

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Merupakan sebuah instansi Daerah yang Mempunyai Tugas Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia . Dimana Instansi Ini tersebar di 37 Provinsi yang dimana setiap Daerah memiliki kualitas pelayanan masing – masing karena dipengaruhi oleh kondisi geografis, permasalahan lokal dan kemampuan yang berbeda .

Yang Kita Ketahui Pada Masa Pandemi Covid – 19 semua Dilakukan Secara Online Keberadaannya tidak hanya menjadi ancaman dan berdampak bagi sektor kesehatan saja tetapi sudah menjalar keberbagai sektor kehidupan , mulai dari pariwisata, transportasi, ekonomi, hingga sektor birokrasi. Permasalahan yang menjadi ancaman keberbagai sektor kehidupan ini perlu adanya sebuah inovasi agar setiap sektor mampu beradaptasi ditengah keadaan pandemi. Dalam tata kelola birokrasi pandemi covid-19 mengajarkan kita. Bahwasannya dalam segala situasi, birokrasi harus mampu beradaptasi dan menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Masa pandemi covid-19 ini menuntut birokrasi untuk mampu mengoptimalkan pemanfaatan TIK (teknologi, informasi, dan komunikasi) dalam berbagai sektor pemerintahan.

Dalam era globalisasi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat saat ini sangatlah memungkinkan masyarakat untuk bisa mengakses informasi apa saja yang mereka butuhkan dalam kehidupan sehari-hari, seolah-olah tidak ada batasannya. Dengan terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini juga berdampak kepada lembaga publik seperti pemerintah daerah. Sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan.

Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, tentunya negara di dunia berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan penggunaan teknologi terbaru untuk diterapkan pada pelayanan publik demi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Menurut Peraturan Menteri PANRB (Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>1</sup>

Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. di Indonesia sendiri sedang mencoba menerapkan sekaligus mengembangkan yang dinamakan dengan E-government, E-government sendiri adalah proses penggunaan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pemerintah. Namun kesiapan masyarakat Indonesia dalam menghadapi E-government dapat dibidang berbeda-beda, karena tidak semua masyarakat di Indonesia itu paham tentang perkembangan teknologi yang sedang berlangsung sekarang.

Namun ada sebuah perwujudan perkembangan yang patut di apresiasi oleh pemerintah yakni dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang isinya memperjelas mekanisme pedoman evaluasi system pemerintahan yang berbasis elektronik. Sehingga sudah terdapat panduan dan pedoman system berbasis elektronik yang dapat dilihat bagi masyarakat yang ingin mengenal system ini secara lebih dalam. Salah satu wujud E-Government dalam pelayanan publik adalah pada pelayananan

---

<sup>1</sup> Dukcapil Bisa, "Inovasi Pelayanan Publik", Senin – Jum;at : 07:15 - 15:45 WIB, Link: <https://dukcapil.kalbarprov.go.id/pages/inovasi-pelayanan-publik#:~:text=Menurut%20Peraturan%20Menteri%20PANRB%20No,secara%20langsung%20maupun%20tidak%20langsung>

Administrasi Kependudukan, yang mana tentunya banyak sekali yang harus diurus dan dicatat agar kita tercatat sebagai Warga Negara Indonesia yang sah.

Sesuai anjuran pemerintah yang mengharuskan seluruh pegawai ASN bekerja dari Rumah (Work From Home/WFH) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan dan RB) menerbitkan Surat Edaran Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kedinasan Dengan Bekerja Di Rumah/Tempat Tinggalnya (Work From Home/WFH) Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) Sebagai Upaya Pencegahan Dan Meminimalisir Penyebaran COVID-19. Sesuai ketentuan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangundangan, Menteri apabila diperlukan berdasarkan kewenangannya dapat menetapkan Peraturan Menteri yang diakui keberadaannya dan mempunyai kekuatan hukum mengikat

Maka Dari Itu pemerintah DukCapil DKI Jakarta Khususnya Dukcapil Jakarta Selatan Mengeluarkan Aplikasi Layanan Elektronik Alpukat Betawi Agar Memudahkan Masyarakat Tidak Perlu Datang Jauh – Jauh ke Dukcapil Jakarta Selatan Untuk Mengantri Dalam Pengajuan Pembuatan E-KTP dan Lain Sebagainya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UndangUndang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayan publik dan pembangunan sektor lain (Moris Pricahyadi 2019).

Aplikasi alpukat betawi telah diluncurkan sejak awal bulan febuari tahun 2020 dengan tersedia dalam versi android dan dapat diunduh melalui google play store atau dapat diakses langsung melalui situs resminya alpukat-dukcapil.Jakarta.go.id. 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.

Dalam menggunakan aplikasi alpukat betawi terdapat petunjuk penggunaan yang harus dilakukan pengguna aplikasi untuk mengajukan pelayanan administrasi kependudukan, diantaranya. Pertama, pada menu home akan ditampilkan daftar layanan yang dapat diakses pengguna dalam mengurus proses administrasi kependudukannya. Kedua, pengguna aplikasi memilih pengajuan layanan administrasi dan permohonan yang telah dibuat, akan ditampilkan pada halaman depan masing-masing submenu layanan administrasi beserta status permohonannya. Ketiga, setelah permohonan yang berhasil diajukan dan sudah selesai diproses pengguna diminta untuk datang kekelurahan yang bersangkutan melalui notifikasi berupa sms untuk mengambil dokumen tersebut. Alpukat betawi ini adalah aplikasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta khusus bagi warga DKI dalam memproses pengajuan pelayanan administrasi kependudukan secara digital, mudah, cepat, dan akurat.

### 1.1. Gambar Aplikasi Alpukat Betawi



Dengan hadirnya Aplikasi Alpukat Betawi bukan berarti tidak mungkin jika adanya keluhan dari para pengguna aplikasi tersebut. Aplikasi ini juga memiliki review yang kurang baik dari para pengguna. Jika dilihat dari kolom review tentang aplikasi ini di google play, bisa dilihat bahwa masih banyak dari pengguna yang mengeluhkan

kekurangan dari aplikasi ini yang mana pengguna mengeluhkan bahwa masih saja harus datang ke kantor dukcapil meskipun telah menggunakan aplikasi Alpukat Betawi Serta Jika Di Telusuri Banyak nya Masyarakat Yang Tidak Tahu Tentang Layanan Elektronik Alpukat Betawi. Selama berjalan nya Aplikasi Alpukat Betawi di Dukcapil Jakarta Selatan masih banyak nya pengaduan terhadap pemakaian aplikasi Alpukat Betawi.

Peluncuran aplikasi alpukat betawi tersebut sudah dilakukan mulai dari awal bulan Februari tahun 2020 yang terdapat dengan versi android dan bisa mengunduhnya lewat google play store dan mengaksesnya, sekitar 8.935 warga Jakarta yang tercatat aktif menggunakan aplikasi Alpukat Betawi yang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta buat (Amrullah dan Amanda, 2020). Fakta tersebut memperlihatkan bahwa terdapat banyak masyarakat yang belum berminat pada pelayanan publik online. Masyarakat lebih terbiasa datang langsung ke kantor pelayanan untuk pengelolaan administrasi kependudukan.<sup>2</sup>

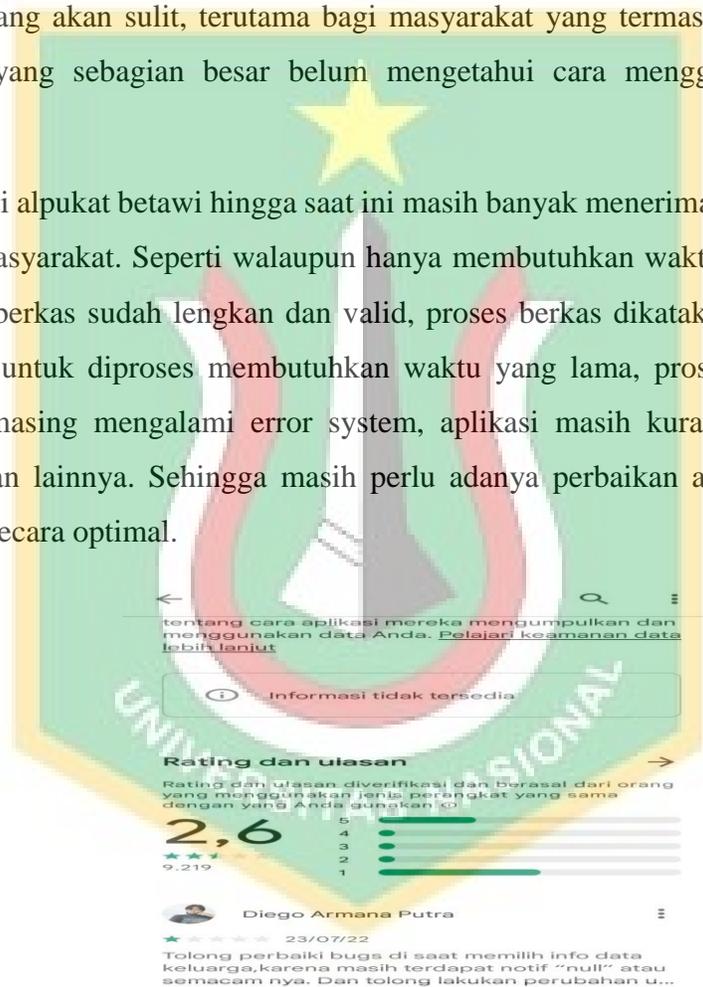
Aplikasi ini cukup efektif Dalam Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di DKI Jakarta karena dapat bekerja secara responsive, minimnya kesalahan yang terjadi, menampilkan desain user interface yang baik sehingga memudahkan pengguna dalam menjalankan aplikasi alpukat betawi , namun sampai saat ini minat masyarakat terhadap aplikasi masih minim. Karena output dari permohonan yang diajukan belum dapat terintegrasi secara online, yang menyebabkan masyarakat harus mengambil dokumen fisik di kantor dukcapil setempat. Meski masyarakat sudah terbiasa mengurus administrasi kependudukan, bukan berarti mereka tidak kesulitan ketika pelayanan dilakukan secara manual. Dalam pelaksanaannya, baik layanan manual maupun online, meskipun tidak ada perbedaan persyaratan dan prosedur, namun pelaksanaannya tentu

---

<sup>2</sup> Rohmah Dhini, AL Jannah Dejehave, "Penerapan Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Utara", Jurnal Community Development Vol.4 No.3 Tahun 2023, Hal 5526-5529  
Muhammad Fatur Rahman, Silvia Shyfa Azani, Githa Putri Rengganis, "Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di DKI Jakarta", Jurnal JISPENDIORA Vol 1 No.2 (Agustus 2022)

<sup>3</sup> berbeda. Jika pelayanannya manual cukup masyarakat datang ke kantor dan <sup>4</sup> menyampaikan kebutuhannya, jika persyaratan sudah terpenuhi maka yang bersangkutan tinggal menunggu pelayanan selesai oleh petugas. Sedangkan dalam layanan online, masyarakat harus mengikuti langkah - langkah yang ada di website atau aplikasi yang disediakan. Walaupun proses pelayanannya lebih cepat, namun bagi sebagian orang akan sulit, terutama bagi masyarakat yang termasuk dalam kategori orang tua yang sebagian besar belum mengetahui cara menggunakan teknologi informasi.

Aplikasi alpukat betawi hingga saat ini masih banyak menerima ulasan yang tidak baik dari masyarakat. Seperti walaupun 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.



## 1.2. Gambar Ulasan Beserta Rating Aplikasi Alpukat Betawi

<sup>3</sup> Muhammad Fatur Rahman, Silvia Shyfa Azani, Githa Putri Rengganis, "Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di DKI Jakarta", Jurnal JISPENDIORA Vol 1 No.2 (Agustus 2022)

Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta perlu melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat Penulis menjumpai Fakta bahwa terdapat masalah dalam penerapan aplikasi Alpukat Betawi di Dukcapil Jakarta selatan

**Pertama**, adanya laporan hasil observasi peneliti terdahulu jika ditelusuri masih banyak nya Ulasan keluhan masyarakat pengguna Aplikasi Alpukat Betawi karena server down pada ulasan aplikasi play store berdasarkan hasil observasi peneliti

**Kedua**, berdasarkan data kependudukan dukcapil masih banyak masyarakat yang belum berminat pada pelayanan publik online. Masyarakat lebih terbiasa datang langsung ke kantor pelayanan untuk pengelolaan administrasi kependudukan.

**Ketiga**, berdasarkan hasil observasi lapangan hambatan yang terjadi pada Inovasi aplikasi Alpukat Betawi adalah keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung sistem kerja aplikasi. termasuk sistem IT yang terbatas, komputer, dan stabilitas jaringan internet yang memadai

**Keempat**, berdasarkan hasil pengamatan Observasi pada aplikasi Alpukat betawi terdapat hambatan yang terjadi pada inovasi aplikasi alpukat betawi masih adanya Keterlambatan Pelayanan Karena Data Kependudukan Bermasalah

Tantangan yang dihadapi oleh sektor publik untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakatnya semakin tambah karena banyak nya yang kurang puas terhadap layanan online aplikasi Alpukat Betawi ini Reformasi Birokrasi merupakan salah satu gagasan yang diharapkan dapat mengakomodasikan perubahan – perubahan tersebut terutama dalam pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi dapat menjadi salah satu aset yang digunakan oleh pemerintah untuk mewujudkan reformasi birokrasi.

Melihat masalah yang menjadi tantangan publik dalam Pelayanan Elektronik Aplikasi Alpukat Betawi, maka sudah seharusnya pemerintah mengambil langkah supaya pelayanan masyarakat dapat di implementasikan dengan baik dan berhasil memenuhi harapan serta sudah sejauh mana pemerintah menyarankan dalam penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi dengan demikian Penulis tertarik untuk melakukan Penelitian yang berjudul “**Inovasi Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat (Alpukat Betawi) Dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta Selatan tahun 2022**”, alasan penulis mengambil judul ini adalah demi mengevaluasi sejauh mana Inovasi pelayanan Publik pada Aplikasi Akses langsung pelayanan dokumen cepat dan akurat (Alpukat Betawi) serta menjadikan bahan evaluasi terhadap pemerintah Provinsi Dki Jakarta dalam penyelenggaraan pengaplikasian dalam mengoperasikan aplikasi tersebut yang akan di inovasi dalam sistem aplikasi tersebut. pada kajian selanjutnya penelitian ini dibutuhkan dengan pendekatan kepada masyarakat demi terjalannya keberhasilan dalam inovasi pedoman E-government pada ranah instansi Dukcapil Jakarta Selatan Khususnya di Kecamatan Pasar Minggu.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Uraian diatas maka yang menjadi Permasalahan pokok adalah Bagaimana Inovasi pengoperasian Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat (Alpukat Betawi) dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta Selatan pada tahun 2022 ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi aplikasi akses langsung pelayanan dokumen cepat dan akurat (Alpukat Betawi) dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Jakarta Selatan tahun 2022

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini sangat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi pembaca atau peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa di waktu yang akan datang. Ditambahkan pula wawasan dan informasi bagi pembaca tentang bagaimana Inovasi Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat (Alpukat Betawi) dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta Selatan Dan bisa digunakan untuk mendapatkan gelar sarjana di prodi Administrasi Publik.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Mampu digunakan untuk menyampaikan masukan dan nasihat tentang Inovasi Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat (Alpukat Betawi) dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta Selatan Khususnya di Kecamatan Pasar Minggu, kemudian dapat dimanfaatkan oleh instansi pemerintah seperti Dukcapil Jakarta Selatan untuk mengetahui bagaimana Inovasi serta mengevaluasi Aplikasi Alpukat agar lebih dipahami di kalangan masyarakat gelar sarjana di prodi Administrasi Publik.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam penelitian dan pengembangan terhadap isi skripsi ini, maka penulis memerlukan kerangka penelitian yang sistematika penelitian skripsi ini terdiri dari 5 bab yang diorganisasikan ke dalam bab demi bab, sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini merupakan gambaran dari isi penelitian untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan kajian teori . Bab ini membahas tentang teori yang penulis gunakan pada penelitian ini

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode yang penulis gunakan pada penelitian ini. Bab ini terdiri dari pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, dan lokasi serta jadwal penelitian.

## BAB IV PENELITIAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis membahas analisis mendalam terhadap persoalan yang menjadi focus dalam penelitian serta pengolahan data yang terkumpul dan pembahasan hasil penelitian mengenai bagaimana Inovasi Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat (Alpukat Betawi) dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta Selatan

## BAB V PENUTUP

Pada bab ini, penulis membahas mengenai kesimpulan dan saran penulis mengenai semua hasil penelitian. Maka di bagian akhir secara berurutan yaitu : Daftar Pustaka, Biodata Penulis, Lampiran – Lampiran serta Dokumentas