

Analisis Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Daring Alpukat Betawi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dukcapil Pada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Utara

Yulianto^{1*}, Suyanti²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

Email : ¹yulianto2367@gmail.com, ²naiyanti85@yahoo.com

* **corresponding author**

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Maret 6, 2025

Revised : Maret 12, 2025

Accepted : Maret 20, 2025

Kata Kunci:

Implementasi Kebijakan
Implementatio;
Pelayanan Dukcapil



Copyright (c) 2025

Jurnal Reformasi Administrasi:
Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan
Masyarakat Madani

ABSTRACT

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi bagaimana Implementasi Sistem Pelayanan Daring Alpukat Betawi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dukcapil pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Utara serta hambatan dan upaya dalam mengatasi hambatan tersebut. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu Wawancara, Observasi dan Studi Pustaka. Adapun Wawancara ini dilakukan terhadap narasumber di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan pelayanan dukcapil terlaksana dengan baik namun dalam proses Pelayanan Daring Alpukat Betawi pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Utara belum optimal dalam penerapannya atau belum dijalankan secara menyeluruh, belum adanya keseragaman layanan daring (online) dari tingkat Suku Dinas, Kecamatan dan Kelurahan, hal tersebut diakibatkan oleh kekurangan komposisi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan dan belum memahami secara teknis proses pelayanan dikarenakan terjadinya rotasi pegawai, hambatan lainnya yaitu belum tersedianya sinkronisasi, koordinasi dan komunikasi dalam proses pelayanan dukcapil antara Dinas, Suku Dinas, Kecamatan hingga Kelurahan. Upaya dalam mengatasi hambatan yaitu melakukan pelaksanaan bimbingan dengan metode transfer knowledge. Memberlakukan subsidi Sumber Daya Manusia (SDM) antar Satuan Pelaksana di Suku Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Utara demi menutupi kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) dari sisi kuantiti. Dilain hal perlu menjalin komunikasi dan koordinasi, agar terciptanya keseragaman asumsi. Sehingga pelayanan dukcapil berjalan dengan baik secara offline maupun online (daring) tanpa adanya tumpang tindih pekerjaan atau saling lempar tanggung jawab demi terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan.

PENDAHULUAN

Sasaran penyelenggaraan Pelayanan Dukcapil adalah “Terwujudnya tertib administrasi kependudukan yang sesuai dengan standar peraturan perundang-undangan serta standar operasional kegiatan administrasi kependudukan”. Berbagai inovasi pelayanan telah dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jakarta. Salah satunya dengan mengadakan pelayanan berbasis daring/online agar lebih memudahkan komunikasi antara pegawai/petugas dengan masyarakat dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain untuk mengurangi biaya transportasi, mengurangi waktu antrian, dan membatasi temu tatap muka fisik sehingga dapat menghilangkan potensi praktek kolusi dan pungli.

Teknologi informasi menjadi sangat dibutuhkan dan penting saat ini, dimana akses internet yang sangat luas dan mudah. Seharusnya dengan kemudahan teknologi informasi saat ini dapat dikatakan sebagai solusi yang tepat untuk mengatasi masalah pelayanan publik. *Electronic Government* atau *e-government* atau *e-govt* merupakan penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada Masyarakat. Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, yang menyebutkan terbentuknya pemerintahan yang bersih,

transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Selain Instruksi Presiden tersebut diatas, Undang-undang nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai landasan dari kebijakan sistem pelayanan daring. Dari hasil observasi, fenomena masalah yang dijumpai ada beberapa indikasi yang dapat menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Utara belum dapat memberikan hasil yang maksimal, seperti :

1. Tingkat kepatuhan implementor belum sesuai harapan, hal ini ditandai oleh pelaksanaan proses pelayanan dukcapil yang tidak sesuai standar operasional prosedur.
2. Kualitas pelayanan belum sesuai harapan, hal ini ditunjukkan dengan masih ditemukannya beberapa aduan masyarakat terkait proses pelayanan.
3. Rutinitas pelayanan masih menghadapi kendala berupa kendala jaringan untuk keperluan pelayanan daring yang disebabkan oleh keterbatasan bandwidth, server yang kurang besar serta koneksi jaringan yang kurang cepat.
4. Capaian Kinerja tahun sebelumnya (2023) belum mencapai target yang ditetapkan didalam Rencana Kinerja.

Disisi lain perkembangan teknologi informasi harus diikuti oleh perkembangan masyarakat dalam menggunakan/memanfaatkan teknologi. Dimana saat ini masih banyak masyarakat yang gagap teknologi. Hal ini merupakan masalah yang kerap muncul sehingga terkadang penerapan pelayanan daring tidak memiliki manfaat besar bagi masyarakat. Permasalahan diatas dapat dikemukakan bahwa pelaksanaan implementasi kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Dukcapil di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Utara belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Atas dasar inilah penulis tertarik untuk melakukan penelitian Dengan judul, “Analisis Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Daring Alpukat Betawi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dukcapil pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Utara”.

KAJIAN LITERATUR

Definisi tentang kebijakan publik menurut Chandler dan Planoyang dikutip oleh Yulianto, A.H Rahadian dan Dian Wahyuddin (2023) dalam bukunya “Kebijakan Publik: Konsep, Proses, Analisis dan Praktik Kebijakan” menyebutkan : *“Kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah- masalah publik atau pemerintah”*. Pendapat Ripley dan Franklin diatas menunjukkan bahwa keberhasilan suatu implementasi akan ditentukan bagaimana tingkat kepatuhan, lancarnya rutinitas fungsi lembaga, dan hasil kebijakan yang sesuai dengan rencana dari kebijakan tersebut.

A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2006:204) adalah *“Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”*

Menurut Leonard D. White yang dikutip oleh Prof. DR. H. Wirman Syafri dalam bukunya studi tentang Administrasi Publik (2012:9) : *“Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale.”* Administrasi adalah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, skala besar atau kecil. Pendapat ini juga menunjuk dua hal, yakni :

- 1) Administrasi adalah proses (rangkaian kegiatan).
- 2) Proses itu terdapat pada setiap usaha kelompok.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian dengan pendekatan kualitatif, (McMillan & Schumacher, 2003). Analisisnya bersifat kualitatif yang lebih mengutamakan makna dari pada generalisasi atas suatu obyek yang diteliti. Jenis data yang digunakan dalam studi ini meliputi data primer dan sekunder. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dokumen dan informasi lainnya di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Utara.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dinas Dukcapil DKI Jakarta telah meluncurkan berbagai macam aplikasi untuk meningkatkan pelayanan kepada warga masyarakat DKI Jakarta, salah satunya yaitu : Alpukat Betawi. Alpukat Betawi merupakan singkatan dari Akses Langsung Pelayanan dokUmen Kependudukan cepAt dan akuraT. Aplikasi ini adalah mobile apps yang bisa diunduh sudah tersedia di platform google play store untuk perangkat android dan juga platform app store untuk perangkat ios, sehingga semua kalangan masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan secara online. Pelayanan yang bisa diproses pada aplikasi ini diantaranya pencetakan KTP-el (rusak atau hilang), pencetakan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, perubahan biodata, permohonan pindah, legalisir dan lain sebagainya.

Dokumen mentah administrasi kependudukan yang diajukan oleh masyarakat ke Aplikasi Alpukat Betawi akan diterima oleh masing-masing kelurahan lalu di proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan ini melalui sebuah sistem bernama SIAK yang memiliki kepanjangan yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Implementasi Kebijakan Penerapan Aplikasi Alpukat Betawi belum dapat berjalan secara optimal. Hal ini pun didukung oleh data-data sekunder yang telah disajikan oleh peneliti berikut :

1. Sesuai sumber data Dukcapil Jakarta Utara sebanyak 21.044 masyarakat yang telah mendaftar dan membuat akun di aplikasi Alpukat Betawi artinya hanya 1,14% dari total jumlah penduduk sebanyak 1.841.687 jiwa di Jakarta Utara. Kebutuhan masyarakat pada penggunaan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online belum seutuhnya dibutuhkan oleh Masyarakat Jakarta Utara, 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 dilakukan menggunakan 2 (Dua) cara yakni secara online maupun secara offline, karena masyarakat yang tidak mengerti cara online lebih memilih menggunakan cara offline.
2. Ulasan kinerja Aplikasi Alpukat Betawi masih dipenuhi oleh komentar-komentar negatif dari masyarakat. Komentar-komentar yang telah tercantum di ulasan Google Play Store terkait kinerja Aplikasi Alpukat Betawi merupakan cerminan dan kritik yang telah diberikan oleh masyarakat dan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang pelayanan data kependudukan secara online. Terdapat beberapa komentar yang sering ditulis oleh masyarakat mengenai penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi dalam melayani pengurusan dokumen administrasi kependudukan antara lain yaitu : pendaftaran akun yang cukup susah, layanan pelanggan yang dinilai kurang responsif, sistem error mengenai kode otp, urutan pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang tidak konsisten, dan sebagainya.

Dari sisi pemerintah yakni Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara kurangnya respon dari petugas yang ada di kelurahan. Petugas yang ada di kelurahan sendiri merupakan pintu pertama ketika masyarakat menggunakan layanan kependudukan secara online di aplikasi Alpukat Betawi. Hal ini dikarenakan tenaga kepegawaian yang ada di setiap service point yang ada juga melayani masyarakat datang langsung ke kelurahan untuk menggunakan layanan kependudukan secara offline atau tatap muka. Terdapat kelurahan yang memiliki jumlah warga sangat banyak namun tidak sebanding dengan jumlah petugas yang ada. Pelayanan Dukcapil di Suku Dinas Kota Administrasi Jakarta Utara yang berbasis daring atau online yang namanya alpukat betawi memang belum seluruhnya diterapkan di tingkat Suku Dinas, Kecamatan dan Kelurahan warga diberi pilihan untuk menggunakan layanan online atau offline.

Hasil Penelitian

1. Para implementor sudah mengetahui dan menyadari kedudukannya dalam organisasi. Namun dalam hal kelancaran rutinitas dan kinerja masih ditemukan kendala seperti belum optimal penerapan pelayanan daring/online artinya belum dijalankan secara menyeluruh, belum adanya keseragaman layanan daring/online dari tingkat Suku Dinas, Kecamatan dan Kelurahan.
2. Disisi lain kekurangan komposisi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melaksanakan rutinitas ini menjadi hal yang paling mempengaruhi hasil dari rutinitas pelayanan.
3. Pada Rencana Kerja (Renja) target pelayanan harus melaksanakan pelayanan dengan sistem daring (online) 100% (seratus persen), sementara saat ini masih belum terlaksana sesuai target.
4. Para pegawai tanggap dan empati yang baik dalam melayani masyarakat. Sarana dan prasarana sudah memadai. Pelaksanaan pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

Dari beberapa hal diatas menunjukkan kesesuaian dengan teori implemementasi kebijakan menurut Randall B. Ripley and Grace A. Franklin (1986 : 232-33) (dalam Alfatih, 2010:51-52). Bahwa untuk mengukur keberhasilan implemementasi kebijakan dapat dilihat dari 3 (tiga) perspektif yaitu :

- a. Tingkat kepatuhan para implementor dalam melaksanakan kebijakan yang tertuang dalam dokumen kebijakan seperti peraturan perundang-undangan.
- b. Lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi yang ditandai dengan lancarnya rutinitas fungsi dan tidak adanya masalah-masalah yang dihadapi.
- c. Bahwa keberhasilan suatu implementasi mengacu dan mengarah pada kinerja dan dampaknya (manfaat) yang dikehendaki dari semua program-program yang direncanakan.

KESIMPULAN

Implementasi Kebijakan Pelayanan Dukcapil di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Utara terlaksana dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada Pemendagri No. 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Namun pelayanan daring/online belum optimal dalam penerapannya artinya belum dijalankan secara menyeluruh, belum adanya keseragaman layanan daring/online dari tingkat Suku Dinas, Kecamatan dan Kelurahan, hal tersebut diakibatkan oleh kekurangan komposisi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan Dukcapil cenderung baik hal tersebut terlihat dari adanya fasilitas sarana prasarana yang memadai, selain itu petugas tanggap dan bersikap empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Hambatan dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Dukcapil di Sudin Dukcapil Jakarta Utara yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memahami secara teknis proses pelayanan dikarenakan terjadinya rotasi pegawai, hambatan lainnya yaitu belum tersedianya sinkronisasi dalam proses pelayanan dukcapil secara daring (online) antara Dinas, Suku Dinas, Kecamatan hingga Kelurahan.
2. Upaya atau solusi untuk mengatasi hambatan Implementasi Kebijakan Pelayanan Dukcapil di Sudin Dukcapil Jakarta Utara, perlu melakukan pelaksanaan bimbingan dengan metode transfer knowledge/pengetahuan. Memberlakukan subsidi Sumber Daya Manusia (SDM) demi menutupi kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) dari sisi kuantiti.

DAFTAR PUSTAKA

Agustino, Leo, 2016, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung : Alfabeta

Gurmeet Singh dan Neale J Slack, 2020 *New Public Management and Customer Perceptions of Service Quality*.

- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta : Gava Media
- Kadir, Abdul dan Terra Ch. Triwahyuni, 2013, *Pengantar Teknologi Informasi*, Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi Press.
- Kirom, Bahrul, 2014, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Syamsul Bahri, dkk 2020. *Public Policy Implementation in Efforts to Improve Public Service Quality in Tangerang City*.
- Tri Purwanti, Ren Suharyadi, Juni 2018, dengan judul : “*Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong)*”,.
- Winarno, Budi, 2007, *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, Yogyakarta: Media Pressindo
- Wisber Wiryanto, 2020. *Initiative and Implementation of The Public Service Innovation by Regional Government in Indonesia*.
- Yulianto, 2020. *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal*. Prosiding Seminar Stiami P- ISSN 2355-2883 Volume 7, No. 2, Oktober 2020.
- Yulianto, A.H.Rahadian, Dian Wahyuddin. 2023. *Kebijakan Publik: Konsep, Proses, Analisis, dan Praktik Kebijakan*, Jakarta: LPPM Institut STIAM I
- Zakiyudi, A. (2011). *Sistem informasi manajemen*. Mitra Wacana Media.