekonomi masyarakat yang berbeda. Dari sisi pemerintah yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur sendiri ditemukan adanya permasalahan keterbatasan blanko. Keterbatasan blanko ini kerap kali ditemukan ketika ada masyarakat yang sedang menggunakan layanan pembuatan KTP-el. Selain dari keterbatasan Blanko KTP-el, permasalahan yang kerap kali ditemukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur adalah kurangnya respon dari petugas yang ada di

kelurahan. Petugas yang ada dikelurahan sendiri merupakan pintu pertama ketika masyarakat menggunakan layanan kependudukan secara *online* di *Aplikasi Alpukat Betawi* karena mereka yang akan memproses berkas-berkas data persyaratan dokumen administrasi kependudukan. Kurangnya respon petugas disini terdapat pada pelayanan yang cukup memakan waktu lama serta lambatnya respon petugas dalam menanggapi dan membantu masyarakat ketika mengalami gangguan dalam menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi*. Hal ini akan menimbulkan rasa kekecewaan dan kurang puasnya masyarakat akan layanan kependudukan secara *online* melalui *Aplikasi Alpukat Betawi*.

4. Disposisi

- a. Watak dan Karakteristik (Hubungan antara kedisiplinan pegawai dengan proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan dan jaminan data rahasia masyarakat)
Dalam hal etos dan semangat kerja yang tinggi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur melakukan bimbingan teknis secara berkala yakni dua sampai 3 kali dalam setahun. Bimbingan

teknis dilakukan untuk memberikan informasi terbaru terkait pembaruan yang dilakukan pada *Aplikasi Alpukat Betawi* sehingga para pegawai dapat memahami dan mengoperasikan *Aplikasi Alpukat Betawi* secara optimal. Selain itu terdapat apresiasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada pegawai di setiap kelurahan yakni pegawai teladan. Penilaian pegawai teladan sendiri didasarkan pada survei kepuasan masyarakat. Kelurahan dengan jumlah aduan masyarakat yang sedikit, pelayanan yang baik maka akan diberikan apresiasi pegawai teladan kepada pegawai yang bersangkutan.

- b. Komitmen (Kesesuaian waktu yang ditentukan dalam menyelesaikan dokumen administrasi kependudukan)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur melakukan pengawasan kepada para pegawai yang ada disetiap kelurahan sehingga memantau keberlangsungan dan mengawasi kinerja pegawai dalam pengoperasian *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai layanan kependudukan secara *online*. Setiap laporan dan aduan yang diterima

akan mempengaruhi kinerja pegawai baik dari ASN maupun PJLP. Untuk ASN sendiri, akan mendapatkan penurunan tunjangan kinerja yang berasal dari aduan dan laporan masyarakat terkait permasalahan yang ada selama menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi*. Pada PJLP sendiri ketika didapati bahwa kinerjanya menurun akan mendapatkan pengurangan masa keberlangsungan kerjanya. Dengan adanya pengawasan dan sanksi yang cukup tegas terkait tunjangan kinerja dan keberlangsungan kontrak kerja, maka baik ASN maupun PJLP berusaha memberikan pelayanan terbaik dan juga menyelesaikan proses pelayanan kependudukan sesuai dengan jadwal dan prosedur yang ada tanpa memperlambat proses layanan yang ada.

- c. Kejujuran (Pelaporan data inventaris kantor dengan kenyataan di lapangan guna menunjang kinerja *Aplikasi Alpukat Betawi* serta potensi adanya pungutan liar)

Jenis jaringan yang dapat mengakses *database* masyarakat tentu memiliki jenis jaringan yang berbeda dengan jenis jaringan pada umumnya. Jenis jaringan yang digunakan adalah jenis jaringan

infrared dan bersifat rahasia. Akses untuk masuk kedalam sistem informasi kependudukan pun dapat terlihat oleh sistem karena selalu diawasi oleh pihak terkait. Penyalahgunaan kewenangan pada Implementasi Kebijakan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur sendiri sudah sangat diminimalisir karena semua sudah berdasarkan sistem. Asas transparansi pada *Aplikasi Alpukat Betawi* sudah digunakan dan semua sudah diatur oleh sistem. Terkait perangkat yang digunakan pun seperti komputer sebagai salah satu komponen utama dalam menjalankan *Aplikasi Alpukat Betawi* memiliki nomor seri dan kode sehingga apabila disalahgunakan dapat diketahui oleh bidang pengawasan. Semua inventaris yang digunakan serta akses layanan di *Aplikasi Alpukat Betawi* sudah berdasarkan sistem dan total pembelajaan yang dilakukan sudah terdapat di website pemerintah setempat sehingga penyalahgunaan dana dan wewenang sangat dimnimalisir karena dapat diketahui oleh masyarakat. Sisa anggaran, total pembelanjaan, apa saja yang

dibelanjakan semuanya sudah sapat diketahui oleh masyarakat karena terdapat di *E-Katalog* yang tersedia di *website* pemerintah sebagai salah satu penerapan asas transparansi dalam sebuah implementasi kebijakan.

- d. Sifat Demokratis (Pemberian hak yang sama kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan golongan, suku, agama, ras, dan sebagainya yang berpengaruh pada waktu proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan)

Implementasi Kebijakan *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai layanan dokumen administrasi kependudukan secara *online* agar masyarakat dapat menggunakan layanan kependudukan secara cepat dan akurat dan semuanya sudah diatur melalui sistem. Sistem yang ada di *Aplikasi Alpukat Betawi* sendiri terintegrasi dengan nomor antrian yang didapatkan oleh masyarakat sesuai dengan waktu pendaftaran dan penyerahan berkas-berkas syarat dokumen kependudukan. Tidak ada lagi masyarakat eksklusif dan juga perlakuan istimewa kepada kelompok masyarakat tertentu karena semuanya sudah diatur oleh sistem. Sistem akan membaca

proses pengajuan yang telah diajukan oleh pemohon. Dengan hadirnya *Aplikasi Alpukat Betawi* ini dinilai sangat menekan adanya pungutan liar pada layanan kependudukan karena minimnya kontak fisik antara petugas dengan pemohon.

KESIMPULAN

Struktur Organisasi

1. Adanya alur yang jelas maka pemohon yakni masyarakat mudah dalam menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan. Baik bagi petugas di *service point* terkait pun akan mudah untuk memproses layanan kependudukan karena setiap langkah-langkah yang ada telah dijelaskan sesuai dengan prosedur yang ada sehingga dalam memproses berkas-berkas syarat dokumen administrasi kependudukan yang diajukan pun dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang tertera diprosedur.
2. Dengan tidak adanya konflik dan gesekan antar pegawai maka *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan dapat berjalan

dengan lancar dan minimnya hambatan dalam implementasinya.

Sumber Daya

1. Sumber daya manusia terkait dengan jumlah tenaga kepegawaian yang ada baik dari ASN maupun PJLP masih belum mampu secara maksimal melayani kebutuhan masyarakat terkait layanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan secara *online* di *Aplikasi Alpukat Betawi*. Hal ini dikarenakan tenaga kepegawaian yang ada di setiap *service point* yang ada juga melayani masyarakat datang langsung ke kelurahan untuk menggunakan layanan kependudukan secara offline atau tatap muka. Terdapat kelurahan yang memiliki jumlah warga sangat banyak namun tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada.
2. Setiap setahunnya sebelumnya akan direncanakan kebutuhan teknis dan non teknis untuk setahun kedepan terkait pengelolaan *Aplikasi Alpukat Betawi*. Sehingga pada awal tahun berikutnya terdapat rincian biaya yang dibutuhkan dan yang perlu dikeluarkan sebagai penunjang keberlangsungan *Aplikasi Alpukat Betawi*. Dengan adanya tahap ini, pengeluaran yang ada sudah sesuai

dengan rincian biaya yang sudah dibuat ditahun sebelumnya sehingga tidak terdapat kekurangan kebutuhan teknis maupun non teknis akibat kurangnya dana.

Komunikasi

1. Masyarakat tentu antusias akan hadirnya *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai layanan kependudukan secara *online* yang menjadi jalan keluar dalam menikmati layanan kependudukan selama berlangsungnya PSBB. Hadirnya *Aplikasi Alpukat Betawi* ini, Masyarakat Kota Jakarta Timur yang tidak memiliki waktu untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan secara tatap muka di kelurahannya masing-masing dapat menikmati layanan kependudukan secara *online* Hal ini tentu sangat membantu masyarakat akan efektivitas dan efisiensi layanan kependudukan secara *online*
2. Permasalahan Kode *OTP* ini diakibatkan karena masyarakat kerap kali salah memasukkan nomor *handphone* dan kurangnya digit dari nomor *handphone* yang ingin didaftarkan ketika sedang mendaftar akun di *Aplikasi Alpukat Betawi*. Kepemilikan *smartphone* yang mumpuni untuk menggunakan

Aplikasi Alpukat Betawi sendiri tidak merata karena kondisi ekonomi masyarakat yang berbeda. Permasalahan berikutnya adalah Keterbatasan blanko ini kerap kali ditemukan ketika ada masyarakat yang sedang menggunakan layanan pembuatan KTP-el. Kurangnya respon petugas disini terdapat pada pelayanan yang cukup memakan waktu lama serta lambatnya respon petugas dalam menanggapi dan membantu masyarakat ketika mengalami gangguan dalam menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi*.

Disposisi

1. Bimbingan teknis dilakukan untuk memberikan informasi terbaru terkait pembaruan yang dilakukan pada *Aplikasi Alpukat Betawi* sehingga para pegawai dapat memahami dan mengoperasikan *Aplikasi Alpukat Betawi* secara optimal. Selain itu terdapat apresiasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada pegawai di setiap kelurahan yakni pegawai teladan. Penilaian pegawai teladan sendiri didasarkan pada survei kepuasan masyarakat.
2. Setiap laporan dan aduan yang diterima akan mempengaruhi

kinerja pegawai baik dari ASN maupun PJLP. Untuk ASN sendiri, kinerja pegawai yang dinilai menurun dan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat akan mendapatkan penurunan tunjangan kinerja yang berasal dari aduan dan laporan masyarakat terkait permasalahan yang ada selama menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi*. Untuk PJLP sendiri ketika didapati bahwa kinerjanya menurun akan mendapatkan pengurangan masa keberlangsungan kerjanya.

3. Asas transparansi pada *Aplikasi Alpukat Betawi* sudah digunakan dan semua sudah diatur oleh sistem. Terkait perangkat yang digunakan pun seperti komputer sebagai salah satu komponen utama dalam menjalankan *Aplikasi Alpukat Betawi* memiliki nomor seri dan kode sehingga apabila disalahgunakan dapat diketahui oleh bidang pengawasan. Semua inventaris yang digunakan serta akses layanan di *Aplikasi Alpukat Betawi* sudah berdasarkan sistem dan total pembelajaan yang dilakukan sudah terdapat di website pemerintah.
4. Hadirnya *Aplikasi Alpukat Betawi* ini dinilai sangat menekan adanya pungutan liar pada layanan

kependudukan karena minimnya kontak fisik antara petugas dengan pemohon. Semua sudah sesuai dengan sistem yang telah diatur sesuai dengan prosedur yang ada sehingga semuanya sudah berurutan dan beraturan. Hal ini juga menyamaratakan hak yang didapatkan oleh semua golongan masyarakat ketika menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai penyedia layanan kependudukan secara *online* menjadi lebih adil

SARAN

- a. Melakukan riset terkait jumlah masyarakat yang ada lalu mengajukan permohonan blanko sesuai dengan hasil riset terkait jumlah masyarakat yang memerlukan blanko sebagai hasil akhir dokumen administrasi kependudukan. Perlu adanya blanko cadangan sebagai antisipasi ledakan permohonan dokumen administrasi kependudukan sehingga permasalahan keterbatasan blanko dapat di atasi.
- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dapat melakukan perekrutan pegawai kembali dengan melakukan riset perkembangan peningkatan jumlah masyarakat

- setiap waktu sehingga terdapat rancangan estimasi jumlah pegawai yang harus direkrut. Dengan mengajukan rancangan estimasi jumlah pegawai yang diperlukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta sehingga kuota pegawai PJLP yang dibutuhkan dapat ditingkatkan dan layanan kependudukan secara *online* maupun tatap muka dapat berjalan dengan baik. Selain itu adanya opsi pengembangan wilayah bagi wilayah yang memiliki jumlah penduduk yang padat dapat dipecah sehingga kelurahanyang menangani layanan kependudukan baik secara *online* ataupun secara tatap muka dapat terlayani dengan baik.
- c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dapat menambah perangkat elektronik seperti penambahan jumlah monitor komputer, kabel jaringan internet, dan dan memperkuat sinyal jaringan dalam kegiatan operasional *Aplikasi Alpukat Betawi*. Dalam hal penguatan jaringan dan penambahan kabel jaringan internet, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dapat bekerja sama dengan Dinas

Komunikasi dan Informatika baik di Lingkup Kota Jakarta Timur dan Lingkup Provinsi DKI Jakarta. Selain dalam penguatan sinyal dan jaringan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dapat menambah pegawai PJLP

yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai petugas layanan sehingga setiap aduan dari masyarakat terkait permasalahan yang dialami pada saat menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi* dapat teratasi

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Henry, Nicholas. 1995. *Public Administrator and Public Affairs*. Sixth Edition, Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall.
- I Made Wirartha. 2006. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Andi.
- Moelong, L. J. (2004). *Strategi Penelitian Kualitatif*.
- Moelong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

JURNAL

- Adheana Nila, A. (2020). *Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino) Dilihat Dari Perspektif Public Value Di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA)*.
- Aji, D. S. (2014). *Implementasi Kebijakan Jampersal di Kota Yogyakarta Tahun 2013*. Skripsi S1 Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Budiman, F., & Astuti, R. S. (2021). *Inovasi "New Sakpole" Sebagai Strategi Pelayanan Publik Berbasis E-government Untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Jawa Tengah*. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 5(02), 755-760.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. 2022. *Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta Nomor 100 Tahun 2022 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta*
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). *Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital*. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30-37.
- Fastyaningsih, A. (2021). *Keberhasilan Aplikasi PeduliLindungi terhadap Kebijakan Percepatan Vaksinasi dan Akses Pelayanan Publik di Indonesia*. *GEMA PUBLICA: Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 6(2), 95-109.

- Fernando, R., & Marom, A. (2016). Implementasi Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 466-479.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23-30.
- Jumroh, M. S., & Pratama, M. Y. J. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik.
- Nasuha, Alief Fathur (2021) ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA KUALITAS APLIKASI ALPUKAT BETAWI. Tugas Akhir (S1) - thesis, UNIVERSITAS BAKRIE.
- OKTAVIANTI, T. (2016). PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TRANSPORTASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) TRANS METRO BANDUNG DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDUNG (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).
- Pemerintah Indonesia. 2006. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674. Sekretariat Negara. Jakarta
- Pemerintah Indonesia. 2013. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475. Sekretariat Negara. Jakarta
- Prajatama, K. S., Larasati, E., & Lituhayu, D. (2022). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI MELALUI E-PBB DI KECAMATAN GUNUNGPATI KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 173-192.
- Provinsi DKI Jakarta. 2018. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor I10 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta : Jakarta
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Rsud Bangka Tengah. *Bestari*, 1(2), 38-52.
- Satrio, D. A. (2020). PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP KEBIJAKAN PUBLIK DI DESA PH KECAMATAN BBL, BEKASI, JAWA BARAT. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, 4(2), 484-494.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11-20.
- Sukmana, E. (2022). KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE DI ERA PANDEMI DI KABUPATEN SUMEDANG. *JISIPOL| Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(2).
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi pelayanan publik (Studi kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai layanan kesehatan dan kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1-20.

Yuningsih, T., Larasati, E., & Sulandari, S. (2020). DIMENSI INOVASI SINAKES ONLINE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SEMARANG. *Public Administration Journal of Research*, 2(1).