

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI ALPUKAT BETAWI DALAM PROSES KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN GALUR JAKARTA PUSAT

Oleh: Subhan Alba dan Satryo Wibowo

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang kemajuan teknologi yang bisa membuat pelayanan publik lebih cepat dan praktis yaitu pelayanan berbasis online. pelayanan masyarakat berbasis digital akan sangat banyak membantu begitu juga dengan pelaksanaan pelayanan yang semakin mudah dalam menjalankan tugasnya. Tujuan penelitian ini mengetahui penerapan Aplikasi di Kelurahan Galur Jakarta Pusat. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif Deskriptif untuk mengetahui pelayanan. Analisa penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini yaitu hasil wawancara dengan narasumber. Melakukan observasi, dan yang terakhir dokumentasi. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan cara studi pustaka melalui jurnal, buku, dan data-data Kelurahan Galur. Dari penelitian ini banyak warga yang melapor atas kendala yang dialami saat menggunakan aplikasi seperti kurangnya informasi secara menyeluruh kepada masyarakat yang tidak menggunakan medsos, tetapi pihak kelurahan juga sudah memberi solusi untuk itu semua. Sehingga secara keseluruhan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Galur bisa dibilang berpontesi baik karena menunjukkan komitmen, tanggung jawab, serta baik menjalankan tugas pelayanan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan sehingga bisa menghasilkan pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Kata kunci : Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pendahuluan

Menurut UUD 1945 Pasal 1 ayat (1) yang berbunyi bahwa negara Indonesia adalah negara kesatuan yang berbentuk Republik. Dalam penyelenggaraan pemerintahannya Indonesia terdiri dari beberapa provinsi dan di setiap provinsi terdapat Kabupaten/Kota. Selanjutnya di setiap Kabupaten/Kota terdapat satuan pemerintah terendah yang disebut desa/kelurahan. Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 2 disebutkan juga bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk

semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Desa atau kelurahan adalah satuan pemerintahan administrasi yang merupakan penghubung dari pemerintah kabupaten/kota. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dibawah Kecamatan. Pembentukan Kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna dan pelayanan masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Pada dasarnya pelayanan publik ditujukan kepada manusia, manusia pada hakikatnya membutuhkan pelayanan, bahkan dalam kasus yang ekstrim dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Menurut Rusli Dalam

Muslimah (2016) bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat amat tinggi. Menurut Hardiyansyah dalam (Kurniati et al., 2015) menjelaskan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan Publik menjadi perhatian khusus bagi pemerintah, sebab tujuan utama pemerintah adalah memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua lapisan masyarakat. Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan prima dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan masyarakat yang baik dan optimal memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang diberikan pelayanan tersebut. Pelaksanaan pelayanan publik diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menekankan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif.

Menurut (Ratnawati et al., 2002) mengatakan bahwa standarisasi pelayanan publik dimaksudkan untuk menjaga keadilan, persamaan, konsistensi dan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani. Oleh sebab itu, pelayanan publik yang kompeten mengedepankan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang dapat menjangkau khalayak masyarakat dari kejauhan guna mempermudah proses pelayanan secara

langsung sehingga tidak perlu kian kemari untuk datang ke tempat penyedia layanan.

Di era reformasi ini, berbagai tantangan muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tantangan global yang ditimbulkan oleh kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, informasi, dan komunikasi. Pemerintah telah menyikapi keadaan dan perubahan tersebut dengan cepat dan bijaksana, serta telah mengambil beberapa langkah untuk memperkuat kepercayaan masyarakat dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang baik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan masyarakat dengan mudah mengakses segala kebutuhannya mengenai pentingnya informasi dan komunikasi dalam masyarakat modern.

Adapun pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi khususnya di DKI Jakarta mulai melakukan berbagai inovasi pelayanan publik khususnya mengenai administrasi kependudukan melalui penerapan pemerintahan elektronik (*electronic government*). Pemanfaatan tersebut dilakukan agar penyelenggaraan pelayanan publik terutama terkait administrasi kependudukan dan catatan sipil di DKI Jakarta dapat menciptakan kolaborasi dan terintegrasi dengan berbagai instansi pemerintahan yang lainnya guna mempermudah pelayanan secara obyektif. Keberadaan *electronic government* di Pemerintahan DKI Jakarta merupakan bagian dari percepatan proses penyelenggaraan pemerintahan untuk mengolah data, menyimpan data, memanipulasi data dan mempublikasi data kepada masyarakat sebagai tanggung jawab dalam penyedia pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Keberadaan regulasi tersebut mendorong Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

untuk melakukan berbagai inovasi terkait pelayanan dokumen kependudukan guna memfasilitasi dan mewadahi kebutuhan masyarakat akan kepengurusan data kependudukan yang dapat menjangkau keberadaan masyarakat dari kejauhan. Hadirnya program Aplikasi Alpukat Betawi merupakan salah satu langkah konkrit Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mengoptimalkan layanan kependudukan dengan cepat, akurat dan terukur. Aplikasi alpukat betawi telah diluncurkan sejak awal bulan febuari tahun 2020 dengan tersedia dalam versi android dan dapat diunduh melalui google play store atau dapat diakses langsung melalui situs resminya alpukat-dukcapil.Jakarta.go.id. Dengan adanya program Aplikasi Alpukat Betawi masyarakat dapat mengakses melalui *smartphone* dengan mudah sehingga saat proses layanan berlangsung secara mudah dan cepat.

Alpukat Betawi merupakan kepanjangan dari (Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat). Aplikasi Alpukat Betawi dialokasikan khusus bagi warga DKI Jakarta bertujuan untuk memproses pengajuan pelayanan administrasi secara online dengan mudah, cepat dan juga akurat. Aplikasi Alpukat Betawi dibuat untuk pelayanan yang berisi tentang kegiatan registrasi dan pembuatan dokumen kependudukan. Alpukat Betawi menjadi solusi bagi masyarakat untuk mengajukan pelayanan, menjadwalkan pelayanan, dan memantau pelayanan yang mereka ajukan. Layanan yang tersedia dalam Aplikasi Alpukat Betawi diantaranya adalah, pencetakan KTP elektronik, pencetakan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, perubahan biodata, legalisir/duplikat, informasi data keluarga, permohonan perpindahan, permohonan kedatangan, akta perkawinan (non muslim), akta perceraian (non muslim), laporan lahir luar negeri, laporan kawin luar negeri, laporan cerai luar negeri, dan

pelayanan lintas sektor yakni data penduduk aktif usia sekolah.

Namun pada observasi awal yang telah dilakukan di kelurahan Galur masih banyak masyarakat yang kurang paham tentang apa itu Aplikasi Alpukat Betawi. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sosialisasi dari pemerintah terutama dari pihak kelurahan Galur. Masih minimnya pemahaman mereka terkait penggunaan dan fitur yang ada pada Aplikasi Alpukat Betawi membuat penggunaannya kurang diminati. Sehingga penggunaan Aplikasi ini masih kurang efektif dan kurang berpengaruh bagi warga terutama di kelurahan Galur Jakarta Pusat.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif Menurut Sugiyono (dalam Abdussamad,2021), metode deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti keadaan objek alamiah dengan mempelajari sesuatu secara maksimal dengan tujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menjawab dengan detail permasalahan yang diteliti. Penggunaan metode deskriptif kualitatif pada penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara rinci segala sesuatu yang diperoleh dilapangan.

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini menghasilkan sebagai berikut yaitu:

1. Transparansi

Transparansi merupakan ada nya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Hasil dari pembahasan dengan indikator transparansi ini DUKCAPIL Kelurahan Galur sudah melakukan pelayanan

dengan baik sesuai indikator yang sangat terbuka, mudah, dan dapat diakses dengan baik oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh DUKCAPIL Kelurahan Galur. Sebagai upaya memberikan gambaran yang baik tentang upaya untuk mencapai transparansi dalam pelayanan administrasi penduduk. Untuk memastikan bahwa indikator transparansi terpenuhi sepenuhnya, perlu dilakukan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Sosialisasi yang baik dan pengelolaan informasi yang efektif akan membantu meningkatkan transparansi secara keseluruhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Aplikasi Alpukat Betawi sudah tersedia di Playstore dan Appstore, yang artinya mudah diakses oleh masyarakat secara umum. Kemudahan ini memberikan aksesibilitas yang luas kepada pemohon atau warga yang membutuhkan layanan administrasi penduduk. Aplikasi Alpukat Betawi sudah tersedia secara publik di platform besar seperti Playstore dan Appstore. Ini mencerminkan sifat terbuka karena bisa diakses oleh siapa pun yang membutuhkan tanpa batasan tertentu. Namun, untuk memastikan sifat terbuka secara penuh, penting untuk memastikan bahwa informasi tentang aplikasi, cara penggunaan, dan layanan yang tersedia mudah diakses dan dipahami oleh semua pengguna potensial.

Pernyataan menyebutkan bahwa aplikasi ini telah diperkhususkan untuk memudahkan pemohon atau warga yang tidak sempat datang ke kelurahan. Pelayanan ADMINDUK dialihkan ke platform online sejak pandemi COVID-19, memberikan alternatif yang lebih praktis bagi masyarakat. Ketersediaan di platform Playstore dan Appstore memastikan aplikasi ini mudah diakses oleh masyarakat yang memiliki smartphone atau perangkat yang kompatibel.

Meskipun demikian, aspek ini harus diimbangi dengan upaya sosialisasi dan pendidikan kepada masyarakat tentang keberadaan aplikasi dan manfaatnya. Memadainya informasi dan kemudahan penggunaan aplikasi perlu diperhatikan lebih lanjut. Hal ini termasuk dalam aspek transparansi, di mana pengguna harus dapat dengan jelas memahami proses yang mereka ikuti dan hak serta kewajiban yang terkait dengan penggunaan aplikasi ini. Pihak penyedia layanan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) perlu memastikan bahwa informasi yang disediakan melalui aplikasi ini lengkap, jelas, dan tidak membingungkan.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas bisa diartikan bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Respon petugas untuk menjaga akuntabilitas itu sendiri tetap melayani masyarakat dengan Senyum dan Sopan. Menjaga sikap ramah dan sopan juga merupakan bagian dari memberikan pelayanan yang bermutu dan mendukung akuntabilitas. Ini menunjukkan bahwa petugas menghargai masyarakat dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Sebagai petugas akan menghimbau masyarakat untuk datang ke kelurahan dan memberikan solusi merupakan langkah proaktif dalam memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang diperlukan dan masalah mereka diselesaikan dengan baik. Ini juga mencerminkan keterbukaan dan kesiapan petugas dalam melayani masyarakat. Apabila terjadi kesalahan, penting bagi petugas untuk segera melakukan koreksi dan memberitahukan masyarakat. Ini menunjukkan tanggung jawab dan komitmen untuk memperbaiki kesalahan serta memastikan transparansi dalam pelayanan.

Akuntabilitas ini meliputi beberapa elemen penting seperti, semua tindakan dan

keputusan harus jelas dan dapat diakses oleh masyarakat. Ini termasuk pengumuman tentang kebijakan, prosedur, dan hasil dari pelayanan yang diberikan (Transparansi), Tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan menjawab setiap keluhan atau pertanyaan dari masyarakat (Responsibilitas), Kepatuhan terhadap Peraturan yang dimana setiap tindakan dan keputusan harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan Partisipasi Masyarakat yang melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penyampaian umpan balik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan seperti keterbukaan informasi, tanggung jawab petugas, dan mekanisme untuk memperbaiki kesalahan, penting untuk memastikan bahwa semua aspek tersebut selalu diimplementasikan secara konsisten dan terus ditingkatkan sesuai dengan feedback dari masyarakat.

3. Kondisional

pelayanan public harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengann tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima pelayanan untuk beradaptasi dengan kondisi yang ada, memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap efisien dan efektif. Berbicara tentang kemampuan petugas pastinya kemampuan petugas sangat baik dalam menjalankan tugasnya, kami sebagai petugas pelayanan akan selalu berpegang pada prinsip efisiensi pastinya. Yang dimana pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi yang dihadapi, baik dari sisi penyedia layanan (petugas) maupun penerima layanan (masyarakat). Pelayanan harus dilakukan dengan cara yang

menghemat sumber daya (waktu, biaya, tenaga) sambil tetap mencapai hasil yang diinginkan sehingga efisien.

Pelayanan harus mencapai tujuan yang diharapkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang paling optimal tentu dengan cara yang efektif. Petugas juga harus memiliki kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat, karena itu sudah resiko pelayanan sendiri yang sangat cukup efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Apalagi untuk masyarakat yang tidak sempat untuk mengurus administrasi kependudukannya di kelurahan, diperlukannya untuk menjaga prinsip kondisional karena kemampuan petugas sangat baik dalam menjalankan tugasnya adalah penting. Petugas yang terlatih dan kompeten dapat beradaptasi dengan berbagai situasi dan memberikan solusi yang tepat dan cepat.

Efisiensi dalam pelayanan adalah kunci untuk menghemat sumber daya dan waktu. Ini melibatkan penggunaan teknologi, proses yang disederhanakan, dan pengelolaan yang baik sehingga bisa dikatakan bahwa pelayanan cukup efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya yang tidak sempat mengurus administrasi kependudukannya di kelurahan, menunjukkan bahwa pelayanan tersebut mampu mencapai tujuan yang diharapkan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Menyesuaikan pelayanan dengan kondisi dan kebutuhan individu penerima layanan. Misalnya, memberikan layanan online atau layanan di luar jam kerja biasa untuk mereka yang sibuk pada jam kerja. Penting juga untuk memastikan bahwa semua aspek tersebut seperti kemampuan adaptasi, efisiensi, efektivitas, dan kompetensi petugas selalu diimplementasikan secara konsisten

dan terus ditingkatkan berdasarkan feedback dari masyarakat.

4. Partisipatif

Partisipatif mengacu pada keterlibatan aktif masyarakat dalam setiap tahap penyelenggaraan pelayanan publik. Ini penting agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan harapan dan aspirasi masyarakat juga diharapkan agar dapat mendukung/mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Partisipasi ini bisa dalam bentuk konsultasi, diskusi publik, survei, dan mekanisme umpan balik.

Pelayanan publik harus mempertimbangkan dan merespons aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah atau instansi publik peduli dan mendengar suara masyarakat, Dengan sosialisasi dan informasi yakni informasi mengenai program, kebijakan, atau aplikasi baru harus disampaikan secara jelas dan efektif kepada masyarakat. Sosialisasi yang baik memastikan masyarakat mengetahui dan memahami cara memanfaatkan pelayanan yang tersedia.

Untuk masyarakat Kelurahan Galur sudah menerima adanya penerapan Aplikasi Alpukat Betawi untuk memberi tahu masyarakat bahwa aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke kelurahan dalam mendapatkan pelayanan. Penerimaan masyarakat terhadap aplikasi ini menunjukkan bahwa masyarakat bersedia menggunakan teknologi untuk mempermudah akses pelayanan. Salah satu caranya adalah sosialisasi awal dilakukan dengan mengunjungi RT atau RW setempat dan melalui undangan. Metode ini

memastikan bahwa informasi disampaikan langsung kepada pemimpin komunitas yang kemudian menyebarkannya kepada warga. Hal ini penting untuk menjangkau masyarakat yang mungkin tidak aktif di media sosial. Kemudian sosialisasi lanjutan melalui Media Sosial seperti, penggunaan media sosial seperti WhatsApp, YouTube, dan platform lainnya memungkinkan informasi menyebar lebih luas dan cepat. Ini juga memberi ruang bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik atau bertanya secara langsung.

Penting juga untuk memastikan bahwa semua aspek tersebut selalu diimplementasikan secara konsisten dan terus ditingkatkan berdasarkan feedback dari masyarakat. Karena meningkatkan partisipasi masyarakat tidak hanya membantu dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

5. Kesamaan Hak

Ini menghendaki bahwa setiap individu memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan, gender, atau status ekonomi. Karena semua warga negara memiliki hak yang sama dalam mengakses pelayanan. Pelayanan publik harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan, baik dalam hal teknologi maupun ekonomi.

Tidak lupa untuk keberpihakan memberikan pelayanan publik pada yang rentan. Seperti halnya pelayanan publik harus memberikan perhatian khusus kepada kelompok masyarakat yang rentan atau kurang mampu, memastikan mereka juga mendapatkan pelayanan yang layak. Perlakuan Non-Diskriminatif diberikan tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan,

gender, dan status ekonomi. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang adil dan setara kepada semua warga.

Akses Pelayanan untuk masyarakat yang tidak memiliki handphone, disediakan opsi untuk mengurus keperluan di kelurahan secara langsung. Selain itu, pelayanan juga disediakan melalui WhatsApp, memastikan bahwa mereka yang memiliki keterbatasan teknologi tetap dapat mengakses pelayanan. Penanganan Hambatan Teknis apabila ada kesalahan dalam mengupload berkas atau sistem yang error sering menjadi keluhan masyarakat. Menyediakan bantuan dalam mengatasi hambatan teknis ini adalah langkah penting untuk memastikan bahwa semua warga dapat menyelesaikan proses administrasi mereka tanpa diskriminasi.

Penyelesaian Kekurangan Berkas apabila terkadang warga merasa diperlakukan berbeda karena belum melengkapi berkas yang diperlukan. Dalam hal ini, penting untuk memberikan penjelasan yang jelas dan bantuan yang diperlukan agar warga dapat melengkapi berkasnya, baik secara online maupun offline. Karena pelayanan publik yang baik harus memastikan bahwa setiap individu, tanpa memandang latar belakang mereka, memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Ini tidak hanya mencakup akses fisik atau teknologi, tetapi juga dukungan dan bantuan yang diperlukan untuk mengatasi hambatan yang mungkin dihadapi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

ini menghendaki adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memahami dan memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Hak masyarakat dimana masyarakat berhak

mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, mudah diakses, dan memenuhi kebutuhan mereka. Hak ini mencakup layanan yang ramah, transparan, dan profesional.

Adapun masyarakat berkewajiban untuk mengikuti prosedur yang ditetapkan, memberikan dokumen yang diperlukan dengan lengkap dan benar, serta berperilaku sopan dan menghormati petugas selama proses pelayanan. Tidak lupa hak Pemerintah dimana Pemerintah berhak mengatur dan mengawasi proses pelayanan publik agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta berhak meminta masyarakat untuk mematuhi prosedur yang telah ditetapkan. Dan Pemerintah berkewajiban untuk menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai, memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan profesionalisme. Penyediaan fasilitas yang nyaman seperti ruang tunggu yang nyaman, kursi tunggu, ruangan ber-AC, komputer, printer, alat perekaman, dan mainan anak-anak menunjukkan komitmen pemerintah untuk memenuhi hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Fasilitas ini membantu masyarakat merasa nyaman dan dihargai selama proses pelayanan.

Sebagai kewajiban juga harus melayani masyarakat dengan sepenuh hati, dimulai dengan senyum, salam, dan sapa, mencerminkan kewajiban pemerintah untuk memberikan layanan yang ramah dan profesional. Memberikan solusi dengan tenang dan tidak marah-marah, meskipun ada masyarakat yang kesal, menunjukkan profesionalisme dan komitmen untuk menjaga hubungan baik dengan masyarakat. Menjaga keseimbangan hak dan kewajiban antara masyarakat dan pemerintah adalah kunci untuk memberikan pelayanan publik yang adil, efektif, dan memuaskan. Hal ini

tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Kelurahan Galur telah berusaha untuk menjadikan pelayanan administrasi penduduk lebih terbuka dan mudah diakses melalui aplikasi Alpukat Betawi yang tersedia di Playstore dan Appstore. Meskipun demikian, perlu diperhatikan bahwa sosialisasi yang lebih baik dan pengelolaan informasi yang efektif masih diperlukan untuk memastikan bahwa semua informasi terkait aplikasi tersebut dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat secara luas.

Pihak DUKCAPIL Kelurahan Galur menunjukkan komitmen untuk menjaga akuntabilitas dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif. Namun, penting untuk terus memperbaiki proses koreksi jika terjadi kesalahan serta memastikan bahwa semua keputusan dan prosedur terkait pelayanan dapat diakses dan dimengerti oleh masyarakat. Pelayanan di Kelurahan Galur terlihat telah mencoba untuk beradaptasi dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Namun, efisiensi dan efektivitas pelayanan perlu terus ditingkatkan dengan memanfaatkan teknologi dan proses yang lebih sederhana.

Kelurahan Galur telah melibatkan masyarakat dalam pengembangan aplikasi Alpukat Betawi melalui sosialisasi yang melibatkan RT, RW, dan media sosial. Partisipasi ini penting untuk terus ditingkatkan agar masyarakat merasa memiliki peran dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya untuk memastikan akses pelayanan yang sama bagi semua warga, termasuk yang memiliki keterbatasan teknologi, sudah terlihat. Namun, penting untuk terus menangani hambatan teknis dan memberikan bantuan yang diperlukan agar tidak ada

diskriminasi dalam akses pelayanan. Kelurahan Galur juga terlihat berusaha menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban antara masyarakat dan pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik. Namun, perlu diperhatikan agar fasilitas dan layanan yang disediakan juga tetap memadai dan memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan pembahasan yang diatas, kita dapat mengidentifikasi beberapa kekurangan dan kelebihan dari pelayanan administrasi penduduk yang dilakukan oleh DUKCAPIL Kelurahan Galur dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi.

Kekurangan:

1. **Sosialisasi yang belum Optimal:** Meskipun telah dilakukan sosialisasi melalui RT, RW, dan media sosial, penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat benar-benar memahami keberadaan dan manfaat aplikasi tersebut. Beberapa masyarakat mungkin tidak aktif di media sosial atau tidak mengikuti kegiatan RT/RW secara aktif, sehingga mereka bisa terlewatkan dalam sosialisasi.
2. **Pengelolaan Informasi yang Efektif:** Meskipun aplikasi tersedia di Playstore dan Appstore, masih ada kebutuhan untuk memastikan bahwa informasi yang terkait dengan cara penggunaan aplikasi, prosedur pelayanan, dan manfaat yang diberikan mudah dipahami oleh semua pengguna potensial. Informasi ini harus mudah diakses dan tidak membingungkan.
3. **Penanganan Hambatan Teknis:** Masih ada keluhan mengenai hambatan teknis seperti kesalahan dalam mengupload berkas atau sistem error. Penting untuk menyediakan bantuan teknis yang memadai agar

semua warga dapat mengakses pelayanan tanpa hambatan ini.

4. **Pemantauan dan Evaluasi Terus menerus:** Perlu adanya sistem pemantauan dan evaluasi yang terus menerus terhadap pelayanan ini berdasarkan umpan balik dari masyarakat. Ini diperlukan untuk memastikan bahwa layanan terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kelebihan:

1. **Aksesibilitas yang luas:** Aplikasi Alpukat Betawi tersedia di Playstore dan Appstore, sehingga mudah diakses oleh masyarakat yang memiliki smartphone atau perangkat kompatibel. Ini memberikan aksesibilitas yang lebih luas bagi mereka yang tidak dapat datang langsung ke kelurahan.
2. **Partisipasi aktif Masyarakat:** Melalui sosialisasi yang melibatkan RT, RW, dan media sosial, masyarakat diajak untuk berpartisipasi dalam penggunaan aplikasi ini. Partisipasi ini penting untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap teknologi dalam memudahkan akses pelayanan administrasi penduduk.
3. **Komunikasi dan Akuntabilitas:** DUKCAPIL Kelurahan Galur menunjukkan komitmen untuk menjaga akuntabilitas dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif. Hal ini penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
4. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Pemerintah Kelurahan Galur berusaha menjaga

keseimbangan antara hak dan kewajiban antara masyarakat dan pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik. Fasilitas yang disediakan juga menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan yang berkualitas dan memadai bagi masyarakat.

Dengan mempertimbangkan kekurangan dan kelebihan di atas, pelayanan administrasi penduduk di Kelurahan Galur dapat terus ditingkatkan dengan lebih intensif melakukan sosialisasi yang menyeluruh, meningkatkan manajemen informasi yang lebih efektif, serta memperbaiki penanganan hambatan teknis yang mungkin terjadi. Ini akan membantu memastikan bahwa semua warga dapat mengakses pelayanan dengan mudah, adil, dan efektif sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik.

Kesimpulan

Dalam penjelasan penelitian di atas maka dalam penelitian ini dengan judul “Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi dalam Proses Kependudukan di Kelurahan Galur Jakarta Pusat.” dengan melihat pembahasan di atas pihak petugas DUKCAPIL Kelurahan sudah melakukan tugasnya dengan baik. Meskipun demikian, dengan mempertimbangkan baik kelebihan maupun kekurangan tersebut, pelayanan administrasi penduduk di Kelurahan Galur dapat terus ditingkatkan. Upaya intensif dalam melakukan sosialisasi yang lebih menyeluruh, meningkatkan manajemen informasi, serta memperbaiki penanganan hambatan teknis akan membantu memastikan bahwa semua warga dapat mengakses pelayanan dengan lebih mudah, adil, dan efektif sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Walaupun masih saja banyak hambatan atau laporan dari warga tentang Aplikasi yang susah di akses, tetapi pihak Kelurahan Galur selalu berupaya agar pelayanan di Kelurahan Galur supaya

agar lebih baik. Sehingga secara keseluruhan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Galur bisa dibilang berpontesi baik karena menunjukkan komitmen, tanggung jawab, serta baik menjalankan tugas pelayanan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan sehingga bisa menghasilkan pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Saran/Rekomendasi

Secara keseluruhan dari hasil penelitian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Galur berpotensi baik. Namun, masih banyak warga yang tidak tau tentang Pelayanan berbasis online ini atau informasi tentang pelayanan ini dan satu lagi banyak warga yang mengeluh akan sistem aplikasi yang down karena yang memakai Aplikasi ini semua orang DKI Jakarta. Saran dari peneliti lebih ditingkatkan kembali sosialisasi dan kejelasan informasi terhadap warga Kelurahan Galur agar secara menyeluruh mengetahui adanya layanan ini dan pihak kelurahan harus bersikap kritis terhadap pemerintah agar layanan Alpu Kat Betawi ini sistem nya di perbarui agar tidak terjadi lagi sistem down karena penumpukan data dari seluruh DKI Jakarta.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z. (2021). *METODE PENELITIAN KUALITATIF* (P. Rapanna (ed.); 1st ed.). CV. Syakir Media Press.
- Amane, A. P. O., Rahmawati, A., Juwita, M. N., Karyasa, T. B., Hendrayady, A., Malik, Andriyani, D., Padmasari, Y. A. L., Lestari, A., Surjanto, Iskandar, A., Jabbar, A., Badruddin, S., & Heryani, A. (1967). REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Aprilia, N. R., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2021). *Implementasi Kebijakan Perlindungan Anak dari Tindak Kekerasan di Pusat Pelayanan Terpadu Kecamatan (PPTK)*. 6.
- Duadji, N., Tresiana, N., & Faedlulloh, D. (2019). *ILMU ADMINISTRASI PUBLIK.pdf* (p. 230).
- Dr.Nursapia Harahap, M. . (2020). *Penelitian Kualitatif* (D. H. S. M.A (ed.)).
- Hussaen Saddam, Samiyati, I. A. (2022). Analisis Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Lurah Penjaringan Kecamatan Penjaringan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Jurnal Akrab Juara*, 7(8.5.2017), 204–215. www.aging-us.com
- Idrus, I., & Anas Azwar. (2023). Implementasi Pelayanan Berbasis Digitalisasi Government Pada Aplikasi Alpu Kat Betawi Di Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara. *Implementasi Pelayanan Berbasis Digi_Talisasi Government Pada Aplikasi Alpu_Kat Betawi Di Kecamatan Penjaringan Ja_Karta Utara*, 4(1), 1–9.
- Iverson, B. L., & Dervan, P. B. (2013). *PROCEEDINGS INTERNATIONAL CONFERENCE ON ISLAM, POLITIC, LAWS AND SOCIAL SCIENCES* (S. Karim (ed.); pp. 7823–7830). Kedai Aksara.
- Keban, Y. T. (2004). Pokok-Pokok Pikiran Perbaikan Sistem Manajemen Sdm Pns Di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 8(7), 15–32.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*.

- Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Oleh: Sastrio Mansyur. *Academica*, 5(1), 965–972.
- Muadi, S., MH, I., & Sofwani, A. (2016). Konsep dan Kajian Teori Perumusan Kebijakan Publik. *JRP (Jurnal Review Politik)*, 6(2), 195–224. <https://doi.org/10.15642/jrp.2016.6.2.195-224>
- Muhammad. (2019). *PENGANTAR ILMU ADMINISTRASI NEGARA* (R. Kurniawan, B. Rahman, & H. Iskandan (eds.); 1st ed.). UNIMAL PRESS.
- Muslimah, S. (2016). Responsibilitas Pelayanan Publik Pada RSUD Salewangan Kabupaten Maros. *Skripsi*, 13.
- Rahayua, I., Setiawan, D. R., & Sofyan, M. (2021). Pengaruh Digitalisasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(6), 651–662.
- Rahman, M. F., Azani, S. S., & Rengganis, G. P. *Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di DKI Jakarta*.
- Ratnawati, S., Umiyati, S., Ati, N. U., & Indarto, K. (2002). *PENGANTAR ADMINISTRASI PUBLIK* (N. A. Hawa (ed.); 1st ed.). AHLIMEIDA PRESS.
- Ratnawati, S., Umiyati, S., Ati, N. U., & Indarto, K. (2002). *PENGANTAR ADMINISTRASI PUBLIK* (N. A. Hawa (ed.); 1st ed.). AHLIMEIDA PRESS.
- Pangestuti, D. A., & Maesaroh. (2017). Efektivitas Organisasi Badan Pendapatan Daerah Dalam Pengelolaan Pajak Parkir di Kota Semarang. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Saputri, C. F. (2023). *Inovasi Kebijakan Adminstrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta) (Februari)*.
- Silaban, H. (2005). *PELAYANAN PUBLIK DI ERA REFORMASI*.
- Sopyan, Y. (2010). Buku Ajar Pengantar Metode Penelitian. In *Tangsel: FSH UIN Jakarta*.
- Suharto, R. B., & Mulawarman, U. (2020). *TEORI KEPENDUDUKAN* (1st ed.). RV Pustaka Horizon
- Suoth, R. J., Tulusan, F., & LYonda, V. (2021). Pelayanan Publik Pemerintahan Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado. *Partisipasi Masyarakat Pada Pencegahan Dan Penanggulangan Virus Corona Di Kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kotamanado*, VII(102), 43–52. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/33302/31497>
- Tumewu, R., Rares, J. J., & Ruru, J. (2002). Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik di Kantor Catatan Sipil Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(1), 71–78
- Warsono, H., Astuti, R. S., & Marom, A. (2019). Buku Ajar Teori Administrasi. *Ilmu Administrasi Dan Ilmu Administrasi Negara*, Surabaya:Erlangga.
- Wasisistiono, S., & Rauf, R. (2014). *PELAYANAN PUBLIK (Pelayanan Administrasi Terpadu)* (M. S. Dr. H. Rahyunir Rauf (ed.); 1st ed.).
- Widiasih, S., Malik, D., Maulida, N., Ilmu, I., & Stiarni, M. (2024). *Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi*

*Alpukat Betawi di Kelurahan Warakas ,
Jakarta Utara. 87–93.*