

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam suatu negara, pelayanan publik merupakan tulang punggung bagi kesejahteraan masyarakat dan stabilitas sosial. Pelayanan publik yang efektif dan efisien mencakup berbagai aspek kehidupan seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, dan layanan administrasi. Pelaksanaan pelayanan publik dimotori dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menekankan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif.

Dalam era modernisasi saat ini, masyarakat harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang pesat. Hal ini mendorong mereka untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna mendukung kehidupan sehari-hari. Pemanfaatan teknologi ini memudahkan akses masyarakat terhadap informasi dan komunikasi yang sangat penting di era saat ini. Dengan menyadari pentingnya teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat mengharapkan pemerintah menyediakan layanan digital untuk mempercepat proses pelayanan tanpa birokrasi yang rumit. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan memiliki peran vital dalam pengolahan data, mencakup berbagai proses manipulasi untuk menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menggarisbawahi bahwa teknologi ini dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta transparansi pemerintahan. Lebih lanjut, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menegaskan pentingnya teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, dan dapat dipercaya.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah memulai inovasi dalam pelayanan publik, khususnya dalam administrasi kependudukan, dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi yang dikenal sebagai pemerintahan

elektronik. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan kolaborasi yang terintegrasi antara berbagai instansi pemerintahan, sehingga dapat meningkatkan kemudahan akses dan objektivitas dalam pelayanan publik. Langkah ini merupakan bagian dari upaya percepatan dalam mengelola, menyimpan, memanipulasi, dan mempublikasikan data administrasi kependudukan serta pencatatan sipil kepada masyarakat, sebagai bagian dari tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan layanan tersebut.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang membahas tentang administrasi kependudukan, sejumlah inisiatif penyelenggaraan dan penerbitan dokumen data kependudukan dilakukan dalam rangka mewujudkan administrasi kependudukan sebagai tanda atau identitas warga negara Indonesia, yang pada hakikatnya menawarkan pembelaan dan pengakuan atas keputusan yang dibuat tentang status pribadi seseorang. Memenuhi kriteria layanan dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan ahli.

Memanfaatkan teknologi informasi yang dinamis, terorganisir, dan tidak diskriminatif sangat penting untuk menyediakan layanan yang komprehensif dan berkualitas tinggi serta menyelesaikan masalah pengumpulan data kependudukan.

Indikator dalam penelitian ini untuk menilai efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi (Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat) di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan. Seperti dalam kemudahan akses hal tersebut menjadi sebuah alat ukur bahwa seberapa mudah masyarakat dapat mengakses aplikasi Alpukat Betawi. Hal ini mencakup ketersediaan aplikasi di berbagai *platform*, kecepatan akses, serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan fitur yang tersedia. Penilaian ini penting karena salah satu tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Selain dalam kemudahan akses, hal tersebut juga memberikan efisiensi waktu. Salah satu indikator kunci dalam penelitian ini, mengukur seberapa cepat proses administrasi dapat diselesaikan menggunakan aplikasi dibandingkan dengan metode tradisional. Pengurangan waktu yang signifikan dalam pengurusan dokumen kependudukan akan menunjukkan bahwa aplikasi ini efektif dalam meningkatkan efisiensi layanan publik.

Dengan mengukur indikator-indikator tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang dampak aplikasi Alpukat Betawi terhadap peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan lebih lanjut dan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik di wilayah lainnya.

Sesuai dengan Peraturan Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019, pelayanan administrasi kependudukan secara daring atau *online* di DKI Jakarta telah menjadi solusi efektif untuk mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Regulasi ini mendorong Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mengembangkan inovasi dalam pelayanan dokumen kependudukan, mengakomodasi kebutuhan masyarakat dengan mencakup wilayah yang luas. Program aplikasi Alpukat Betawi adalah salah satu inisiatif konkret Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keterukuran layanan kependudukan. Dengan aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan melalui *smartphone* mereka, mengurangi waktu, biaya, dan kesulitan perjalanan ke kantor layanan.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan aplikasi Alpukat Betawi yang dapat diakses melalui website Alpukat Betawi dan *PlayStore/AppStore*, untuk mengaktifkan layanan pendaftaran penduduk secara *online* yang terintegrasi dengan instansi pemerintah lainnya, seperti layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pengajuan pelayanan, penjadwalan, pemantauan, dan peningkatan akurasi data administrasi kependudukan semua dimungkinkan dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi. Aplikasi Alpukat Betawi dibentuk sebagai respons atas berbagai masalah yang sering terjadi dalam pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, seperti proses yang rumit dan memakan waktu lama, kurangnya transparansi, serta biaya yang tinggi. Dengan hadirnya aplikasi ini, diharapkan dapat menjadi solusi baru untuk menghindari kerumitan data pengurusan dokumen kependudukan yang masih mengandalkan metode konvensional.

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

Gambar 1. 1 Aplikasi Alpukat Betawi



Sumber: <https://alpukatdukcapil.jakarta.go.id>

Halaman utama aplikasi menampilkan menu pendaftaran akun pengguna yang dapat langsung diakses oleh masyarakat. Sebelum memulai proses registrasi, pengguna diharapkan memastikan bahwa seluruh data yang diinput telah diisi secara lengkap dan benar agar tidak terjadi kesalahan pada tahap verifikasi maupun saat pengajuan layanan. Ketelitian dalam mengisi data menjadi hal yang penting karena akan berpengaruh pada kelancaran proses administrasi selanjutnya.

Aplikasi Alpukat Betawi sendiri mulai diterapkan sejak tahun 2019 sebagai bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah DKI Jakarta. Aplikasi ini dapat digunakan melalui berbagai platform, baik pada perangkat Android maupun IOS, dan dapat diunduh melalui *Google Play Store* serta *APP Store*. Selain itu, masyarakat juga dapat mengaksesnya melalui situs resmi alpukatdukcapil.jakarta.go.id. Kehadiran aplikasi ini bertujuan untuk meminimalisir antrean dan kerumunan warga di kantor kelurahan, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan tertata.

Seiring berjalannya waktu, tepatnya dalam kurun waktu 2019 hingga 2024, aplikasi Alpukat Betawi terus mengalami pembaruan dan pengembangan fitur. Pembaruan tersebut dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam serta meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Saat ini, aplikasi tersebut telah menyediakan berbagai jenis layanan administrasi kependudukan, diantaranya pengurusan akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, dan akta perkawinan. Selain itu, masyarakat juga dapat mengajukan pembuatan atau perubahan Kartu Tanda Penduduk (KTP),

pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA), perubahan biodata, pengecekan informasi data keluarga, permohonan surat kedatangan, hingga pengajuan pindah domisili.

Dengan beragam fitur yang tersedia, aplikasi Alpukat Betawi menjadi salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik yang memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Berikut tampilan dari Aplikasi Alpukat Betawi.

Gambar 1. 2 Menu Layanan Aplikasi Alpukat Betawi



Sebelum dapat memanfaatkan layanan yang tersedia pada aplikasi Alpukat Betawi, pengguna diwajibkan untuk melakukan proses pendaftaran akun terlebih dahulu. Tahap registrasi ini menjadi langkah awal agar masyarakat dapat mengakses berbagai fitur pelayanan administrasi kependudukan secara daring, tahapannya, yaitu:

1. Melengkapi data pribadi sesuai dengan dokumen kependudukan yang dimiliki (NIK, No KK, alamat email aktif, nama lengkap, no telepon, jenis kelamin, serta tanggal lahir) dan membuat kata sandi (password).
2. Setelah data terisi dengan benar dan lengkap, akan dikirim kode dan verifikasi kode tersebut yang dikirim melalui SMS oleh sistem dari Dukcapil DKI Jakarta.

3. Apabila kode tersebut dinyatakan valid, pengguna sudah dapat melakukan login menggunakan NIK dan password yang sudah dibuat.

Pada halaman utama aplikasi Alpukat Betawi pengguna disuguhkan dengan berbagai pilihan lainnya yang dapat dipilih sesuai kebutuhan. Menu ini menampilkan daftar pelayanan administrasi kependudukan yang tersedia, sehingga masyarakat dapat langsung mengajukan permohonan tanpa harus datang ke kantor kelurahan. Berikut merupakan daftar submenu Pelayanan Administrasi yang tersedia pada menu *Home* aplikasi Alpukat Betawi.

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 Area	Halaman pegajuan layanan Duplikat Akta, Legalisir Akta.
Perekaman KTPel	Halaman pengajuan permohonan perekaman KTPel.
Akta Perkawinan	Halaman pengajuan permohonan Akta Perkawinan.
Akta Perceraian	Halaman pengajuan permohonan Akta Perceraian.
Permohonan Pindah	Halaman pengajuan Permohonan Pindah.
Permohonan Kedatangan	Halaman pengajuan Permohonan Kedatangan.

Sumber : <https://alpukatdukcapil.jakarta.go.id>

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

Tabel 1. 2 Status Permohonan Aplikasi Alpukat Betawi

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

Sumber: <https://alpukatdukcapil.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://alpukatdukcapil.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 <i>service (Shahzad dkk., 2024)point</i> 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 <i>Action</i>	Berfungsi untuk melanjutkan proses pengajuan permohonan yang belum selesai atau terlewat saat pembuatan permohonan.
Dokumen Persyaratan	<i>Upload</i> dokumen persyaratan sesuai kondisi pengajuan layanan anda.

Sumber: <https://alpukatdukcapil.jakarta.go.id>

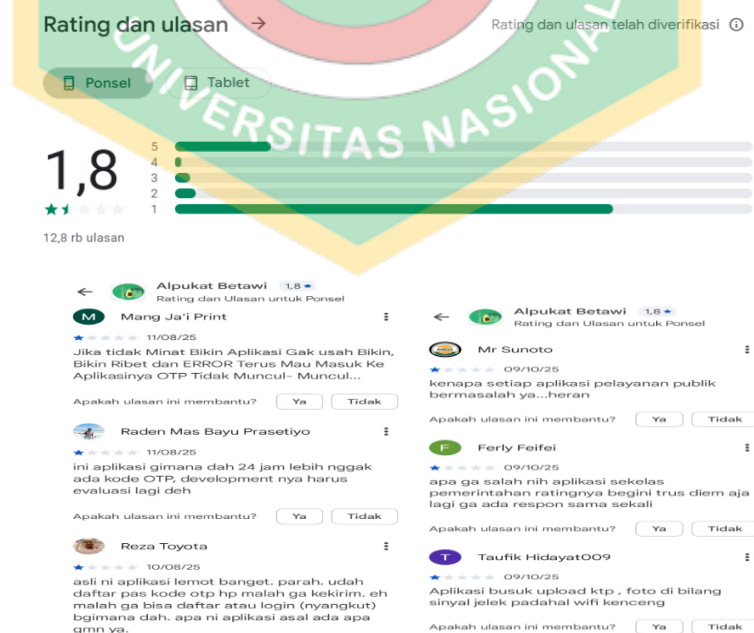
Penulis mengambil penelitian ini karena fokusnya pada peningkatan pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi, khususnya dalam administrasi kependudukan. Hal ini sangat menarik karena dapat memberikan solusi nyata untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik yang selama ini mungkin dianggap rumit atau tidak efisien. Dalam era digital seperti Alpukat Betawi menawarkan jawaban terhadap kebutuhan ini dengan memberikan *platform* digital yang memungkinkan tanpa harus menghadapi birokrasi yang panjang dan melelahkan. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya aplikasi seperti Alpukat Betawi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Dengan memanfaatkan teknologi informasi, proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan tepat. Selain itu, aplikasi ini juga membantu menjawab tantangan aksesibilitas bagi semua lapisan masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Melalui penggunaan aplikasi yang *user-friendly*, bahkan warga yang tidak memiliki keterampilan teknologi yang tinggi dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan layanan ini. Lebih dari itu, penelitian ini berkontribusi pada upaya pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap warga negara dapat mengakses layanan yang mereka butuhkan dengan mudah dan efisien. Aplikasi Alpukat Betawi,

sebagai salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam upaya memberikan layanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penggunaan teknologi dalam administrasi kependudukan tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Dengan adanya aplikasi ini, proses administrasi menjadi lebih terbuka dan dapat dipantau oleh masyarakat, sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Selain itu, implementasi aplikasi ini juga menunjukkan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan transparan, pemerintah tidak hanya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara.

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.

Gambar 1. 4 Rating dan Ulasan Aplikasi Alpukat Betawi



Sumber: *Google PlayStore* (Aplikasi Alpukat Betawi)

Aplikasi Alpukat Betawi telah mencapai lebih dari 1 juta pemasangan/download di *Google Play Store*. Versi terbaru aplikasi saat ini adalah 1.4.4 yang diperbarui pada 23 September 2025. Tetapi dalam implementasinya, masyarakat masih menghadapi sejumlah permasalahan yang menghambat optimalisasi layanan tersebut. Terdapat rating dan ulasan/komentar yang kurang baik di *Google Play Store* terkait kinerja Aplikasi Alpukat Betawi merupakan cerminan dan kritik yang telah diberikan oleh masyarakat.

Permasalahan yang ditemukan di lapangan sesungguhnya bukan fenomena yang berdiri sendiri. Secara nasional, Ombudsman Republik Indonesia (2023) mencatat bahwa masih terdapat kesenjangan data antara pusat dan daerah dalam administrasi kependudukan akibat belum optimalnya sinkronisasi sistem. Di sisi lain, Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta (2023) melaporkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di DKI Jakarta berada pada angka 78,4 dari skala 100, angka yang secara teknis tergolong "baik" namun masih menyisakan ruang perbaikan yang signifikan. Kondisi ini diperkuat oleh fakta bahwa aplikasi Alpukat Betawi hanya memperoleh rating 1,8 dari 5 bintang berdasarkan 12.800 ulasan di *Google Play Store* per September 2025, sebuah indikator empiris yang mencerminkan kesenjangan nyata antara desain kebijakan dengan pengalaman pengguna di lapangan.

Berdasarkan hasil eksplorasi awal yang penulis lakukan, di samping permasalahan terkait rendahnya rating aplikasi dan banyaknya keluhan pengguna di *Google Play Store*, terdapat pula sejumlah permasalahan spesifik yang dihadapi dalam pelayanan dokumen kependudukan melalui Alpukat Betawi, khususnya di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan, antara lain:

Pertama, rendahnya tingkat adopsi dan penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi oleh masyarakat menjadi permasalahan mendasar yang menghambat tercapainya tujuan digitalisasi layanan kependudukan. Berdasarkan data Operator Dukcapil Kelurahan Cipete Utara (2025), dari total 38.671 jiwa penduduk yang tercatat, hanya 417 warga yang telah mengaktifasi akun Aplikasi Alpukat Betawi atau sekitar 1,08% dari keseluruhan penduduk. Angka ini sangat jauh dari ideal mengingat aplikasi ini telah beroperasi sejak 2019. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat belum sepenuhnya mengetahui, memahami, atau mampu

menggunakan layanan digital tersebut secara mandiri. Rendahnya partisipasi pengguna disebabkan oleh minimnya sosialisasi dari pihak kelurahan dan keterbatasan literasi digital masyarakat, terutama kelompok lansia dan mereka yang jarang menggunakan teknologi dalam kegiatan sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan aplikasi secara teknis tidak serta-merta berbanding lurus dengan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat (Idrus, 2023).

Kedua, kendala teknis pada sistem Aplikasi Alpukat Betawi menjadi hambatan signifikan yang menurunkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan. Berbagai keluhan yang tercatat dalam ulasan *Google Play Store* meliputi kegagalan pengiriman kode OTP (*One Time Password*) melalui *SMS*, error saat mengunggah dokumen berformat PDF, serta ketidakstabilan sistem yang menyebabkan proses pengajuan sering terhenti di tengah jalan. Kendala teknis seperti kegagalan unggah berkas dan gangguan sistem merupakan penyebab utama pengguna mengurungkan niat menggunakan aplikasi dan beralih kembali ke pelayanan tatap muka. Lebih jauh, operator Dukcapil Kelurahan Cipete Utara juga mengungkapkan bahwa data yang dientri melalui Alpukat Betawi tidak tersinkronisasi secara otomatis ke database Kementerian Dalam Negeri, sehingga warga yang baru pindah domisili mengalami kekacauan data karena sistem masih mencatat alamat lama. Keterbatasan integrasi ini mencerminkan bahwa infrastruktur backend aplikasi belum berjalan secara optimal (Dimetrio, Setianingsih, dan Lituhayu, 2022).

Ketiga, ketidakseimbangan antara kapasitas sumber daya manusia (SDM) dengan volume pelayanan yang harus ditangani menjadi kendala struktural yang turut memperlemah kualitas layanan digital di Kelurahan Cipete Utara. Dukcapil Kelurahan Cipete Utara hanya memiliki tiga orang tenaga pelaksana, satu Kepala Satuan Pelaksana dan dua operator yang harus secara bersamaan mengelola pelayanan tatap muka sebanyak 40 hingga 50 permohonan per hari sekaligus memantau dan merespons permohonan yang masuk melalui Aplikasi Alpukat Betawi. Keberhasilan aplikasi pelayanan digital di tingkat kelurahan sangat bergantung pada kesiapan dan kecukupan SDM pelaksana. Ketika operator tidak memiliki waktu dan kapasitas yang memadai untuk merespons permohonan digital secara cepat, masyarakat pengguna aplikasi terpaksa menunggu berjam-

jam bahkan hingga hari berikutnya untuk mendapat tanggapan, sehingga mereka akhirnya memilih datang langsung ke kantor kelurahan demi kepastian layanan yang lebih cepat (Firmansyah, Maulana, dan Ismowati, 2022).

Keempat, keterbatasan literasi digital masyarakat menjadi permasalahan yang bersifat lintas kelompok dan belum ditangani secara terstruktur. Tampilan Aplikasi Alpukat Betawi yang menggunakan bahasa administrasi formal dan teknis menyulitkan pemahaman pengguna dari berbagai latar belakang, mulai dari kelompok ibu rumah tangga, lansia, hingga warga dengan tingkat pendidikan rendah. Tidak adanya panduan penggunaan yang mudah dipahami di dalam aplikasi memperparah kondisi ini. Segmentasi pengguna yang mampu menggunakan aplikasi secara mandiri masih didominasi oleh kelompok usia produktif dengan literasi digital tinggi, sementara kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat dengan pendidikan terbatas hampir sepenuhnya bergantung pada bantuan petugas atau anggota keluarga. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kependudukan belum bersifat inklusif dan masih meninggalkan sebagian kelompok masyarakat di luar jangkauan manfaatnya. (Ayu, Dewi, Putri, Nabila, dan Fatkhuri, 2025).

Maka dari itu, berdasarkan uraian di atas, penulis berminat untuk menggali lebih lanjut mengenai bagaimana kualitas pelayanan dokumen kependudukan di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan (Studi: Alpukat Betawi). Urgensi dari penelitian ini didasarkan pada kenyataan bahwa aplikasi yang telah diunduh lebih dari satu juta kali dan telah beroperasi selama lebih dari enam tahun ini masih menghadapi berbagai permasalahan mendasar dalam implementasinya di tingkat kelurahan, mulai dari rendahnya tingkat adopsi, kendala teknis yang berulang, keterbatasan SDM pelaksana, hingga belum meratanya kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan secara digital. Keempat permasalahan ini secara bersama-sama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan belum optimal dan memerlukan kajian mendalam agar dapat menjadi dasar bagi perbaikan kebijakan yang nyata.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu:

Bagaimana kualitas pelayanan dokumen kependudukan di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan melalui Aplikasi Alpukat Betawi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan berdasarkan lima indikator teori *Servqual*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik khususnya dalam kajian kualitas pelayanan publik berbasis digital. Diharapkan penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji adopsi teknologi kualitas pelayanan publik berbasis digital dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Daerah khususnya di Kelurahan Cipete Utara untuk mengembangkan aplikasi Alpukat Betawi, sehingga lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas perihal yang terkait dengan latar belakang yang akan dikaji, pokok masalah dan metode yang digunakan untuk merumuskannya, serta menentukan tujuan dan manfaat penelitian diuraikan baik dari segi teoritis

maupun praktis. Penutup bab ini menjelaskan sistematika atau alur isi penelitian secara keseluruhan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Menyajikan teori-teori yang relevan untuk menganalisis implementasi aplikasi layanan publik berbasis teknologi. Disajikan pula penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran sebagai alur logis penelitian. Tujuan dari bab ini adalah memberikan dasar teoritis agar analisis di bab selanjutnya memiliki pijakan ilmiah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menyajikan metode yang digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data. Termasuk teknik pendekatan yang diterapkan, teknik pengumpulan data (observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan), pemilihan informan. Selain itu, lokasi dan waktu penelitian juga dijelaskan dalam bagian ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis membahas analisis mendalam terhadap persoalan yang menjadi fokus dalam penelitian serta pengolahan data yang terkumpul dan pembahasan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dokumen kependudukan di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan (Studi: Alpukat Betawi).

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 Dokumentasi.