

EFEKTIVITAS APLIKASI ALPUKAT BETAWI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PROVINSI DKI JAKARTA

Ferdian Maruli Tua

NPP. 32.0345

Asdaf Kota Jakarta, Provinsi DKI Jakarta

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: 32.0345@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dra. Wiwik Roso Sri Rejeki, M. AP

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The effectiveness of the Avocado Betawi Application in Population Administration Services has been decreasing since 2022, which has caused the public to give different responses, namely increasingly negative over time in the DKI Jakarta Province. **Purpose:** his study aims to determine the effectiveness aspect of the Avocado Betawi application which is the object of public criticism in improving population administration services in the DKI Jakarta Province. **Method:** The research method used by researchers in this study is a descriptive qualitative research method. The data collection techniques used are interviews and documentation. Meanwhile, data analysis techniques are carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** The research results obtained by researchers indicate that the Avocado Betawi application in population administration services is not running effectively. **Conclusion:** The effectiveness of the Avocado Betawi application was initially very significant in improving population administration services in Indonesia. However, since 2022 until now, this effectiveness has continued to decline. The decrease in effectiveness is caused by several obstacles, namely the centralization of the database to the centralized SIAK, the number of administrators has decreased rapidly, there is no further development, the Avocado Betawi application has a relatively low responsiveness because the attention given to this application has decreased, the time required to issue population documents is quite long, and it only supports the Android operating system.*

Keywords: *Betawi Avocado, Population Administration, Effectiveness*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Efektivitas Aplikasi Alpukat Betawi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan yang semakin menurun sejak tahun 2022 yang menyebabkan masyarakat memberikan respon yang berbeda yakni semakin negatif seiring berjalannya waktu di Provinsi DKI Jakarta. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek efektivitas di aplikasi Alpukat Betawi yang menjadi objek kritik masyarakat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi DKI Jakarta. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara dan dokumentasi. Sementara itu, teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa aplikasi Alpukat Betawi dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak berjalan dengan efektif. **Kesimpulan:** Efektivitas aplikasi Alpukat Betawi pada awalnya sangat signifikan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Namun, sejak tahun 2022 hingga saat ini, efektivitas tersebut terus mengalami penurunan. Penurunan efektivitas tersebut disebabkan oleh beberapa hambatan yakni pemusatan database ke SIAK terpusat jumlah kepengurusan menurun pesat, tidak mengalami pengembangan lagi, aplikasi Alpukat betawi memiliki daya tanggap yang tergolong cukup rendah dikarenakan atensi yang diberikan kepada aplikasi ini sudah menurun, waktu yang diperlukan untuk mengeluarkan dokumen kependudukan cukup lama, dan hanya mendukung untuk sistem operasi Android.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital, Kepatuhan Kebijakan Publik, Pelayanan Administrasi Kependudukan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Data kependudukan sangat diperlukan oleh berbagai kalangan, termasuk pembuat kebijakan, kalangan pendidikan, dan masyarakat umum, karena data tersebut memainkan peran penting dalam pengelolaan penanggulangan permasalahan kependudukan saat ini (Hutasoit, 2017). Pengelolaan data identitas kependudukan adalah aspek yang sangat vital dalam administrasi pemerintahan, terutama di tengah pesatnya kemajuan teknologi digital di Indonesia. Seiring dengan semakin meningkatnya penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, pemerintah dituntut untuk mengembangkan sistem pengelolaan data yang tidak hanya efisien, tetapi juga transparan dan akurat. Mengingat tingkat penguasaan dan pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi smartphone yang beragam, maka perlu diupayakan sosialisasi dan edukasi secara masif sehingga implementasi identitas kependudukan digital dapat berlangsung secara efektif serta memberikan hasil sesuai harapan (Sasongko, 2023).

Menurut Sukmana dalam (Erwin, 2020), digitalisasi merupakan sebuah proses untuk mengubah sebuah media dalam bentuk cetakan, suara, maupun rekaman menjadi digital. Transformasi digital juga membawa sebuah tantangan baru, dimana dapat ditemukannya pembobolan data terhadap database pemerintah.

Oleh karena itu, berbagai upaya harus dilakukan untuk dapat memperbaiki masalah ini. Beberapa upaya yang dapat dilakukan diantaranya: melakukan kolaborasi yang baik antar pemerintah, pemberdayaan sumber daya manusia yang berkompeten, regulasi yang kuat, serta keamanan siber yang memumpuni. Digitalisasi pemerintahan menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia. Dengan dilibatkannya masyarakat dalam proses pelayanan, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan akuntabel. Peran pemerintah sebagai pemegang kuasa kebijakan menjadi faktor krusial dalam realisasi transformasi digital ini. Pemerintah yang visioner akan dapat melihat peluang dalam perubahan yang berpotensi meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Pihak swasta juga menjadi kontributor penting dalam menyajikan pengetahuan dan platform yang dapat mendukung transformasi digital.

Pemerintah telah mengupayakan peningkatan implementasi teknologi digital dalam menjalankan roda pemerintahan. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam beberapa tahun belakangan ini dapat dilihat dari munculnya fenomena pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi oleh pemerintah. Salah satu diantaranya adalah dengan pemanfaatan aplikasi. Aplikasi yang diciptakan oleh Pemda DKI Jakarta sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya telah banyak membantu pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, salah satunya di bagian pengolahan data. Menurut Jogyanto Hartono (Hartono, 2006), pengolahan data adalah proses mengolah sebuah data menjadi suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti. Pengolahan data secara digital melakukan penginputan dan pengolahan menggunakan teknologi digital yang sebelumnya dalam wujud analog menjadi digital. Pengolahan data digital salah satunya adalah Aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat (Alpukat Betawi).

Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan terhadap data kependudukan perseorangan sehingga data tersebut dapat digunakan untuk pelayanan publik ataupun pembangunan sektor lain. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) DKI Jakarta sebagai pemegang kewenangan untuk mengelola data kependudukan terus berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas data yang diberikan. Alpukat Betawi adalah aplikasi yang menjadi bukti nyata dari usaha tersebut. Alpukat Betawi merupakan sebuah aplikasi yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat untuk melakukan administrasi kependudukan. Melalui Alpukat Betawi, warga DKI Jakarta dapat mengajukan pelayanan administrasi kependudukan secara online.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu komponen yang krusial dalam berjalannya pemerintahan di Provinsi DKI Jakarta yang berkualitas. Kepadatan penduduk di provinsi DKI Jakarta yang tinggi memberikan aplikasi Alpukat Betawi potensi dalam peningkatan efektivitas pelayanan administrasi pemerintah. Alpukat betawi sebagai inovasi yang diberikan oleh Disdukcapil DKI Jakarta menjadi sebuah ajang transisi pola pelayanan pemerintahan menjadi lebih digital. Pelayanan dengan menggunakan teknologi digital memiliki kemampuan pelaksanaan yang lebih cepat dan menyeluruh, dengan dana yang lebih efektif.

Aplikasi Alpukat Betawi telah diunduh lebih dari satu juta kali oleh pengguna android di aplikasi playstore, sehingga dapat diduga penyuluhan aplikasi ini telah terlaksana dengan baik. Akan tetapi, rata-rata pemberian nilai kepuasan oleh 12.200 pengguna Alpukat Betawi hanya berada pada skor 1,9 dari 5. Nilai ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Alpukat Betawi masih kurang puas terhadap pelayanan yang disajikan.

Keluhan yang diunggah oleh pengguna seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya memberikan gambaran terkait pelaksanaan aplikasi. Hal ini menjadi sebuah pertanyaan yang menarik perhatian penulis dalam melakukan penelitian ini. Penulis berharap bahwa karya tulis ini dapat membantu pembaca serta pihak terkait dalam melakukan evaluasi serta pemahaman yang lebih mendalam akan kondisi dan tantangan yang dihadapi.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Efektivitas Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Provinsi Dki Jakarta menghadapi beberapa hambatan yakni pemusatan database ke SIAK terpusat jumlah kepengurusan menurun pesat, tidak mengalami pengembangan lagi, aplikasi Alpukat betawi memiliki daya tanggap yang tergolong cukup rendah dikarenakan atensi yang diberikan kepada aplikasi ini sudah menurun, waktu yang diperlukan untuk mengeluarkan dokumen kependudukan cukup lama, dan hanya mendukung untuk sistem operasi Android.

Aplikasi Alpukat Betawi telah diunduh lebih dari satu juta kali oleh pengguna android di aplikasi playstore, sehingga dapat diduga penyuluhan aplikasi ini telah terlaksana dengan baik. Akan tetapi, rata-rata pemberian nilai kepuasan oleh 12.200 pengguna Alpukat Betawi hanya berada pada skor 1,9 dari 5. Nilai ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Alpukat Betawi masih kurang puas terhadap pelayanan yang disajikan.

Keluhan yang diunggah oleh pengguna seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya memberikan gambaran terkait pelaksanaan aplikasi. Hal ini menjadi sebuah pertanyaan yang menarik perhatian penulis dalam melakukan penelitian ini. Penulis berharap bahwa karya tulis ini dapat membantu pembaca serta pihak terkait dalam melakukan evaluasi serta pemahaman yang lebih mendalam akan kondisi dan tantangan yang dihadapi.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu tentang dengan tema atau kajian yang berkaitan dengan karya tulis yang hendak penulis buat. Penelitian Alief Fathur Nasuha berjudul Analisis Kepuasan Pengguna pada Kualitas Produk Aplikasi “Alpukat Betawi” (Fathur Nasuha, 2021), menemukan bahwa Inovasi sistem layanan online aplikasi “Alpukat Betawi” dianggap cukup baik. Namun, kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi ini dinilai masih rendah dan hal ini tidak membuat pengelolaan dokumen secara online menjadi lebih sederhana. Penelitian Ananda Tania Putri berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi “Alpukat Betawi” Dalam Mengakses Layanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kelurahan Sukapura Jakarta Utara (Putri, 2022), menemukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi dipengaruhi secara signifikan oleh

tingkat akses layanan yang diberikan. Penelitian Muhammad Bagas Tri Saputra berjudul Efektivitas Aplikasi Alpukat Betawi dalam Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Ciracas (Saputra, 2023), menemukan bahwa efektivitas aplikasi Alpukat Betawi dalam memberikan pelayanan kependudukan di Provinsi DKI Jakarta dinyatakan tidak efektif karena mendapatkan penilaian kurang dari 65% yang didasarkan pada kriteria uji hipotesis jika nilai didapat lebih kecil dari $(-0,993 > 1,821)$, maka ditolak dan diterima. Penelitian Suprpti Widiasih, Deni Malik, dan Ninda Maulida berjudul Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Warakas, Jakarta Utara (Widiasih et al., 2024), menemukan bahwa Desa Warakas telah berhasil menjalankan strategi pembangunan dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi alpukat betawi, akan tetapi dimensi lain seperti strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur belum tercapai.

Penelitian Abid Arrijal dan Dadang Mashur berjudul Efektivitas Pelayanan Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (*The Effectiveness of Online Services at The Population and Civil Registration Services of Pekanbaru City*) (Arrijal & Mashur, 2021), menemukan bahwa meskipun layanan daring telah diterapkan, masih terdapat kendala seperti kurangnya kesadaran masyarakat, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya sosialisasi, yang menghambat efektivitas layanan. Penelitian Prawita Sari dan Rony Jaya berjudul Optimalisasi Implementasi E-Government pada Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pekanbaru (*Optimization of E-Government Implementation in Population and Civil Registration Services in Pekanbaru*) (Sari & Jaya, 2024), menemukan bahwa adopsi kebijakan e-government, penguatan infrastruktur TIK, dan peningkatan kapasitas SDM menjadi faktor kunci. Namun, keterbatasan anggaran dan kapasitas SDM masih menjadi tantangan utama. Penelitian Sri Indarti, Mardoni Andriadi dan Rosidin berjudul Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu (*Evaluation of Electronic-based Population Administration Services Policy at the Population and Civil Registration Office of Bengkulu City*) (Indarti et al., 2024), menemukan bahwa meskipun aplikasi SLAWE membantu dalam pelayanan, masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan dan keterbatasan waktu layanan yang mempengaruhi efektivitasnya. Penelitian Made Sukma Wardana dan Nur Saribulan berjudul Sosialisasi, Verifikasi dan Validasi Data dalam Pendataan Keluarga Miskin Pada Aplikasi Kelurahan On Mobile (KELOM) di Kelurahan Sumelap Kecamatan Tamansari Kota Tasimalaya (Wardana & Saribulan, 2023), menemukan bahwa adapun kendala yang dihadapi saat pelaksanaan verifikasi dan validasi antara lain karena faktor geografis, sarana, prasarana dan kondisi jaringan. Guna memastikan data kemiskinan merupakan data yang paling terbaru, diperlukan pembaharuan data secara terus menerus dan optimalisasi aplikasi KELOM melalui pelatihan digital aparat Kelurahan Sumelap.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan membahas

efektivitas Aplikasi Alpukat Betawi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Perbedaan berikutnya terletak pada pengukuran/indikator yang digunakan berbeda dari penelitian sebelumnya yakni, Efektivitas menurut James L. Gibson (dalam buku Harbani Pasolong, 2010:4) yang mengemukakan bahwa efektivitas dapat diukur melalui 5 indikator, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Selain itu, lokasi penelitian yang dipilih juga berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu di Kota Jakarta.

1.5. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui aspek efektivitas di aplikasi Alpukat Betawi yang menjadi objek kritik masyarakat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi DKI Jakarta.

II. METODE

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yakni cara untuk menjelajahi dan memahami makna dari perilaku individu dan kelompok, serta untuk menggambarkan masalah sosial atau kemanusiaan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi dan analisis data dilakukan secara induktif/kualitatif, serta hasil penelitian lebih berorientasi pada makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan analisis. Deskriptif dalam penelitian kualitatif berarti menggambarkan dan menjabarkan peristiwa, fenomena dan situasi sosial yang diteliti. Analisis berarti memaknai dan menginterpretasikan serta membandingkan data hasil penelitian (Danim, 2002). Dan dari hasil yang diperoleh dapat terbentuk sebuah kesimpulan sebagai jawaban atas masalah yang ada yaitu tentang di aplikasi Alpukat Betawi yang menjadi objek kritik masyarakat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi DKI Jakarta.

Peneliti mengumpulkan data secara triangulasi data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi (Simangunsong, 2017). Teknik-teknik ini merupakan upaya untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan permasalahan yang diamati. Dengan demikian, data yang didapatkan bersifat valid (menggambarkan kebenaran), reliabel (dapat dipercaya), dan objektif (sesuai dengan kenyataan). Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, informan dipilih menggunakan metode *purposive sampling* untuk mendapatkan sumber data dengan pertimbangan tertentu, yaitu bahwa individu tersebut memiliki informasi yang relevan dan dapat membantu memahami masalah yang sedang diteliti (Sugiyono, 2022). Peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap 9 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Ketua Satuan Pelaksana Aplikasi, Software, dan Database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan masyarakat. Informan-informan di atas dipilih berdasarkan pengalaman dan pengetahuan terkait penelitian yang dilakukan yaitu dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang kepatuhan Disdukcapil terhadap aplikasi Alpukat Betawi. Adapun analisisnya menggunakan Efektivitas menurut James L. Gibson (dalam buku Harbani Pasolong, 2010:4) yang mengemukakan bahwa efektivitas dapat

diukur melalui 5 indikator, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2025 di satu lokasi penelitian, yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta selama 21 hari dari tanggal 6 sampai dengan 25 Januari 2025.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis efektivitas aplikasi Alpukat Betawi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi DKI Jakarta menggunakan teori efektivitas menurut James L. Gibson (Pasolong, 2010) yang mengemukakan bahwa efektivitas dapat diukur melalui 5 indikator, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Produktivitas

- a. Jumlah Output dokumen di tahun 2021 memiliki peningkatan yang signifikan, yaitu dari 102.620 dokumen menjadi 222.053 dokumen. Akan tetapi setelah terjadi pemusatan database ke siak terpusat jumlah kepengurusan menurun pesat menjadi 108.027.
- b. Sejak tahun 2022, input data penduduk sudah sudah menurun karena database sudah dipusatkan ke siak
- c. Merupakan inovasi yang signifikan dan menjadi salah satu pemberi ide bagi daerah lain untuk membuat aplikasi data kependudukan digital, namun pengembangan aplikasi sudah menurun bahkan tidak dikembangkan lagi.
- d. Aplikasi Alpukat betawi menggunakan teknologi telepon pintar berbasis android sehingga penggunaan teknologi sangat dimaksimalkan.

3.2. Kualitas

- a. Aplikasi Alpukat betawi menjadi reabilitas di masa pandemi covid dikarenakan masyarakat yang dilarang untuk melakukan tatap muka, akan tetapi sekarang sudah mengalami penurunan dan masyarakat lebih suka untuk mengurus dokumen secara langsung.
- b. Aplikasi tidak konsisten dalam pelayanannya dikarenakan perubahan dari database yang dapat diakses oleh Alpukat Betawi
- c. Aplikasi Alpukat betawi memiliki daya tanggap yang tergolong cukup rendah dikarenakan atensi yang diberikan kepada aplikasi ini sudah menurun.
- d. Akses layanan cukup mudah karena menggunakan akses telepon genggam. Akan tetapi, dikarenakan hanya android yang bisa, untuk masyarakat yang tidak memiliki telepon genggam berbasis android akan terkendala untuk mengakses Alpukat Betawi.

3.3. Efisiensi

- a. Untuk sumber daya yang tersedia, aplikasi alpukat betawi sudah maksimal dalam memanfaatkannya. Akan tetapi keterbatasan sumber daya ini mengakibatkan penurunan efisiensi alpukat betawi dalam memberikan pelayanan kependudukan.

- b. Waktu yang diperlukan aplikasi Alpukat Betawi untuk mengeluarkan dokumen kependudukan cukup lama dikarenakan proses penerbitan dokumen harus melalui berbagai tahapan verifikasi dan input manual yang sebelumnya dapat dilakukan secara otomatis ketika memiliki database

3.4. Fleksibilitas

- a. Aplikasi Alpukat Betawi tidak dapat beradaptasi terhadap perubahan database yang menjadi salah satu akar dari berdirinya aplikasi tersebut
- b. Aplikasi Alpukat betawi dibuat hanya untuk Sistem Operasi Android yang dimana aplikasi ini tidak dapat diakses jika tidak terpasang sistem operasi android (ios, windows, linux, macOS).

3.5. Kepuasan

- a. Layanan yang diberikan tergolong lambat dikarenakan pengguna akan diminta untuk datang langsung ke kantor dukcapil terdekat untuk melakukan input data manual sehingga pengguna harus tetap ikut mengantri.
- b. Kemudahan penggunaan sudah sangat menurun dikarenakan data yang disajikan sudah tidak lengkap dan untuk kepengurusan memerlukan keterlibatan lebih oleh pengguna
- c. Alpukat Betawi sudah kehilangan sebagian besar dari fungsinya dikarenakan penarikan database pusat oleh kemendagri. Beberapa Dokumen yang masih bisa diurus oleh Alpukat Betawi diantaranya: Permohonan perubahan biodata, pencetakan KIA, Permohonan Akta (Kelahiran, Kematian, Perkawinan, Perceraian), dan Pencetakan KK.
- d. Aplikasi Alpukat Betawi memiliki penurunan dalam keandalan dalam pembuatan dokumen dikarenakan dari segi proses yang sudah sama bahkan lebih lambat ketimbang mengurus langsung ke dukcapil.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Peneliti menemukan temuan penting yakni aplikasi Alpukat Betawi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi Jakarta tidak berjalan dengan efektif yang disebabkan masih ditemukannya berbagai kendala dalam pelaksanaannya meliputi pemusatan database ke SIAK terpusat jumlah kepengurusan menurun pesat, tidak mengalami pengembangan lagi, aplikasi Alpukat betawi memiliki daya tanggap yang tergolong cukup rendah dikarenakan atensi yang diberikan kepada aplikasi ini sudah menurun, waktu yang diperlukan untuk mengeluarkan dokumen kependudukan cukup lama, dan hanya mendukung untuk sistem operasi Android. Sama halnya temuan penelitian Sri Indarti, Mardoni Andriadi dan Rosidin (Indarti et al., 2024), menemukan bahwa meskipun aplikasi SLAWE membantu dalam pelayanan, masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan dan keterbatasan waktu layanan yang mempengaruhi efektivitasnya. Berbeda dengan temuan penelitian Abid Arrijal dan Dadang Mashur (Arrijal & Mashur, 2021) dan penelitian Prawita Sari dan Rony (Sari & Jaya, 2024), menemukan bahwa kendala yang ditemukan seperti kurangnya kesadaran

masyarakat, keterbatasan infrastruktur, kurangnya sosialisasi, keterbatasan anggaran dan kapasitas SDM.

Temuan menarik lainnya yakni banyaknya ulasan negatif terhadap aplikasi Alpukat Betawi yang memiliki dampak buruk terhadap keinginan pengunduhan dari pengguna baru. Fenomena ini menunjukkan bahwa persepsi awal terhadap suatu aplikasi sangat menentukan keputusan calon pengguna dalam memanfaatkannya. Ulasan negatif yang tersebar di berbagai platform digital menjadi faktor penting yang memengaruhi citra aplikasi secara keseluruhan. Hal ini semakin memperkuat anggapan bahwa kualitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh sistem internal, tetapi juga oleh opini publik yang terbentuk secara kolektif melalui pengalaman individu. Sama halnya dengan temuan penelitian Penelitian Alief Fathur Nasuha (Fathur Nasuha, 2021), menemukan bahwa Inovasi sistem layanan online aplikasi “Alpukat Betawi” dianggap cukup baik. Namun, kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi ini dinilai masih rendah dan hal ini tidak membuat pengelolaan dokumen secara online menjadi lebih sederhana. Hal yang sama juga ditemukan oleh penelitian Muhammad Bagas Tri (Saputra, 2023), menemukan bahwa efektivitas aplikasi Alpukat Betawi dalam memberikan pelayanan kependudukan di Provinsi DKI Jakarta dinyatakan tidak efektif karena mendapatkan penilaian kurang dari 65% yang didasarkan pada kriteria uji hipotesis jika nilai didapat lebih kecil dari $(-0,993 > 1,821)$, maka ditolak dan diterima. Temuan ini menjadi indikator bahwa masih diperlukan upaya pembenahan yang serius dari pihak pengelola agar aplikasi benar-benar dapat memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Ketidakefektifan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara tujuan program digitalisasi pelayanan dan realita di lapangan.

Kekurangan dari Alpukat Betawi menurut masyarakat pengguna aplikasi tersebut adalah sebagai berikut; jaringan Alpukat Betawi yang sering kali terganggu sehingga tidak dapat diakses oleh pengguna, pengurusan KTP elektronik yang bermasalah, yakni dikarenakan aplikasi Alpukat Betawi tidak lagi melayani pembuatan KTP Elektronik dan pengambilan dokumen yang harus secara tatap muka. Masalah-masalah ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan pengguna terhadap layanan digital dan kenyataan di lapangan. Oleh karena itu, pemeliharaan sistem, peningkatan server, dan perluasan fitur layanan perlu menjadi prioritas utama dalam pengembangan selanjutnya. Sama halnya dengan temuan penelitian Ananda Tania Putri (Putri, 2022), menemukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat akses layanan yang diberikan. Jika akses terhadap aplikasi tidak stabil atau lambat, maka hal tersebut secara otomatis akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik digital tersebut. Dalam konteks ini, pelayanan publik melalui aplikasi digital memerlukan infrastruktur yang mumpuni serta sumber daya manusia yang kompeten dalam mendampingi pengguna. Aspek kecepatan, keandalan sistem, dan kemudahan navigasi menjadi elemen penting yang tidak bisa diabaikan dalam penyediaan layanan berbasis teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna Aplikasi Alpukat Betawi menyatakan aplikasi tersebut tidak lagi mengalami pengembangan lebih lanjut, pernyataan ini sejalan dengan temuan penelitian Suprapti Widiasih, Deni Malik, dan Ninda Maulida (Widiasih et al., 2024),

menemukan bahwa Desa Warakas telah berhasil menjalankan strategi pembangunan dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi alpukat betawi, akan tetapi dimensi lain seperti strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur belum tercapai. Keberhasilan di satu aspek belum tentu menggambarkan keberhasilan secara menyeluruh, sehingga dibutuhkan evaluasi menyeluruh terhadap kebijakan pengelolaan aplikasi agar benar-benar menjadi solusi atas permasalahan birokrasi di tingkat masyarakat.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan bahwa efektivitas aplikasi Alpukat Betawi pada awalnya sangat signifikan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Namun, sejak tahun 2022 hingga saat ini, efektivitas tersebut terus mengalami penurunan. Penurunan efektivitas tersebut disebabkan oleh beberapa hambatan yakni pemusatan database ke SIAK terpusat jumlah kepengurusan menurun pesat, tidak mengalami pengembangan lagi, aplikasi Alpukat betawi memiliki daya tanggap yang tergolong cukup rendah dikarenakan atensi yang diberikan kepada aplikasi ini sudah menurun, waktu yang diperlukan untuk mengeluarkan dokumen kependudukan cukup lama, dan hanya mendukung untuk sistem operasi Android.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi Alpukat Betawi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi Jakarta tidak berjalan dengan efektif. Efektivitas aplikasi Alpukat Betawi pada awalnya sangat signifikan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Namun, sejak tahun 2022 hingga saat ini, efektivitas tersebut terus mengalami penurunan. Beberapa hambatan yang ditemukan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yakni pemusatan database ke SIAK terpusat jumlah kepengurusan menurun pesat, tidak mengalami pengembangan lagi, aplikasi Alpukat betawi memiliki daya tanggap yang tergolong cukup rendah dikarenakan atensi yang diberikan kepada aplikasi ini sudah menurun, waktu yang diperlukan untuk mengeluarkan dokumen kependudukan cukup lama, dan hanya mendukung untuk sistem operasi Android.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu, adanya keterbatasan informasi dalam meneliti dan keterbatasan waktu yang dimiliki peneliti selama proses penelitian dilaksanakan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan efektivitas aplikasi Alpukat Betawi dalam pelayanan administrasi kependudukan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta dan jajarannya serta seluruh

pihak yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arrijal, A., & Mashur, D. (2021). The Effectiveness of Online Services at The Population and Civil Registration Services of Pekanbaru City. *Journal of Social and Policy Issues*, 2, 62–71. <https://doi.org/10.58835/jspi.v1i2.20>
- Danim, S. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Pustaka Setia.
- Erwin. (2020). *Pengantar teknologi informasi dan digitalisasi layanan publik*. Mitra Wacana Media.
- Fathur Nasuha, A. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna pada Kualitas Produk Aplikasi Alpukat Betawi*. <https://repository.bakrie.ac.id/5371/7/00.Cover.pdf>
- Hartono, J. (2006). *Konsep dan aplikasi sistem informasi berbasis komputer*. Yogyakarta. Andi.
- Hutasoit, I. (2017). Pengantar Ilmu Kependudukan. In *Alfabeta* (p. 194). Alfabeta. http://eprints.ipdn.ac.id/5508/21/buku_imelda.pdf
- Indarti, S., Andriadi, M., & Rosidin, R. (2024). Evaluation of Electronic-based Population Administration Services Policy at the Population and Civil Registration Office of Bengkulu City. *Journal of Social ...*, 3(1), 15–24. <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/JoSSH/article/view/869%0A>
<https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/JoSSH/article/download/869/356>
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Putri, A. T. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi “Alpukat Betawi” Dalam Mengakses Layanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kelurahan Sukapura Jakarta Utara*. <http://repository.upnvj.ac.id/id/eprint/20518>
- Saputra, M. B. T. (2023). *Efektivitas Aplikasi Alpukat Betawi dalam Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Ciracas*. <https://eprints.untirta.ac.id/28334/>
- Sari, P., & Jaya, R. (2024). *Optimization of E-Government Implementation in Population and Civil Registration Services in Pekanbaru*. <https://icess.uin-suska.ac.id/index.php/1/article/view/257/146>
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69–86. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Wardana, M. S., & Saribulan, N. (2023). Sosialisasi, Verifikasi dan Validasi Data dalam Pendataan Keluarga Miskin Pada Aplikasi Kelurahan On Mobile (KELOM) di Kelurahan Sumelap Kecamatan Tamansari Kota Tasimalaya. *Jurnal Polpem: Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 310–324. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JP/article/view/3550>
- Widiasih, S., Malik, D., & Maulida, N. (2024). Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi di

Kelurahan Warakas, Jakarta Utara. *ARMADA: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 87–93. <https://doi.org/10.55681/armada.v2i1.1152>

