

**JURNAL ILMU MANAJAMEN, EKONOMI DAN
KEWIRAUSAHAAN**

Halaman Jurnal: <http://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jimek>

Halaman UTAMA Jurnal : <http://journal.amikveteran.ac.id/index.php>

**"INOVASI APLIKASI ALPUKAT BETAWI DALAM PELAYANAN
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI DKI JAKARTA"**

Retno Wahyuni¹

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, helloiamenno@gmail.com, Universitas Muhammadiyah Jakarta

ABSTRACT

Entering the era of digitalization and the current pandemic, the people of the Capital City of Jakarta are required to do everything mobile. This is a demand that most people are not aware of, so they force themselves to have digital communication tools so that they can support all their needs. Not a few of them have limited ability both materially and immaterially to meet the secondary needs that have turned into the current premier needs. The imposition of social restrictions and community mobilization means that the bureaucracy must still be able to fulfill people's rights in providing services. Innovation and adaptation need to be done in order to provide services to the community. During the Covid19 pandemic, electronic services were used in the transformation of the service model. The service in the form of the Betawi Avocado application is one used by the Provincial Government of DKI Jakarta. The Alpukat Betawi application is an innovation and adaptation in providing services in terms of population document services and civil registration (dukcapil) to the public in the midst of the ongoing Covid-19 pandemic. Through this paper the author tries to describe the use of digital services carried out by the DKI Jakarta Provincial Government in providing population record document services to the people of Jakarta with the "Alpukat Betawi" application (Direct Access to Fast and Accurate Population Document Service).

Keywords: Betawi Avocado, Public Services, Population and Civil Registration

ABSTRAK

Memasuki era digitalisasi dan pandemi yang terjadi saat ini Masyarakat Ibu Kota Jakarta dituntut untuk mengerjakan segala sesuatu secara mobile. Hal itu menjadi tuntutan yang tidak disadari kebanyakan orang, sehingga memaksakan diri untuk memiliki alat komunikasi digital agar dapat menunjang segala keperluannya. Tak sedikit dari mereka yang keterbatasan kemampuan baik materil maupun imateril untuk memenuhi kebutuhan sekunder yang telah berubah menjadi kebutuhan premier saat ini.

Adanya pemberlakuan pembatasan sosial dan mobilisasi masyarakat membuat birokrasi harus tetap mampu menunaikan hak masyarakat dalam memberikan pelayanan. Inovasi dan adaptasi perlu dilakukan agar dapat memberikan layanan kepada masyarakat. Di masa pandemi Covid19, layanan elektronik digunakan dalam transformasi model pelayanan. Layanan dalam bentuk aplikasi Alpukat Betawi merupakan salah satu yang digunakan oleh Pemerintah Provisnsi DKI Jakarta. Aplikasi Alpukat Betawi ini menjadi sebuah inovasi serta adaptasi dalam memberikan layanan dalam hal pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil (dukcapil) kepada masyarakat di tengah pandemi Covid-19 yang belum juga usai. Melalui tulisan ini penulis mencoba mendeskripsikan penggunaan layanan digital yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan dokumen catatan kependudukan kepada masyarakat Jakarta dengan aplikasi "Alpukat Betawi" (Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat Dan Akurat).

Kata Kunci: *Alpukat Betawi, Pelayanan Publik, Kependudukan dan Pencatatan Sipil,*

Received Januari 21, 2023; Revised Februari 4, 2023; Accepted Maret 20, 2023

PENDAHULUAN

Permasalahan global pandemi Covid-19 berdampak pada pelayanan dan inovasi sektor publik. Pada mulanya, wabah tersebut terjadi di Wuhan, China akhir tahun 2019. Selanjutnya, menyebar mewabah ke berbagai Negara, banyak penduduk yang tertular virus tersebut akibat kontak langsung. Permasalahan global itu menimbulkan dampak perubahan kehidupan sosial ekonomi masyarakat, termasuk pola kerja di Indonesia. Instansi pelayanan adminduk perlu mencari solusi permasalahan dengan melakukan inovasi agar pelayanan bisa berfungsi selama pandemi. Kebijakan pelayanan adminduk online selama pandemi Covid-19. Pelayanan adminduk online artinya proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web memanfaatkan

Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan 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).

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta adalah menjadi Badan Pelaksana Pelayanan Publik yang Terbaik, Akurat, dan Terintegrasi di Bidang Administrasi Kependudukan. Visi tersebut menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta merupakan instansi pelaksana yang diberi kewenangan untuk menangani urusan administrasi kependudukan, berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat DKI Jakarta, baik dalam pengurusan dokumen kependudukan. dan pencatatan sipil.

Di masa pandemi Covid-19, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil fokus menggencarkan pelayanan administrasi kependudukan secara online. Hal ini untuk mendukung program pemerintah dalam pengendalian penyebaran virus Covid-19. Layanan online yang disediakan antara lain aplikasi Alpukat Betawi. Alpukat Betawi merupakan aplikasi pelayanan langsung yang dapat diakses penduduk (khususnya warga DKI Jakarta) untuk mengajukan pelayanan administrasi kependudukan. Alpukat Betawi merupakan aplikasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta khusus bagi warga DKI dalam memproses pengajuan pelayanan administrasi kependudukannya secara digital, mudah, cepat dan akurat. Dokumen ini ditujukan untuk membantu pengguna dalam menjalankan aplikasi sesuai prosedur yang ada.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Moleong (2007) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa katakata tertulis dan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif analisis. Dalam penelitian ini diarahkan untuk dapat menggambarkan/menceritakan secara detail aplikasi Alpukat Betawi atau juga melalui <https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id/> termasuk faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan elektronik yang dilakukan melalui portal Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tersebut.

KERANGKA PEMIKIRAN

Inovasi merupakan proses sosial yang sangat dipengaruhi oleh interaksi antar pihak (Saparita, 2015: 14). Sedangkan menurut Dyer et.al (2013), pemikir inovatif menghubungkan bidang ilmu, masalah, atau ide, dimana orang lain memandangnya tidak berhubungan. Oleh karena itu, pejabat pemerintahan perlu mengambil inisiatif inovasi berdasarkan ide-ide, kemampuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, mengatasi permasalahan yang dihadapi untuk dicarikan pemecahannya dan adanya perubahan kebijakan, dengan mengambil keputusan inovasi. Berarti, keberhasilan inisiasi dan implementasi inovasi ditentukan oleh pemerintah dan masyarakat, terutama dalam mengembangkan inovasi untuk kesejahteraan rakyat. Jadi, inovasi merupakan proses transformasi yang mengubah input menjadi output melalui pemanfaatan inovasi. Artinya, keberhasilan inovasi ditentukan oleh keberhasilan proses perubahan ke arah yang lebih baik. Jadi, inovasi sektor publik merupakan upaya solusi terhadap permasalahan yang dihadapi dan perubahan kebijakan sehingga proses pelayanan publik efisien, efektif. Misalnya, pelayanan adminduk

Menurut Mahmudi (2010) pelayanan publik ialah seluruh aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaannya diatur dalam perundang-undangan. Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sedangkan masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang terbaik dari aparatur pemerintah. Menurut Muluk (2008) inovasi dalam sektor pelayanan publik sangat dibutuhkan untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal dengan beranekaragam metode pelayanannya. Dalam inovasi pelayanan publik ini identik dengan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, transparansi serta akuntabilitas pemerintah (Muluk, 2008).

Egovernment merupakan suatu upaya inovasi penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Tujuan diselenggarakannya pemerintahan berbasis elektronik (egovernment) ialah menciptakan pemerintahan yang lebih efisien dan efektif, menekan biaya, memberi kemudahan fasilitas pelayanan, memberi akses informasi kepada masyarakat umum, serta membuat pemerintah lebih bertanggung jawab (Setiawan, 2017).

Ada 2 (dua) permasalahan pelayanan dan inovasi adminduk: Pertama, permasalahan yang disebabkan oleh faktor sistem dan manusia, sebagai berikut: (1) Keterbatasan Sistem: (a) IT yang kurang mendukung: jaringan lemah bandwidth kecil, data tidak sinkron; (b) Sarana prasarana: perangkat komputer lambat, blanko terbatas, tidak ada ruang tunggu; (c) Prosedur panjang: RT-RW-Kelurahan Kecamatan-Dinas. (2) Faktor Moral Hazard: (a) Corruptive/ opportunistic behavior: pungli, suap, calodiskriminasi; (b) Partisipasi/kesadaran publik yang lemah; (c) Perilaku Petugas: Cemberut, tidak berorientasi pelayanan; dan (d) SDM kurang kapabel: tidak memiliki sertifikasi kompetensi, sering mutasi (Utomo, 2017). Untuk mengatasi masalah tersebut, maka diperlukan solusi pembaruan layanan adminduk secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi.

Denhardt dan Denhardt (2003) mengemukakan prinsip-prinsip dari *New Public Service*, adapun prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

a. *Service citizens not customer.*

Pelayanan yang diberikan dalam *New Public Service* menekankan untuk melihat masyarakat sebagai Citizen bukan sebagai customer. Paradigma ini memandang warga negara dengan memiliki hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak dipandang sebagai customer yang dilihat dari kemampuan untuk membeli suatu produk atau jasa,

b. *See the public interest*

Penyelenggaraan pelayanan dalam paradigma ini menekankan untuk memandang aparatur negara bukan menjadi satu-satunya aktor dalam merumuskan hal yang menjadi kepentingan publik. tetapi adanya keterlibatan berbagai aktor mulai dari warga negara, wakil rakyat hingga lembaga-lembaga lainnya.

c. *Value citizenship over entrepreneurship*

Dalam paradigma ini melihat lebih pentingnya partisipasi warga negara dalam proses administrasi dan pemerintahan dari pada pemerintahan yang bergerak dengan semangat wirausaha atau melihat pemerintah sebagai ladang usaha dengan memandang warga negara sebagai customer.

d. *Think strategically and act democratically*

Melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif, kebijakan dan rencana yang memuaskan kepentingan publik dapat direalisasikan secara efektif dan bertanggung jawab.

e. *Recognize that accountability is not simple*

Dalam paradigma ini walaupun menekankan efektifitas, efisiensi dan kepuasan citizen tetapi juga harus mengutamakan akuntabilitas. Pelaksana pelayanan harus mengetahui dan mematuhi aturanaturan yang berlaku.

f. *Serve rather than steer*

Bagi para birokrat, sangat penting untuk menggunakan kepemimpinan yang didasarkan pada nilai-nilai bersama dari pada mengontrol atau membimbing masyarakat menuju nilai-nilai baru.

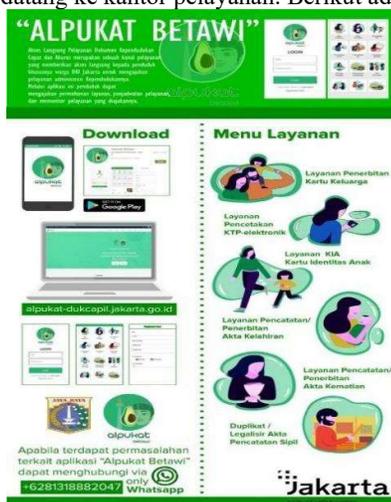
g. *Value people not just productivity* Dalam paradigma ini ukuran kinerja pegawai menekankan pada nilai kejujuran, kesetaraan, pemberdayaan, responsivitas dan lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi pelayanan dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai bentuk tindakan adaptasi ditengah keadaan pandemi. Salah satunya perubahan tata cara pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil yang sebelumnya masif dengan adanya interaksi langsung menjadi pasif melalui sistem berbasis online. Pemerintah mensosialisasikan kepada masyarakat untuk beralih menggunakan aplikasi alpukat betawi dalam mengurus dokumen dukcapil.

Pelaksanaan work from home juga harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Dalam hal ini, untuk tetap melayani kebutuhan administrasi kependudukan, Kementerian Dalam Negeri RI menerbitkan Surat Nomor 443.1/2978/Badan Catatan Sipil tertanggal 16 Maret 2020. Sebelumnya, Kementerian Dalam Negeri melalui Ditjen Kependudukan dan Catatan Sipil menginstruksikan agar semua pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara online. Kebijakan ini diambil karena wabah virus Corona (Covid-19) saat ini di Indonesia mengharuskan masyarakat untuk membatasi interaksi fisik. Instruksi tersebut dikeluarkan melalui SE Nomor 443.1/2978/Dinas Pencatatan Sipil.

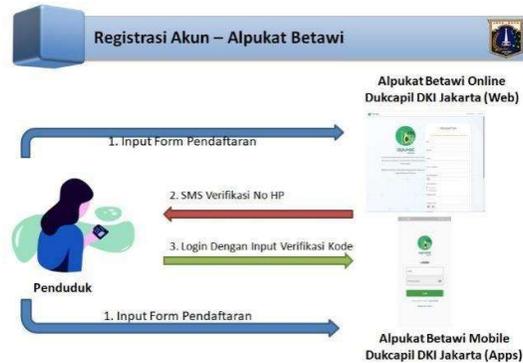
Aplikasi alpukat betawi telah diluncurkan sejak awal bulan febuari tahun 2020 dengan tersedia dalam versi android dan dapat diunduh melalui google play store atau dapat diakses langsung melalui situs resminya alpukat-dukcapil.Jakarta.go.id. Dalam aplikasi ini disediakan berbagai fitur diantaranya pelayanan akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, akta perkawinan, kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), pencetakan kta, perubahan biodata, info data keluarga, permohonan kedatangan hingga permohonan pindah. Hanya sekitar 8.935 warga Jakarta yang terdaftar sebagai pengguna aktif aplikasi Alpukat Betawi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta (Amrullah dan Amanda, 2020). Fakta ini menunjukkan bahwa layanan publik online belum banyak diminati oleh masyarakat. Masyarakat dalam mengelola administrasi kependudukan masih terbiasa datang ke kantor pelayanan. Berikut adalah tampilan dari aplikasi Betawi Alpukat:



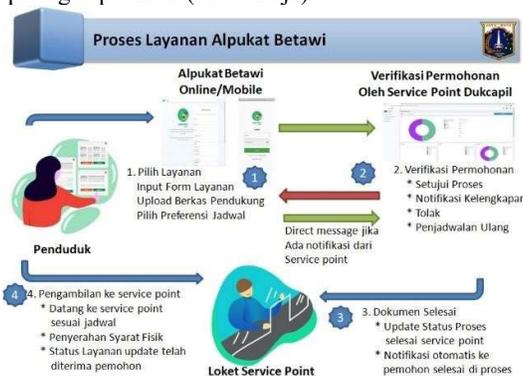
Sebelum dapat mengajukan pelayanan, terlebih dahulu pengguna melakukan registrasi di menu Mendaftar. Adapun cara registrasinya:

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 DukcapilDKI, Masukkan kode yang diterima
3. Setelah berhasil menemukan kode yang sesuai, dapat melakukan login dengan NIK dan Password yang sudah dibuat.

Setelah tahap ini pengguna sudah dapat mengakses Alpukat Betawi dan mengajukan permohonan layanan, kecuali menu informasi data keluarga dan perubahan biodata. Untuk dapat mengakses kedua menu tersebut dapat melakukan verifikasi akun dengan dating langsung ke loket dukcapil atau pengajuan verifikasi online melalui aplikasi Alpukat Betawi mobile dengan mengunggah foto KTP El dan Swafoto diri beserta KTP El.

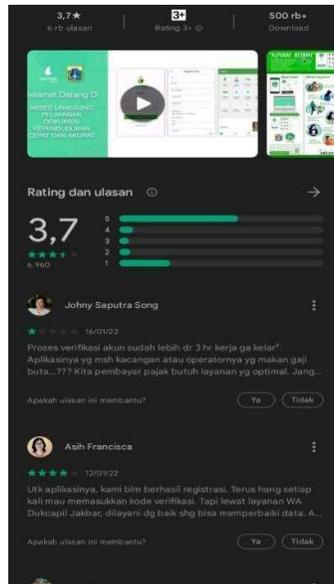


Dalam menggunakan aplikasi alpukat betawi terdapat petunjuk penggunaan yang harus dilakukan pengguna aplikasi untuk mengajukan pelayanan administrasi kependudukan, diantaranya. Pertama, pada menu home akan ditampilkan daftar layanan yang dapat diakses pengguna dalam mengurus proses administrasi kependudukannya. 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 ke loket sesuai jadwal yang disepakati untuk mengambil dokumen yang sudah jadi ditukar dengan syarat layanan yang diajukan. Jadwal kedatangan ke loket untuk pengambilan dokumen yang dapat dijadwalkan paling cepat adalah H+1 (Hari Kerja) dari tanggal pengajuan permohonan layanan, Dengan batasan Max 50 permohonan terjadwal di loket yang sama di tanggal yang dipilih. Untuk pengajuan permohonan layanan diatas pukul 15.00 WIB penjadwalan paling cepat H+2 (Hari Kerja).



Jika ada yang belum bisa mengakses layanan ALPUKAT Betawi maka bisa masuk ke layanan WhatsApp (WA), konsekuensinya layanan WA ini karena banyaknya permintaan pembuatan dokumen sedangkan petugas hanya sebatas sub distrik yang tugasnya menginput data yang masuk, mengeluarkan dokumen, mengecek notifikasi WA dan menginput ke siloket, seringkali ada respons yang lambat terhadap permintaan populasi dokumen untuk layanan online ini.

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.



Sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan publik, aplikasi “alpukat betawi” dapat dinilai telah memenuhi beberapa indikator terciptanya kualitas pelayanan publik. Jika dilihat berdasarkan indikator yang diungkapkan oleh Inu Kencana Syafie, aplikasi “alpukat betawi” telah menunjukkan adanya pelayanan yang cepat. Masyarakat tidak lagi dituntut untuk datang ke dinas dalam pengurusan berkas namun hanya pada pengambilan dokumen kependudukan yang sudah jadi saja. Jika dilihat pada biaya dalam melakukan pelayanan jelas melalui aplikasi ini akan sangat memangkas pengeluaran masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Namun jika dilihat dari mutu pelayanan menunjukkan hal yang sedikit tidak sesuai dengan banyaknya keluhan masyarakat dalam menggunakan aplikasi “alpukat betawi”.

Jika dilihat dalam indikator yang dikemukakan oleh Levinne, secara dasar adanya inovasi pelayanan ini jelas menuju pada indikator kualitas pelayanan publik. Namun jika dilihat secara jelas pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi ini belum menunjukkan hal yang diharapkan. Dari segi responsivitas yaitu kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat jika dilihat dari gagasan dan pembentukannya aplikasi ini telah sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan adanya pelayanan dokumen kependudukan yang bisa dilakukan secara daring dari rumah. Hal tersebut jelas kuat dilatarbelakangi juga karena terjadinya pandemi covid-19. Namun dalam prosesnya masih pelayanan daring ini masih perlu diperbaiki agar dapat menciptakan pelayanan yang sesuai harapan. Hal yang perlu diperhatikan seperti sistem aplikasi, kekuatan server aplikasi, hingga pada sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam dunia digital. Indikator yang kedua adalah responsibilitas mengenai jangkauan pelayanan. Jika dikatakan melalui aplikasi “alpukat betawi” masyarakat dapat melakukan pelayanan secara daring maka jelas pelayanan yang diberikan bisa diakses oleh seluruh masyarakat dimana dan kapan saja dengan catatan masyarakat yang memiliki akses internet. Ketiga indikator akuntabilitas, pelayanan publik yang dilakukan secara daring jelas memiliki resiko yang sangat kecil dalam hal kecurangan. Namun tetap saja dalam setiap pelayanan yang diberikan perlu adanya keterbukaan informasi dan transparansi pelayanan agar dapat mencegah pemikiran buruk di masyarakat.

Selain diukur melalui indikator pelayanan publik, aplikasi Alpukat Betawi dapat juga dilihat melalui prinsip *new public service*. Dalam paradigma pelayanan publik ini setidaknya ada tujuh prinsip yang sekaligus menjadi indikator bahwa adanya pelayanan melalui “alpukat betawi” telah merepresentasikan *new public service* dalam tata kelola Pemerintahan DKI Jakarta.

a. *Service citizens not customer.*

Sesuai dengan dasar konseptualnya, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus melihat masyarakat bukan sebagai pelanggan melainkan sebagai citizen. Hal ini berhubungan dengan penilaian dan juga anggapan masyarakat itu sendiri. Dalam *new public management* masyarakat dianggap sebagai pelanggan yang artinya masyarakat yang memiliki kemampuan maka akan mendapatkan pelayanan

tetapi tidak dengan masyarakat yang tidak mampu. Sedangkan dalam new public service masyarakat dianggap sebagai kesatuan warga negara yang memiliki kebutuhan pelayanan yang sama dalam melanjutkan hajat hidup, memiliki pengakuan, dan lain sebagainya. Jika dilihat dalam implementasi aplikasi “alpukat betawi” pemerintah menempatkan masyarakat sebagai citizen. Hal terlihat bahwa pemerintah tidak membedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat lainnya dalam menerima dan mengakses pelayanan. Namun ada hal yang menarik disini ketika berbicara mengenai konteks akses teknologi dan akses internet. Masyarakat Indonesia yang sebagian besar merupakan masyarakat menengah kebawah sangat memungkinkannya banyak masyarakat yang masih tidak memiliki akses terhadap teknologi dan internet. Bukan karena pemerintah atau negara tidak memberikan akses melainkan kemampuan masyarakat itu sendiri yang masih belum mencukupi. Berdasarkan kasus ini, adanya pelayanan melalui “alpukat betawi” secara tidak langsung menunjukkan bahwa pemerintah DKI Jakarta melihat masyarakat sebagai customer. Mengapa demikian, kembali lagi bahwa hanya masyarakat yang memiliki akses saja yang dapat mengajukan dan melakukan pelayanan melalui aplikasi ini. Kondisi ini sebenarnya hampir tidak terlihat sama sekali karena pemerintah menutupinya dengan janji pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah.

b. *See the public interest*

Secara konseptual, pelayanan publik jika ditinjau dalam prinsip kedua bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah juga harus melihat tentang kepentingan yang ada diranah publik. hal ini berhubungan langsung dengan apa yang sebenarnya publik butuhkan dan apa yang sebenarnya publik rasakan. Pemerintah dituntut untuk lebih peka dan fleksibel melihat kepentingan yang ada diranah publik. jika direfleksikan dalam pelayanan yang diberikan Pemerintah DKI Jakarta melalui aplikasi “alpukat betawi”, jelas inovasi pelayanan ini telah disesuaikan dengan kepentingan yang ada diranah publik. mengapa demikian, adanya inovasi pelayanan yang dilakukan secara online ini secara langsung menjadi pendukung dan jawaban atas kondisi masyarakat yang saat ini sedang dibatasi besarbesaran dengan tetap memiliki kebutuhan pelayanan yang besar khususnya pada pelayanan catatan kependudukan.

c. *Value citizenship over entrepreneurship*

Prinsip ketiga ini lebih menekankan posisi dan pandangan pemerintah dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus berorientasi untuk melayani bukan menjual. Dalam artian orientasi melayani berarti pemerintah terbuka akan adanya partisipasi dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Jika dilihat melalui prinsip ini, aplikasi “alpukat betawi” secara konsep hingga implementasi memang diperuntukan sebagai upaya melayani masyarakat. secara sederhana dapat dilihat dari aplikasi, masyarakat yang ingin mendownload aplikasi tidak perlu membayar atau tidak perlu mengeluarkan biaya. Secara partisipatif, pemerintah telah membuka ruang yang luas bagi masyarakat untuk ikut mengevaluasi aplikasi ini. terlihat dari berbagai masukan dan juga saran yang diberikan oleh masyarakat melalui kolom komentar yang tersedia.

d. *Think strategically and act democratically*

Secara dasar aplikasi “alpukat betawi” mungkin dapat dianggap telah sesuai dengan prinsip ini. namun secara jelas, tidak ada temuan yang menunjukkan bahwa pemerintah DKI Jakarta telah melakukan kolaborasi dalam menciptakan inovasi pelayanan catatan kependudukan melalui aplikasi “alpukat betawi. Namun jika dilihat dalam konteks pengambilan kebijakan terdapat tahapan perumusan masalah yang didalamnya seharusnya pemerintah telah menggandeng pihak akademisi, ataupun para ahli dan juga masyarakat untuk duduk bersama membahas mengenai permasalahan dan langkah solusi apa yang ingin diambil.

e. *Recognize that accountability is not simple*

Sebagai solusi dari permasalahan yang ada Aplikasi “alpukat betawi” harus bisa dipertanggungjawabkan dampak dan hasilnya sesuai dengan apa yang telah direncanakan. adanya inovasi ini jelas menginginkan adanya pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah ditengah pandemi covid-19.

Namun nyatanya aplikasi ini justru masih dianggap tidak berguna dan membantu masyarakat menerima pelayanan publik.

-
- f. *Serve rather than steer*
Pemerintah dalam melakukan pelayanan bukan hanya berfokus untuk mengatur dan mengontrol namun juga harus membimbing. Dalam prinsip ini dapat dikatakan bahwa pemerintah DKI Jakarta kurang membimbing masyarakat untuk menggunakan aplikasi “alpukat betawi” sebagai sarana alternatif melakukan pelayanan ditengah pandemi. mengapa dapat dikatakan demikian, terlihat dari berbagai masukan masyarakat yang beranggapan bahwa aplikasi ini dinilai sulit untuk digunakan. Hal ini jelas menunjukkan bahwa pemerintah kurang membimbing dalam bentuk sosialisasi atau lainnya.
- g. *Value people not just productivity*
Dalam memberikan pelayanan pemerintah tidak hanya menekankan pada hasil atau dampak yang ditimbulkan melainkan juga pada nilai-nilai kemanusiaan yang ada dalam implikasi pelayanan yang dilakukan. Melalui aplikasi yang terintegrasi secara digital membuat resiko adanya tindakan pungli atau suap dalam pelayanan publik menjadi sangat kecil atau bahkan tidak terjadi.

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 berbeda. Jika pelayanannya manual cukup masyarakat datang ke kantor dan menyampaikan kebutuhannya, jika persyaratan sudah terpenuhi maka yang bersangkutan tinggal menunggu pelayanan selesai oleh petugas. Sedangkan dalam layanan online, masyarakat harus mengikuti langkahlangkah 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. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta perlu melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat terutama bagi mereka yang termasuk dalam kategori orang tua yang pengetahuan teknologi komunikasi dan informasinya masih rendah.

KESIMPULAN

Aplikasi Alpukat Betawi dinilai telah memenuhi beberapa indikator terciptanya kualitas pelayanan publik. Namun, dari konteks diatas menunjukkan bahwa “alpukat betawi” belum mampu menciptakan kepuasan kepada masyarakat, dalam prosesnya pelayanan daring ini masih perlu diperbaiki agar dapat menciptakan pelayanan yang sesuai harapan dan pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Peran serta keterlibatan pemerintah dalam penyediaan pelayanan bagi masyarakat adalah sebuah kewajiban. Terciptanya kebermanfaat yang baik bagi masyarakat menjadi batasan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat. maka dari itu fungsi dan peran masyarakat terus berkembang seiring berkembangnya hal-hal baru. Pemerintah sudah sepatutnya belajar dengan pihak swasta yang mungkin sebelumnya telah membuat inovasi serupa dalam melakukan pelayanan publik. Pada kondisi seperti inilah dibutuhkan pemerintahan yang tanggap, peka, dan responsif untuk menciptakan kondisi tersebut. Pemerintahan yang baik akan menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, Amri, dan Amanda, Gita. 2020. *Layanan Kependudukan Online DKI Dimaksimalkan*. Dari situs web: <https://republika.co.id/berita/q7b4ua423/layanankependudukan-emonlineemdkidimaksimalkan>
- Bestari, Kirana Indah. 2020. *Praktik kerja analisa aplikasi aplukat betawi dikelurahan kebon kosong berbasis web*” Disertasi tidak diterbitkan. Jakarta: UNIVERSITAS PERSADA INDONESIA.
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. 2018. *Website Alpukat Betawi*. [Online] Tersedia: <https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id/> . [10 Januari 2022].
- Dyer, J. et.al. 2013. *The Inovator’s DNA-Mastering The Five Skill of Disruptive Innovators*. Penerjemah: Cornelius Trihendardi, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Husnul Abadi. 2021. *Website Alpukat Betawi* [Online] Tersedia: <https://hot.liputan6.com/read/4681116/pengertian-internet-menurut-para-ahli-danmanfaatnya-bagi-kehidupan> . [10 Januari 2022].
- Husnul Abadi. 2021. *Website Dukcapil DKI Jakarta*, Tersedia [Online] Tersedia: <kependudukancapil.jakarta.go.id> . [10 Januari 2022].
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, K. M. R. (2008). *Knowledge Management (Kuni Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Banyumedia.
- Nugraha, Joko Tri, 2018. “*E-Government Dan Pelayana Public (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintahan Kabupaten Sleman*” Volume 2, Nomor 32-42.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 58, 111–124.
- Risnandar. 2019. “*Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Public Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Propinsi Sulawesi Tengah*”. *Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah*. Volume 1, Nomor 1.
- Saparita, R. et.al. 2015. *Membangun Inovasi untuk Kesejahteraan Masyarakat*. Jakarta: Lipi Press.
- Setiawan, W. (2017). *E-Government*. Badan Kepegawaian Dan Pengembangan SDM Daerah. <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government>
- Utomo, Tri Widodo W. 10 November 2017. https://www.slideshare.net/triwidodo_wutomo/inovasi-pelayananadministrasi-kependudukan
- Winarko, Koko Sigit, 2014. “*Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Penggunaan Smartphone Samsung Galaxy Series Dikota Palu*.” *E- Journal Katalogis Volume 2 Nomor 7 Juli 2014*, Hlm 34-46