

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era digitalisasi ini teknologi berkembang pesat, salah satunya yaitu teknologi telepon seluler (ponsel gengam). Pada awalnya ponsel gengam hanya dapat digunakan sebagai alat berkomunikasi untuk menelpon dan mengirim pesan saja, tetapi dengan pesatnya kemajuan teknologi ponsel yang sekarang menjadi smartphone dijadikan alat canggih dengan banyak fungsi seperti foto, merekam atau memutar video, mengirim email, browsing di internet yang dimana smartphone ini mempermudah pekerjaan masyarakat.

Teknologi informasi dan ilmu pengetahuan saat ini digunakan oleh pemerintah untuk menyebarkan informasi dan layanan. Dengan E-Government, modernisasi pelayanan publik menjadi lebih mudah dan efisien. Kemajuan teknologi mendorong pemerintah untuk mengintegrasikan layanan mereka dengan teknologi baru. Pengembangan sistem E-Government, juga dikenal sebagai pemerintahan elektronik, adalah langkah penting dalam implementasi sistem untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Kemajuan ini adalah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi. E-Government kini mengatasi paradigma pelayanan publik yang sebelumnya ditandai oleh birokrasi yang rumit, prosedur yang rumit, dan ketidakpastian.<sup>1</sup>

Menurut Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, penerapan e-government untuk meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat sangat penting. Pelayanan tersebut yaitu dengan inovasi E-government bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi. Diperkuat dengan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 03 tahun 2003 tentang penerapan e-government. Penerapan E-government dalam pelayanan administrasi yang bertujuan memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi,

---

<sup>1</sup> Mochamad Ridwan Satya Nurhakim, "Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern" Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan dan Praktik Administrasi 9, no. 3 (2014): 403–422.

meningkatkan keterlibatan masyarakat dan meningkatkan partisipasi publik dalam pelayanan administrasi.<sup>2</sup>

Kinerja birokrasi public merupakan hal yang menjadi perhatian bagi masyarakat dalam penggunaan layanan. Masyarakat menilai bahwa tingkat kinerja birokrasi publik saat ini masih belum memberikan rasa kepuasan yang tinggi dalam mengakses layanan publik. Karena itu, Pemerintah sering didesak untuk lebih aktif berpartisipasi dalam memberi informasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perubahan dalam masyarakat menuntut terbentuknya Pemerintahan yang transparan, terpercaya, bersih, efektif dan diakses dengan mudah dalam menjawab berbagai tuntutan yang terus berubah dalam masyarakat (Sugiyatno, 2017).<sup>3</sup> Namun, buruknya citra Pemerintahan dengan adanya korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) menyebabkan ketidakpercayaan publik terhadap lembaga Pemerintah baik pusat maupun daerah, yang terjadi pada Pemerintahan sebelumnya maupun pada masa reformasi (Nawawi, 2016).

Pemerintah masih menghadapi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti pelayanan yang tidak efektif, efisiensi yang rendah, dan kualitas karyawan kurang memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari pengaduan masyarakat langsung atau tidak langsung melalui media massa yang mendesak adanya peningkatan kualitas pelayanan. Maka dari itu, meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi poin penting, karena situasi masyarakat yang menuntut kualitas pelayanan semakin tinggi. Namun, prakteknya penyedia layanan belum mengalami perubahan besar. Pelayanan publik saat ini masih banyak yang tidak sesuai harapan masyarakat, seperti lambat, prosedur sulit, dan melelahkan. Akibatnya, masyarakat terus menuntut pelayanan publik yang berkualitas (Yayat, 2017).

Hak warga negara untuk memiliki kewarganegaraan yang sah diberikan melalui pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang

---

<sup>2</sup> Sheli Contesta, EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM

<sup>3</sup> Ananda Tania Putri, ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI "ALPUKAT BETAWI" DALAM MENGAkses LAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KELURAHAN SUKAPURA JAKARTA UTARA, 2022

diselenggarakan oleh pemerintah sebagai bentuk pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang telah direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Bab I Pasal 1 Ayat 1 yang berisikan pengertian pelayanan administrasi kependudukan disebutkan sebagai berikut: “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan untuk mengatur dan mengatur dokumen dan data tentang penduduk. Ini dilakukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, mengelola informasi Administrasi Kependudukan, dan memanfaatkan hasilnya untuk layanan publik dan pembangunan sektor lain”.<sup>4</sup>

Pelayanan publik membutuhkan berbagai pendekatan untuk memahami kepentingan dan sikap publik yang selalu berubah. Organisasi publik harus mampu mengubah peran dan status mereka dalam memberikan pelayanan karena kondisi masyarakat yang semakin kritis. Karena pada dasarnya setiap pelayanan publik harus terus meningkatkan kualitasnya untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau masyarakat (Hardiyansyah, 2018). Oleh karena itu, pelayanan publik Indonesia harus direformasi untuk memenuhi hak warga negara. Dalam hal ini dengan jaman yang sudah sangat modern penggunaan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan telah menjadi tren global dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan dokumen kependudukan. Salah satu contoh aplikasi yang telah diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah Alpukat Betawi. Aplikasi ini dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta untuk memudahkan warga DKI Jakarta dalam mengurus dokumen kependudukannya secara digital, cepat, dan akurat.

Terkait hal ini, Pemerintah Kota Jakarta Selatan terutama pada Kecamatan Pasar Minggu berupaya menerapkan sistem pemerintahan online guna memudahkan akses pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas sistem pemerintahan. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) mengembangkan aplikasi Alpukat Betawi yang dapat diakses secara bebas oleh masyarakat DKI Jakarta, apakah dengan adanya aplikasi ini dapat

---

<sup>4</sup> BPK RI Database Peraturan, Undang-undang (UU) No. 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi hambatan dalam proses pelayanan, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan dokumen kependudukannya.

Penggunaan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan menandai langkah penting dalam transformasi teknologi yang semakin merambah sektor pelayanan publik. Jakarta Selatan, khususnya Kecamatan Pasar Minggu, sebagai salah satu wilayah metropolitan yang maju, mengambil inisiatif dalam mengintegrasikan teknologi modern untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Alpukat Betawi, sebuah aplikasi yang merujuk pada digitalisasi dan promosi budaya Betawi, menawarkan kemudahan akses informasi budaya, kegiatan komunitas, serta layanan administratif kepada penduduk lokal dan pengunjung. Hubungan hukum antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang ideal harus didasarkan pada prinsip pengelolaan pemerintah yang lebih baik dan korporatif, berlandaskan pada undang-undang perpu. Oleh karena itu, regulasi mengenai layanan publik bertujuan untuk menetapkan batasan dan ikatan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, dan kewajiban setiap pihak yang terlibat dalam pelayanan publik.

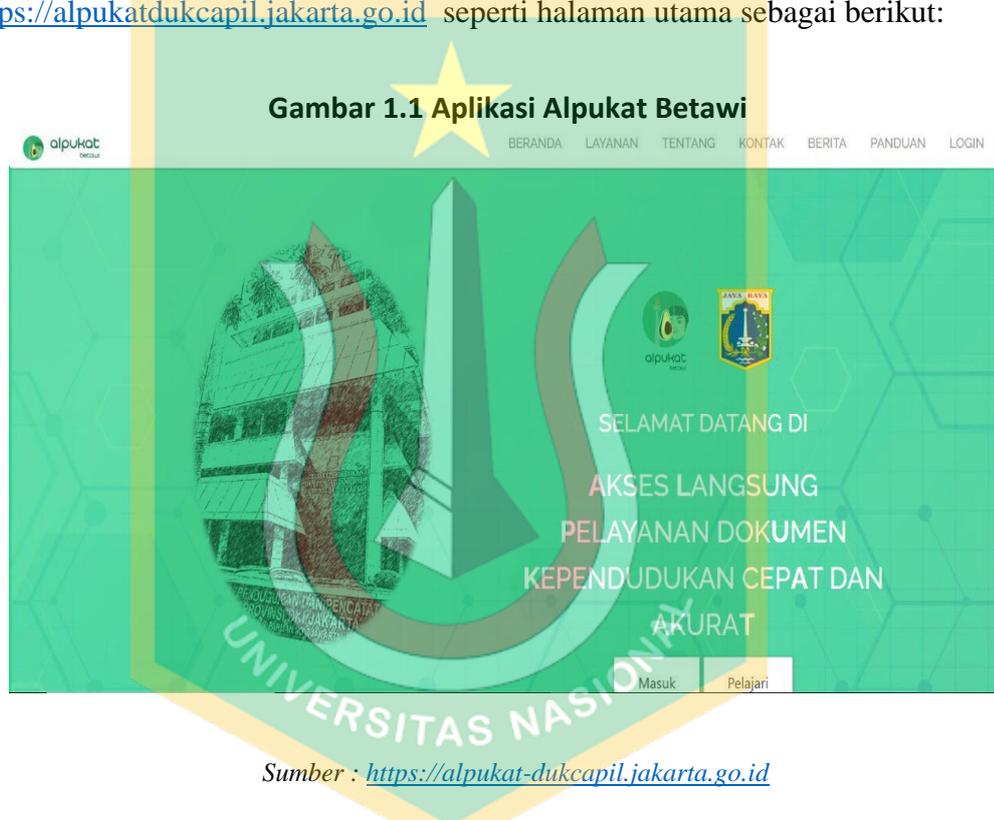
Standar pelayanan publik, seperti yang dijelaskan oleh Hardiyansyah (2018:36), adalah ukuran dalam pelaksanaan pelayanan publik yang harus diikuti dan diterapkan oleh yang menyelenggarakan layanan. Ini juga berfungsi sebagai acuan bagi yang menerima layanan selama tahapan pengajuan permohonan, dan juga berfungsi sebagai alat kontrol bagi penduduk dan penerima layanan dalam proses kinerja penyelenggara layanan.<sup>5</sup> Gunanya untuk mengatasi tantangan tersebut, Pemerintah Kota Jakarta Selatan telah menghadirkan aplikasi Alpukat Betawi dalam menjadi alat bantu pada penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan. Aplikasi Alpukat Betawi, yang dapat diakses melalui website Alpukat Betawi dan PlayStore, memungkinkan penduduk DKI Jakarta untuk

---

<sup>5</sup> Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," *Bphn.Go.Id* 2003, no. 1 (2009): 3.

mengajukan pelayanan administrasi kependudukan. Beberapa bentuk layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses melalui aplikasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta termasuk kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak, akta kelahiran, akta kematian, dan duplikasi legalisir akta pencatatan sipil. Aplikasi ini dirancang untuk mempercepat dan memastikan proses pengajuan layanan administrasi kependudukan secara digital, mudah, dan akurat (Novita, 2021).

Alpukat Betawi” dalam bentuk Web yang diakses pada <https://alpukatdukcapil.jakarta.go.id> seperti halaman utama sebagai berikut:



Form pendaftaran akun pengguna akan ditampilkan di halaman utama. Saat akan memulai pendaftaran, pastikan semua data pengguna diisi dengan benar. Penerapan aplikasi Alpukat Betawi telah diluncurkan sejak tahun 2019 dengan tersedia dalam versi android dan dapat diunduh melalui google play store atau dapat diakses di situs resminya [alpukat-dukcapil.jakarta.go.id](https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id) dengan tujuan untuk menekan adanya kerumunan masyarakat ketika mengajukan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kecamatan. Namun seiring berjalannya waktu pada sejak tahun 2019-2024 ada pengupgrade-an aplikasi yang dimana menjadi lebih banyak fitur didalamnya. Dalam aplikasi ini disediakan berbagai fitur

diantaranya pelayanan akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, akta perkawinan, kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), pencetakan kia, perubahan biodata, info data keluarga, permohonan kedatangan hingga permohonan pindah. Namun pengguna Aplikasi Alpukat Betawi pada tahun 2020 sekitar 8.390 warga Jakarta Selatan, Kecamatan Pasar Minggu terdaftar sebagai pengguna aktif aplikasi Alpukat Betawi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kecamatan Pasar Minggu. Berikut tampilan dari aplikasi Betawi Alpukat:

**Gambar 1.2 Menu Layanan Aplikasi Alpukat Betawi**



*Sumber : Aplikasi Alpukat Betawi*

Perlu diketahuui sebelum menggunakan Aplikasi Alpukat Betawi ini harus registrasi terlebih dahulu , yaitu :

1. Lengkapi data NIK, No. KK, Email, Nama Lengkap, No. HP, Jenis Kelamin, Tanggal Lahir (harus sama dengan dokumen kependudukannya), kemudian Password untuk akses aplikasi.
2. Akan dikirim SMS dari Dukcapil DKI, Masukkan kode yang diterima
3. Setelah berhasil menemukan kode yang sesuai, dapat melakukan login dengan NIK dan Password yang sudah dibuat.

Berdasarkan registrasi diatas perlu diketahui petunjuk penggunaannya secara jelas. Peneliti akan memberikan informasi berdasarkan petunjuk yang ada di website Alpukat Betawi.

Pada menu *Home* Menampilkan daftar layanan yang dapat diakses pengguna dalam mengurus proses administrasi kependudukannya, berikut daftar submenu **Pelayanan Administrasi** yang tersedia pada menu *Home*.

**Tabel 1.1 Pelayanan Administrasi Alpukat Betawi**

PELAYANAN ADMINISTRASI	KETERANGAN
Pencetakan KTPel	Halaman pengajuan permohonan pencetakan KTPel.
Akta Kelahiran	Halaman pengajuan permohonan pembuatan Akta Lahir (pastikan KK sudah diperbaharui dengan data anak yang akan dibuatkan akta lahir).
Akta Kematian	Halaman pengajuan permohonan pembuatan Akta Kematian.
Pencetakan KK	Halaman pengajuan permohonan pencetakan Kartu Keluarga.

Perubahan Biodata	Halaman pengajuan permohonan perubahan biodata pengguna dan atau anggota keluarga.
Pencetakan KIA	Halaman pengajuan permohonan pencetakan Kartu Identitas Anak.
Informasi Data Keluarga	Menampilkan informasi data diri semua anggota keluarga yang terdapat dalam Kartu Keluarga.
Duplikat/Legalisir Akta	Halaman Pengajuan layanan Duplikat Akta, Legalisir Akta.
Akta Perkawinan	Halaman pengajuan permohonan Akta Perkawinan
Akta Perceraian	Halaman pengajuan permohonan Akta Perceraian
Permohonan Pindah	Halaman pengajuan permohonan Permohonan Pindah
Permohonan Kedatangan	Halaman pengajuan permohonan Permohonan Kedatangan

Sumber : <https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id>

Semua permohonan yang telah dibuat, akan tampil pada halaman depan masing-masing submenu layanan administrasi beserta status permohonannya.

Tabel 1.2 Status Permohonan Alpukat Betawi

STATUS PERMOHONAN	KETERANGAN
<i>Generate</i> Permohonan	Pembuatan Permohonan Baru.
<i>Submit</i> Permohonan	Pengajuan permohonan.
Dijadwal	Penjadwalan pengambilan permohonan di Locket Pelayanan.
Diproses	Permohonan yang diajukan sedang dalam proses.
Selesai	Permohonan yang diajukan sudah selesai diproses.
Diterima Penduduk	Dokumen permohonan sudah diterima penduduk.
Dibatalkan	Pembatalan permohonan oleh penduduk.
Ditolak	Penolakan permohonan yang diajukan.

Sumber : <https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id>

Dan pada masing-masing daftar permohonan yang telah dibuat, terdapat **Tools Pencarian** data permohonan dengan **Kata Kunci Pencarian** yang bisa dilakukan berdasarkan kolom yang tersedia sesuai kebutuhan, kemudian tekan **Enter** pada keyboard.

Gambar 1.3 Data Permohonan

#	NIK	Tanggal Mohon	Tanggal Jadwal	Nama Lengkap
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Sumber : <https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id>

Berikut daftar ketentuan umum dalam penggunaan **Layanan Administrasi**.

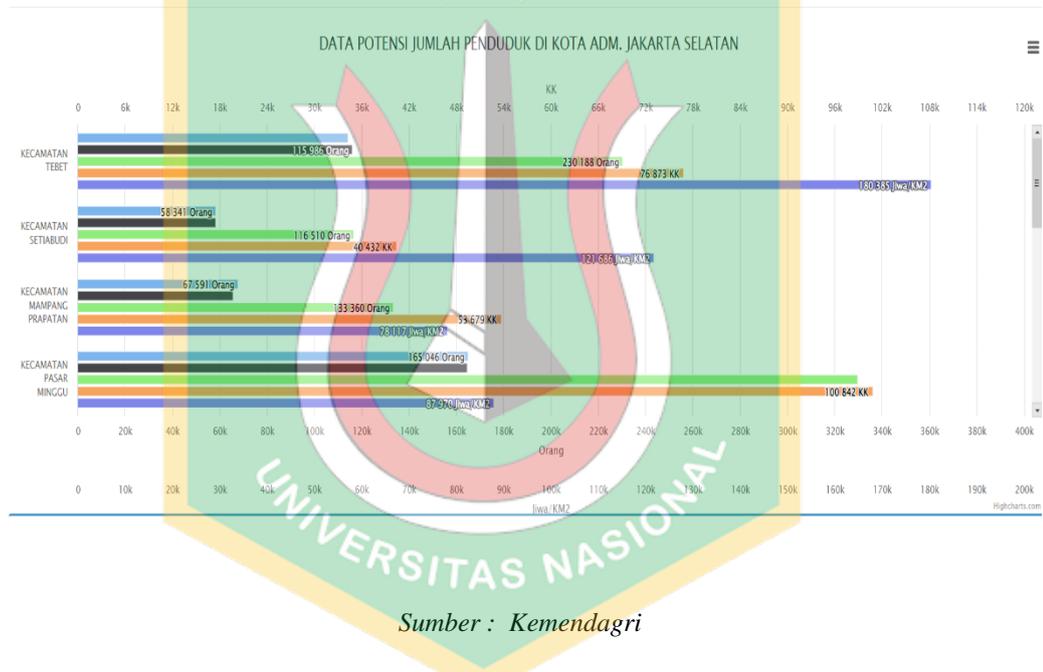
**Tabel 1.3 Ketentuan Layanan Administrasi**

KETERANGAN	KETENTUAN LAYANAN ADMINISTRASI
Tambah Permohonan	Selama permohonan yang telah dibuat belum berstatus selesai, maka tidak bisa dilakukan penambahan permohonan baru untuk layanan administrasi tersebut dengan NIK yang sama.
Surat Permohonan	Pastikan untuk membawa Surat Permohonan saat mendatangi service point dan menunjukkannya kepada petugas loket sebagai informasi pendukung bahwa pengguna telah mengajukan permohonan melalui aplikasi Alpukat Betawi. Surat permohonan bisa dibawa dalam bentuk cetak ataupun elektronik.
NIK KTP	Pastikan semua NIK yang dimasukkan pada aplikasi adalah NIK Warga DKI.
Kolom Action	Befungsi untuk melanjutkan proses pengajuan permohonan yang belum selesai atau terlewat saat pembuatan permohonan.
Dokumen Persyaratan	Upload dokumen persyaratan sesuai kondisi pengajuan layanan anda.

Sumber : <https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id>

Jadwal kedatangan ke loket untuk pengambilan dokumen yang dapat dijadwalkan paling cepat adalah H+1 (Hari Kerja) dari tanggal pengajuan permohonan layanan. Untuk pengajuan permohonan layanan diatas pukul 15.00 WIB penjadwalan paling cepat H+2 (Hari Kerja).<sup>6</sup> Jika tidak dapat mengakses layanan Alpukat Betawi, maka dapat meminta bantuan melalui Pengaduan Masyarakat di WhatsApp (WA). Akibatnya, layanan WA ini disebabkan oleh banyaknya permintaan dokumen yang dibuat, sementara petugas hanya bertanggung jawab untuk menginput data yang masuk, mengeluarkan dokumen, mengecek notifikasi WA, dan menginput ke loket. Akibatnya, respons terhadap permintaan yang meningkat untuk dokumen online ini seringkali lamban.

**Gambar 1.4 Data Potensi Penduduk Tahun 2023**



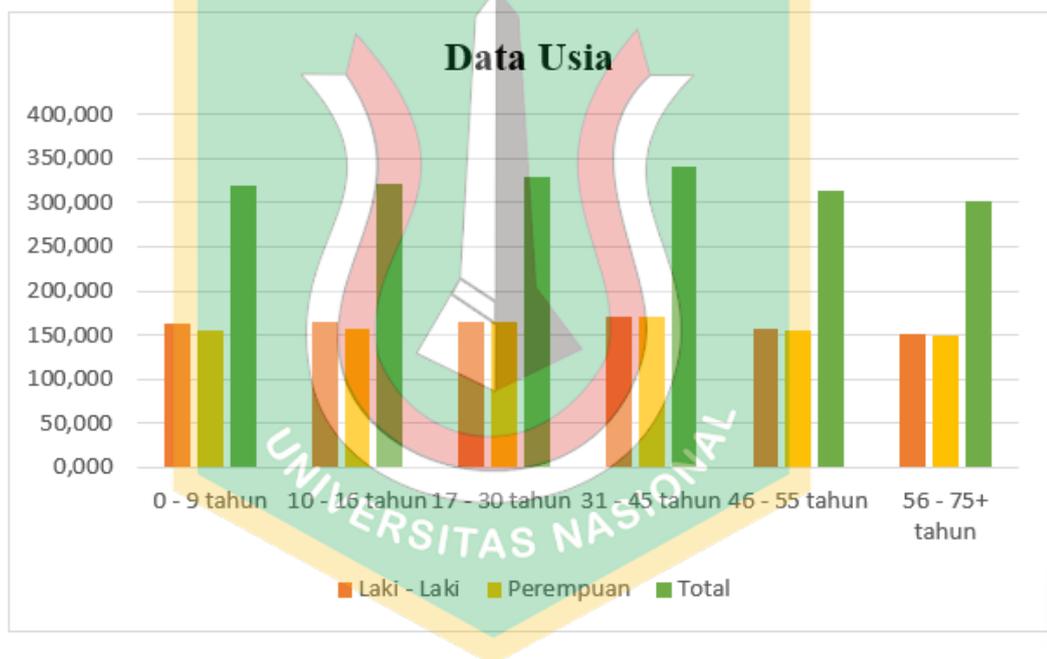
Berdasarkan jumlah penduduk Kecamatan Pasar Minggu dengan total keseluruhan kepadatan penduduk Kecamatan Pasar Minggu 87,971 jiwa/km<sup>2</sup> yang dimana jika disederhanakan sama dengan 1.926.564 jiwa.

<sup>6</sup> Muhammad Fatur Rahman dkk / Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan Dan Humaniora Vol 1. No. 2 (2022) 19-32

Tabel 1.4 Klasifikasi Usia Masyarakat Kecamatan Pasar Minggu

Kelompok Usia	Laki - Laki	Perempuan	Total
0 - 9 tahun	163,855	155,447	319,302
10 - 16 tahun	164,078	157,893	321,971
17 - 30 tahun	165,046	164,574	329,620
31 - 45 tahun	171,453	170,124	341,577
46 - 55 tahun	157,245	155,581	312,826
56 - 75+ tahun	151,157	150,111	301,268
			1.926,564

Gambar 1.5 Data Usia



**Tabel 1.5 Data Pengguna Aplikasi Alpukat Betawi Tahun 2021**

<b>Tipe Layanan</b>	<b>Jumlah Pemohon</b>
Pencetakan KTP El	2381
Akta Kelahiran	548
Akta Kematian	286
Pencetakan KK	1654
Perubahan Biodata	754
Pencetakan KIA	453
Informasi Data Kel	446
Duplikat/Legalisir Akta	588
Akta Perkawinan	845
Akta Perceraian	352
Permohonan Pindah	79
Permohonan Kedatangan	64
<b>JUMLAH</b>	<b>8450</b>

**Tabel 1.6 Data Pengguna Aplikasi Alpukat Betawi Tahun 2022**

<b>Tipe Layanan</b>	<b>Jumlah Pemohon</b>
Pencetakan KTP El	1320
Akta Kelahiran	328
Akta Kematian	175
Pencetakan KK	1110
Perubahan Biodata	135
Pencetakan KIA	658
Informasi Data Kel	353
Duplikat/Legalisir Akta	913
Akta Perkawinan	128
Akta Perceraian	97
Permohonan Pindah	79
Permohonan Kedatangan	80
<b>JUMLAH</b>	<b>5376</b>

**Tabel 1.7 Data Pengguna Aplikasi Alpukat Betawi Tahun 2023**

<b>Tipe Layanan</b>	<b>Jumlah Pemohon</b>
Pencetakan KTP El	1544
Akta Kelahiran	234
Akta Kematian	185
Pencetakan KK	1075
Perubahan Biodata	114
Pencetakan KIA	656
Informasi Data Kel	198
Duplikat/Legalisir Akta	1140
Akta Perkawinan	285
Akta Perceraian	115
Permohonan Pindah	64
Permohonan Kedatangan	77
<b>JUMLAH</b>	<b>5687</b>

**Tabel 1.8 Data Pengguna Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Pasar Minggu**

<b>Tahun</b>	<b>Banyaknya Pengguna (Jiwa)</b>
2019	3.225
2020	8.390
2021	8.450
2022	5.376
2023	5.687
2024	3.105
<b>Total</b>	<b>34.233</b>

*Sumber : Dukcapil Kecamatan Pasar Minggu*

**Gambar 1.6 Jumlah Pengguna Aplikasi Alpukat Betawi Tahun 2021 - 2023**



Menurut laporan hasil penilaian Pelayanan Aplikasi Alpukat Betawi, keterbukaan informasi publik di Kecamatan Pasar Minggu tahun 2023 dengan capaian target 13.000 jiwa/tahun. Kecamatan Pasar Minggu dengan jumlah penduduk usia produktif yakni 17 – 30 tahun yaitu 329,620 jiwa dengan banyaknya pengguna Aplikasi Alpukat Betawi pada tahun 2023 yaitu 5.687 jiwa yang dimana mendapat hasil persentase 0,017% yang berarti disebutkan masih kurangnya dalam penyampaian kepada masyarakat. Dengan kendala dalam pelayanan dalam aplikasi ini adalah menunjukkan bahwa banyak pengguna mengalami ketidakpuasan dalam menggunakan aplikasi. Hal ini dapat menyebabkan pengguna untuk tidak terus menggunakan aplikasi. Misalnya, pengguna mungkin mengeluhkan tentang kesulitan dalam registrasi, error sistem, atau kurangnya informasi yang jelas dan efektif, meskipun aplikasi Alpukat Betawi menawarkan berbagai fitur seperti pencetakan KTP elektronik, pencetakan kartu keluarga, dan lain-lain, namun masih ada kebutuhan untuk meningkatkan *attractiveness* dan kegunaan aplikasi ini. Banyaknya pengguna yang tidak puas dengan fitur-fitur yang ada dapat menyebabkan penggunaan yang terbatas. Adanya keterbatasan sosialisasi tidak dilakukan secara efektif, maka masyarakat mungkin tidak menyadari kehadiran aplikasi ini atau tidak memahami manfaatnya. Hal ini dapat menyebabkan

keterbatasan dalam menjangkau pengguna baru, terutama di Kecamatan Pasar Minggu

Pada pemakaian Aplikasi Alpukat Betawi yang terdapat didalam tabel terjadinya kenaikan dan penurunan pengguna yang dimana terjadi kenaikan karena pada tahun 2020-2021 covid-19 sedang naik dan adanya *lock down* yang mengharuskan masyarakat tidak bersosialisasi, maka dari itu segala aktifitas dilakukan secara online. Setelah pemerintah mengumumkan ke-longgaran *lock down* masyarakat dapat bersosialisasi diluar, akan tetapi Aplikasi Alpukat Betawi masih digunakan dengan lancar. Umumnya pengguna Aplikasi Alpukat Betawi digunakan oleh masyarakat yang sibuk bekerja dan tidak memiliki waktu untuk langsung mengurus dokumen kependudukan.

Berdasarkan jumlah penduduk Kecamatan Pasar Minggu pada Tahun 2023 ada 1.926.564 jiwa, tetapi jumlah keseluruhan pendaftar pengelolaan kependudukan lewat aplikasi Alpukat Betawi yang terealisasi pada tahun 2023 hanya mencapai 5.687 jiwa dari target yang ditetapkan oleh Dukcapil Kecamatan Pasar Minggu yang dimana seharusnya di tingkatkan dalam sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui adanya aplikasi ini. Proses melakukan pengajuan untuk suatu administrasi kependudukan lewat sebuah aplikasi Alpukat Betawi terbagi menjadi dua, yakni pengajuan secara independen oleh masyarakat dan melalui pihak kecamatan/kelurahan untuk membantu warga yang menghadapi kesulitan. Meskipun implementasi program ini menunjukkan potensi positif, berbagai tantangan dan masalah timbul karena jumlah pemohon yang mengajukan sebuah administrasi kependudukan. Salah satu hambatan yang ditemukan adalah kesulitan akses dan masalah teknis, seperti kesulitan saat mengunggah dokumen, yang dikeluhkan oleh beberapa masyarakat terkait penggunaan aplikasi Alpukat Betawi.

Kendala tersebut diungkapkan oleh pengguna aplikasi Alpukat Betawi, menyoroti bahwa aplikasi tersebut masih memiliki kekurangan dan kelemahan. Permasalahan yang muncul melibatkan kesulitan dalam mengakses dan mengunggah foto serta dokumen. Masyarakat merasa kesulitan karena proses *loading* yang lama/memakan waktu pada server aplikasi Alpukat Betawi dan juga

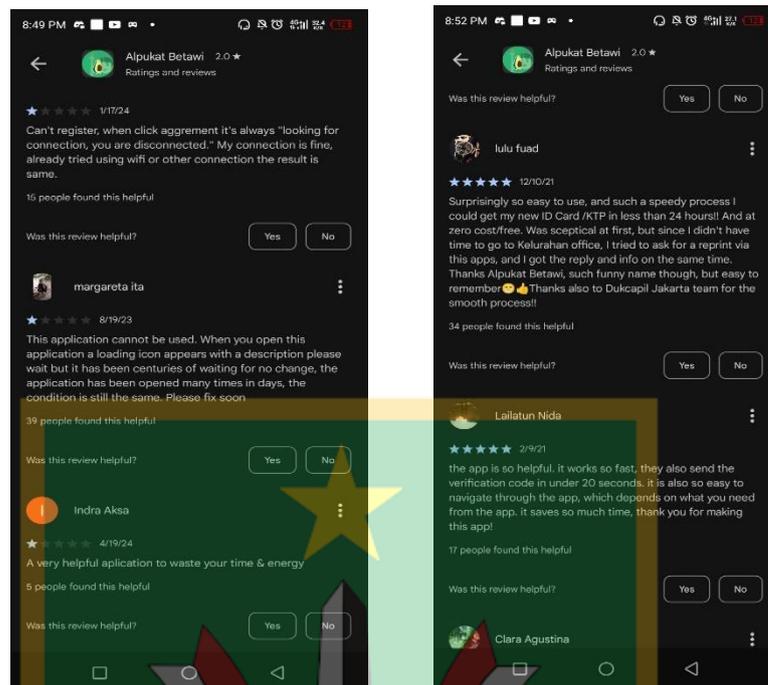
membutuhkan jaringan yang stabil. Akan tetapi pada saat *server* sedang *down* tidak ada pemberitahuan kepada masyarakat melalui sosial media maupun secara langsung.

Adapun kendala lainnya pada proses pengunggahan dokumen setelah mendapatkan nomor antrian tidak sesuai pada tanggal yang ditentukan tetapi ada pemberitahuan bahwa kemunduran pengambilan dokumen tersebut dan juga bila masyarakat ingin mengubah biodata kependudukan harus langsung ke dukcapil. Tak hanya itu kendala lain pada pengetahuan Aplikasi Alpukat Betawi kurang adanya pemerataan informasi yang yang diberikan oleh pihak Dukcapil Kecamatan Pasar Minggu. Kendala atau permasalahan lain yang terungkap melalui ulasan di Google Playstore terkait aplikasi Alpukat Betawi menyatakan bahwa implementasi aplikasi ini pada kenyataannya tidak memenuhi harapan masyarakat.



*Sumber : Aplikasi Alpukat Betawi*

**Gambar 1.8 Review Masyarakat**



*Sumber : Aplikasi Alpukat Betawi*

Dapat dilihat juga dari rating di google Aplikasi Alpukat Betawi mendapatkan rating yang kurang dan ulasan yang tidak baik dari masyarakat. Meskipun hanya membutuhkan waktu kurang dari satu jam ketika berkas sudah lengkap dan valid, proses berkas dikatakan valid dan akan dilanjutkan untuk diproses membutuhkan waktu yang lama, proses registrasi yang terkadang masing mengalami error system, aplikasi masih kurang informatif dan permasalahan lainnya. Sehingga masih perlu adanya perbaikan agar aplikasi dapat digunakan secara optimal. Akan tetapi meskipun banyaknya kendala pada ulasan Aplikasi Alpukat Betawi, aplikasi digital ini juga membantu pada prosesnya layanan administrasi kependudukan melalui online.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana aplikasi Alpukat Betawi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini mencakup pengukuran waktu penyelesaian permohonan, tingkat kepuasan pengguna, dan responsivitas layanan yang diberikan melalui aplikasi dan cara masyarakat mengakses layanan dan bagaimana aplikasi ini beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat di era digital. Dengan fokus pada implementasi teknologi

informasi dan komunikasi (TIK), dengan adanya tantangan yang dihadapi dalam proses digitalisasi, serta respon masyarakat terhadap penggunaan teknologi dalam mendukung dan melestarikan warisan budaya Betawi.

Dengan demikian, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengambil keputusan dalam konteks implementasi teknologi dalam pelayanan publik di tingkat lokal, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut di masa mendatang. Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI ALPUKAT BETAWI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN PASAR MINGGU, JAKARTA SELATAN”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana aplikasi Alpukat Betawi dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan dokumen kependudukan, serta mengurangi keterlambatan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan?

Bagaimana aplikasi Alpukat Betawi dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan dokumen kependudukan secara online?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Alpukat Betawi adalah aplikasi yang menyediakan berbagai fitur dan menu layanan kependudukan seperti mengajukan permohonan layanan, penjadwalan pelayanan, dan memantau progres pelayanan yang sudah diajukan. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi hambatan dalam proses pelayanan, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan dokumen kependudukan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Pada bab ini peneliti akan memaparkan apa saja manfaat teoritis dan manfaat praktis pada penelitian ini.

#### Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat menjadi bahan referensi dan kontribusi pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai Pelayanan Administrasi Aplikasi Alpukat Betawi

#### Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini Aplikasi Alpukat Betawi memungkinkan warga DKI Jakarta untuk mengajukan pelayanan administrasi kependudukan secara digital, mudah, cepat, dan akurat

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisikan mengenai gambaran secara rinci pada penelitian ini. Secara garis besar penulisan laporan skripsi ini terdiri dari 3 (tiga) bab. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing bab secara ringkas dapat diterapkan sebagai berikut:

#### **BAB I           PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti menguraikan latar belakang masalah yang memicu dilakukannya penelitian ini, dilanjutkan dengan rumusan.

#### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan mengenai penelitian terdahulu yang relevan, uraian teori yang berkaitan dengan Pelayanan Administrasi Aplikasi Alpukat Betawi serta kerangka teori.

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai metodologi penelitian yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian yang mencakup jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, fokus penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan uji keabsahan data.

