

## ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN KEPENDUDUKAN DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI ALPUKAT BETAWI DI KELURAHAN JOHAR BARU

Mila Cantika<sup>1</sup>, Ivan Budi Susetyo<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [milacantika11@gmail.com](mailto:milacantika11@gmail.com)<sup>1</sup>, [ivanbudisusetyo@yahoo.co.id](mailto:ivanbudisusetyo@yahoo.co.id)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

*Effectiveness, population service, alpukat betawi*

*The purpose of the study was to analyze the effectiveness of population services using the 'ALPUKAT Betawi' application in Johar Baru Urban Village, and identify obstacles and efforts to overcome them in population services process using the 'ALPUKAT Betawi' application. This research is a qualitative research with a descriptive approach, where primary data was obtained through interviews and secondary data through observation and documentation. Sources of data were several informants consisting of 2 people from service providers, 3 service recipients, and 1 academician. Based on the results of the study, it can be concluded that population services using the 'ALPUKAT Betawi' application have been running quite effectively. However, service providers need to receive more training, public understanding of the Betawi ALPUKAT application and service procedures is still low, and the internet network is not stable. To overcome these obstacles, training for providers needs to be improved, the existence of the ALPUKAT Betawi application and its service procedures need to be promoted to the public, and the internet network needs to be improved and made stable.*

### PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur penyelenggara urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Di tengah mewabahnya virus Covid-19, pemerintah mengimbau kepada penyelenggara pelayanan publik yang menunjuk pada Surat Edaran Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dengan Sistem Kerja Pegawai Dalam Mewaspadai Pandemi, salah satu contohnya ialah pelayanan kependudukan berbasis aplikasi.

ALPUKAT Betawi (Akses Langsung Pelayanan DokUmen Kependudukan CepAt dan AkuraT) merupakan sebuah layanan kependudukan berbasis sebuah aplikasi yang diberikan oleh pemerintah DKI Jakarta kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pencetakan Kartu Identitas Anak, Pencetakan Kartu Tanda Penduduk elektronik, Pencetakan Kartu Keluarga, dan lain sebagainya.

Jumlah Penduduk Kecamatan Johar Baru

Nama Kelurahan	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
Johar Baru	19.813	20.660	40.473
Kampung Rawa	10.391	10.296	20.687
Tanah Tinggi	21.500	20.829	42.329
Galur	8.352	8.153	16.505
Kecamatan Johar Baru	60.056	59.938	119.994

Aplikasi ALPUKAT Betawi di Kelurahan Johar Baru

No	Keterangan	Jumlah
1.	Permohonan yang diajukan pada aplikasi ALPUKAT Betawi di Kelurahan Johar Baru selama kebijakan diberlakukan	6.518
2.	Permohonan berkas yang berhasil di proses pada aplikasi ALPUKAT Betawi selama kebijakan diberlakukan	2.968
3.	Permohonan berkas yang gagal selama kebijakan diberlakukan	3.550

Memasuki era digitalisasi dan pandemi yang terjadi saat ini, masyarakat dituntut untuk mengerjakan segala sesuatu secara daring. Salah satunya dengan pelayanan publik melalui aplikasi ini. Berdasarkan data dilapangan bahwa ada sebanyak 6.518 akun yang mengajukan permohonan berkas kependudukan melalui aplikasi ALPUKAT Betawi, namun dari hasil tersebut hanya 2.968 permohonan saja yang dapat diproses, selebihnya sebanyak 3.550 berkas yang gagal diproses rata-rata disebabkan oleh kegagalan dalam meng-upload berkas, meng-upload berkas yang tidak asli atau fotocopy, berkas-berkas yang kurang lengkap, dan lain hal sebagainya.

Dari banyaknya permohonan berkas jika diakumulasikan hanya 45,53% yang berhasil di proses dari total keseluruhan. Dari hasil observasi dan wawancara masih banyak warga Kelurahan Johar Baru yang belum mengetahui prosedur pelayanan sehingga harus datang ke kantor Kelurahan untuk diberikan arahan mengenai registrasi awal pada aplikasi ALPUKAT Betawi sampai dengan permohonan berkas selesai, hal ini tentu tidak sesuai dengan tujuan awal diberlakukannya layanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi ALPUKAT Betawi yang ada di Kelurahan Johar Baru.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis mengajukan sebuah penelitian dengan judul **“Analisis Efektivitas Layanan Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi ALPUKAT Betawi di Kelurahan Johar Baru”**

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Publik** : Menurut Harbani Pasolong (2007:8) :“Administrasi publik ialah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien”.
2. **Pelayanan Publik** : Menurut Dwiyanti (2005:141) : “Pelayanan publik merupakan kegiatan aktivitas birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya”.
3. **Efektivitas** : Menurut Ravianto (2014:11) menyatakan bahwa: “Efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif”.
4. **Pendekatan untuk mengukur Efektivitas** : Untuk ,mengukur efektivitas sebuah program, menurut Duncan dalam Lestari (2016:39) ada 3, yaitu: 1. Pencapaian Tujuan, Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (a) kurun waktu pencapaiannya ditentukan, (b) sasaran merupakan target yang konkrit, dan (c) dasar hukum. 2. Integrasi, Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus (kesepakatan bersama) dan komunikasi dengan anggota organisasi lainnya. Integrasi menyangkut prosedur dan proses sosialisasi. 3. Adaptasi, Adaptasi adalah pengukuran bagaimana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. kemampuan adaptasi merupakan kemampuan untuk mengubah atau menyelaraskan prosedur standar operasinya secara dinamis apabila lingkungannya mengalami perubahan. Dengan demikian adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (a) peningkatan kemampuan, dan (b) sarana dan prasarana.

## Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah melihat sejauh mana efektivitas sosialisasi dari program layanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi ALPUKAT Betawi yang ada di Kelurahan Johar Baru. Penelitian ini mengacu pada teori Duncan dalam Lestari (2016:39), yaitu:

### 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keseluruhan upaya atau proses yang dilakukan untuk mencapai target yang sesuai dengan tujuan awal dibentuknya aplikasi ALPUKAT Betawi.

### 2. Integrasi

Integrasi diukur untuk mengukur kemampuan organisasi dalam memberikan sosialisasi terkait kebijakan yang diberlakukan agar dapat diketahui seluruh lapisan masyarakat yang ingin mengajukan permohonan berkas kependudukan.

### 3. Adaptasi

Demi tercapainya tujuan awal, maka diperlukan adaptasi yang mendalam yang digunakan sebagai tolak ukur sejauh mana organisasi mampu menjalankan tugasnya.

Berdasarkan uraian diatas, apabila proses sosialisasi program layanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi ALPUKAT Betawi dilakukan secara efektif, maka diharapkan semua lapisan masyarakat mengetahui dan tidak merasa kesulitan saat melakukan permohonan berkas administrasi kependudukan di masa pandemi covid-19.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah pendekatan Kualitatif Deskriptif. Menurut Sugiyono (2013:9) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut Sugiyono (2013:209) “Rumusan masalah deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam”

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

Dalam penelitian ini penulis juga mengumpulkan beberapa data berupa dokumentasi dari Kelurahan Johar Baru yaitu :

**Tabel IV. 2 Jumlah Penduduk Kecamatan Johar Baru**

Nama Kelurahan	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
Johar Baru	19.813	20.660	40.473
Kampung Rawa	10.391	10.296	20.687
Tanaph Tinggi	21.500	20.829	42.329
<sup>a</sup> <sub>d</sub> Galur	8.352	8.153	16.505
Kecamatan Johar Baru	60.056	59.938	119.994

Sumber: Badan Pusat Statistik 2021, Sensus 2020

Pada tabel IV.2, tercatat sebanyak 119.994 jiwa hasil sensus penduduk tahun 2020 yang terdiri dari 4 Kelurahan yang ada di Kecamatan Johar Baru, yaitu Kelurahan Johar Baru ada sebanyak 40.473 jiwa, Kelurahan Kampung Rawa ada sebanyak 20.687 jiwa, Kelurahan Tanah Tinggi 42.329 jiwa, dan Kelurahan Galur ada sebanyak 16.505 jiwa. Sedangkan pada data berikutnya yang berhasil penulis dapatkan yaitu :

**Tabel IV. 3**  
**Aplikasi ALPUKAT Betawi di Kelurahan Johar Baru**

No	Keterangan	Jumlah
1.	Permohonan yang diajukan pada aplikasi ALPUKAT Betawi di Kelurahan Johar Baruselama kebijakan diberlakukan	6.518
2.	Permohonan berkas yang berhasil di proses pada aplikasi ALPUKAT Betawiselama kebijakan diberlakukan	2.968
3.	Permohonan berkas yang gagal selama kebijakan diberlakukan	3.550

Sumber: Dukcapil Kelurahan Johar Baru (April, 2022)

Pada tabel IV.3, dapat dijelaskan ada sebanyak 6.518 masyarakat yang telah mendaftar dan membuat akun di aplikasi ALPUKAT Betawi untuk melakukan permohonan berkas per-April 2022, namun dari jumlah tersebut hanya ada 2.968 berkas saja yang dapat berhasil di proses, sebanyak 3.550 berkas lainnya gagal di proses.

## Pembahasan

### 1. Proses Pelayanan Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi ALPUKAT Betawi di Kelurahan Johar Baru

Berikut ini adalah pembahasan mengenai Proses Pelayanan Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi ALPUKAT Betawi di Kelurahan Johar Baru, yang dapat dianalisis dengan 3 dimensi yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan adaptasi.

#### 1) Pencapaian Tujuan

Dalam pencapaian tujuan, dapat dilihat dari tiga indikator, yaitu kurun waktu pencapaiannya ditentukan, sasaran merupakan target yang konkrit, dan dasar hukum yang jelas. Pada indikator pertama yaitu kurun waktu pencapaiannya ditentukan, terbukti dengan hasil wawancara oleh operator dukcapil jika proses pelayanan dengan menggunakan aplikasi ALPUKAT Betawi bisa diselesaikan dalam waktu kurang dari satu jam, dan hal tersebut dibenarkan oleh jawaban masyarakat yang dimana memakan waktu 1-2 hari kerja untuk proses permohonan berkas kependudukan dengan menggunakan aplikasi ALPUKAT Betawi. Hal ini sejalan dengan pendapat dari akademisi yaitu Bapak Fitrianoor, AP, M.SI tentang pelayanan digital yang mudah cepat dan akurat.

Pada indikator kedua yaitu sasaran merupakan target yang konkrit, sasaran diberlakukannya layanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi ALPUKAT Betawi adalah untuk memudahkan masyarakat, mengurangi kerumunan yang ada di kantor kelurahan pada saat permohonan berkas dan mempersingkat waktu.

Pada indikator ketiga yaitu dasar hukum yang jelas, sesuai dengan Surat Edaran Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dengan Sistem Kerja Pegawai Dalam Mewaspadai Pandemi.

2) Integrasi

Dalam integrasi, dapat dilihat dari dua faktor yaitu prosedur dan proses sosialisasi. Pada indikator pertama yaitu menyangkut prosedur, masyarakat yang belum mempunyai akun, diminta untuk mendaftar di aplikasi ALPUKAT Betawi, kemudian memilih jenis pelayanan kependudukan yang dibutuhkan, lalu jika berkas persyaratan lengkap kemudian berkas diproses dan menunggu hingga permohonan berkas selesai.

Pada indikator kedua yaitu proses sosialisasi, sosialisasi dilakukan melalui perangkat Rukun Tetangga (RT), perangkat Rukun Warga (RW), Media Sosial, dan juga tersedia papan informasi yang ada di kantor kelurahan.

3) Adaptasi

Dalam adaptasi, terdapat dua indikator yaitu Peningkatan kemampuan dan Sarana dan prasarana. Pada indikator pertama peningkatan kemampuan, dari pihak penyelenggara pelayanan dilakukan pelatihan dan pihak penerima pelayanan disosialisasikan terkait cara permohonan berkas melalui aplikasi ALPUKAT Betawi. Pada indikator kedua sarana dan prasarana sudah cukup memadai, hanya saja dibutuhkan pendukung lainnya seperti jaringan internet yang lebih stabil.

## **2. Hambatan yang terjadi dalam proses Pelayanan Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi ALPUKAT Betawi di Kelurahan Johar Baru**

Dalam menganalisis Pelayanan Kependudukan Dengan Menggunakan aplikasi ALPUKAT Betawi tentu terdapat hambatan dari beberapa pihak. Berdasarkan hasil wawancara dengan penyelenggara dan masyarakat, terdapat hambatan yaitu kurangnya pelatihan bagi penyelenggara pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan dengan menggunakan aplikasi ALPUKAT Betawi, koneksi jaringan internet yang kurang stabil yang mengakibatkan terganggunya proses pelayanan dengan aplikasi ALPUKAT Betawi, hambatan pada proses permohonan berkas administrasi jika ada yang kurang lengkap atau tidak memenuhi syarat maka permohonan tersebut tidak bisa diproses hingga selesai.

## **3. Upaya mengatasi hambatan dalam proses Pelayanan Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi ALPUKAT Betawi di Kelurahan Johar Baru**

Upaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi pada proses pelayanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi ALPUKAT Betawi, dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan pihak penyelenggara pelayanan seperti melakukan pelatihan bagi penyelenggara pelayanan agar memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, kemudian mengencarkan 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, kemudian memfasilitasi jaringan internet yang stabil agar tidak terjadi penumpukan permohonan melalui aplikasi ALPUKAT Betawi tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses Pelayanan Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi ALPUKAT Betawi sudah cukup efektif dalam melakukan permohonan berkas kependudukan karena lebih hemat waktu dan tenaga serta memudahkan masyarakat tanpa perlu antri di kantor kelurahan.
2. Hambatan yang terjadi dalam proses Pelayanan Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi ALPUKAT Betawi masih kurangnya pelatihan bagi penyelenggara pelayanan dan masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aplikasi ALPUKAT Betawi dan prosedur pelayanannya, serta jaringan internet yang masih kurang stabil.
3. Upaya dalam mengatasi hambatan dalam proses Pelayanan Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi ALPUKAT Betawi yaitu memberikan pelatihan bagi penyelenggara pelayanan publik agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan, melakukan sosialisasi tentang aplikasi ALPUKAT Betawi dan bagaimana prosedur pelayanan menggunakan aplikasi ALPUKAT Betawi, serta menyediakan jaringan internet yang stabil.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. (2011). Media Pembelajaran. Bandung: Sarana Tutorial.
- Dr. H. Indra Muchlis Adnan, S. M. (2013). Administrasi, Organisasi dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi. Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY): Trussmedia Grafika.
- Drs. H. Inu Kencana Syafie, M. (2009). Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI). Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Erwan Agus Purwanto, d. (2016). Pelayanan Publik : Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Fiftin Noviyanto, T. S. (2014). Implementasi SIKADES (Sistem Informasi Kependudukan Desa) Untuk Kemudahan Layanan Administrasi Desa Berbasis Web Mobile. Jurnal Informatika Vol.8 No.1.
- Gibson, I. d. (1997). Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses Jilid 1. Jakarta: Binapura Aksara.
- Gunawan, H. (2012). Pendidikan Karakter, Konsep dan Implementasi. Bandung: Alfabeta.
- H. Zaenal Mukarom, M. W. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ibrahim, D. H. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: MandarMaju.
- Irjen Pol. Teddy Minahasa Putra, S. S. (2019). Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional. Jakarta: Gramedia Widiaasrana Indonesia.
- J, R. (2014). Produktivitas dan Pengukuran. Jakarta: Binaman Aksara. Kurniawati, K. (2018). Sosialisasi Kepribadian. Yogyakarta: SentraEdukasi Media.
- Lestari, A. F. (2016). Pengaruh efektivitas Corporate Social Responsibility (CSR) PT Mitsubishi Chemical Indonesia (MCCI) terhadap Pemberdayaan Masyarakat di Kota Cilegon. Serang.
- Mona Melinda, S. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol.19 No.2, 202-216.
- Muasaroh. (2010). Aspek-Aspek Efektivitas. Yogyakarta: Literatur Buku.
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik. Jakarta: Alfabeta.
- P. Siagian, S. (2012). Teori Pengembangan Organisasi. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Pakaya, M. L. (2021). Performance Of The Population And Civil Registration Service In Pulic Services During The Covid-19 Pandemic in DKI Jakarta Province. International Journal of Governmental Studies and Humanities (IJGH).
- Pasolong, H. (2007). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta. Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. Jurnal Administrasi Negara Vol.11 No.1.

- Sari, E. (2007). *Pertumbuhan dan Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Jayabaya University Press.
- Setiawan, M. F. (n.d.). *Studi Sekdriptif Layanan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Ditinjau Dari Perspektif Good Governance*.
- Sopha, J. (2010). *Efektivitas Program Bantuan Operasional Sekolah*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Sukandarumidi. (2002). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Gajah Mada University Prees.
- Vani Pebriani, A. R. (2019). *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol.8 No.1.
- WR Tjandra, d. (2005). *Peningkatan Kapasistas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.