



Alpukat Betawi: Menakar Kualitas dan Tantangan Inovasi Pelayanan Admindak Digital (Studi di Kelurahan Semper Timur, Jakarta Utara)

INFO PENULIS	INFO ARTIKEL
Herlambang Bathara Universitas Singaperbangsa Karawang herlambangbathara11@gmail.com Rachmat Ramdani Universitas Singaperbangsa Karawang rachmat.ramdani@fisip.unsika.ac.id Dewi Noor Azijah Universitas Singaperbangsa Karawang dewinoor.azijah@fisip.unsika.ac.id	ISSN: 2808-1307 Vol. 6, No. 1, April 2026 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Bathara, H., Ramdani, R., & Azijah, D. N. (2026). Alpukat Betawi: Menakar Kualitas dan Tantangan Inovasi Pelayanan Admindak Digital (Studi di Kelurahan Semper Timur, Jakarta Utara). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6(1), 1599-1607.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Alpukat Betawi yang diterapkan di Kelurahan Semper Timur sebagai bentuk inovasi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih rendahnya kualitas pelayanan aplikasi Alpukat yang tercermin dari rating Google Play Store sebesar 2,6 (dari skala 5,0), banyaknya keluhan masyarakat mengenai error aplikasi, sulitnya mendapatkan kode OTP, kegagalan unggah dokumen, ketidakkompatibelan dengan ponsel low-end, serta rendahnya literasi digital masyarakat, khususnya kelompok usia rentan. Meskipun aplikasi ini menyediakan 18 jenis layanan, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala teknis, infrastruktur, dan sosial-kultural. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Kerangka analisis kualitas pelayanan mengacu pada teori Zeithaml yang meliputi lima dimensi, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Alpukat Betawi telah mendukung digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui penyediaan sarana pelayanan digital yang mudah diakses, adanya jaminan keamanan data, serta perhatian aparaturnya terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, pada dimensi reliability masih ditemukan berbagai kendala teknis seperti kesulitan memperoleh kode OTP, aplikasi yang sering keluar (logout) secara otomatis, dan kegagalan dalam mengunggah dokumen. Selain itu, tingkat pemanfaatan aplikasi masih relatif rendah dibandingkan jumlah penduduk Kelurahan Semper Timur. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan, serta perbaikan dan pemeliharaan sistem aplikasi secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas dan pemanfaatan pelayanan publik berbasis digital.

Kata Kunci: Pelayanan publik, digitalisasi pelayanan, Alpukat Betawi, kualitas pelayanan, administrasi kependudukan.

Abstract

This study aims to analyze the quality of public services through the Avocado Betawi application implemented in Semper Timur Village as a form of digitalization innovation for population administration services. The background of this study is based on the still low quality of the Avocado application service as reflected in the Google Play Store rating of 2.6 (out of a scale of 5.0), the many public complaints regarding application errors, difficulty obtaining OTP codes, document upload failures, incompatibility with low-end phones, and low digital literacy among the community, especially vulnerable age groups. Although this application provides 18 types of services, its implementation still faces various technical, infrastructure, and socio-cultural obstacles. The study used a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques were carried out through observation, in-depth interviews, and documentation studies. Data analysis used the Miles and Huberman model. The service quality analysis framework refers to Zeithaml's theory which includes five dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research results show that the implementation of the Avocado Betawi application has supported the digitalization of population administration services by providing easily accessible digital service facilities, ensuring data security, and providing staff with attention to community needs. However, in the reliability dimension, various technical obstacles were still encountered, such as difficulty obtaining OTP codes, frequent automatic application logouts, and failure to upload documents. Furthermore, the application's utilization rate is still relatively low compared to the population of Semper Timur Village. Therefore, increased outreach to the community, especially vulnerable groups, as well as continuous improvement and maintenance of the application system are needed to improve the quality and utilization of digital-based public services.

Keywords: Public services, digitalization of services, Betawi avocado, service quality, population administration.

A. Pendahuluan

Konsep pelayanan publik yang terus berinovasi tersebut menurut Alfian Pratama (2021, hal. 17) tidak hanya dituntut berkembang di tataran global dan nasional saja, melainkan juga menyebar ke beberapa daerah. Pelayanan publik yang baik selalu mempunyai orientasi terhadap kepentingan masyarakat, karena menurut Hayat dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Publik* (2017, hal. 3).

Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama (Hayat, 2017, hal. 3).

Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi akhir-akhir ini menekankan inovasi pelayanan publik sebagai sarana untuk membantu masyarakat dengan lebih sederhana dan praktis dalam melaksanakan tugas-tugas administrasi. Karena terdapat banyak orang, termasuk pemerintah itu sendiri, yang masih menganggap hal ini adalah hal yang baru dan praktis. Sehingga menjadi sangat penting bagi pemerintah maupun masyarakat agar memiliki pemahaman yang jelas tentang inovasi pelayanan publik ini disertai dengan pelaksanaan kegiatan yang terorganisir dengan baik untuk mencegah terjadinya salah sasaran (Karbeka, 2022).

Inovasi dalam pelayanan publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Rina Mei Mirnasari, dapat didefinisikan sebagai “prestasi guna mencapai, meningkatkan, mengembangkan efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas dalam pelayanan publik melalui inisiatif, pendekatan, metodologi, serta alat bantu yang baru pada pelayanan publik”. Sebaliknya, menurut Lu dan Tseng, “inovasi dalam pelayanan dapat dilihat secara lebih luas sebagai sebuah proses yang mengandung berbagai konsep baru serta produksi, pengembangan, maupun penerapan perilaku”. Inovasi juga merupakan teknik untuk membawa pembaruan sebagai reaksi pada

lingkungan luar maupun tanggapan awal terhadap perubahan lingkungan pada transformasi suatu organisasi (Junior, 2016).

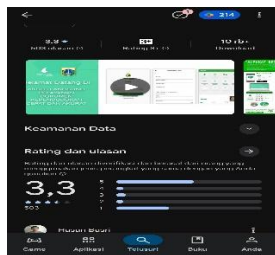
Hal tersebut ditanggapi oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan merilis Program Aplikasi Alpukat Betawi, sebuah aplikasi layanan administrasi. Berdasarkan arahan dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanggal 16 Maret 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta meluncurkan aplikasi Alpukat Betawi untuk memberikan pelayanan dokumen administrasi kependudukan secara online. Dikarenakan adanya kebutuhan individu untuk membatasi kontak fisik akibat wabah virus COVID-19 yang sedang terjadi di Indonesia, peraturan ini diberlakukan.

Alpukat Betawi atau disingkat Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan yang Cepat dan Akurat adalah sebuah aplikasi yang diciptakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menyediakan akses layanan secara langsung kepada warga Provinsi DKI Jakarta terhadap layanan administrasi kependudukan.

Aplikasi tersebut menyediakan beragam fitur antara lain pelayanan akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, akta perkawinan, penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), penerbitan kartu keluarga (KK), pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA), perubahan biodata, info data keluarga, permohonan datang serta permohonan pindah.

Program Aplikasi Alpukat Betawi telah diunduh lebih dari 1 juta kali oleh pengguna smartphone sejak diluncurkan. Antusiasme masyarakat Provinsi DKI Jakarta dalam menyambut inovasi yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk melayani masyarakatnya terlihat dari banyaknya pengunduh Program Aplikasi Alpukat Betawi. Namun, inovasi terbaru yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta ini tampaknya belum sesuai dengan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja atau pelayanan yang diberikan.

Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat penilaian kualitas layanan aplikasi dari [Google Play Store](#), di mana Program Aplikasi Alpukat Betawi mendapatkan rating yang kurang baik yaitu 3,3 dari skor sangat baik yaitu 5,0.



Gambar 1.1 Rating Google Playstore

Sumber : Aplikasi Alpukat Betawi di Google Play Store

Berdasarkan amanah yang termasuk dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik adalah 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. Ditegaskan pula dalam ayat (7), standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Meskipun aplikasi ini membantu masyarakat mengelola dokumen administrasi kependudukan dengan lebih mudah, namun pengguna terus memberikan banyak umpan balik negatif. Hal ini terlihat dari rating di [Google Play Store](#) dan banyaknya kritik dari masyarakat pengguna layanan aplikasi tersebut. Berbagai keluhan masyarakat antara lain kesulitan mendapatkan OTP, aplikasi sering *log out* sendiri, *error* saat *upload* dokumen, jaringan terputus, hingga aplikasi yang dianggap belum matang. Beberapa masyarakat bahkan menyatakan bahwa aplikasi ini bukannya mempermudah, melainkan mempersulit proses administrasi mereka.

Secara subjektif, permasalahan yang dialami oleh masyarakat tersebut mempunyai dampak buruk terhadap inovasi kebijakan yang diberikan oleh aparaturnya penyedia layanan. Kajian penelitian mengenai implementasi kebijakan inovasi administrasi kependudukan ini juga telah banyak ditemukan oleh peneliti lain. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus kajian, yaitu mengkaji pelaksanaan implementasi inovasi kebijakan melalui sisi politik mengenai bagaimana inovasi kebijakan tersebut muncul, proses implementasinya, serta dampak yang dirasakan masyarakat.

Maka dari itu, dalam penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan penjelasan mengenai kejadian tersebut melalui penelitian kualitatif yang berfokus pada Implementasi Program Aplikasi Alpukat (Studi Kasus Kelurahan Semper Timur, Cilincing, Jakarta Utara). Penelitian ini menjadi penting karena diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi instansi pemerintahan daerah dalam menghadapi permasalahan mengenai pelayanan publik di era digital.

Kajian Pustaka

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kualitas kinerja pemerintah karena pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah 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. Dalam pengertian tersebut, pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemberian jasa, tetapi juga menyangkut pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai warga negara.

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Selain itu, pelayanan publik juga memiliki hubungan erat dengan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan membantu masyarakat memperoleh kemudahan dalam berbagai bidang seperti administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, transportasi, dan layanan sosial lainnya. Sebaliknya, pelayanan publik yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, memperlambat proses pembangunan, dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks modern, pelayanan publik dituntut untuk terus mengalami perbaikan dan inovasi. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien melalui sistem digital atau elektronik. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan pelayanan administratif secara profesional, transparan, efektif, dan akuntabel demi tercapainya kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan.

Asas Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah harus berpedoman pada asas-asas pelayanan publik agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik, adil, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Asas pelayanan publik merupakan prinsip dasar yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara profesional dan bertanggung jawab.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat beberapa asas yang harus diterapkan dalam pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

a. Asas Kepentingan Umum

Asas kepentingan umum berarti bahwa pelayanan publik harus mengutamakan kesejahteraan dan kebutuhan masyarakat secara luas. Dalam memberikan pelayanan, pemerintah harus mendahulukan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi atau golongan tertentu. Pelayanan publik harus mampu memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat.

b. Asas Kesamaan Hak

Asas kesamaan hak berarti setiap masyarakat memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tanpa adanya diskriminasi. Pelayanan publik harus diberikan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, maupun status sosial ekonomi.

c. Asas Keterbukaan

Asas keterbukaan berarti bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan harus disampaikan secara jelas sehingga masyarakat dapat memahami proses pelayanan yang diberikan.

d. Asas Efisiensi

Asas efisiensi mengandung makna bahwa pelayanan publik harus dilakukan dengan penggunaan sumber daya yang optimal sehingga pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan hemat biaya tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

e. Asas Efektivitas

Asas efektivitas berarti bahwa pelayanan publik harus mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan hasil yang memuaskan.

f. Asas Akuntabilitas

Asas akuntabilitas berarti bahwa setiap kegiatan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik secara administratif, hukum, maupun moral kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan wajib bekerja secara profesional dan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan.

3. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran atau pedoman yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dan masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan diperlukan agar pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang jelas, terukur, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya dapat dibedakan menjadi beberapa jenis berdasarkan bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Secara umum, pelayanan publik dibagi menjadi pelayanan administratif, pelayanan jasa, dan pelayanan barang (Hardiyansyah, 2011; MenPAN, 2003).

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2007). Pelayanan ini biasanya berkaitan dengan administrasi pemerintahan seperti pembuatan KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, surat izin usaha, paspor, dan dokumen administrasi lainnya.

b. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat (Hardiyansyah, 2011). Contohnya adalah pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, pelayanan perbankan, dan pelayanan keamanan.

c. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan barang atau fasilitas tertentu yang digunakan masyarakat (MenPAN, 2003). Contohnya seperti penyediaan air bersih, listrik, jalan raya, dan fasilitas umum lainnya.

Model-Model Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, terdapat beberapa model yang dapat digunakan, salah satunya adalah model **SERVQUAL** yang dikembangkan oleh Valarie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry. Model SERVQUAL merupakan model pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena

mampu menggambarkan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Model ini terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles berkaitan dengan kondisi fisik yang terlihat dalam pelayanan, seperti fasilitas, sarana prasarana, penampilan pegawai, ruang pelayanan, peralatan, dan teknologi yang digunakan. Bukti fisik yang baik akan memberikan kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

b. Reliability (Keandalan)

Reliability adalah kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan. Keandalan menunjukkan sejauh mana pelayanan dapat dipercaya oleh masyarakat.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kemampuan petugas pelayanan dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Daya tanggap yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, kesopanan, serta sikap pegawai dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Jaminan pelayanan mencerminkan profesionalisme penyelenggara pelayanan publik.

e. Empathy (Empati)

Empathy adalah perhatian dan kepedulian penyelenggara pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat secara individu. Dimensi ini menunjukkan sejauh mana petugas pelayanan memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan secara ramah serta humanis.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan menginterpretasikan secara mendalam mengenai kualitas pelayanan publik pada Program Aplikasi Alpukat di Kelurahan Semper Timur. Penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, karakteristik, serta hubungan antarvariabel yang ada dalam implementasi program tersebut.

Subjek penelitian dalam studi ini adalah seluruh pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Program Aplikasi Alpukat di Kelurahan Semper Timur, meliputi aparatur pemerintah kelurahan, petugas pelayanan, serta masyarakat pengguna aplikasi sebagai penerima layanan. Sedangkan objek penelitian adalah kualitas pelayanan publik pada Program Aplikasi Alpukat yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan menurut Valarie Zeithaml, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*, yaitu informan yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dengan permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2013). Informan utama dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Kelurahan Semper Timur, petugas pelayanan administrasi kependudukan, operator aplikasi Alpukat, serta beberapa warga masyarakat pengguna aplikasi yang mewakili berbagai kelompok usia dan latar belakang.

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil observasi, wawancara mendalam dengan informan, serta pengamatan di lapangan yang diteliti (Sugiyono, 2013). Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi kelurahan, laporan pelayanan, data statistik pengguna aplikasi Alpukat, serta berbagai literatur dan peraturan terkait pelayanan publik dan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan (John W. Creswell & J. David Creswell, 2018).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama. Pertama, observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan publik melalui aplikasi Alpukat di Kelurahan Semper Timur, baik proses *online* maupun verifikasi *offline*. Kedua, wawancara mendalam dilakukan terhadap informan kunci menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Ketiga, studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen terkait seperti SOP pelayanan, laporan kegiatan kelurahan, data pengguna aplikasi, serta *screenshot* keluhan masyarakat di [Google Play Store](#).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti model analisis data kualitatif Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang meliputi tiga tahap, yaitu reduksi

data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, meringkas, dan memfokuskan data yang relevan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, dan bagan untuk memudahkan pemahaman. Selanjutnya, peneliti menarik kesimpulan secara bertahap sejak awal pengumpulan data hingga akhir penelitian.

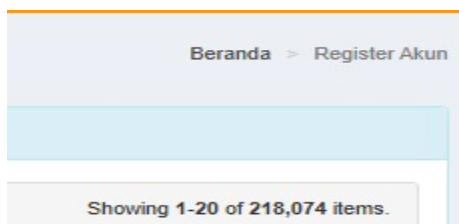
Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Semper Timur, Kecamatan Cilincing, Kota Administrasi Jakarta Utara. Waktu penelitian direncanakan berlangsung selama kurang lebih tiga bulan, yaitu mulai dari bulan Maret 2026 hingga Mei 2026.

C. Hasil dan Pembahasan

Dalam Peraturan Menteri Nomor 91 Tahun 2021, pelayanan publik yang kemudian dikatakan inovasi yaitu sebuah terobosan jenis layanan berupa ide atau gagasan modifikasi dan kreatif yang memberi kegunaan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak. Pengembangan inovasi dilakukan menjadi sebuah upaya untuk meningkatkan kualitas serta penyebarluasan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mengingat di Indonesia sesudah diberlakukannya otonomi daerah, maka sistem pemerintah juga dapat berubah disertai tuntutan perubahan terhadap harapan masyarakat mengenai kualitas dari pelayanan (Anggraeny, 2013). Dengan terciptanya suatu inovasi, hal tersebut akan menjadi ukuran nyata atas keberhasilan dari otonomi daerah. Semenjak adanya otonomi daerah, kepuasan masyarakat ikut meningkat sebab pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk melakukan terobosan baru (Anggraeny, 2013).

Berdasarkan dimensi Tangibles, implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Semper Timur didukung melalui inovasi digital berupa aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat (Alpukat) Betawi. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Administrasi Jakarta Utara melakukan optimalisasi digitalisasi layanan administrasi kependudukan (*Adminduk*) secara daring melalui aplikasi tersebut. Peluncuran aplikasi Alpukat Betawi telah dilakukan sejak Februari 2020 dan dapat diakses melalui [Google Play Store](#). Tercatat sekitar 8.935 warga Jakarta aktif menggunakan aplikasi Alpukat Betawi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta (Amrullah dan Amanda, 2020).

Seiring perkembangan teknologi informasi, jumlah pengguna aplikasi Alpukat Betawi terus mengalami peningkatan. Hingga saat ini, pendaftaran aplikasi Alpukat di Kota Administrasi Jakarta Utara telah mencapai 218.074 pengguna aktif maupun yang belum melakukan aktivasi pengenalan wajah.



Sumber : Sudin Dukcapil Jakarta Utara

Sementara itu, untuk wilayah Kelurahan Semper Timur tercatat sebanyak 4.093 pengguna aktif maupun yang belum melakukan verifikasi wajah. Meskipun demikian, angka tersebut masih tergolong rendah apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk Kelurahan Semper Timur yang mencapai 42.014 jiwa berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Utara. Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berbasis digital telah tersedia, namun pemanfaatannya oleh masyarakat masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif.



Sumber : Sudin Dukcapil Jakarta Utara

Selain itu, aplikasi Alpukat Betawi menyediakan berbagai fasilitas pelayanan administrasi kependudukan, seperti pendaftaran penduduk baru, permohonan KTP elektronik, pendaftaran kelahiran, permohonan akta nikah, hingga fitur pengecekan status permohonan. Ketersediaan berbagai fitur tersebut menunjukkan adanya dukungan sarana pelayanan digital yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara cepat dan mudah.

Berdasarkan dimensi *Reliability*, aplikasi Alpukat Betawi dirancang untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, aplikasi ini dinilai mampu memenuhi beberapa indikator kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah kecepatan pelayanan yang diberikan. Masyarakat tidak lagi dituntut untuk datang langsung ke kantor pelayanan dalam mengurus dokumen kependudukan karena sebagian besar proses dapat dilakukan secara daring melalui aplikasi.

Apabila akses pada salah satu fitur telah dilakukan, pemohon akan memperoleh pemberitahuan dari service point Dukcapil yang bertugas melakukan verifikasi terhadap kelengkapan berkas yang telah diunggah pada aplikasi tersebut. Selain itu, pengguna juga dapat memantau perkembangan permohonan mereka melalui fitur cek status permohonan yang tersedia dalam aplikasi. Dengan adanya sistem tersebut, proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien dibandingkan pelayanan konvensional.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi keandalan pelayanan berbasis digital. Fakta bahwa jumlah pengguna aktif aplikasi Alpukat Betawi masih relatif rendah dibandingkan jumlah penduduk menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum sepenuhnya percaya atau terbiasa menggunakan layanan administrasi kependudukan secara daring. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aspek keandalan sistem dan kemudahan penggunaan masih perlu terus ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan dimensi *Responsiveness*, penyelenggara pelayanan berupaya memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia. Masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi Alpukat Betawi dapat melakukan konsultasi secara langsung dengan petugas melalui layanan WhatsApp yang disediakan oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Utara.

Selain menyediakan layanan konsultasi, pihak penyelenggara juga tetap membuka layanan pendukung berupa kotak drop permohonan bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Keberadaan layanan tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat tetap dapat mengakses pelayanan meskipun belum sepenuhnya mampu menggunakan layanan digital secara mandiri.

Upaya peningkatan daya tanggap juga terlihat dari evaluasi yang dilakukan terhadap berbagai permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Keluhan dan kendala yang muncul dalam penggunaan aplikasi menjadi bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan dimensi *Assurance*, aplikasi Alpukat Betawi telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang bertujuan melindungi data pribadi masyarakat. Peningkatan keamanan data dilakukan melalui penerapan enkripsi data dan kontrol akses yang ketat sehingga dapat meminimalkan risiko penyalahgunaan maupun kebocoran informasi sensitif.

Masyarakat juga memperoleh kepastian pelayanan melalui fitur pemantauan dan pelaporan secara real-time. Data yang terkumpul melalui aplikasi dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, masyarakat dapat melacak status permohonan mereka secara daring dan memperoleh informasi yang jelas mengenai tahapan pelayanan yang sedang berlangsung.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Alpukat Betawi tidak hanya berfokus pada kemudahan pelayanan, tetapi juga pada upaya membangun kepercayaan masyarakat melalui transparansi proses pelayanan dan perlindungan terhadap data pribadi pengguna.

Berdasarkan dimensi *Empathy*, aparaturnya Kelurahan Semper Timur menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dengan memberikan perhatian terhadap berbagai keluhan dan kendala yang dihadapi pengguna layanan. Setiap permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat ditindaklanjuti dan dievaluasi sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Evaluasi dan penanganan terhadap berbagai keluhan masyarakat secara rutin disampaikan oleh Lurah Kelurahan Semper Timur kepada para Aparatur Sipil Negara (ASN) agar pelayanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan. Bahkan, dalam beberapa kesempatan pihak kelurahan turun langsung untuk bertemu masyarakat guna menampung aspirasi serta mengetahui berbagai permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Alpukat Betawi tidak hanya menekankan aspek teknologi dan digitalisasi pelayanan, tetapi juga memperhatikan kebutuhan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi pelayanan publik melalui aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Semper Timur telah mendukung digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah, efisien, dan transparan. Berdasarkan dimensi *Tangibles*, aplikasi telah menyediakan sarana pelayanan digital yang memadai. Pada dimensi *Reliability*, pelayanan belum berjalan optimal karena masih terdapat kendala teknis seperti masalah OTP, logout otomatis, dan kegagalan unggah dokumen. Pada dimensi *Responsiveness*, penyelenggara pelayanan telah berupaya merespons keluhan masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi dan evaluasi layanan. Pada dimensi *Assurance*, aplikasi memberikan jaminan keamanan data serta transparansi proses pelayanan. Sementara itu, pada dimensi *Empathy*, pihak Kelurahan Semper Timur dan ASN menunjukkan kepedulian melalui edukasi, pendampingan, dan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat. Meskipun demikian, tingkat pemanfaatan aplikasi Alpukat Betawi masih relatif rendah dibandingkan jumlah penduduk Kelurahan Semper Timur. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat serta perbaikan sistem aplikasi guna meningkatkan kualitas dan pemanfaatan pelayanan publik berbasis digital.

E. Referensi

- Alfian Pratama. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Junior. (2016). Inovasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 12, No. 3.
- Karbeka. (2022). *Pemahaman Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lu dan Tseng. (Tahun tidak disebutkan). *Inovasi Pelayanan Publik*.
- Ndraha, Taliziduhu. (2014). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEN).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rina Mei Mirnasari. (Tahun tidak disebutkan). *Definisi Inovasi Pelayanan Publik*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Valarie Zeithaml. (2017). *Service Quality: Concept and Model*. New York: McGraw-Hill. (Dikutip dalam penjelasan lima dimensi kualitas pelayanan).