



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**“INOVASI APLIKASI AKSES LANGSUNG PELAYANAN  
DOKUMEN CEPAT DAN AKURAT (ALPUKAT BETAWI)  
DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL DI JAKARTA SELATAN TAHUN 2022 ”**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat demi mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu  
Administrasi Publik (S.AP)**

**SILVIA FAUZI**

**193515516010**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**UNIVERSITAS NASIONAL**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**“INOVASI APLIKASI AKSES LANGSUNG PELAYANAN  
DOKUMEN CEPAT DAN AKURAT (ALPUKAT BETAWI)  
DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL DI JAKARTA SELATAN TAHUN 2022 ”**

**SKRIPSI**

*Proposed to comply with part of the terms of to obtain Bachelor of Public  
Administration (S.AP)*

**SILVIA FAUZI**

**193515516010**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES***

***DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

***UNIVERSITAS NASIONAL***

***2023***

## ABSTRAK

Nama : Silvia Fauzi

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : INOVASI APLIKASI AKSES LANGSUNG

PELAYANAN DOKUMEN CEPAT DAN AKURAT  
(ALPUKAT BETAWI) DALAM PELAYANAN  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI  
JAKARTA SELATAN TAHUN 2022

penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi ( Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat ) dalam pelayanan kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta selatan , Tujuan yang berasal penelitian ini demi mengemukakan dan menyelenggarakan analisa mengenai Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi ( Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat ) dalam pelayanan kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta selatan , Prinsip yang yang aplikasikan adalah yang berasal dari Rogers . Metode yang digunakan adalah jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif . Hasil Penelitian menunjukkan bahwasannya Aplikasi Alpukat betawi sudah dijalankan sesuai dengan 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 serta sudah berjalan sesuai dengan nilai – nilai , norma dan latar belakang aplikasi alpukat betawi yang mempunyai aturan tersendiri tidak bisa digunakan semena – mena karena terdapat hukuman yang tegas, aplikasi alpukat betawi memiliki keuntungan lebih masyarakat bisa terbantu untuk mempermudah membuat dokumen penting yang hanya bisa dilakukan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi di Handphone yang bisa di gunakan dimana pun dan kapan pun walaupun aplikasi alpukat memiliki keuntungan terdapat juga permasalahan dimana masyarakat masih banyak yang belum mengenal aplikasi alpukat betawi, adanya keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologii informasi, keterbatasan sarana dan prasarana serta masih adanya keterlambatan pelayanan karena data kependudukan bermasalah , server sering down karena jaringan yang terkadang tidak ada sinyal dan masih adanya Keterlambatan Pelayanan Karena Data Kependudukan Bermasalah

kata kunci : inovasi , Aplikasi Alpukat Betawi, Kualitatif

## ABSTRACT

*Name : Silvia Fauzi*

*Study Program : Public Administration*

*Title : Innovation Of Direct Access Application For Fast and Accurate Document Services (ALPUKAT BETAWI) IN Population and Civil Registration Service In south Jakarta in 2022*

*This research raises the issue of the Betawi Avocado Application Innovation ( Fast and Accurate Document Service Direct Access Application ) in population and civil registration services in South Jakarta. Fast and Accurate) in the service of population and Civil Registration in South Jakarta, the principle that is applied is that of Rogers. The method used is a qualitative type with a descriptive approach. The research results show that the Betawi Avocado Application has been carried out in accordance with the Minister of Home Affairs Regulation Number 5 of 2018 concerning Guidelines for Evaluation of Electronic-Based Government Systems whose contents clarify the mechanism for evaluating guidelines for electronic-based government systems and have been running in accordance with values, norms and background The Betawi avocado application has its own rules and cannot be used arbitrarily because there are strict penalties, the Betawi avocado application has more advantages, the community can be helped to make it easier to make important documents which can only be done using the Betawi Alpukan application on mobile which can be used anywhere and anytime. even though the avocado application has advantages there are also problems where many people are still not familiar with the Betawi avocado application, there are limited human resources who are competent in the field of information technology, limited facilities and infrastructure and there are still service delays because of population data problems, the server is often down because the network sometimes has no signal and there are still service delays due to problem population data*

*keywords: innovation, Betawi Avocado Application, Qualitativ*



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

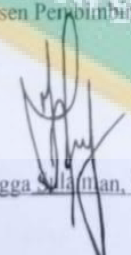
**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Silvia Fauzi  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516010  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat (Alpukat Betawi) Dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta Selatan Tahun 2022  
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 25 Juli 2023

Dosen Pembimbing

  
Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P

Dekan

  
  
Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Silvia Fauzi  
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516010  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat (Alpukat Betawi) Dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Drs. Zainul Djumaidi, M.Si

Penguji I : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

Penguji II : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Silvia Fauzi  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516010  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat (Alpukat Betawi) Dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta Selatan Tahun 2022

Masyarakat dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajarkan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat

Jakarta, 23 Agustus 2023



nyataan,

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah menyuguhkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelenggarakan penyelesaian terhadap skripsi yang dengan judul **“Inovasi Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat (Alpukat Betawi) Dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta Selatan Tahun 2022”**. Skripsi ini merupakan syarat demi menemukan gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Masyarakat umum.

Peneliti menyayang berasal bahwasannya kelancaran dan pengerjaan skripsi ini tidak lepas yang berasal bantuan, dukungan moral, dan pengarahan yang tiada henti yang berasal beragam instrumen. Oleh sebab itu, pada peluang kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua orang yang telah memberikan bantuannya kepada peneliti ketika menyusun skripsi, yakni kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ernawati Chotim, S. Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Nasional
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.S.I. selaku Wakil Dekan Instansi Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



5. Ibu Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Agenda Studi Administasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P, selaku Sekretaris Agenda Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional
7. Seluruh Dosen , Staff dan karyawan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
8. Kepada Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih atas ketersediaan Bapak yang telah memberikan bantuan kepada prosedur penulisan skripsi hingga selesai dengan efisien
9. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya Bapak Achmad Fauzi dan Ibu Ade Faridah tercinta yang selalu mendo'akan, menyuguhkan dukungan baik moral maupun finansial.
10. Terima kasih juga kepada abang serta adik – adik saya yang selalu mensupport saya dalam mengerjakan skripsi
11. Terima kasih kepada seseorang , yang telah memberikan semangat saya , motivasi serta support dan banyak hal yang sangat berarti dilakukan kepada saya dalam menyusun Skripsi ini
12. Teman-teman dirumah saya naura Juanita thamrin, erni exsa ramadhani, dan nurokta fauziah yang telah menyuguhkan semangat, motivasi, masukan dan saran satu sama lain.

13. Teman-teman kuliah saya Astri Febrianti, Nike Nurhayati dan Putri Rahmadina, Regita septiani beserta Funny serta teman seperbimbingan saya yang telah mensupport saya
14. Terima kasih untuk teman SMA saya yang memberikan waktu serta semangat saya dalam mengerjakan skripsi
15. Terima kasih kepada Kepala Suku Dinas serta jajaran staff Dukcapil Jakarta Selatan yang telah memberikan data – data dalam penelitian saya
16. Terima kasih kepada ibu serta bapak masyarakat untuk menjadi informan saya terkait aplikasi alpukat betawi

Akhir kata dan dengan segala kerendahan hati kepada semua instrumen yang terlibat, hingga pada akhirnya kewajiban akhir ini terselesaikan



Jakarta, 28 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Silvia Fauzi'.

(Silvia Fauzi)

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	viii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2. Manfaat Praktis .....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.2. Kerangka Teori.....	15
2.2.1. Inovasi.....	15
2.2.1.1. Ciri – Ciri Inovasi.....	18
2.2.1.2. Manfaat Inovasi.....	19
2.2.1.3. Tujuan Inovasi.....	19
2.2.2. Pelayanan Publik.....	20
2.2.2.1 Prinsip Pelayanan Publik.....	22

2.2.2.2. Standar Pelayanan Publik .....	23
2.2.2.3. Indikator – Indikator Pelayanan Publik .....	24
2.2.3. Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat ..	26
2.3. Kerangka Pemikiran.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	31
3.2. Penentuan Informan .....	33
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3.1. wawancara.....	34
3.3.2. observasi.....	34
3.3.3. Dokumentasi .....	35
3.3.4. Studi Kepustakaan.....	35
3.4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	35
3.4.1. Reduksi Data .....	36
3.4.2. Penyajian Data .....	37
3.4.3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi.....	37
3.5. Lokasi & Jadwal Penelitian.....	38
3.5.1 Lokasi Penelitian .....	38
3.5.2. Jadwal Penelitian.....	38
3.6. Sumber Data.....	40
3.6.1. Data Primer .....	40
3.6.2. Data Sekunder .....	40
3.7. Signifikansi Penelitian .....	40
3.7.1. Signifikansi Teoritis .....	40
3.7.2. Signifikansi Praktis .....	41
3.8. Uji Keabsahan Data .....	41
<b>BAB IV .....</b>	<b>43</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>

4.1. Hasil Pembahasan .....	43
4.1.1. Gambaran Umum Dukcapil DKI Jakarta.....	43
4.1.2. Struktur Organisasi Dukcapil ( Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ).....	45
4.1.3. Visi dan Misi Dukcapil DKI Jakarta .....	46
4.1.4. Fungsi Dukcapil DKI Jakarta .....	47
4.2.1. Gambaran Umum Dukcapil Jakarta Selatan .....	48
4.2.2. Landasan Hukum Pelayanan Operasional Pelayanan Dukcapil Jakarta Selatan .....	52
4.2.4. Tugas dan Fungsi Dukcapil DKI Jakarta Selatan .....	53
4.3. Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat.....	54
4.3.1. Cara Penggunaan Aplikasi Akses Langsung pelayanan Dokumen cepat dan Akurat (Alpukat Betawi).....	56
4.3.2. Layanan Akses Langsung pelayanan Dokumen cepat dan Akurat (Alpukat Betawi).....	57
4.2. Inovasi Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat (Alpukat Betawi) Dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jakarta Selatan Tahun 2022.....	59
4.2.1. Advantage ( keuntungan Relative ) .....	60
4.2.2. Compability (Kesesuaian) .....	65
4.2.3. Complexity (Kerumitan) .....	71
4.2.4. Triability (Kemungkinan Dicoba) .....	75
4.2.5. Observability (Kemudahan di amati).....	80
<b>BAB V.....</b>	<b>89</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>89</b>
5.1. Kesimpulan : .....	89
5.2. Saran : .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>HASIL TURNITIN.....</b>	<b>119</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>120</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Daftar Pedoman Wawancara.....	93
Lampiran II Transkrip Wawancara.....	97
Lampiran III Hasil Dokumentasi Penelitian.....	115
Lampiran IV Lampiran Surat Penelitian.....	117

