

## **TESIS**

# **STRATEGI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DARING AKSES LANGSUNG LAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN CEPAT DAN AKURAT (ALPUKAT BETAWI) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA**

**Disusun Oleh:**

<b>NAMA</b>	<b>:</b> ARI NUR ARIFFIANTO
<b>NOMOR POKOK</b>	<b>:</b> 1762001002
<b>JURUSAN</b>	<b>:</b> ADMINISTRASI PUBLIK
<b>PROGRAM STUDI</b>	<b>:</b> ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
<b>KONSENTRASI</b>	<b>:</b> MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar  
Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.A.P)**



**PROGRAM MAGISTER TERAPAN  
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
2020**

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

Judul Tesis : STRATEGI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DARING AKSES LANGSUNG LAYANAN DOKUMEN  
KEPENDUDUKAN CEPAT DAN AKURAT (ALPUKAT  
BETAWI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pembimbing Tesis



( Dr. Edy Sutrisno, M.Si )

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA	: ARI NUR ARIFFIANTO
NOMOR POKOK	: 1762001002
PROGRAM STUDI	: ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
JUDUL TESIS	: STRATEGI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DARING AKSES LANGSUNG LAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN CEPAT DAN AKURAT (ALPUKAT BETAW) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA

Telah mempertahankan Tesis di hadapan Panitia Penguji Tesis  
Program Magister Ilmu Administrasi, Politeknik STIA LAN Jakarta pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 17 Desember 2020  
Pukul : 07.30 s.d 09.00



TELAH DINYATAKAN LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS :

Ketua Sidang : Dr. Mala Sondang Silitonga, MA

Sekretaris : Dr. Hamka, MA

Pembimbing/Anggota : Dr. Edy Sutrisno, M.Si

Anggota : Dr. Bambang Riyanto, M.Pd

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ari Nur Ariffianto  
NPM : 1762001002  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang telah saya susun ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulis tesis ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, Desember 2020

Penulis,



Ari Nur Ariffianto

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT yang atas Rahmat dan Kuasa-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Strategi Layanan Administrasi Kependudukan Daring Akses Langsung Cepat dan Akurat (Alpukat Betawi) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta”. Penulisan tesis sebagai salah satu persyaratan ujian untuk mendapatkan gelar Magister Ilmu Administrasi Negara pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Terselesaikannya penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis yang pertama kali menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Edy Sutrisno, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dan banyak memberikan masukan dan arahan dalam penyelesaian tesis ini.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu, ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA selaku ketua Politeknik STIA LAN RI Kampus Jakarta beserta jajarannya.
2. Para dosen Politeknik STIA LAN Jakarta atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Dr. Bambang Giyanto, M.Pd yang telah memberikan masukan dan saran selaku dosen pembahas dalam penyusunan penelitian ini baik dalam pelaksanaan seminar proposal penelitian maupun seminar hasil penelitian.

4. Ibu Mega Merdeka yang tidak jemu-jemu mengingatkan penulis mengenai batas masa akhir studi dan telah membantu penulis dalam penyelesaian kuliah dari sisi administrasi akademik.
5. Kedua orangtuaku yang telah berada di tempat terbaik di sisi Allah SWT, Semoga Tuhan bangunkan rumah di sisi-NYA di dalam Jannah, sebagai ganti jerih payah mereka mendidik penulis dari kecil hingga sekarang.
6. Bapak dan Mama Mertuaku, Aki Gio Subagio dan Mama Euis Mariam yang sangat penulis cintai dan senantiasa memberikan dukungan kepada penulis dalam segala hal. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan, penjagaan dan kesehatan kepada mereka berdua.
7. Istriku tercinta, Wiwin Widaningsih Noor, yang telah mendampingi penulis dalam susah dan senang di kehidupan ini dan selalu menyemangati penulis dalam penyusunan tesis ini. Semoga Allah SWT menjadikan dirimu sebagai pendampingku di dunia maupun di dalam surga nanti. Aminn YRA.
8. Ibuku Alina Balqis, selaku atasan langsung penulis di intansi tempat bertugas sekaligus mamaku. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan penjagaan kepada beliau dimana saja berada.
9. Anak-anakku tercinta, Arkan-Ayyash-Asha, semoga selalu menjadi anak yang sholeh dan kelak bisa sekolah lebih tinggi lagi daripada orangtuanya.
10. Kepada kakak dan adikku, Ika Yuliana dan Aditya Utomo, semoga selalu dapat terjaga silaturahmi diantara kita semua.
11. Seluruh key informan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi penting terkait dengan penyelesaian tesis ini.

12. Segenap rekan-rekan mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta kelas Magister Pembangunan Daerah angkatan 2017 yang telah berjuang bersama-sama menempuh pendidikan dari semester awal hingga semester akhir.
13. Seluruh rekan kerja penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, khususnya di Bidang Data dan Informasi. Terima kasih khususnya kepada staf di seksi pemanfaatan data dan informasi, mas Riki Prasetyo dan mba Yuyun Wahyuni yang telah banyak membantu penulis dalam membantu menyelesaikan tugas-tugas kantor di saat penulis berkonsentrasi menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan masukan sangat penulis harapkan guna perbaikan dalam penyusunan tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya, khususnya bagi penulis sendiri. Ammin Ya Rabbal Alamin.

Jakarta, Desember 2020  
Penulis,

Ari Nur Ariffianto

## **ABSTRAK**

**Ari Nur Ariffianto, 1762001002**

**STRATEGI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DARING AKSES LANGSUNG LAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN CEPAT DAN AKURAT (ALPUKAT BETAWI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA**

**128 halaman, 5 bab, xvii, 7 tabel, 12 gambar, 9 lampiran**

Memberikan layanan publik secara daring kepada masyarakat oleh instansi pemerintah disaat sekarang ini sudah menjadi suatu keharusan. Apalagi perkembangan teknologi yang semakin terus berkembang di masyarakat membuat kebutuhan akan layanan daring menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindarkan.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi layanan administrasi kependudukan daring Alpukat Betawi (Akses Langsung Layanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta agar menjadi layanan utama yang dapat dihandalkan oleh masyarakat DKI Jakarta. Penelitian ini ditinjau dari 3 (tiga) aspek yaitu aspek dukungan, aspek kapasitas, dan aspek nilai.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan datanya melalui telaah dokumen dan wawancara. Adapun instrumen penelitiannya adalah pedoman telaah dokumen dan pedoman wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan daring Alpukat Betawi secara umum sudah berjalan baik namun belum optimal. Adapun Penulis mengajukan saran seperti sebagai berikut :

1. Aspek Dukungan :Internalisasi nilai/semangat keinginan yang kuat (*good will*) kepada seluruh pegawai Dinas Dukcapil dan meningkatkan peran sosialisasi kepada masyarakat agar Alpukat Betawi menjadi semakin dikenal oleh masyarakat sehingga menjadi pilihan utama yang digunakan ketika hendak mengajukan permohonan layanan dokumen kependudukan
2. Aspek Kapasitas : melakukan peningkatan kualitas atau kompetensi sumber daya pegawai dinas Dukcapil yang terlibat dalam pengelolaan layanan daring

- alpukat betawi serta membuat SOP yang dapat dijadikan sebagai pedoman oleh petugas dalam melaksanakan layanan daring Alpukat Betawi. Kemudian perlu dilakukan penguatan dari teknis aplikasinya agar fungsi-fungsi yang ada dapat berjalan lancar
3. Aspek Nilai : perlu diakomodir fitur fitur layanan yang belum masuk di dalam aplikasi Alpukat Betawi sehingga benar-benar semua layanan dapat diakomodir.

Kata kunci : Strategi, layanan daring, Alpukat Betawi

## **ABSTRACT**

**Ari Nur Ariffianto, 1762001002**

**STRATEGY FOR ONLINE POPULATION ADMINISTRATION SERVICE  
QUICK AND ACCURATE DIRECT ACCESS OF POPULATION  
DOCUMENT SERVICE (ALPUKAT BETAWI) AT DEPARTMENT OF  
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF DKI JAKARTA  
PROVINCE**

**128 pages, 5 chapters, xvii, 7 tables, 12 pictures, 9 appendixes**

Providing public services online to the public by government agencies at this time has become a necessity. Moreover, the growing development of technology in society makes the need for online services inevitable.

The purpose of this research is to find out how the strategy of online population administration services Alpukat Betawi (Direct Access To Population Document Services Quickly and Accurately) at the Department of Population and Civil Registration of DKI Jakarta Province in order to become the main service that can be reliable by the people of DKI Jakarta. This research was reviewed from 3 (three) aspects, namely support aspects, capacity aspects, and value aspects.

The research method used is descriptive method with qualitative approach. Data collection techniques through document studies and interviews. The research instruments are document study guidelines and interview guidelines.

The results showed that the online administration service Alpukat Betawi in general has been running well but not optimally. The author submits suggestions as follows:

1. Support Aspect: Internalization of the value / spirit of strong desire (good will) to all employees of the Dukcapil Office and increasing the role of socialization to the community so that Alpukat Betawi become increasingly known by the community so that it becomes the main choice used when applying for population document services
2. Capacity Aspect: improving the quality or competence of Dukcapil service employees who are involved in the management of online services Alpukat Betawi and make SOP that can be used as a guideline by officers in implementing online services Alpukat Betawi. Then it is necessary to strengthen the technical application so that the existing functions can run smoothly

3. Value Aspect : it needs to be accommodated the features of service features that have not been included in the Alpukat Betawi application so that absolutely all services can be accommodated.

Keyword : Strategic, Online Service, Alpukat Betawi

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR FOTO .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Permasalahan .....	13
B. Fokus Permasalahan .....	13
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	13
1. Tujuan Penelitian .....	13
2. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II KERANGKA TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. Tinjauan Teori .....	15
1. Strategi .....	16
2. e-Government dan Layanan Daring .....	19
3. Pelayanan Publik .....	31
4. Administrasi Kependudukan .....	39
5. Pembangunan Daerah .....	44
6. Efektifitas .....	47
B. Penelitian Terdahulu .....	48
C. Konsep Kunci .....	50
D. Model Berpikir .....	51
E. Pertanyaan Penelitian .....	52

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Metode Penelitian .....	53
B. Tehnik Pengumpulan Data .....	54
1. Metode Pengumpulan Data .....	55
a. Observasi .....	55
b. Telaah Dokumen .....	56
c. Wawancara .....	57
d. Triangulasi .....	62
2. Sumber Data .....	63
a. Data Primer .....	63
b. Data Sekunder .....	64
C. Prosedur Pengolahan Data .....	64
1. Tehnik Pengolahan Data .....	64
a. Data Wawancara .....	65
b. Data Telaah Dokumen .....	56
2. Tehnik Analisa Data .....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>70</b>
A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta .....	70
1. Visi dan Misi .....	70
2. Kedudukan, Tugas dan Fungsi .....	71
3. Struktur Organisasi .....	73
4. Layanan Dinas Dukcapil .....	76
B. Deskripsi Umum Layanan Daring Alpukat Betawi .....	78
C. Penyajian dan Analisis Data .....	84
1. Aspek Dukungan .....	84
a. Faktor Keinginan yang Kuat dari Pemangku Kepentingan .....	85
b. Faktor Disepakatinya Layanan Daring Alpukat Betawi Sebagai Layanan Kunci / Layanan Prioritas .....	90
c. Faktor Sosialisasi .....	96
2. Aspek Kapasitas .....	103
a. Faktor Alokasi dan Kapasitas/Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	103
b. Faktor Kesediaan Prasarana dan Sarana Teknologi Informasi .....	108
3. Aspek Nilai .....	112
a. Manfaat Yang Diterima oleh Masyarakat dan Dinas Dukcapil dengan adanya layanan ini .....	112
<b>BAB V SARAN DAN KESIMPULAN .....</b>	<b>119</b>
A. Kesimpulan .....	119
B. Saran .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>125</b>

## **LAMPIRAN**

1. Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian
2. Pedoman Telaah Dokumen
3. Pedoman Wawancara
4. Surat Izin Penelitian Tesis dari STIA LAN Jakarta
5. Surat Izin telah selesai melakukan penelitian dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jakarta
6. Hasil Telaah Dokumen
7. Dokumentasi Wawancara dengan Key Informan
8. Transkrip Wawancara
9. Daftar Riwayat Hidup

**POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Pengaduan Masyarakat yang Masuk Melalui Akun Twitter Dinas Dukcapil	8
2.	Perbedaan Paradigma dalam Pemberian Layanan Publik	26
3.	Transformasi Layanan <i>Government</i>	25
4.	<i>Difference Between Citizen Policy Maker dan Policy Maker Provider</i>	36
5.	Model Berpikir	51
6.	Teknik Pengumpulan Data Kualitatif Dinas Dukcapil terkait kendala dalam registrasi Alpukat Betawi	55
7.	Bagan Organisasi Disdukcapil DKI Jakarta	75
8.	Logo Alpukat Betawi	78
9.	Form Pembuatan Akun di Alpukat Betawi	79
10.	Followers Akun Twitter Dinas Dukcapil	98
11.	Followers Akun Instagram Dinas Dukcapil	98
11.	Followers Akun Facebook Dinas Dukcapil	99

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Jumlah Penduduk DKI Jakarta per 31 Januari 2019	3
2.	Perbandingan Pemohon layanan Administrasi Kependudukan yang datang langsung dan melalui Alpukat Betawi	6
3.	Rekapitulasi Pengaduan CRM Berdasarkan Rincian Masalah Triwulan II Tahun 2020	9
4.	Rekapitulasi Pengaduan CRM Berdasarkan Rincian Masalah Triwulan III Tahun 2020	10
5.	Perbedaan Utama Manajemen Pelayanan Publik dan Sektor Privat	35
6.	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	49
7.	Daftar Key Informan	61

## **DAFTAR SINGKATAN**

Pergub	: Peraturan Gubernur
Perda	: Peraturan Daerah
Permendagri	: Peraturan Menteri Dalam Negeri
DKI Jakarta	: Daerah Khusus Ibukota Jakarta
Adminduk	: Administrasi Kependudukan
Disdukcapil	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
RT	: Rukun Tetangga
RW	: Rukun Warga

**POLITEKNIK  
STIALAN  
JAKARTA**

## **BAB I**

### **PERMASALAHAN PENELITIAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sebagai pengguna layanan publik, masyarakat tentunya memiliki harapan kepada pemerintah untuk mendapat pelayanan publik yang baik. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Perwujudan nyata dari aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya tercermin dalam bagaimana cara mereka menyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN./7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayaan Publik telah memberikan prinsip pelayanan yang bisa menjadi pedoman bagi seluruh pelayanan publik. Pedoman tersebut antara lain prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, serta kenyamanan.

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting, karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak, yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah.

Salah satu jenis layanan publik yang menjadi layanan dasar di bidang pemerintahan adalah layanan administrasi kependudukan. Pengertian Administrasi Kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam Penjelasan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan;
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan

Secara konseptual, administrasi kependudukan yang berintikan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil merupakan salah satu bagian penting dari sistem tata pemerintahan yang menopang fungsi-fungsi pemerintahan umum dibidang pelayanan publik.

Jumlah penduduk DKI Jakarta yang cukup besar sebagai sebuah ibukota negara merupakan sebuah tantangan tersendiri bagi pemerintah provinsi DKI Jakarta untuk menyediakan layanan dasar, termasuk layanan administrasi kependudukan. Jumlah penduduk DKI Jakarta pada akhir tahun 2019 adalah sebanyak 11.063.324 jiwa yang terdiri atas 5.573.375 jiwa laki-laki dan 5.489.949 jiwa perempuan. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1  
Jumlah Penduduk DKI Jakarta per 31 Desember 2019

KOTA/KAB	JUMLAH PENDUDUK								
	WNI			WNA			WNI+WNA		
	L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P
KAB.ADM.KEP.SERIBU	14.682	14.326	29.008	0	0	0	14.682	14.326	29.008
JAKARTA PUSAT	578.430	570.017	1.148.447	426	303	729	578.856	570.320	1.149.176
JAKARTA UTARA	919.172	899.878	1.819.050	494	414	908	919.666	900.292	1.819.958
JAKARTA BARAT	1.281.363	1.255.794	2.537.157	447	285	732	1.281.810	1.256.079	2.537.889
JAKARTA SELATAN	1.174.616	1.168.662	2.343.278	1.198	553	1.751	1.175.814	1.169.215	2.345.029
JAKARTA TIMUR	1.602.376	1.579.628	3.182.004	171	89	260	1.602.547	1.579.717	3.182.264
<b>PROV. DKI JAKARTA</b>	<b>5.570.639</b>	<b>5.488.305</b>	<b>11.058.944</b>	<b>2.736</b>	<b>1.644</b>	<b>4.380</b>	<b>5.573.375</b>	<b>5.489.949</b>	<b>11.063.324</b>

Sumber : Database Dinas Dukcapil 2020

Jika dilihat berdasarkan kota, Jakarta Timur merupakan kota dengan jumlah penduduk terbanyak di DKI Jakarta yaitu 3.182.264 jiwa. Kemudian disusul kota Jakarta Barat dengan jumlah 2.537.889 jiwa dan Jakarta Selatan (2.345.029 jiwa). Berikutnya adalah Jakarta Utara dengan 1.819.958 jiwa dan Jakarta Pusat dengan jumlah penduduk 1.149.176 jiwa. Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu menjadi yang paling sedikit jumlah penduduknya dengan jumlah 29.008 jiwa.

Disdukcapil DKI Jakarta sebagai instansi pelaksana di bidang administrasi kependudukan mempunyai tugas yang cukup menantang dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan bagi penduduk DKI Jakarta. Menjadi cukup menantang karena selain sebagai salah satu kota terpadat di Indonesia, mobilitas penduduk DKI Jakarta pun cukup luar biasa sehingga membutuhkan dukungan yang kuat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sampai ke unit layanan terbawah.

Disdukcapil DKI Jakarta dalam rangka memberikan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat membuka loket pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil mulai dari tingkat kelurahan hingga tingkat provinsi. Hal ini dimaksudkan untuk lebih mendekatkan layanan kepada masyarakat DKI Jakarta sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke loket layanan untuk mendapatkan layanan Administrasi Kependudukan. Saat ini Loket layanan Disdukcapil tersebar di 267 kelurahan, 44 kecamatan, 6 kota administrasi / kabupaten serta 1 loket di kantor dinas tingkat provinsi. Selain itu Disdukcapil DKI Jakarta juga membuka loket layanan di mall pelayanan publik serta sudah banyak bekerja sama dengan fasilitas kesehatan / rumah sakit di DKI Jakarta dalam hal penerbitan dokumen akta kelahiran bayi.

Di era tehnologi yang semakin maju ini, layanan administrasi kependudukan sudah tidak bisa lagi berpegang pada metode lama dimana masyarakat harus datang langsung ke loket layanan untuk mengajukan permohonan sekaligus membawa berkas dokumen persyaratan. Kemajuan tehnologi menjadi andalan dalam menjembatani keinginan masyarakat untuk bisa mendapatkan layanan administrasi kependudukan di DKI Jakarta secara daring sehingga tidak perlu datang langsung ke loket layanan.

Pada triwulan 4 tahun 2019 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta melakukan peluncuran e-Government berupa aplikasi layanan administrasi kependudukan secara daring berbasis web dan *mobile apps* yang dapat diakses langsung oleh warga DKI Jakarta melalui *handphone* maupun komputer kapan dan dimana saja dengan nama ALPUKAT BETAWI (Akses Langsung Layanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat). Dengan adanya layanan kependudukan berbasis daring tersebut, pemohon tidak perlu datang langsung ke loket pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta ataupun kelurahan/kecamatan, melainkan cukup mengajukan permohonan dokumen kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi tersebut.

Aplikasi Alpukat Betawi dapat diakses melalui 2 (dua) cara yaitu melalui web browser dengan alamat [www.alpukatbetawi.jakarta.go.id](http://www.alpukatbetawi.jakarta.go.id) ataupun melalui aplikasi untuk pengguna smartphone berbasis android yang dapat diunduh di playstore. Melalui aplikasi ini pemohon dapat mengajukan berbagai macam permohonan layanan dokumen kependudukan seperti :

1. Permohonan akta kelahiran
2. Permohonan akta kematian
3. Permohonan KIA
4. Pencetakan KTP Elektronik
5. Pencetakan KK
6. Perubahan Biodata
7. Info Data Keluarga
8. Duplikat / Legalisir Akta
9. Permohonan Kedatangan

## 10. Permohonan Kependidikan

Aplikasi ini terbuka untuk masyarakat DKI Jakarta dan luar DKI Jakarta, namun untuk masyarakat luar DKI Jakarta mempunyai akses jauh lebih sedikit terhadap menu yang ada di aplikasi ini. Setelah registrasi dan membuat akun, maka masyarakat sudah bisa langsung menggunakan menu layanan yang ada dan dapat memilih permohonan layanan yang diinginkan.

Namun setelah hampir 1 tahun pelaksanaannya, perlu dilakukan evaluasi terhadap aplikasi Alpukat Betawi ini. Hal ini mengacu kepada data jumlah pemohon layanan dokumen kependudukan yang didapat dari sistem database dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, dimana masyarakat pemohon layanan administrasi kependudukan yang datang langsung ke service point Dinas Dukcapil di bulan Januari - Agustus Tahun 2020 masih lebih banyak (68%) dibandingkan dengan yang menggunakan layanan daring Alpukat Betawi (32%).

**Tabel 2.**  
Perbandingan Pemohon layanan Administrasi Kependudukan yang datang langsung dan melalui Alpukat Betawi

Bulan dan Cara Permohonan Layanan (2020)	Permohonan Akta Kelahiran	Permohonan Akta Kematian	Permohonan Pencetakan KK	Total
<b>Januari</b>	<b>1967</b>	<b>292</b>	<b>5451</b>	7710
Datang langsung	1967	291	5344	7602
Melalui ALPUKAT BETAWI		1	107	108
<b>Februari</b>	<b>1587</b>	<b>225</b>	<b>5239</b>	7051
Datang langsung	1583	224	5110	6917
MOBILE	4	1	129	134
<b>Maret</b>	<b>746</b>	<b>188</b>	<b>3516</b>	4450
Datang langsung	671	147	2743	3561
Melalui ALPUKAT BETAWI	75	41	773	889
<b>April</b>	<b>771</b>	<b>640</b>	<b>2784</b>	4195
Datang langsung	360	277	1020	1657
Melalui ALPUKAT BETAWI	411	363	1764	2538

Bulan dan Cara Permohonan Layanan (2020)	Permohonan Akta Kelahiran	Permohonan Akta Kematian	Permohonan Pencetakan KK	Total
<b>Mei</b>	<b>1411</b>	<b>747</b>	<b>3518</b>	<b>5676</b>
Datang langsung	674	373	1591	2638
Melalui ALPUKAT BETAWI	737	374	1927	3038
<b>Juni</b>	<b>1911</b>	<b>876</b>	<b>5545</b>	<b>8332</b>
Datang langsung	778	481	2295	3554
Melalui ALPUKAT BETAWI	1133	395	3250	4778
<b>Juli</b>	<b>1349</b>	<b>483</b>	<b>3417</b>	<b>5249</b>
Datang langsung	554	271	1150	1975
Melalui ALPUKAT BETAWI	795	212	2267	3274
<b>Agustus</b>	<b>1750</b>	<b>334</b>	<b>3207</b>	<b>5291</b>
Datang langsung	581	246	1412	2239
Melalui ALPUKAT BETAWI	1169	88	1795	3052
<b>TOTAL JANUARI - AGUSTUS</b>	<b>11492</b>	<b>3785</b>	<b>32677</b>	<b>47.954</b>
Datang langsung	7168	2310	20665	30.143
Melalui ALPUKAT BETAWI	4324	1475	12012	17.811

Sumber : Database Dinas Dukcapil 2020

Jika melihat dari data diatas, terlihat bahwa di bulan Januari hingga Agustus 2020 permohonan layanan akta kelahiran, akta kematian dan pencetakan KK dari masyarakat yang datang langsung ke loket layanan Disdukcapil jumlahnya masih lebih besar dibandingkan dengan permohonan yang dibuat melalui aplikasi Alpukat Betawi. Dari total sebanyak 47.954 permohonan yang masuk untuk ketiga jenis layanan diatas (akta kelahiran, akta kematian dan KK), sebanyak 30.143 permohonan (62,85%) dilakukan oleh pemohon dengan cara datang langsung ke loket layanan. Sementara sisanya sebanyak 17.811 permohonan (37,15%) dilakukan melalui aplikasi Alpukat Betawi. Hal ini tentu menarik untuk diteliti dan perlu dilakukan kajian lebih lanjut untuk memahami fenomena ini.

Selain dari data jumlah permohonan seperti diatas, yang perlu menjadi perhatian semenjak diluncurkan aplikasi Alpukat Betawi ini adalah masih

ditemuinya kendala teknis oleh pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini bisa dilihat pada masuknya pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui akun media sosial Dinas Dukcapil seperti di akun twitter dan Instagram. Pengguna mengeluhkan kendala yang dihadapi ketika mengakses aplikasi tersebut seperti proses verifikasi yang lama pada saat pembuatan akun ataupun proses loading yang lama ketika mengakses menu layanan yang ada.

Gambar 1.  
Pengaduan mengenai Alpukat Betawi



Sumber : Akun Instagram Dinas Dukcapil DKI Jakarta 2020

Gambar diatas adalah salah satu contoh pengaduan dari pengguna/masyarakat yang disampaikan melalui akun intagram Dinas Dukcapil. Pengguna tersebut mengeluhkan penyelesaian dokumen yang cukup lama ketika

melakukan permohonan layanan melalui aplikasi tersebut. Sementara berikut adalah data jumlah pengaduan terkait kendala di aplikasi Alpukat Betawi yang masuk melalui aplikasi Citizen Relationship Management (CRM) yang dikelola oleh Pemprov DKI Jakarta.

**Tabel 3**  
**Rekapitulasi Pengaduan Citizen Relationship Management (CRM) Berdasarkan Rincian Masalah Triwulan II Tahun 2020**

Rincian Masalah	Jumlah	Rincian Masalah	Jumlah
Fitur Chip Pada KTP-el	1	Pembuatan KK	14
Kendala Aplikasi Alpukat Betawi	15	Pembuatan KTP-el	20
Kesalahan Nama di KK	1	Pemeriksaan NIK/KK Untuk PPDB	1
KTP-el Hilang/Rusak	15	Perubahan Akta Kelahiran	1
Lain-lain	9	Pembuatan NIK	3
Layanan Online	1	Pencetakan KTP-el	24
Layanan WA	1	Pengambilan KTP-el	1
Legalisir Dokumen	1	Pengecekan KK	1
Legalisir KK	1	Pengurusan KK	2
NIK	2	Pengurusan KTP-el	1
NIK Tidak Terdaftar	3	Perekaman KTP-el	2
NIK/KK Tidak Terdaftar Untuk PPDB Online	1	Perpanjangan SKTT	1
Pelaporan Kematian	1	Pembuatan Surat Keterangan Kematian	1
Pelayanan	4	Perubahan Data	17
Pembaharuan KK	1	Perubahan Data KK	1
Pembatalan Pindah	1	Pindah Datang DKI	8
Pembuatan Akta Kelahiran	21	Pindah Keluar DKI	4
Pembuatan Akta Kematian	9	Pisah KK	3
Pembuatan Akta Perkawinan	2	SKTT	2
Pembuatan KIA	2	Update NIK/KK	14
		Waktu Pelayanan	1
		Grand Total	214

Sumber : Laporan pengelolaan Website Dinas Dukcapil Triwulan 2 Tahun 2020

Berdasarkan pengaduan yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi Citizen Relationship Management (CRM) pada

triwulan 2 Tahun 2020, dari sebanyak 214 pengaduan yang masuk ternyata sebanyak 15 pengaduan masuk terkait dengan keluhan kendala di aplikasi Alpukat Betawi. Jika dilihat pada tabel diatas, jumlah pengaduan yang masuk terkait kendala aplikasi Alpukat Betawi cukup tinggi dibandingkan dengan kategori pengaduan lainnya.

Tabel 4  
Rekapitulasi Pengaduan CRM Berdasarkan Rincian Masalah  
Triwulan III Tahun 2020

Rincian Masalah	Jumlah	Rincian Masalah	Jumlah
Permsalahan mengenai Alpukat Betawi	13	Prosedur Pembuatan Akta Kematian	1
Prosedur Pindah Keluar DKI Online	1	Alpukat Betawi - Lama Aktivasi	1
Pembuatan Akta Kelahiran Online	1	Lokasi Legalisir KTP-el dan KK	1
Informasi Perekaman KTP-el	1	Pengambilan Akta Kelahiran	1
Prosedur Pindah Datang DKI	3	Prosedur Pindah Keluar DKI	2
Proses Pembuatan SKDS Lama	1	Pencetakan Akta Kelahiran	2
Pembuatan Akta Perkawinan	2	Keabsahan Akta Kelahiran	1
Proses Pindah Datang Lama	1	Pembuatan Akta Kelahiran	5
Legalisir Akta Kelahiran	1	Perbaikan Akta Kelahiran	1
Penambahan Anggota di KK	1	Prosedur Pembuatan SKDS	1
Pembuatan Akta Kematian	4	Penambahan Anggota KK	1
Surat Keterangan Lajang	1	KTP-el Hilang/Rusak	10
Akta Kelahiran Hilang	2	Pencetakan KTP-el	21
Pencatatan Pernikahan	1	Pindah Keluar DKI	5
Pengambilan KTP-el	1	Perekaman KTP-el	5
Pindah Datang DKI	5	Update NIK/No KK	18
Pembuatan KTP-el	8	Keabsahan NIK	4
Pindah Dalam DKI	3	Pembuatan NIK	1
Perubahan Data	7	Keabsahan KK	6
Pembuatan KIA	1	Pembuatan KK	7
Pencetakan KK	2	SKPWNI	1
Legalisir KK	1	Grand Total	178
Perbaikan KK	1		
Lain-lain	19		

Sumber :Buku Laporan pengelolaan Website Dinas Dukcapil Triwulan 3 Tahun 2020

Jika melihat tabel diatas, jumlah pengaduan yang masuk melalui aplikasi CRM terkait kendala / permasalahan Alpukat Betawi di Triwulan 3 tahun 2020 berjumlah 13 pengaduan. Jumlah tersebut masih relatif cukup banyak jika dibandingkan dengan permasalahan lain.

Selain dari sisi masih banyaknya jumlah pemohon yang datang langsung ke loket layanan dan sisi kendala teknis di aplikasi Alpukat Betawi yang masih sering terjadi, ada beberapa faktor yang juga masih menjadi permasalahan di lapangan jika dilihat dari sisi dukungan, kapasitas dan nilai manfaat yang dirasakan dengan adanya layanan daring Alpukat Betawi ini. Misalnya dari sisi sosialisasi mengenai layanan daring ini kepada masyarakat yang masih kurang, perangkat dan jaringan yang kadang masih terkendala serta apakah sebagian besar masyarakat sudah benar-benar merasakan manfaat dari layanan daring ini.

Adapun hal lain yang masih menjadi permasalahan dalam penerapan layanan daring Alpukat Betawi adalah belum terlihat adanya strategi yang tepat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dalam menjadikan layanan daring Alpukat Betawi sebagai layanan utama/layanan prioritas yang bisa digunakan oleh masyarakat DKI Jakarta dalam memperoleh layanan dokumen kependudukan. Tanpa adanya strategi yang tepat maka masyarakat DKI Jakarta akan tetap lebih memilih menggunakan layanan konvensional dibandingkan yang menggunakan layanan daring.

Sebagai contoh instansi yang mampu mengubah pengguna / masyarakat dari menggunakan layanan konvensional kemudian berpindah untuk menggunakan layanan online adalah PT. Kereta Api Indonesia (KAI) dalam hal pemesanan atau pembelian tiket kereta api. Saat ini hampir seluruh masyarakat

sudah terbiasa menggunakan layanan secara online ketika melakukan pemesanan dan pembelian tiket kereta api jarak jauh.

Berangkat dari hal yang sudah disampaikan diatas, ada beberapa hal yang menjadi tolok ukur dimana layanan aplikasi Alpukat Betawi untuk saat ini dirasakan perlu untuk dicari strategi agar Alpukat Betawi menjadi aplikasi yang dapat diandalkan untuk kedepannya dikarenakan pada saat ini:

1. Masih banyaknya masyarakat / pemohon yang datang langsung ke service point Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengajukan permohonan terkait layanan administrasi kependudukan walaupun sudah mengetahui adanya aplikasi tersebut
2. Masih sering ditemuiya kendala teknis terkait penggunaan aplikasi Alpukat Betawi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang masuk ke akun media sosial yang dikelola oleh Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta
3. Belum terlihat adanya strategi yang tepat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dalam penerapan layanan daring Alpukat Betawi sehingga dapat layanan ini dapat menjadi layanan utama / layanan prioritas yang digunakan oleh masyarakat DKI Jakarta dalam permohonan dokumen kependudukan

Hal tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk mengangkat tema ini menjadi sebuah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

## B. Fokus Permasalahan

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan yang telah disampaikan seperti tersebut diatas, fokus permasalahan dari penelitian ini adalah: “Bagaimana strategi layanan Administrasi Kependudukan daring Alpukat Betawi (Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta agar menjadi layanan utama yang dapat diandalkan oleh masyarakat DKI Jakarta dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan”

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan fokus permasalahan yang dikemukakan, maka tujuan dan manfaat penelitian adalah sebagai berikut.

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang diajukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan strategi layanan daring Alpukat Betawi yang tepat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta agar dapat menjadi layanan utama atau layanan prioritas yang digunakan oleh masyarakat DKI Jakarta dalam melakukan permohonan dokumen kependudukan.

### 2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### a. Manfaat Praktis.

Bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil ini, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, hasil penelitian ini

diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan strategi layanan daring Alpukat Betawi agar menjadi layanan utama / layanan prioritas yang digunakan oleh masyarakat DKI Jakarta dalam permohonan dokumen kependudukan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan secara keseluruhan di DKI Jakarta.

Kemudian manfaat bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi mengenai layanan administrasi kependudukan secara daring di DKI Jakarta.

#### b. Manfaat Akademis

Bagi dunia akademis, diharapkan hasil penelitian ini kiranya dapat dijadikan sebagai dokumen akademik yang berguna sebagai bahan rujukan penelitian lanjutan atau menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian yang sejenis.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan dianalisa pada bab terdahulu, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa layanan daring Alpukat Betawi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan baik namun masih belum optimal sehingga memerlukan strategi perbaikan demi kesempurnaan layanan daring tersebut ke depannya.

Adapun kesimpulan rinci dari ketiga aspek penelitian dapat peneliti paparkan seperti sebagai berikut :

1. Ditinjau dari Aspek Dukungan : Layanan daring Alpukat Betawi pada aspek dukungan sudah cukup baik dilihat dari sisi faktor adanya keinginan yang kuat (*good will*) dari pemangku kepentingan dan faktor keinginan untuk menjadikan layanan daring Alpukat Betawi sebagai layanan kunci/layanan prioritas, namun masih ditemukan banyak kekurangan terutama dalam faktor sosialisasi
2. Ditinjau dari Aspek Kapasitas : layanan daring Alpukat Betawi pada aspek kapasitas sudah cukup memadai jika dilihat dari kuantitas ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam pengelolaan layanan daring tersebut, namun jika ditinjau dari kualitas sumber daya manusianya masih perlu ditingkatkan kemampuan dan kompetensinya.

Kemudian jika dilihat dari faktor ketersediaan sarana dan prasarana teknologi informasi, layanan daring Alpukat Betawi sudah dapat dikatakan cukup memadai namun tetap perlu dilakukan langkah-langkah strategis kedepannya.

3. Ditinjau dari Aspek Nilai : layanan daring alpukat betawi dilihat dari aspek nilai sudah cukup dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, namun masih ada beberapa kendala yang dikeluhkan oleh masyarakat pengguna layanan daring Alpukat Betawi. Kemudian dari sisi manfaat bagi instansi pelaksana, dengan adanya layanan daring Alpukat Betawi mampu meningkatkan citra Dinas Dukcapil dalam memberikan layanan publik bagi masyarakat.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan untuk lebih mengoptimalkan layanan daring Alpukat Betawi adalah sebagai berikut:

1. Aspek Dukungan (Support). Dalam aspek ini untuk lebih mengoptimalkan layanan daring Alpukat Betawi peneliti menyarankan perlu dilakukan hal-hal seperti :
  - a. Internalisasi nilai/semangat keinginan yang kuat (*good will*) kepada seluruh pegawai Dinas Dukcapil sehingga timbul semangat untuk menjadikan layanan daring Alpukat Betawi sebagai layanan prioritas / layanan kunci di bidang administrasi kependudukan. Bentuk internalisasinya seperti penyampaian arahan oleh pimpinan kepada seluruh pegawai dalam kesempatan apel/upacara ataupun rapat-rapat kedinasan.
  - b. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar Alpukat Betawi menjadi semakin dikenal oleh masyarakat sehingga menjadi pilihan utama yang digunakan ketika hendak mengajukan permohonan layanan dokumen kependudukan. Misalnya turut memberikan sosialisasi dalam rapat-rapat kelurahan yang mengundang tokoh masyarakat / pengurus RT oleh petugas Dukcapil kelurahan.

Kemudian sosialisasi bisa juga dilakukan oleh petugas kelurahan dalam bentuk poster yang ditempelkan di depan kantor kelurahan sehingga dapat dibaca oleh pengunjung kelurahan yang datang maupun yang hanya sekedar lewat.

2. Aspek Kapasitas. Dalam aspek ini untuk lebih mengoptimalkan layanan daring Alpukat Betawi, peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut:
  - a. Melakukan peningkatan kualitas atau kompetensi sumber daya pegawai dinas Dukcapil yang terlibat dalam pengelolaan layanan daring alpukat betawi agar semakin baik dan responsif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Caranya adalah dengan melakukan diklat, pelatihan dan bimtek bagi pegawai sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan. Pengadaan diklat/pelatihan bisa dilakukan secara mandiri oleh Dinas Dukcapil dengan anggaran yang telah direncanakan sebelumnya maupun dengan mengajukan kepada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi DKI Jakarta. Selain itu pimpinan di Dinas Dukcapil juga segera mengeluarkan SOP yang dapat dijadikan sebagai pedoman baku oleh petugas dalam melaksanakan layanan daring Alpukat Betawi.
  - b. Terkait sarana dan prasarana, dari sisi teknis di aplikasi Alpukat Betawi perlu dipermudah penggunaannya maupun dan sisi jaringan perlu dilakukan peningkatan kualitas agar fungsi-fungsi yang ada di dalam aplikasi Alpukat Betawi dapat berjalan lancar.
3. Aspek Nilai. Untuk lebih besar manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat dari layanan daring Alpukat Betawi perlu dimasukkan jenis layanan dokumen kependudukan yang saat ini belum tersedia di dalam aplikasi Alpukat Betawi sehingga benar-benar

semua layanan dapat tersedia di aplikasi Alpukat Betawi seperti layanan update NIK/KK yang belum terkonsolidasi di datacenter Dukcapil Kemendagri.

Adapun strategi layanan daring Alpukat Betawi adalah sebagai berikut :

- 1. Aspek Dukungan.** Dari Aspek Dukungan strategi yang akan dilakukan adalah
  - a. Menjadikan Aplikasi Alpukat Betawi tersedia dalam aplikasi android maupun IOS sehingga dapat diakses oleh semua pengguna smartphone android maupun IOS
  - b. Mengembangkan jenis layanan yang diakomodir di aplikasi Alpukat Betawi sehingga dapat memenuhi semua layanan dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
  - c. Melibatkan pengurus RT/RW ataupun kader-kader di lingkungan RT/RW untuk bisa semakin memasyarakatkan layanan daring Alpukat Betawi
  - d. Berkolaborasi dengan stakeholder terkait agar bisa memfasilitasi masyarakat atau warga DKI Jakarta dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan secara maksimal.
  - e. Respon yang cepat dari petugas dalam menangani permohonan layanan dokumen kependudukan yang masuk melalui aplikasi Alpukat Betawi.
  - f. Sosialisasi dengan melibatkan tokoh-tokoh milenial atau tokoh masyarakat yang mempunyai pengaruh cukup besar di masyarakat, utamanya di kalangan muda
  - g. Berkolaborasi dengan dinas atau instansi lain dalam menyebarluaskan informasi mengenai layanan daring Alpukat Betawi kepada masyarakat seperti dengan Diskominfotik dan para lurah
  - h. Sosialisasi yang terus menerus melalui media publikasi yang dimiliki oleh Dinas Dukcapil seperti akun media sosial dan website
  - i. Sosialisasi dengan melibatkan tokoh masyarakat yang mempunyai pengaruh di kelembagaan seperti pengurus RT RW maupun pengurus kelembagaan

- j. Sosialisasi dengan menyebarluaskan informasi mengenai layanan daring Alpukat Betawi di tempat-tempat strategis, misalnya dengan pemasangan spanduk ataupun banner di lokasi-lokasi yang banyak dilewati oleh warga

**2. Aspek Kapasitas.** Jika dilihat dari aspek Kapasitas, maka strategi yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil dalam mengoptimalkan layanan daring Alpukat Betawi adalah :

- a. Menyusun standar kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas Dinas Dukcapil dalam pengelolaan layanan daring Alpukat Betawi
- b. Melakukan pembekalan kapasitas kepada para pegawai/petugas Dinas Dukcapil dengan cara mengadakan diklat, pelatihan atau bimtek
- c. Memperbanyak forum diskusi untuk lebih menggiatkan transfer knowledge
- d. Penguatan dari sisi supervisi secara berjenjang oleh petugas kelurahan, kecamatan, suku dinas dan dinas dalam pengelolaan layanan daring alpukat betawi.
- e. Memperkuat tugas dan fungsi dari kepala satuan pelaksana pengelola software dan hardware sehingga ketika ada kerusakan perangkat / sistem dapat diatasi permasalahannya secara langsung.
- f. Menyediakan backup unit atau unit cadangan sehingga ketika terjadi kerusakan perangkat/sistem dapat segera langsung dilakukan penggantianya.
- g. Penguatan tugas dan fungsi helpdesk yang ada di masing-masing wilayah.

**3. Aspek Nilai.** Jika dilihat dari Aspek nilai, maka strategi yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil dalam mengoptimalkan layanan daring Alpukat Betawi adalah :

- a. Melakukan pengembangan dari sisi sistem/aplikasi alpukat betawi hingga menjadi semakin memudahkan masyarakat

- b. Melakukan update-update fitur yang disesuaikan dengan tingkat kebutuhan masyarakat
- c. Melakukan pengembangan dari sistem informasi tehnologinya, misalnya dari sisi jaringan, kuota, dan dari servernya juga.
- d. Mengakomodir paket layanan dalam satu permohonan dokumen kependudukan
- e. Memperkuat peran sosialisasi dalam menyerbarluaskan informasi kepada masyarakat.
- f. Melibatkan anak-anak muda dilingkungan RT RW untuk ikut membantu memberikan sosialisasi mengenai Alpukat Betawi.

## Daftar Pustaka

### 1. Jurnal/Buku

- Achmad, Farid Yusuf Nur (2016), *Efektifitas Pelayanan Publik Penerbitan Izin Usaha di Kota BauBau*, Buton, FISIP Universitas Muhammadiyah.
- Buchori, R Ahmad (2016), “Implementasi e-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung”, Bandung, *Jurnal Sosiohumaniora*, 18 (3)
- Dewi, Ratna dan Sandora, Meri (2019). “Analisis Manajemen Strategi UIN Suska Riau dalam Mempersiapkan Sarjana yang Siap Bersaing Menghadapi MEA”. *Jurnal El-Riyasah*, 10 (1)
- Hardani, et.al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta. Penerbit Pustaka Ilmu
- Kharisma, Dipta dan Yuniningsih, Tri (tt). *Efektifitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang*, Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Khoirunnisa, Anthia (2017). “Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengembangan Organisasi”. *Jurnal Manajemen Kantor Politeknik Negeri Bandung*
- Kolawole, Afeez (2020). *Public Service and Service Delivery*. Department of Political Science, Obafemi Awolowo University, Ile Ife, Nigeria.
- Markellos, et.al. (2007). “Semantic Web Mining for Personalized Public e-Services”. University of Patras, Greece, & Research Academic Computer Technology Institute, Greece
- Ndou, Valentina (2004). “E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges”. Department of Business Administration, University of Shkoder, Albania.
- Perdana, Aldiaz Harry dan Iriani, Sri Setyo (2013). “Pengaruh Kualitas Layanan Daring Terhadap Kepuasan Konsumen Sofiehandmade.com di Surabaya”. *Jurnal Ilmu Manajemen* 1
- Purwanto, Iwan (2007). *Manajemen Strategi*. Bandung, CV. Yrama Widya.
- Rachmat (2014), *Manajemen Strategik*. Bandung, Penerbit CV Pustaka Setia.
- Raina Damarsari, Junaidi, Yulmardi (2015), “Kinerja Pembangunan Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Jambi”. *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 2

Rindri Andewi Gati, Tjahjanulin Domai, Ainul Hayat. "Efektifitas Program Surabaya Single Window (SSW) dalam Pelayanan Publik : Perspektif e-Government". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2,(6). Malang, Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

Rizali, Ahmad (2018). "Analisis Data Kualitatif". *Jurnal Alhadharah*, 17, (33). UIN Antasari Banjarmasin

Senadheera, Kaharanthilake Arachchige Shervyn (2013). *Factor Affecting e-Service Delivery in The Public Sector of Sri Lanka*, Sri lanka, Department of Computer Science & Engineering, University of Moratuwa.

Shittu, Afeez Kolawole (2020). *Public Service and Service Delivery*, Nigeria, Department of Political Science, Obafemi Awolowo University.

Silaban, Himsar (tt),*Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Universitas Dr.Moestopo Beragama.

Silalahi, Ulber & Syafri, Wirman (2015). *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik. Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif, Akuntabel*. IPDN Press

Sugiyono, prof, Dr (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung, Penerbit Alfabeta.

Wahidmurni (2017), *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*. Malang, UIN Maulana Malik Ibrahim

Zulhakim, A.Aziz (2012). Mengenal e-Government (Pemahaman Konsep Aplikasi e-Government sebagai Inovasi Pelayanan Publik).

## **2. Peraturan dan Perundang-Undangan**

Undang Undang Negara Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2014, Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang Undang Nomor 10 Tahun 1992, Tentang perkembangan kependudukan dan Pembangunan Keluarga Sejahtera

Undang Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

Undang Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006, Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, Tentang Pelaksanaan Undang Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2 Tahun 2011, Tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019, Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

### **3. Skripsi/Tesis/Disertasi**

Asmarani, Asri Dwi (2010), *Strategi Kebijakan Pembangunan Daerah Kabupaten Klaten : Pendekatan Analisis SWOT dan AHP*, Depok, Universitas Indonesia.

Balqis, Alina (2006), *Analisis Dampak Kebijakan Penertiban Kartu Tanda Penduduk Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Daerah Khusus Ibu kota Jakarta*, Jakarta, STIA LAN Jakarta.

Syaifullah (2008), *Analisis Perencanaan Pembangunan Tahunan Daerah di Kota Magelang (Studi Kasus Perencanaan Pembangunan Tahun 2007)*, Semarang, Universitas Diponegoro.

### **4. Makalah atau Publikasi**

Barus, Evha Rusiga. (tt), *Strategi dan Manajemen Strategi*.

Heryana, Ade (tt), *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*, Jakarta, Universitas Esa Unggul.