

Evaluasi Kebijakan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Secara Online(Alpukat Betawi) Pasca Masa Pandemi Covid- 19 Di Wilayah Kecamatan Tambora

Arihan Yudistira Febriyandi¹, Muhammad Firzah^{2*}

¹Program Studi Konsentrasi Administrasi Manajemen Publik, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

²Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

² mohammad_firza@ymail.com

*Corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Evaluasi;
Kualitas pelayanan;
Aplikasi Alpukat Betawi.

Pada tahun 2023 pasca pandemi covid-19 penerapan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online melalui aplikasi Alpukat Betawi (Akses Langsung Layanan Kependudukan Cepat, Akurat) masih di lakukan namun sampai saat ini aplikasi alpukat betawi masih banyak menerima ulasan yang tidak baik dari masyarakat, adanya keluhan dari masyarakat menimbulkan pertanyaan terkait kualitas layanan secara online. Tujuan penelian ini adalah untuk mengevaluasi Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Secara Online Pasca Masa Pandemi COVID-19 Di Wilayah Kecamatan Tambora. Penelitian pada tesis ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan studi penelitian lapangan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah Pelaksanaan kebijakan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora belum berjalan dengan baik dikarenakan kualitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online masih terdapat kekurangan dan belum sesuai kebijakan dengan kebutuhan masyarakat karena masih ditemukan masyarakat yang lebih memilih pelayanan secara offline.

This is an open access article under the [BY-NC-SA](#) license.

PENDAHULUAN

Berbagai tantangan-tantangan sosial yang muncul pasca merebaknya Covid- 19 telah memaksa lembaga-lembaga publik atau institusi pemerintah untuk melakukan akselerasi digital untuk mengoptimalkan pelayanan publik. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah didukung dengan landasan kebijakan berupa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di dalam kebijakan ini disebutkan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, serta pelayanan administratif.

Pada pelayanan publik yang termasuk kelompok pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti Kartu Keluarga, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian. Terkait dengan pelayanan administratif kependudukan di masa pandemi Covid-19 dalam penyelenggaraan pelayanannya adalah berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-Undang ini telah mengamanatkan kepada setiap Pemerintah Daerah kabupaten/kota agar menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dengan baik.

Kebijakan pelayanan administrasi kependudukan selama pandemi Covid- 19 diselenggarakan secara daring (online). Di dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tengah masa pandemi Covid-19 khususnya di Provinsi DKI Jakarta terdapat inovasi layanan Alpukat Betawi (Akses Langsung Layanan Kependudukan Cepat,



Akurat).

Alpukat Betawi merupakan sebuah kanal pelayanan yang memberikan akses langsung kepada penduduk khususnya warga DKI Jakarta untuk mengajukan pelayanan administrasi kependudukannya. Adapun cakupan pelayanannya adalah: (1) perubahan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el); (2) Akta Kelahiran; (3) Akta Kelahiran Tanpa Nomor Induk Kependudukan (NIK); (4) Akta Kematian; (5) pencetakan Kartu Keluarga (KK); (6) perubahan Biodata; (7) pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA); (8) Informasi Data Keluarga; (9) Duplikat/Legalisir AKTA; (10) permohonan Pindah; (11) permohonan Kedatangan; (12) Akta Perkawinan dan (13) Akta Perceraian.

Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang pelayanan data kependudukan secara online, sehingga menyebabkan tidak optimalnya pelayanan pendataan di Kecamatan Tambora. Aplikasi alpukat betawi hingga saat ini masih banyak menerima ulasan yang tidak baik dari masyarakat. adanya keluhan dari masyarakat yang terdapat pada media sosial seperti Instagram serta ulasan masyarakat di website resmi Disdukcapil, walaupun hanya membutuhkan waktu kurang dari satu jam ketika berkas sudah lengkap dan valid, proses berkas dikatakan valid dan akan dilanjutkan untuk diproses selanjutnya membutuhkan waktu yang lama, proses registrasi yang terkadang masih mengalami error system, aplikasi masih kurang informati sering terjadinya gangguan atau error pada website Alpukat Betawi , sehingga masyarakat kesulitan untuk melakukan permohonan. disdukcapil sudah berusaha memberikan kemudahan dengan melakukan pelayanan secara online melalui Whatsapp, akan tetapi masih terjadinya hambatan yang dialami masyarakat mengenai lamanya balasan Whatsapp dari petugas pelayanan, bahkan terdapat masyarakat yang sudah menunggu selama dua minggu namun belum juga mendapatkan respon.

Selain itu masalah pada jaringan pemohon juga menjadi penyebab gagalnya proses pendataan kependudukan, sebab saat akan melakukan pelayanan daring (online) di butuhkan sinyal yang bagus dan kuat karena pada saat ingin mengirim berkas menggunakan Smartphone, laptop maupun komputer yang terhubung dengan Whatsapp untuk mengirim berkas persyaratan pengurusan administrasi kependudukan yang berupa file berformat JPG atau foto. Namun file berformat JPG atau foto yang dikirim sering kali gagal dalam proses administrasi karena ukuran foto yang di unggah tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Dari aspek ketepatan waktu penyelesaiannya pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK), Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kelahiran dan Akta Kematian masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan terkait dengan waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan SOP yang ada. Selain itu tidak konsistennya jaminan waktu dalam pembuatan produk administrasi kependudukan secara online dan penerbitannya akan menyebabkan pelayanan tidak sesuai dengan keinginan dan harapan dari masyarakat.

Konsep Evaluasi

Evaluasi kebijakan adalah kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak (Anderson: 2015). Evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja melainkan kepada seluruh proses kebijakan. Menurut W. Dunn, istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Evaluasi dapat juga menyumbang pada definisi alternatif kebijakan yang baru atau revisi kebijakan dengan menunjukkan bahwa alternatif kebijakan yang diunggulkan sebelumnya perlu dihapus dan diganti dengan yang lain (Bardach, E. 2018).

Evaluasi kebijakan secara sederhana menurut William Dunn dalam Agustino (2018:187), berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai-nilai atau manfaat-manfaat kebijakan hasil kebijakan. Ketika ia bernilai bermanfaat bagi penilaian atas penyelesaian masalah, maka hasil tersebut member sumbangan pada tujuan dan sasaran bagi evaluator secara khusus, dan pengguna lainnya. secara umum.

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan evaluasi kebijakan berdasarkan teori William Dunn dalam Agustino (2018:187) dimana akan terdapat dua faktor penilaian yang sesuai dengan evaluasi Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Secara Online Pasca

Masa Pandemi Covid- 19 Di Wilayah Kecamatan Tambora yakni kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan masyarakat dengan pelaksanaan kebijakan.

Kebijakan Publik

Pada dasarnya banyak batasan atau definisi apa yang dimaksud dengan kebijakan publik (public policy) dalam literatur-literatur ilmu politik. Masing- masing definisi tersebut memberi penekanan yang berbeda-beda. Perbedaan ini timbul karena masing-masing ahli mempunyai latar belakang yang berbeda-beda. Sementara di sisi yang lain, pendekatan dan model yang digunakan oleh para ahli pada akhirnya juga akan menentukan bagaimana kebijakan publik tersebut hendak didefinisikan (Winarno, 2017: 16). Kebijakan menurut Henz Eula dan Kenneth Previt diartikan sebagai sebuah keputusan yang tetap, ditandai dengan kelakuan yang berkesinambungan dan berulang-ulang pada mereka yang membuat kebijakan dan yang melaksanakan kebijakan itu.

Kebijakan publik menurut Chief J.O Udoji dalam (budiman, 2014 : 22) didefinisikan sebagai suatu tindakan bersanksi yang mengarah pada suatu tujuan tertentu yang saling berkaitan dan memengaruhi sebagian besar warga masyarakat. Sementara itu, Thomas R. Dye mendefinisikan, public policy is whatever governments choose to do or not to do. Artinya, kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Pendefinisian tersebut dapat dijelaskan bahwa kebijakan publik tidak hanya berfokus kepada apa yang akan dilakukan oleh pemerintah tetapi juga apa yang tidak dilakukannya yang dikarenakan apa yang dilakukan dan tidak dilakukan mempunyai akibat yang sama untuk masyarakat.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelayanan publik ditinjau secara etimologi terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan mengandung arti sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut Trilestari (dalam Hardiyansyah 2016 : 36) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. Terkait dengan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Sinambela mengatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Ziethaml et.al dapat digunakan oleh peneliti untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara online selama masa pandemi Covid- 19 yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi DKI Jakarta untuk kepuasan warga pengguna layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi "Alpukat Betawi" secara online dan pelayanan yang diselenggarakan dengan tatap muka di wilayah Kecamatan Tambora.

New Public Service

Paradigma New public service (NPS) merupakan konsep yang dimunculkan melalui tulisan Janet V.Dernhart dan Robert B.Dernhart berjudul "The New public service : Serving, not Steering", terbit tahun 2003. Paradigma New public service dimaksudkan untuk meng "counter" paradigma administrasi yang menjadi arus utama (mainstream) saat ini yakni paradigma New Public Management yang berprinsip "run government like a business" atau "market as solution to the ills in public sector".

Menurut Denhard & Denhard karena pemilik kepentingan publik sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatian pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan Implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai new public service. New public service adalah paradigma yang berdasar atas konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Peran dari pemerintah adalah mengolaborasi antara nilai-nilai yang ada sehingga kongruen dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa new public service lebih mementingkan kerjasama antara warga negara dengan pemerintah untuk mencapai untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat sebagai pemilik kepentingan publik maka dari itu, pemerintah harus memusatkan perhatian pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik.

Pemerintahan Berbasis Elektronik (*e-government*)

Pemerintahan berbasis elektronik yang selanjutnya disebut e-government, menurut Indrajit didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Dengan kata lain, E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif.

Pada intinya, E-Government adalah penggunaan teknologi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain). E-Government menurut Suaedi dan Wardianto didefinisikan sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan evaluasi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Dari beberapa pendapat ahli tersebut di atas dapat dipahami bahwa E- Government adalah bentuk penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik sebagai salah satu strategi dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui upaya pemanfaatan informasi, dan teknologi komunikasi sebagai mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan pengusaha/swasta, pemerintah dengan antar instansi pemerintah, untuk meningkatkan pelayanan publik yang dilandasi pada prinsip akuntabilitas, legitimasi dan transparansi.

Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Online Melalui Aplikasi ALPUKAT- Betawi

ALPUKAT-Betawi merupakan kanal pelayanan langsung yang dapat diakses penduduk (khususnya warga DKI Jakarta) untuk mengajukan pelayanan administrasi kependudukan. ALPUKAT Betawi Web 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. Dan diharapkan dapat dijadikan panduan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi saat penggunaan aplikasi.

Untuk mempromosikan aplikasi ALPUKAT-Betawi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta menggunakan media sosial, salah satu diantaranya menggunakan Twitter, dengan mengajak bagi warga DKI Jakarta untuk mengurus dokumen kependudukan secara online selama masa pandemi Covid-19 hingga saat ini. Adapun salah satu bentuk promosi tersebut, dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 1 Promosi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta Untuk Pengurusan Dokumen Kependudukan secara *Online* Melalui Akun *Twitter*



Sumber: <https://twitter.com/dukcapiljakarta/status/> dioleh Peneliti, 2023

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan studi penelitian lapangan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Penelitian kualitatif menurut Bodan dan Taylor adalah “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sedangkan Dukeshire & Thurlow (2012) menjelaskan penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan data yang tidak berbentuk angka, melainkan dengan mengumpulkan dan menganalisa data yang bersifat naratif, data yang kaya, dan informasi yang mendalam mengenai suatu isu yang diteliti (Sugiyono, 2020: 3).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Evaluasi kualitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora

1) Kesesuaian antara kebijakan dengan kebutuhan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora

Dari keseluruhan penilaian dimensi Kesesuaian antara kebijakan dengan kebutuhan Masyarakat yang di nilai berdasarkan indikator tujuan yang telah di capai, manfaat yang di dapatkan, hasil yang telah di capai dan kebutuhan masyarakat, peneliti mendapatkan hasil penelitian dimana

- a) Dalam pencapaian tujuan diketahui jika layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online belum mampu mencapainya karena dalam kurun waktu 3 tahun pencapaian aplikasi alpukat betawi belum mampu mencapai tujuan yang di harapkan mengingat jumlah pengunduh aplikasi tidak sebanding dengan pengguna aplikasi yang aktif serta tidak adanya kenaikan yang signifikan dari penggunaan aplikasi alpukat betawi .selain itu target sasaran tujuan adanya aplikasi alpukat betawi adalah seluruh masyarakat DKI Jakarta khususnya Kecamatan Tambora namun faktanya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi terkait aplikasi ini. Tidak menyebarnya informasi karena faktor ekonomi, usia, dan pengetahuan menjadi dasar dari ketidakmampuan penyampaian target sasaran dalam aplikasi alpukat betawi itu sendiri.
- b) Manfaat yang di dapatkan setelah adanya aplikasi alpukat betawi dapat di rasakan oleh

masyarakat diantaranya jauh lebih efektif, efisien, dan praktis serta memudahkan dalam mengurus berkas-berkas yang di butuhkan. bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara offline sekarang mampu melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dimana saja, kapan saja tanpa batasan waktu yang di tentukan. Selama adanya aplikasi ini juga menutup kecurangan pungli yang sering terjadi dalam pengurusan berkas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

- c) Hasil yang telah di capai dalam penggunaan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online melalui aplikasi alpukat betawi dapat terlihat dari kemudahan masyarakat dalam melakukan pendaftaran pencatatan sipil.
- d) Kebutuhan masyarakat pada penggunaan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online belum seutuhnya di butuhkan oleh masyarakat Kecamatan Tambora mengingat sumber daya manusia setiap masyarakat berbeda-beda, hal ini tidak dapat di paksakan mengingat kemampuan dari masyarakat yang berbeda maka dari itulah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil masih di lakukan menggunakan 2 cara yakni secara online maupun secara offline, karena masyarakat yang tidak mengerti cara online lebih memilih menggunakan cara offline.

Maka dapat di simpulkan jika dalam dimensi kesesuaian antara kebijakan dengan kebutuhan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora masih terdapat kekurangan. Kekurangan ini dapat terlihat dari indikator pencapaian tujuan dan kebutuhan masyarakat. kekurangan ini akan sangat mempengaruhi hasil dari evaluasi layanan aplikasi alpukat betawi ini sendiri.

2) Pelaksanaan kebijakan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora

Pada penilaian dimensi pelaksanaan kebijakan peneliti menggunakan empat indikator diantaranya tangibles (berwujud), reliability (kehandalan), emphati (pelayanan tanpa diskriminasi) dan responsive (daya tanggap).

- a) Pada indikator tangibles (berwujud) dalam layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora dinilai sudah tersedia seluruh fasilitas yang di butuhkan dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan alpukat betawi dan sistem pelayanan baik secara offline maupun online masih berjalan dengan baik sampai saat ini. penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan sistem komputerisasi menggunakan sistem aplikasi ALPUKAT-Betawi, serta dapat digunakan dengan instant message melalui pesan yang dikirimkan dengan menggunakan Whatsapp. Penyelenggaraan sistem pelayanan secara online tersebut dinilai oleh warga masyarakat dapat memberikan kemudahan karena lebih efektif dan lebih efisien, lebih praktis, serta memberikan kemudahan agar tidak membutuhkan mobilitas warga untuk selalu berkunjung ke loket pelayanan.
- b) Pada indikator responsivess (ketanggapan) diketahui jika responsivitas pelayanan administrasi kependudukan secara online belum dapat berjalan dengan baik. walaupun menerapkan standar pelayanan dan standar operasional prosedur mengacu pada ketentuan yang berlaku yang dapat diterapkan selama pandemic Covid-19 maupun bukan dalam situasi pandemi Covid-19 yang menjadi acuan bagi penyedia layanan dalam memberikan ketepatan dan kecepatan pelayanannya. Untuk menjaga kualitas layanan administrasi kependudukan secara online dilakukan dengan menjaga kualitas jaringan komunikasi data guna mencegah terjadinya error system yang dapat menyebabkan bertumpuknya pelayanan administrasi kependudukan yang terkendala dengan jaringan internet dan sistem online yang digunakan pada aplikasi ALPUKAT- Betawi. namun terdapat kekurangan yang terjadi apabila sistem sering kali mengalami eror dan lambatnya respon dari petugas apabila ada masyarakat yang mengajukan pertanyaan terkait hambatan yang mereka alami dalam menggunakan aplikasi alpukat betawi.
- c) Pada indikator ketiga Reliability atau Kehandalan, dapat diketahui jika kehandalan pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui aplikasi ALPUKAT-Betawi sudah cukup baik hal ini terlihat dari cara petugas yang melakukan pelayanan sesuai dengan procedure yang ada dan mampu mengatasi hambatan yang terjadi secara tiba-tiba dalam pelayanan dengan melakukan

Sosialisasi dan koordinasi kepadaseluruh aparaturn pemerintahan yang memiliki kepentingan dalam pengaplikasian aplikasi alpukat betawi. Perlu di ketahui jika pelayanan dalam layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online tidak ada perbedaan baik selama pandemic covid 19 maupun pasca pandemic covid 19.

- d) Pada indikator Emphati (pelayanan tanpa diskriminasi) diketahui jika pelayanan administrasi kependudukan secara online pasca pandemi Covid-19 dinilai berkualitas karena warga pengguna merasakan kenyamanan dengan sikap petugas pelayanan yang tidak diskriminatif, adil dan memberikan pelayanan kepada tiap pengguna layanan berdasarkan kepentingan mereka masing-masing

Dari keempat indikator yang telah di dapatkan maka dapat disimpulkan jika Pelaksanaan kebijakan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora belum berjalan dengan baik karena terdapat kekurangan dari daya tanggap petugas yang lambat merespon apabila ada masyarakat yang mengajukan pertanyaan baik melalui whatsapp maupun telegram.

b. Hambatan dalam kualitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora

Terdapat hambatan baik secara eksternal maupun internal yang sangat mempengaruhi kualitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora sebagai berikut :

1) Hambatan Internal

- a) Lambatnya respon pegawai baik dari whatsapp maupun telegram dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat
- b) Adanya trouble dari aplikasi atau eror sistem aplikasi alpukat betawi
- c) Belum stabilnya aplikasi untuk beberapa handphone dan kondisi jaringan yang tidak menentu
- d) Belum semua masyarakat mendapatkan sosialisasi atau promosi terkait penggunaan aplikasi alpukat betawi

2) Hambatan eksternal

- a) Minimnya infomasi yang di dapatkan masyarakat tentang adanya layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online melalui alpukat betawi
- b) Rendahnya sumber daya manusia dari faktor ekonomi dan pengetahuan di Kecamatan Tambora
- c) Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan dengan menggunakan aplikasi ALPUKAT Betawi
- d) Koneksi jaringan internet yang kurang stabil yang mengakibatkan terganggunya proses pelayanan
- e) Penumpukan permohonan berkas administrasi sering kali terjadi karena kurang lengkap atau tidak memenuhi persyaratan yang di butuhkan
- f) Masyarakat sering kali ceroboh dalam menginput data

c. Upaya dalam mengatasi hambatan kualitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora

Berikut ini upaya yang dapat di lakukan dalam mengatasi hambatan yang akan mempengaruhi kualitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora

- a. Dilakukanya sosialisasi secara masif dari tingkat dinas sampai dengan kelurahan perihal pelayanan online baik melalui ALPUKAT-Betawi maupun WA (*Whatsapp*) dan Telegram.

- b. Melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat tambora terutama bagi mereka yang pengetahuan teknologi komunikasi dan informasinya masih rendah
- c. Mengadakan program-program yang berguna meningkatkan kualitas aplikasi atau website serta peningkatan sumber daya aparatur khususnya pada bidang teknologi informasi (IT).
- d. Melakukan pelatihan bagi penyelenggara pelayanan agar memberikan pelayanan yang lebih baik lagi
- e. Menggencarkan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami tentang fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi ALPUKAT Betawi serta mengerti bagaimana prosedur permohonan berkas kependudukan dengan menggunakan aplikasi ALPUKAT Betawi
- f. Memfasilitasi jaringan internet yang stabil agar tidak terjadi penumpukan permohonan melalui aplikasi ALPUKAT Betawi tersebut.
- g. Penambahan media pelayanan berupa nomor call centre yang lebih banyak lagi guna mendukung percepatan proses pengaduan layanan administrasi kependudukan yang diajukan oleh warga.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. kualitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora belum berjalan dengan baik hal ini di dasari atas
 - a. belum sesuai kebijakan dengan kebutuhan masyarakat dimana pencapaian tujuan dari pembentukan aplikasi alpukat betawi belum sepenuhnya tercapai walaupun sudah 3 tahun lebih aplikasi diimplementasikan kemudian layanan online dengan aplikasi alpukat betawi belum sepenuhnya di butuhkan oleh masyarakat Kecamatan Tambora karena masih banyak masyarakat yang menggunakan cara *offline* yang disebabkan karena ketidakpahaman dan tidak meratanya informasi yang di terima oleh masyarakat Kecamatan Tambora
 - b. Pelaksanaan kebijakan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora belum berjalan dengan baik karena terdapat kekurangan dari daya tanggap petugas yang lambat dalam merespon pertanyaan yang di ajukan masyarakat baik melalui whatsapp maupun telegram.
2. Terdapat hambatan baik secara eksternal maupun internal yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora seperti lambatnya respon pegawai , adanya trouble dari aplikasi atau eror sistem , belum stabilnya aplikasi , Minimnya informasi yang di dapatkan masyarakat , Rendahnya sumber daya manusia , kurangnya pemahaman masyarakat . koneksi jaringan internet yang kurang stabil . penumpukan permohonan berkas administrasi dan kecerobohan masyarakat dalam menginput data.
3. upaya yang di lakukan dalam mengatasi hambatan yang akan mempengaruhi kualitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online pasca masa pandemi covid- 19 di wilayah Kecamatan Tambora diantaranya sosialisasi dari tingkat dinas, kelurahan serta masyarakat Kecamatan Tambora, Mengadakan program-program yang berguna meningkatkan kualitas aplikasi atau website khususnya pada bidang teknologi informasi (IT), Melakukan pelatihan bagi penyelenggara pelayanan, Memfasilitasi jaringan internet yang stabil dan Penambahan media pelayanan berupa *nomor call centre*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agostino, Deborah., Michela Arnaboldi & Melisa Diaz Lema. 2020. "New Development: Covid-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery." *Journal Public Money & Management*, Vol. 41, No. 1, <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206>

- Ahmad Farouq Mulku Zahari, Anis Ribcalia Septiana, dan Taslim Fait. (2021). "Pelayanan KTP Elektronik di Masa Pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau."
- Anwar, Khoirul. 2013. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Otonomi Daerah (Simda). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bovaird, Tonny dan Elke Loffler (2013), Public Management and Governance, London: Routledge. Bumi Aksara.
- Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B., 2017. The New public service, M.E. Sharpe,. New York. Denhart, J.V & R.B. Denhart. 2007. The New public service: Serving, Not Steering. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, dan Minto Hadi. (2012). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang).
- Dwiyanto, Agus. 2017. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Husain, Umar. 2013. Riset Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Ibrahim, Amin. 2019. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya.
- Indrajit, Richardus Eko. 2010. E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi Offset.
- Istianto, Bambang. 2011. Manajemen Pemerintahan: dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media. Jakarta: Bumi Aksara.
- Janet V. and Denhardt, Robert B., 2017. The New public service,. Serving Not Steering, Expanded Edition, Armonk, New York, London,.
- Kamal, Mustafa., Annisa Purwatiningsih, dan Asih Widi Lestari. 2021. "Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan Good Governance pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan." Jurnal Reformasi, Vol. 11, No. 1.
- Keban, Yeremias T. (2014). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu, Ed.3. Yogyakarta: Gava Media
- Kencana, Inu Syafi'ie. 2019. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Jakarta: PT Pertja.
- Khairunyah Purba. (2020)"Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru."
- Lumbanraja, Anggota Doramia. 2020. "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government pada New Normal dan Reformasi Regulasi." Administrative Law & Government Journal, Vol. 3, Issue 2, June 2020.
- Luzni Arhyani (2022) Effectiveness of E-Government Based Public Service Innovation (Simpelin) during the Covid-19 Pandemic (Case Study at the Population and Civil Registration Service,
- Mahsyar, Abdul. 2011. "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik." Jurnal Otoritas, Vol. 1, No. 2, Oktober 2011.
- Mardiasmo. 2019. Perpajakan Edisi Terbaru. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Miles, M.B Huberman dan A. Michael Huberman. 2001. Qualitative Data Analysis (terjemahan). Jakarta: UI Press.
- Moenir, A.S. 2018. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bina Aksara. Moleong, Lexy J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mustafa Kamal, Annisa Purwatiningsih, dan Asih Widi Lestari. (2021). "Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan Good Governance pada Dinas

- Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuran.”
- Negara, K. A., & Dewi, I. (2017). Pengaruh Ketidakamanan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Sense Sunset Hotel Seminyak. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(7), 3934-3961.
- Nugroho, Riant. 2015. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2018. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purba, Khairunsyah. 2020. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 11, No. 1.
- Rasyid, Ryas. 2018. *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Rohman, Didik Fatkhur., Imam Hanafi, dan Minto Hadi. 2012. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang).” *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 5.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*.
- Suaedi, Falih dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-Governance)*. Yogyakarta.
- Subarsono, A.G. 2015. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi*. Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyeno Suyeno (2021) *Effectiveness Of Public Services In The Field Of Population Administration During The Covid-19 Pandemic (Case Study in Samaan Village, Klojen District)*
- Thoha, Miftah. 2020. “Reformasi Birokrasi Publik Pasca Orde Baru. Perubahan Tanpa Grand Design.” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 5, No. 3.
- Widiyarta, Agus. 2012. “Pelayanan Kesehatan dari Perspektif Participatory Governance (Studi Kasus tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Dasar Kesehatan di Kota Surabaya). Malang: Disertasi, Program Doktor Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Malang.
- Wiryanto, Wisber. 2020. “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19.” *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0*.
- Zahari, Ahmad Farouq Mulku., Anis Ribcalia Septiana, dan Taslim Fait. 2021. “Pelayanan KTP Elektronik di Masa Pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau.” *Jurnal Publicuho*, Vol. 4, No. 1, Februari-April 2021.
- Zeithaml, Valarie A., Pasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free.