

**IMPLEMENTASI INOVASI KEBIJAKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI DKI JAKARTA)**

Skripsi

Program Sarjana (S-1)

Jurusan Ilmu Politik



Oleh:

Cindy Feliana Saputri

1906016007

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2023**

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (lima) eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada.
Yth. Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UIN Walisongo Semarang
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka saya menyatakan bahwa skripsi dari saudara:

Nama : Cindy Feliana Saputri
NIM : 1906016007
Jurusan : Ilmu Politik
Judul Skripsi : Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan
(Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Provinsi DKI Jakarta)

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera dapat diujikan.
Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 11 April 2023

Pembimbing



Sholkhah Mufrikhah, M.Si

NIP : 198505102016012901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
IMPLEMENTASI INOVASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN
(STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI
DKI JAKARTA)

Disusun Oleh:
Cindy Feliana Saputri
1906016007

Telah dipertahankan didepan majelis penguji sidang skripsi
pada tanggal 21 Juni 2023 dan telah dinyatakan lulus



Susunan Dewan Penguji

Sekretaris

Solkhah Mufrikhah, M.Si
NIP. 198505102016012901

Penguji II

Muhammad Nuqlr
Bariklana, M.Si

NIP. 198505022019031007

Pembimbing

Solkhah Mufrikhah, M.Si
NIP. 198505102016012901

Drs. Nur Syamsudin, M.A
NIP. 196805051995031002

Penguji I

Drs. Nur Syamsudin, M.A
NIP. 196805051995031002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya Cindy Feliana Saputri menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Implementasi Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta)” adalah karya saya sendiri dan tidak termasuk karya orang lain yang diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di UIN Walisongo Semarang atau perguruan tinggi lainnya. Beberapa sumber digunakan sebagai referensi dan rujukan dalam skripsi ini, yang akan menjadi koreksi nanti. Apabila dalam skripsi ini terdapat unsur plagiarisme, saya bersedia tanggung jawab dan menerima konsekuensi yang ada. Sekian dan Terima Kasih.

Semarang, 11 April 2023

Yang menyatakan



Cindy Feliana Saputri

NIM 1906016007

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia serta karunia yang tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul ***“Implementasi Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta)”*** Penulis juga tidak lupa untuk mengirimkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang akan memberikan syafaat di hari kiamat nanti.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik (S.Sos) pada Jurusan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penyelesaian skripsi ini merupakan manfaat yang tidak terhingga yang penulis terima dan merupakan puncak dari proses pembelajaran kumulatif penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, arahan, dan dorongan dari banyak pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan proses pembelajaran selama berkuliah di FISIP UIN Walisongo Semarang, serta penyusunan dan penulisan skripsi ini.

Oleh karena itu penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengenyam pendidikan dan menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang, Ibu Dr. Misbah Zulfa Elizabeth M.Hum yang telah memberikan berbagai ilmu, arahan, dan nasehat selama penulis mengenyam pendidikan di jurusan ilmu politik FISIP UIN Walisongo Semarang.
3. Kepala Jurusan Ilmu Politik FISIP UIN Walisongo Semarang, Bapak Drs. Nur Syamsudin, M.A yang telah memberikan dukungan dan berbagai ilmu kepada penulis dalam hal perkuliahan.
4. Dosen pembimbing skripsi, Ibu Sholkhah Mufrikhah, M.Si yang telah memberikan berbagai ilmu, arahan, motivasi, dan dukungan untuk penulis selama penyusunan skripsi ini. Sehingga, penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

5. Seluruh Dosen FISIP UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan informasi dan saran kepada penulis dalam penyusunan dan penulisan skripsi yang sedang penulis kerjakan.
6. Seluruh jajaran tenaga kependidikan dan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang yang telah membantu penulis dalam memenuhi segala tuntutannya dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Purnomo dan Ibu Painem, saudari kandung penulis, Adik Selviana Dwi Apriliyani, yang telah memberikan doa, cinta, kasih sayang dan dukungan baik dari segi moral maupun material yang tidak terhingga kepada penulis, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Semoga kedua orang tua dan saudari kandung penulis selalu diberikan kesehatan dan keberkahan.
8. Bapak Raditya Wirawan selaku informan utama penulis yang telah mengizinkan dan memberikan berbagai informasi kepada penulis serta meluangkan waktunya untuk wawancara dengan penulis, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar.
9. Segenap tim Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, Bapak Darip, Bapak Fajar, Bapak Riki dan anggota tim lainnya, selaku informan pendukung yang turut memberikan berbagai informasi kepada penulis, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Segenap narasumber Bapak Nata dan Ibu May yang bersedia dijadikan informan pendukung yang turut memberikan berbagai informasi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Rekan-rekan ilmu politik A dan seluruh rekan prodi ilmu politik 2019 yang telah memberikan canda tawa, dan semangat bagi penulis. Semoga Allah selalu mempermudah semua urusan kita, aamiin.
12. Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Politik FISIP UIN Walisongo Semarang, Forum Beasiswa Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul UIN Walisongo Semarang, Himpunan Mahasiswa Jawa Barat, DKI Jakarta dan Banten yang telah memberikan penulis kesempatan untuk berkembang, belajar dan berproses bersama serta berorganisasi. Sehingga, penulis mendapatkan ilmu dan pengalaman dari berbagai organisasi yang telah penulis ikuti.

13. Seluruh pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, penulis sampaikan terima kasih. Dengan segala kerendahan hati dan ucapan syukur, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Penulis membutuhkan kritik dan saran agar menjadi koreksi dan peningkatan kualitas tulisan penulis. Akhirnya, saya ingin berterima kasih kepada Allah SWT. Akhir kata Kepada Allah SWT. Penulis berdoa semoga bantuan dan ketulusan bernilai ibadah disisi Allah SWT, dan mendapat pahala yang berlipat ganda. Amin yaa Rabbal Aalamiin. Sekian.

Semarang, 11 April 2023
Yang menyatakan



Cindy Feliana Saputri
NIM 1906016007

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirohim

Dengan mengucapkan segala syukur kepada Allah SWT Tuhan Semesta Alam

Saya persembahkan sebuah karya ini untuk kedua orang tua saya Bapak Purnomo dan Ibu Painem, serta saudari kandung penulis, Adik Selviana Dwi Apriliyani yang telah memberikan seluruh doa dan dukungan yang tak terhingga serta menyertai saya dalam setiap langkah kehidupan

Dan untuk Almamater tercinta UIN Walisongo Semarang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Politik yang menjadi tempat bagi saya untuk menorehkan sepercik tinta sejarah dan pijakan awal kesuksesan saya di masa depan

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah Maha mengetahui, sedangkan kamu tidak”

(QS. Al-Baqarah : 216)

ABSTRAK

Program Aplikasi Alpukat Betawi merupakan sebuah inovasi baru yang dicetuskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta yang bekerja sama dengan unit pelayanan administrasi kependudukan seperti Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sektor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Sektor Dukcapil) Kecamatan dan Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Satpel Admindukcapil) Kelurahan. Program Aplikasi Alpukat Betawi menawarkan sebuah metode pelayanan baru dimana masyarakat DKI Jakarta dapat langsung mengurus dokumen administrasi kependudukan secara cepat, tepat dan akurat dengan waktu yang efektif dan efisien. Dalam penerapan kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi tersebut tentu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta akan menemui berbagai hal yang dapat menjadi faktor pendukung atau menjadi faktor penghambat dalam implementasi inovasi kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis (1) Implementasi inovasi kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta (2) Faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi inovasi kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, di mana metode tersebut merupakan prosedur penelitian yang menyajikan data deskriptif. Sedangkan jenis pendekatan yang digunakan yaitu studi kasus. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan metode dokumentasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, implementasi inovasi Program Aplikasi Alpukat Betawi mampu untuk menjadi solusi yang membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta meningkatkan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan pelayanan berdasarkan standar pelayanan meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan. Dalam pelaksanaan implementasi inovasi kebijakan terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung menunjukkan pelaksanaan Program Aplikasi Alpukat Betawi berupa kuantitas SDM dan adanya SOP program. Faktor penghambat meliputi kesenjangan antara pelaksanaan sistem dengan harapan masyarakat melalui usulan yang diajukan, sehingga kebijakan yang diambil pemerintah kurang sesuai dengan prioritas masyarakat.

Saran yang dapat diberikan adalah diadakannya sosialisasi tingkat Kecamatan, Kelurahan, RW maupun RT, penambahan operator Program Aplikasi Alpukat Betawi dan perbaikan jaringan koneksi internet.

Kata Kunci: Implementasi, Inovasi, Pelayanan Pembuatan Dokumen Administrasi Kependudukan, Program Aplikasi Alpukat Betawi

ABSTRACT

The Alpukat Betawi Application Program is a new innovation initiated by the DKI Jakarta Provincial Population and Civil Registration Office in collaboration with population administration service units such as the Population and Civil Registration Service Tribe, the Sub-District Population and Civil Registration Sector (Dukcapil Sector) and the Village Population Administration and Civil Registration Service Unit (Satpel Admindukcapil). The Alpukat Betawi Application Program offers a new service method where the people of DKI Jakarta can directly take care of population administration documents quickly, precisely and accurately with effective and efficient time. In implementing the Alpukat Betawi Application Program policy, of course, the DKI Jakarta Provincial Population and Civil Registration Office will encounter various things that can be supporting factors or become inhibiting factors in the implementation of the Alpukat Betawi Application Program policy innovation. The purpose of this study is to know, describe and analyze (1) Implementation of policy innovation of the Alpukat Betawi Application Program in population administration at the DKI Jakarta Provincial Population and Civil Registration Office (2) Supporting and inhibiting factors for the implementation of policy innovation of the Alpukat Betawi Application Program in population administration services at the DKI Jakarta Provincial Population and Civil Registration Office.

This research uses qualitative methods, where the method is a research procedure that presents descriptive data. While the type of approach used is a case study. Data collection in this study used interview method and documentation method.

Based on the research conducted, the implementation of the Alpukat Betawi Application Program innovation is able to be a solution that helps the DKI Jakarta Provincial Population and Civil Registration Office improve public services in the field of population administration. To create effective and efficient services, the Population and Civil Registration Office organizes services based on service standards including service procedures, service times, service costs, service products, facilities and infrastructure, and the competence of service delivery officers. In the implementation of policy innovation, there are supporting and inhibiting factors. Supporting factors show the implementation of the Alpukat Betawi Application Program in the form of the quantity of human resources and the existence of program SOPs. Inhibiting factors include the gap between the implementation of the system and the expectations of the community through the proposals submitted, so that the policies taken by the government are not in accordance with the priorities of the community.

Suggestions that can be given are the holding of socialization at the Subdistrict, Village, RW and RT levels, the addition of Alpukat Betawi Application Program operators and the improvement of internet connection networks.

Keywords: Implementation, Innovation, Population Administration Document Making Services, Alpukat Betawi Application Program

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Tinjauan Pustaka	5
F. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	11
2. Sumber dan Jenis Data	11
3. Teknik Pengumpulan Data	12
4. Teknik Analisis Data.....	13
G. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II KERANGKA TEORI.....	16
A. Teori Implementasi Kebijakan Publik.....	16
B. Teori Pelayanan Publik	22
BAB III GAMBARAN UMUM PROVINSI DKI JAKARTA DAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA	25
A. Gambar Umum Provinsi DKI Jakarta	25
1. Sejarah Perkembangan Provinsi DKI Jakarta.....	25
2. Arti Lambang Daerah.....	26
3. Gambaran Geografis Wilayah	28
4. Gambaran Kependudukan Provinsi DKI Jakarta	29
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.....	31
1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta	31
2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.....	31

3.	Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.....	33
4.	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.....	35
BAB IV PROSES PELAKSANAAN IMPLEMENTASI INOVASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA		38
A.	Proses Pelaksanaan Implementasi Inovasi Kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi.....	38
1.	Komunikasi	38
2.	Sumber Daya	40
3.	Disposisi	43
4.	Birokrasi	43
B.	Standar Pelayanan Program Program Aplikasi Alpukat Betawi	45
1.	Prosedur Pelayanan	45
2.	Waktu Penyelesaian	49
3.	Biaya Pelayanan	50
4.	Produk Pelayanan	51
5.	Sarana dan Prasarana.....	52
6.	Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	53
BAB V FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PELAKSANAAN IMPLEMENTASI INOVASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA.....		55
1.	Komunikasi	55
2.	Sumberdaya.....	56
3.	Disposisi.....	59
4.	Birokrasi	61
BAB VI PENUTUP		64
A.	Kesimpulan.....	64
B.	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....		72
LAMPIRAN		75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		81

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1</i> Peta Batas Administrasi Kota Jakarta	26
<i>Gambar 2</i> Peta Provinsi DKI Jakarta	28
<i>Gambar 3</i> Luas Wilayah Menurut Kota/Kabupaten di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021.....	29
<i>Gambar 4</i> Jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2021	30
<i>Gambar 5</i> Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.....	37
<i>Gambar 6</i> Dokumen Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Melakukan Kegiatan Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Di Jakarta Selatan Dan Jakarta Timur .	39
<i>Gambar 7</i> Tampilan Dari Program Aplikasi Alpukat Betawi.....	45
<i>Gambar 8</i> Form Pendaftaran Akun Untuk Pengguna	46
<i>Gambar 9</i> Registrasi Akun Program Aplikasi Alpukat Betawi	47
<i>Gambar 10</i> Proses Layanan Program Aplikasi Alpukat Betawi	48
<i>Gambar 11</i> Kartu Keluarga Yang Diterbitkan Melalui Program Program Aplikasi Alpukat Betawi...	51
<i>Gambar 12</i> E-KTP Yang Diterbitkan Melalui Program Program Aplikasi Alpukat Betawi	52
<i>Gambar 13</i> KIA (Kartu Identitas Anak) Yang Diterbitkan Melalui Program Program Aplikasi Alpukat Betawi.....	52
<i>Gambar 14</i> Surat Izin Penelitian	75
<i>Gambar 15</i> Dokumentasi Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	76
<i>Gambar 16</i> Draft Pertanyaan Wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.....	77
<i>Gambar 17</i> Draft Pertanyaan Wawancara Masyarakat DKI Jakarta Yang Menggunakan Program Aplikasi Alpukat Betawi	78
<i>Gambar 18</i> Dokumentasi Wawancara Bapak Darip	79
<i>Gambar 19</i> Dokumentasi Wawancara Ibu May	79
<i>Gambar 20</i> Dokumentasi Wawancara Bapak Nata.....	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Inovasi dalam pelayanan publik, sebagaimana dikemukakan oleh Rina Mei Mirnasari, dapat didefinisikan dengan “Prestasi guna mencapai, meningkatkan, mengembangkan efektifitas, efisiensi, serta akuntabilitas dalam pelayanan publik melalui suatu inisiatif, pendekatan, metodologi, serta alat bantu yang baru pada pelayanan publik”. Sebaliknya, menurut Lu dan Tseng, inovasi dalam pelayanan bisa 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).

Inovasi selalu dikaitkan dengan sebuah hal yang baru ditemukan dalam kehidupan masyarakat, namun esensi inovasi itu sendiri adalah evolusi ide dari konsep yang digunakan sebelumnya. Dalam hal administrasi kependudukan, masyarakat biasanya harus datang ke kantor untuk menangani tugas-tugas ini secara manual. Namun, berkat kemajuan teknologi, masyarakat kini dapat melakukannya secara virtual menggunakan aplikasi yang disediakan pemerintah. Pemerintah mengimbau masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas dari rumah, terutama mengingat wabah Covid-19 yang kini melanda Indonesia.

China menemukan virus corona baru pada 7 Januari 2020. Virus corona ini menyebar dengan pesat di seluruh dunia sehingga menimbulkan risiko kesehatan di sejumlah negara di luar China. Covid-19 diklasifikasikan oleh WHO sebagai Public Health Emergency of International Concern (PHEIC)/Public Health Emergency that Concerned the World pada 30 Januari 2020 (KKMMD) (Negeri, 2020). Wabah Covid-

19 telah menimbulkan persoalan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk pelayanan publik. Untuk mengatasi hambatan tersebut dan kembali melayani masyarakat dengan baik, pemerintah harus cepat dan tanggap dalam mencari inovasi-inovasi baru.

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 pelayanan administrasi kependudukan secara online. Dikarenakan adanya kebutuhan individu untuk membatasi kontak fisik akibat wabah virus Corona (Covid-19) yang sedang terjadi di Indonesia, peraturan ini diberlakukan. Arahan tentang Pencegahan Virus Corona dan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor SE 443.1/2978.

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 terkait administrasi kependudukan. Versi Android dari aplikasi ini dapat diakses melalui Google Play Store, atau bisa dilihat langsung dari situs resminya yaitu di alpukat-dukcapil.jakarta.go.id. 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 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 nampaknya belum sesuai dengan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja atau pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat penilaian kualitas layanan aplikasi dari Google Playstore, dimana Program Aplikasi

Alpukat Betawi mendapatkan rating yang kurang baik yaitu 2.6 dari skor sangat baik yaitu 5.0.

Meskipun aplikasi ini membantu orang mengelola dokumen administrasi kependudukan dengan lebih mudah, namun pengguna terus memberikan banyak umpan balik negatif. Hal ini terlihat dari rating Google Playstore dan banyaknya kritik yang dilontarkan disana.

“Sulit sekali untuk mendapatkan otp, setiap beberapa menit langsung log out sendiri, dan sangat rumit untuk kembali log in Tolong dong kalo aplikasinya belum matang untuk digunakan jangan dirilis bapak/ibu sangat menyulitkan dan membuat emosi,” (Wulandari Ambarwati, 2022)

Terdapat keluhan terkait pendaftaran secara online yang masih sulit untuk dilakukan karena seringkali aplikasi tersebut eror dan juga kode verifikasi yang sering tidak terkirim.

“Tolong perbaiki sistem ya,, agar bisa unggah file, jaringan slalu terputus, padahal di jaringan saya ada bagus,” (Nadinda Insyira, 2022)

Keluhan lain yang disampaikan masyarakat adalah merasa masih belum puas dengan pelayanan yang disediakan di Program Aplikasi Alpukat Betawi dikarenakan seringkali gagal dalam melakukan pengunggahan dokumen.

“Aplikasinya sangat buruk, saya sudah mengupload untuk pencetakan E KTP tpi malah tidak terbaca sistem, jika anggaran di keluarkan untuk aplikasi ini, sebaiknya mohon kinerjanya lebih baik lagi. Cukup kecewa bukannya mempermudah pekerjaan tapi malah mempersulit. Mohon di tingkatkan lagi kualitasnya agar tidak mengecewakan warga terutama warga DKI Jakarta,” (Ilham Jaya, 2022)

Ujar masyarakat mengenai upload pencetakan E-KTP, ia mengungkapkan kecewa atas sistem kinerja dari aplikasi tersebut. Dia merasa bukan nya mempermudah pekerjaan tetapi malah merasa dipersulit dalam hal mengurus E-KTP.

“Aplikasi sudah ok, tapi tolong dibuatkan dalam bentuk gambar digital utk semuanya, misalnya KIA, KK, KTP, AKTA jadi tidak perlu repot ke Dukcapil atau Kelurahan hanya untuk cetak saja. Sangat memakan waktu. TRImS,” (Fransiska, 2022)

Secara subjektif, permasalahan yang dialami oleh masyarakat itu mempunyai dampak buruk terhadap inovasi kebijakan yang diberikan oleh aparatur penyedia layanan.

Kajian penelitian mengenai implementasi kebijakan inovasi administrasi kependudukan ini juga telah banyak ditemukan oleh peneliti lain, antara lain penelitian yang pernah dilakukan oleh (Cahya, 2022), (Hussaen, 2022), (Aprianty, 2016),

(Rangkuti, 2020), (Firdaus, 2019), dan (Anisa, 2019). Jika pada sebelumnya penelitian terkait mengenai inovasi kebijakan membahas mengenai sisi inovasi manajemen, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu mengenai pelaksanaan implementasi inovasi kebijakan yang akan mengkaji melalui sisi politik. Khususnya bagaimana inovasi kebijakan tersebut muncul, bagaimana proses implementasi inovasi kebijakan, dan bagaimana dampak implementasi inovasi kebijakan tersebut dari masyarakat. Maka dari itu, dalam penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan penjelasan mengenai kejadian tersebut melalui penelitian kualitatif yang berfokus pada Implementasi Inovasi Kebijakan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelaksanaan implementasi inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan implementasi inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan tersebut, dapat dijelaskan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses pelaksanaan implementasi inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan implementasi inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Dari rumusan masalah yang disampaikan peneliti, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

Secara praktis, dengan adanya Program Aplikasi Alpukat Betawi, penelitian ini diharapkan dapat menginformasikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Provinsi DKI Jakarta tentang implementasi inovasi kebijakan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Informasi ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, melalui Program Aplikasi Alpukat Betawi, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan, pengalaman, serta pemahaman guna memperluas konsep keilmuan dalam penelitian terkait penerapan implementasi inovasi kebijakan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini merupakan penelitian yang memiliki fokus kajian mengenai inovasi kebijakan dari sarjana terdahulu. Tujuan dibuatnya tinjauan pustaka adalah untuk menemukan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dan mengembangkan temuan-temuan penelitian sebelumnya. Hasil Tinjauan pustaka atau kajian pustaka ini akan dibagi menjadi dua bagian kajian, yakni pada bagian pertama mengenai implementasi kebijakan inovasi dalam pelayanan dokumen administrasi kependudukan dan bagian kedua mengenai pelayanan publik.

1. Implementasi Inovasi Kebijakan dalam pelayanan dokumen administrasi kependudukan

Kajian ini akan bersumber dari beberapa sarjana terdahulu dengan topik implementasi inovasi kebijakan. *Pertama*, penelitian skripsi dengan judul: “Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Elektronik Online Pelayanan Kependudukan (E-Open) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19” penelitian ini ditulis oleh Rafiqi Achmad Dwi Cahya dari Universitas Nasional pada tahun 2022. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif yang bersifat deskriptif serta metode pengumpulan data non-probabilitas dengan sampel kuota sebanyak 100 responden yang berdomisili di Kota Bekasi. Adapun metode dalam analisis data ini menggunakan regresi linier sederhana serta menggunakan SPSS 24. Penelitian ini mengkaji apakah pelayanan inovatif melalui aplikasi e-open dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dokumen bagi masyarakat di era pandemin covid-19 di kota Bekasi, dengan menggunakan kerangka dasar teori inovasi, pelayanan publik dan kualitas pelayanan (Cahya, 2022).

Kedua, artikel jurnal dengan judul: “Analisis Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kantor Lurah Penjaringan Kecamatan Penjaringan Kota Administrasi Jakarta Utara” penelitian ini ditulis oleh Saddam Hussaen, Sumiyati dan Iwan Asmadi dari Politeknik Tunas Pemuda tahun 2022. Dalam penelitian ini penulis melakukan 4 langkah yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta perumusan kesimpulan guna memperoleh peniaian mengenai tingkat kepuasan penduduk pada layanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kelurahan Penjaringan. Kajian teori yang digunakan adalah pelayanan publik. Perbedaannya adalah jurnal ini lebih memfokuskan pada kepuasan penduduk terhadap pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di kelurahan Penjaringan, serta apa saja yang menjadi hambatan dalam melakukan layanan kepada warga (Hussaen, 2022).

Ketiga, penelitian skripsi dengan judul: “Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda” Skripsi ini ditulis oleh Diah Rachma Aprianty dari Universitas Mulawarman tahun 2016 dimana hasil penelitian membahas mengenai implementasi kebijakan e-government untuk mewujudkan peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan. Skripsi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori e-government dan sistem informasi manajemen. Data dikumpulkan dalam bentuk pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Adapun kekurangannya adalah lebih fokus menganalisis kendala pada Kecamatan Sambutan Kota Samarinda berdasarkan segi aspek keberhasilan e-government yaitu: Dukungan, Kapasitas, serta Nilai. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan e-government dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda terlihat adanya perkembangan dalam penyelenggaraan layanan prima, meskipun terdapat sejumlah kendala yaitu keterbatasan sumber daya, minimnya sosialisasi mengenai kebijakan pada masyarakat dan adanya kesalahpahaman pengelola dan pegawai (Aprianty, 2016).

Keempat, penelitian skripsi dengan judul: “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Pada Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang” penelitian ini ditulis oleh Nada Safira Rangkuti dari Universitas Sumatera Utara tahun 2020. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori dengan model pendekatan yang

dikemukakan oleh Van meter dan Van Horn meliputi standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, ekonomi dan politik, disposisi. Dapat diketahui bahwa Impelementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) pada Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang belum bisa dikategorikan baik karena masih banyaknya calo, permasalahan Daftar Pemilih Tetap (DPT) sampai saat ini yaitu masyarakat yang hak suaranya untuk memilih tetapi tidak terdaftar sebagai pemilih dikarenakan adanya kendala dalam pembuatan E-KTP dan keterlambatan dalam pembagian E-KTP (Rangkuti, 2020).

Kelima, penelitian skripsi dengan judul: “Implementasi Kebijakan E-Ktp Di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang” penelitian ini ditulis oleh Idos Firdaus dari Universitas Sultan Ageng Tirtayasa tahun 2019. Dalam penelitian ini teori yang digunakan untuk mendukung analisis implementasi program E-KTP ini yaitu, model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III yaitu *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive*. Instrument utama penelitian ini adalah peneliti sendiri. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu: wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Kesimpulan penelitian ini bahwa kebijakan tersebut belum efektif karena masih terdapat beberapa kekurangan dari pemerintah, yaitu; kemampuan sumber daya pegawai yang kurang optimal, kurangnya fasilitas yang dibutuhkan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga kurangnya informasi yang diterima masyarakat, kurangnya koordinasi dan komunikasi, dan kurangnya pemberian pelayanan yang optimal (Firdaus, 2019).

Keenam, penelitian skripsi dengan judul: “Implementasi Pelayanan Three In One (3 In 1) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar” penelitian ini ditulis oleh Heni Nur Anisa dari Universitas Negeri Semarang tahun 2019. Dalam penelitian ini dianalisis menggunakan model implementasi kebijakan publik George C. Edward III dan indikator pengukuran kinerja birokrasi publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dilakukan dengan beberapa lembaga pendukung. Sumber Daya sudah cukup memadai dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun

dalam pelaksanaannya mengalami kendala pada sarana yang mengalami kerusakan yaitu kerusakan pada printer Kartu identitas Anak (KIA). Pelayanan Three In One (3 In 1) dapat meningkatkan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA), pelayanan dikerjakan dalam waktu singkat dan tidak menggunakan biaya administrasi/gratis. Respon yang diberikan masyarakat terhadap Pelayanan Three In One (3 In 1) sebagian besar sudah memberikan respon positif. Masyarakat dapat menerima 3 (tiga) dokumen yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu identitas Anak (KIA). Pelaksanaan didukung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar melakukan sosialisasi dengan bekerjasama dengan 17 Kecamatan, PKK, Bagian Hukum Setda Karanganyar, Bapermades, dan Darmawanita. Adapun hambatan yang dihadapi yaitu kurang komunikasi antar bidang dan kerusakan peralatan pelayanan (Anisa, 2019).

2. Pelayanan Publik

Kajian ini akan bersumber dari beberapa sarjana terdahulu dengan topik Pelayanan Publik. *Pertama*, artikel jurnal dengan judul penelitian “Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Kecamatan Kota Kudus)” yang ditulis oleh Adji Muriawan, Subarkah, dan Sulistyowati dari Universitas Muria Kudus pada tahun 2020. Dalam jurnal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Kudus belum optimal, antara lain karena masih ada kesalahan penulisan dan format yang salah dalam melakukan administrasi kependudukan. Standar layanan di Kecamatan Kota Kudus umumnya baik dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Kecamatan Kota Kudus termasuk kurangnya pemahaman tentang administrasi kependudukan, kurangnya personil Pegawai Desa, sumber daya manusia yang rendah, kurangnya fasilitas yang memadai dan infrastruktur, karena gangguan peralatan, karena standar layanan publik, terutama standar waktu, standar biaya dan standar yang jelas untuk menyelesaikan layanan publik, serta kompetensi penyedia layanan, tinjauan perlu dilakukan tentang masalah tersebut (Muriawan, 2020).

Kedua, artikel jurnal dengan judul: “Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi”. Artikel ini ditulis oleh Koko Mulyanto Angkat, Abdul Kadir, Isnaini dari universitas Medan Area tahun 2018. Dalam penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui Analisis Pelaksanaan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pelayanan pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sudah berjalan dengan baik dalam hal persyaratan, prosedur, dan biaya/ tarif sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Adapun yang menjadi kendala adalah dalam hal jangka waktu, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. (2) Pelayanan pencatatan sipil sudah berjalan baik dalam hal persyaratan, biaya/tarif sesuai dengan Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, adapun kendala pelayanan adalah dalam hal prosedur, jangka waktu, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. (3) pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) belum berjalan dengan baik dan belum sesuai dengan Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dalam hal sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, dan jumlah pelaksana (Mulyanto, 2018).

Ketiga, artikel jurnal dengan judul: “Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik” jurnal ini ditulis oleh Marselus Yollan Lokabora dan Noora Fithriana dari Universitas Tribhuwana Tungadewi tahun 2018. Dalam jurnal penelitian ini, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan “jebol anduk” Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik dalam menunjang dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari sisi pelayanan yang ada ada pada “jebol anduk” yang diukur dengan menggunakan teori 6 (enam) standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, tetapi masih terdapat beberapa faktor penghambat seperti jaringan internet yang belum maksimal, tingkat kesadaran masyarakat akan kepentingan kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah, serta kurangnya ketersediaan blangko dari pemerintah pusat untuk pembuatan perekaman E-KTP (Marselus, 2018).

Keempat, artikel jurnal dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”. Penelitian ini ditulis oleh Ria Enitasari dan Diana Hertati dari Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur di tahun 2019. Penelitian ini didasarkan oleh fenomena mengenai penggunaan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang didukung teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat dan mudah kepada masyarakat, sebagaimana dengan adanya Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maka Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo mewujudkan dengan membuat inovasi pelayanan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) guna menghasilkan pelayanan yang efektif. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu : 1). Sumber daya, dana, sarana dan prasarana, sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mampu mendukung kelancaran kegiatan pelayanan, 2). Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan, banyaknya permohonan pelayanan mampu diselesaikan oleh petugas secara akurat, cepat, terbuka, dan adanya kepastian waktu, 3). Batas waktu, proses penyelesaian hasil layanan dan jam kerja operasional sesuai dengan standar waktu pelayanan, 4). Tata cara pelayanan yang harus ditempuh, persyaratan sesuai dengan aturan yang berlaku dan prosedur yang dilalui mudah dan sederhana pada pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo (Enitasari, 2019).

Berdasarkan hasil tinjauan pustaka diatas ditemukan sebuah persamaan dari penelitian mengenai implementasi inovasi kebijakan, penulis sebelumnya sama-sama mengidentifikasi beberapa objek penelitian yang menjadi pusat sebagai simbol peningkatan pelayanan publik. Tetapi, tidak banyak yang mengkaji tentang bagaimana implementasi kebijakan inovasi dari sisi politik mengenai pengurusan pelayanan dokumen administrasi kependudukan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menambahkan literatur yang sudah ada terkait implementasi inovasi kebijakan publik mengenai administrasi kependudukan. Pada penulisan ini, peneliti akan berfokus pada pembahasan mengenai bagaimana implementasi inovasi kebijakan ini dimunculkan dengan berbagai stakeholder yang terlibat di dalamnya. Selain itu, penelitian ini juga menjadi lebih menarik dengan dilengkapi fakta mengenai bagaimana dengan proses pelaksanaan serta dapat diketahui faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan implementasi inovasi kebijakan ini.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya sehingga menarik untuk diteliti.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bersifat field research atau penelitian lapangan, yakni penulis mengadakan penelitian secara langsung ke lokasi guna memperoleh serta mengumpulkan data. Adapun jenis penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif yang dapat memberi suatu gambaran mengenai fenomena tertentu terhadap masyarakat yang sedang diteliti (Singarimbun, 1989). Penelitian kualitatif adalah penelitian dilakukan setelah mendeskripsikan dan melaporkan keadaan objek yang diteliti kemudian di analisis dengan menggunakan metode studi kasus. Menurut (Creswell, 2012), studi kasus adalah sebuah penelitian yang mempelajari suatu program, peristiwa, aktivitas, proses sekelompok individu secara cermat. Penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan ini karena adanya kesamaan sifat serta tujuan dalam penelitian guna memperoleh data mengenai gambaran inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

2. Sumber dan Jenis Data

Sumber dan jenis data adalah suatu tempat dimana data diperoleh. Sumber dan jenis data yang didapatkan nantinya dapat dibedakan berdasarkan sumber data primer atau sumber data sekunder. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yakni:

a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang didapatkan langsung melalui narasumber yang memiliki pengetahuan secara jelas serta rinci tentang masalah yang sedang diteliti. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2010) Sumber data primer adalah sumber data secara langsung menyediakan informasi pada peneliti. Data primer tersebut bisa didapatkan melalui suatu alur proses wawancara kepada petugas serta masyarakat. Wawancara dapat dilakukan dengan masyarakat yang menggunakan layanan, pegawai yang terkait dengan pemberian pelayanan serta pengamatan pada objek penelitian.

Adapun teknik pengambilan data melalui wawancara dapat yang dilakukan dengan narasumber antara lain Kepala Bidang Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelolaan Teknologi Informasi Kependudukan di kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dan masyarakat yang telah menggunakan program Program Aplikasi Alpukat Betawi. Wawancara mendalam berguna untuk mendapatkan informasi tentang latar belakang setiap partisipan yang berbeda, dan wawancara dilakukan guna memeriksa keabsahan dan kestabilan data melalui metode lain.

b. Sumber Data Sekunder

Data yang akan menunjang dan bersifat sebagai tambahan dinamakan dengan sumber data sekunder, adapun jenis data tersebut yaitu data sekunder (Suryabata, 1987). Data yang disusun bisa berupa dokumen-dokumen. Data sekunder dapat didapatkan oleh peneliti melalui laporan, skripsi, jurnal maupun berita sehingga mampu menunjang terkait dengan inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan aktivitas berupa tanya jawab antara dua individu atau dengan beberapa individu lainnya yang dilakukan secara langsung dengan tujuan dan maksud yang jelas. Kegiatan ini dilakukan secara langsung oleh dua pihak, yakni pihak yang memberikan suatu pertanyaan atau bisa disebut pewawancara (*interviewer*) dengan pihak yang menjawab atau pihak yang diwawancarai (*interviewee*) (Hardani, 2020). Pada saat proses wawancara yang dilakukan terdapat penggunaan alat bantu yaitu handphone yang digunakan sebagai alat merekam wawancara sekaligus sebagai alat untuk memotret gambar, buku lapangan (*field book*) yang berguna sebagai pencatat hal-hal penting terkait informasi yang diterima oleh informan, dan panduan wawancara yang berguna menjadi panduan selama berlangsungnya wawancara.

Dalam wawancara penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelolaan Teknologi Informasi Kependudukan dan masyarakat yang telah menggunakan Program Aplikasi Alpukat Betawikarena dalam penelitian akan lebih difokuskan pada penerapan inovasi Program Aplikasi Alpukat Betawi. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan agar penelitian ini memperoleh keterangan informasi secara akurat. Melalui wawancara ini, peneliti dapat menggali data,

informasi, serta kerangka informasi melalui keterangan dari narasumber.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mengamati serta mencatat dengan cara yang sistematis terhadap fenomena yang sedang diteliti. Observasi ini dilakukan dengan cara formal maupun informal. Metode tersebut dapat mengarahkan agar peneliti memperoleh pengetahuan sebanyak mungkin mengenai masalah yang diteliti yakni inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode untuk memperoleh informasi melalui proses menelaah serta analisis dokumen dari subjek penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk peneliti mendapatkan suatu gambaran tentang pandangan subjek melalui media dokumen yang tertulis dan dokumen lain. Melalui metode tersebut, peneliti juga akan memperoleh dokumen yang ada baik dalam bentuk data secara verbal ataupun non-verbal. Contohnya adalah berupa data-data mengenai surat, jurnal hingga laporan untuk melengkapi data penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Dari hasil penelitian, semua data yang didapatkan selama proses pengambilan kemudian ditinjau ulang untuk diperiksa dengan teliti keakuratannya, setelah itu akan dimulai proses mereduksi data. Kegiatan ini dilaksanakan guna mensistematiskan data agar dapat diperoleh data-data pokok sehingga bermanfaat untuk penyusunan data selanjutnya. Maka dari itu, selanjutnya pada penulisan ini, hasil penelitian yang diperoleh nantinya akan dianalisis menggunakan metode deskriptif yakni dengan mengolah semua temuan yang ada, menganalisis, penyajian data dan kemudian merumuskan hasil simpulan dari seluruh proses penelitian.

Data yang dihasilkan kemudian diedit kembali, diperiksa kebenarannya serta dilengkapi dengan pengelompokan berdasarkan klasifikasi data sehingga diperoleh pembahasan yang lebih sistematis. Soedjono dan Abdurrahman mencatat juga bahwa analisis tersebut merupakan salah satu teknik yang diterapkan untuk menarik hasil simpulan melalui upaya mencari karakteristik dari pesan-pesan yang dilaksanakan secara objektif dan dengan cara sistematis (Soedjono, 1991). Penggunaan analisis ini bertujuan agar pembahasan masalah yang terdapat pada

data pembahasan lebih sistematis serta akurat.

G. Sistematika Penulisan

Dalam memudahkan penyusunan maupun pemahaman penelitian, maka peneliti telah menyusun kerangka penulisan yang terdiri dari 6 (enam) bagian dengan beberapa subbagian yang akan disusun secara sistematis. Sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti akan membahas mengenai hal yang berhubungan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian serta sistematika kepenulisan skripsi.

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab ini peneliti akan membahas teori yang digunakan untuk memperkuat analisis dan memperjelas masalah yang diteliti mengenai inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan membahas gambaran umum tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta diantaranya yaitu kondisi lingkungan yang ada di wilayah tersebut. Dalam hal ini Provinsi DKI Jakarta dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta merupakan lokasi terkait dalam proses inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan.

BAB IV PROSES PELAKSANAAN IMPLEMENTASI INOVASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA

Pada bab ini peneliti akan membahas hasil penelitian serta menganalisis pertanyaan penelitian pertama mengenai bagaimana Proses Pelaksanaan Implementasi Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

BAB V FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PELAKSANAAN IMPLEMENTASI INOVASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA

Pada bab ini peneliti akan membahas hasil penelitian dan menganalisis

pertanyaan penelitian kedua mengenai apa saja yang menjadi Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Implementasi Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini peneliti akan menyampaikan saran serta kesimpulan yang diambil dari penelitian. Dalam kesimpulan tersebut akan disampaikan permasalahan dalam penelitian dan hasil penyelesaian analisis objektif dari penelitian. Sementara saran memuat suatu cara untuk menyelesaikan masalah maupun kekurangan. Saran tersebut tidak dapat dipisahkan dari topik penelitian.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Teori Implementasi Kebijakan Publik

Undang-undang dasar 1945 sebagai konstitusi negara, menyebutkan bahwa masyarakat mempunyai kedulatan dan hak dalam berpendapat mengenai kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah. Pengalaman yang selalu terjadi pada tahun pertama kebijakan diterapkan adalah pemikiran tentang dampak yang paling buruk dari penerapan sebuah kebijakan, yang menimbulkan reaksi gelombang penolakan dari oknum masyarakat yang dipicu oleh kepentingan-kepentingan tertentu tanpa melihat untuk apa kebijakan tersebut di adakan oleh pemerintah sebagai penggagas dan pelaksana kebijakan. Disinilah tujuan dari implementasi, yaitu untuk melihat reaksi masyarakat menanggapi adanya sebuah kebijakan baru. Diharapkan pemerintah dalam mengamati kebijakan mamapu memilih, mengerti dan memahami apakah penolakan tersebut murni dari ketidak sanggupan masyarakat atau hanya pengaruh dari oknum yang merasa dirugikan atas kebijakan tersebut.

Pemerintah dalam melaksanakan implementasi perlu melakukan persiapan sebelum menjalankan implementasi, seperti memperkirakan kemampuan organisasi yang disertai tugas pelaksanaan program yang bersangkutan dengan kebijakan, sehingga organisasi tersebut tidak memiliki beban kerja yang berlebihan. Pemerintah juga perlu menganalisis kemungkinan kegagalan serta telah mempunyai prediksi mengenai hambatan-hambatan yang akan dihadapi, jika terjadi benturan dapat segera tau bagaimana tidakan selanjutnya untuk memperkecil resiko kegagalan.

Implementasi kebijakan publik merupakan bagian dari proses dalam setiap kebijakan publik. Implementasi kebijakan publik adalah salah satu cara agar kebijakan publik dapat mencapai tujuannya. Kebijakan publik dan implementasi tidak dapat dipisahkan karena setiap kebijakan-kebijakan yang dilaksanakan harus diimplementasikan supaya dapat terlihat dampak dan akibat dari penerapan kebijakan publik tersebut dan sebagai koreksi untuk mencapai tujuan yang sesungguhnya. Kebijakan mempunyai tujuan yang harus dicapai dan tahap yang paling penting dalam sebuah kebijakan adalah implementasi, karena dalam tahap Implementasi kebijakan diterapkan dan diuji pengaruhnya degan tujuan ingin mengetahui apakah kebijakan akan mampu mencapai hasil yang diharapkan. implementasi adalah menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak atau

akibat terhadap sesuatu tertentu (Widodo, 2008).

Sementara Warjana dan Supardo (Warjana, 2006) menganggap implementasi adalah proses mentransformasikan suatu rencana ke dalam praktik. Dalam sebuah implementasi pemerintah selaku pelaksana kebijakan harus tetap mengontrol, mengorganisir dan menerapkan kebijakan yang telah diiterapkan. Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab (Wahab, 2014) membahas lebih mendalam mengenai definisi dari implementasi, yang menyebutkan bahwa: implementasi adalah pelaksanaan undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan/sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan/mengatur proses implementasinya. Proses ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu, biasanya diawali dengan tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan oleh badan (instansi) pelaksanaan, kesediaan dilaksanakannya keputusan-keputusan tersebut oleh kelompokkelompok sasaran, dampak nyata - baik yang dikehendaki atau yang tidak - dari output tersebut, dampak keputusan sebagai dipersepsikan oleh badan-badan yang mengambil keputusan, dan akhirnya perbaikan-perbaikan penting (atau upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan) terhadap undang-undang/peraturan yang bersangkutan.

Berdasarkan pendapat para ahli yang mempunyai sudut pandang masing-masing mengenai definisi implementasi dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk merealisasikan rencana kebijakan yang telah disepakati oleh pejabat pembuat kebijakan dan pejabat pelaksana kebijakan sebelumnya. Kebijakan bisa berbentuk undang-undang, keputusan, dan sebuah program. Kegiatan ini juga meliputi pengawasan, analisis dan pengelolaan sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan dari diberlakukannya kebijakan. Proses implementasi mempunyai peran yang besar dalam menentukan keberhasilan penerapan suatu kebijakan.

Proses implementasi kemungkinan kegagalan selalu memiliki peluang yang besar. Soenarko (Soenarko, 2000) mengemukakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kegagalan dalam pelaksanaan kebijakan, yaitu:

1. Teori yang menjadi dasar kebijakan itu tidak tepat, karenanya harus dilakukan reformulation terhadap kebijakan tersebut.

2. Sarana yang dipilih untuk pelaksanaan tidak efektif.
3. Sarana itu mungkin tidak tau bahkan kurang dipergunakan sebagaimana mestinya.
4. Isi dari kebijakan itu bersifat samar-samar.
5. Ketidakpastian faktor internal dan eksternal.
6. Kebijakan yang ditetapkan itu mengandung banyak lubang, dalam pelaksanaan kurang memperhatikan masalah-masalah teknis. Adanya kekurangan atau tersedianya sumber-sumber pembantu (waktu, uang, sumber daya manusia).

Sesuai dengan pendapat diatas maka, kegagalan dalam pelaksanaan kebijakan publik dan implementasinya dipengaruhi oleh banyak faktor penghambat yang perlu dilihat dan diperhitungkan sebagai bagian dari proses kebijakan dan implementasi dilapangan. Jika faktor-faktor kegagalan yang diungkapkan diatas dapat diminimalisir maka kemungkinan keberhasilan dapat meningkatn dan tujuan yang diharapkan akan terjadi. Selain mengemukakan faktor kegagalan Soenarko (Soenarko, 2000) juga mengemukakan faktor-faktor pendukung keberhasilan dalam proses implementasi meliputi:

1. Persetujuan, dukungan dan kepercayaan masyarakat.
2. Isi dan tujuan kebijakan haruslah dimengerti secara jelas terlebih dahulu.
3. Pelaksanaan harus mempunyai informasi yang cukup, terutama mengenai kondisi dan kesadaran masyarakat yang menjadi kelompok sasaran.
4. Pembagian pekerjaan yang efektif dalam pelaksanaan.
5. Pembagian kekuasaan dan wewenang yang rasional dalam pelaksanaan kebijakan.
6. Pemberian tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban yang memadai dalam pelaksanaan kebijakan.

Pelaksanaan implementasi adalah proses yang panjang dan cenderung sulit untuk dijalankan Nugroho (Nugroho, 2011) menjelaskan bahwa rencana adalah 20% keberhasilan, implementasi adalah 60% sisanya, 20% adalah bagaimana kita mengendalikan implementasi. Dalam pelaksanaan implementasi masalah-masalah yang muncul dilapangan terkadang berbeda atau tidak dijumpai dalam konsep dan teori yang telah dipelajari. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan mencapai tujuannya (Nugroho, 2011).

Para ahli yang mendalami ilmu mengenai implementasi memiliki model-model dalam menerapkan implementasi masing-masing. Sejalan dengan tujuan dalam penelitian dan judul penelitian, maka model implementasi kebijakan yang digunakan adalah model pendekatan implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward.

Melihat isi dari model implementasi George C. Edward III yang mudah dipahami dapat dibenarkan bahwa setiap kriteria yang disebutkan didalamnya adalah keadaan yang seharusnya terjadi dilapangan, maka model ini akan menjadi dasar dalam menentukan keberhasilan implementasi. Dengan menggunakan model pendekatan implementasi George C. Edward III sebagai dasar dalam pengembangan penelitian, diharapkan dapat membantu dalam mengembangkan penelitian dan mempermudah dalam mengukur atau menentukan keberhasilan implementasi kebijakan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan melihat permasalahan-permasalahan yang ada. Terdapat empat variabel dalam pendekatan implementasi George C. Edward III ini yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu:

a. Komunikasi

Variabel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi adalah komunikasi. Menurut Agustino (Agustino, 2014) komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuandari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan kepada bagian personalia yang tepat. Komunikasi kebijakan merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan. Kebijakan yang dikomunikasikan harus tepat, akurat, dan konsisten agar para pembuat kebijakan dan para pelaksana kebijakan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan kepada masyarakat. Terdapat tiga indikator yang digunakan Edward III untuk mengukur keberhasilan variabel komunikasi menurut Winarno (Winarno, 2007) yaitu:

1. Transmisi

Penyaluran komunikasi yang baik akan menghasilkan implementasi yang baik pula. Dalam hal ini kebijakan publik diharapkan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakanan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran baik yang mempunyai kepentingan maupun mereka yang tidak berkepentingan langsung terhadap kebijakan tersebut.

2. Kejelasan

Kebijakan yang telah ditransmisikan pada para pihak terkait haruslah jelas dan

tidak membingungkan, pihak-pihak terkait harus mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran serta substansi dari kebijakan tersebut. Ketidakjelasan maksud kebijakan akan menyelewengkan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan yang telah diterapkan.

3. Konsistensi

Perintah-perintah yang diberikan dalam melaksanakan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas apabila menginginkan proses implementasi yang berjalan cepat dan efektif. Apabila perintah yang diberikan sering berubah/tidak konsisten, maka dapat menimbulkan kebingungan dalam pelaksanaan implementasi.

b. Sumber Daya

Variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Menurut Edward III yang dikutip oleh Agustino (Agustino, 2014) terdapat beberapa elemen sumber daya sebagai berikut:

1. Staf

Dalam melaksanakan implementasi kebijakan, staf merupakan sumber daya yang paling utama. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf yang kurang kompeten, tidak mencukupi dan memadai, serta kurang menguasai bidang yang dilaksanakan. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

2. Informasi

Informasi mempunyai dua bentuk yang pertama yaitu informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberikan perintah oleh pembuat kebijakan untuk melakukan tindakan. Bentuk yang kedua yaitu informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui kebijakan tersebut patuh hukum/tidak.

3. Wewenang

Kewenangan merupakan otoritas bagi pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Apabila

wewenang yang telah diberikan diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau kelompoknya, maka kebijakan yang dilaksanakan akan merugikan berbagai pihak dan kepercayaan terhadap para pelaksana akan menurun.

4. Fasilitas

Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

c. Disposisi atau sikap

Variabel ketiga yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah disposisi. Disposisi adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan. Hal-hal yang penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi, menurut Edward III yang dikutip oleh Agustino (Agustino, 2014) yaitu:

1. Pengangkatan birokrat

Disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan apabila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan.

2. Intensif

Salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi intensif. Memanipulasi intensif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan sehingga pada umumnya, penambahan keuntungan atau biaya mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik.

d. Birokrasi

Variabel keempat menurut Edward III dalam Agustino (Agustino, 2014), yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama dengan

banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber daya yang ada menjadi tidak aktif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan haruslah mendukung kebijakan yang telah diputuskan. Terdapat dua karakteristik yang mendorong kinerja struktur birokrasi yang lebih baik, yaitu dengan melakukan:

1. Standar Operational Prosedure (SOP)

Standar Operational Prosedure merupakan suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat mengoptimalkan waktu yang tersedia dan menyeragamkan penerapan peraturan.

2. Fragmentasi

Fragmentasi merupakan upaya penebaran tanggungjawab kegiatan kegiatan pegawai diantara beberapa unit kerja.

B. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu kebutuhan mendasar bagi masyarakat, pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkelanjutan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan juga merupakan kegiatan pemberian jasa yang dilakukan dalam sektor publik maupun sektor swasta, namun terdapat perbedaan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan antara sektor publik dan sektor swasta, sektor swasta menekankan pada keuntungan yang didapatkan dari pelayanan yang diberikan, sedangkan sektor publik lebih menekankan pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Moenir (Moenir, 2001) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai 15 dengan haknya, sedangkan menurut Kurniawan dalam Sinambela (Sinambela, 2011) pelayanan publik diartikan sebagai suatu pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang diinginkan atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana pemerintah mengatasi keluhan yang terjadi di masyarakat. Selanjutnya menurut Moenir (Moenir, 2001)

pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan teori pelayanan publik, kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta merupakan sebuah kegiatan pelayanan kependudukan untuk masyarakat DKI Jakarta.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para pemberi layanan harus mengetahui pedoman penyelenggaraan pelayanan publik agar pemberi layanan mengetahui wewenang serta tugas pokok yang harus dijalankan. Menurut Hardiyansyah (Hardiyansyah, 2018) standar pelayanan merupakan ukuran atau acuan yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan serta menjadi pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi para penerima layanan dalam proses permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 20 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan publik meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan agar para penerima layanan puas akan kinerja para pemberi layanan.

BAB III

GAMBARAN UMUM PROVINSI DKI JAKARTA DAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA

A. Gambar Umum Provinsi DKI Jakarta

1. Sejarah Perkembangan Provinsi DKI Jakarta

Jakarta dahulu terkenal dengan sebutan Sunda Kelapa karena dulunya adalah kota pelabuhan. Kemudian, sebagai pengganti Sunda Kelapa, Pangeran Fatahillah datang pada tanggal 22 Juni 1527 dan membangun kota Jayakarta. Pada tanggal inilah ditetapkan sebagai hari berdirinya kota Jakarta.

Jayakarta tumbuh menjadi kota yang berkembang sebagai kota pelabuhan dimana para pedagang dari negara China, India, Arab, Eropa, dan lainnya melakukan barter komoditas. Pada tahun 1619 kota Jayakarta diruntuhkan oleh VOC Belanda di bawah komando Jan Pieterszoon Coen, lalu membangun sebuah kota baru yang dinamakan Batavia, nama ini diambil berdasarkan nama Batavieren, yaitu nenek moyang orang Belanda, didirikan di tepi barat sungai Ciliwung.

Batavia dirancang dan dibangun dengan sangat identik dan serupa seperti halnya kota di Belanda, terdiri dari beberapa bagian blok yang saling terpisah dengan kanal dan dibentengi dengan tembok dan parit. Setelah rampung pembangunannya pada tahun 1650, kota Batavia menjadi rumah bagi orang-orang Eropa. Sementara itu, orang China, Jawa, serta penduduk pribumi yang ada di sana direlokasi ke tempat lain.

Selama lebih dari tiga abad, nama kota ini disebut sebagai Batavia. Ini dimulai pada tahun 1619 atau tahun 1621 menurut sejarawan tertentu, dan berlangsung hingga tahun 1942. Nama kota sengaja diubah menjadi Indonesia atau Jepang sesuai dengan strategi de-Nederlandisasi yang dilakukan oleh pemerintah Jepang. Akibatnya, Batavia berganti nama menjadi Jakarta pada tahun 1942 menjadi singkatan dari Djajakarta. Perubahan nama itu, berdasarkan Lasmijah Hardi (Lasmidjah, 1987) melalui Jakartaku, Jakartamu, dan Jakarta Kita pada tanggal 8 Desember 1942 dan bersamaan pada Hari Perang Asia Timur Raya. Adapun nama lengkap dari kota tersebut adalah Jakarta Tokubetsu Shi.

Istilah Jakarta terus digunakan sampai akhirnya Jepang mengalami kekalahan dalam Perang Dunia II sehingga Indonesia merdeka pada tanggal 17 Agustus

1945 dengan tetap mempertahankan nama Jepang. Memasuki era kemerdekaan Indonesia, Arnoldus Isaac Zacharias Mononutu, yang saat itu menjabat sebagai Menteri Penerangan Republik Indonesia Serikat (RIS), menyoroti bahwa nama Batavia untuk kota ini telah dihapus per 30 Desember 1949. Sejak saat itu, Jakarta telah digunakan untuk menyebut ibu kota negara Republik Indonesia.

Pada tanggal 22 Juni 1956, Walikota Jakarta Sudiro (1953–1960) menegaskan kembali penamaan kota tersebut sebagai Jakarta. Sebelum tahun 1959, Provinsi Jawa Barat masih termasuk Jakarta saat itu. Status Jakarta diubah pada tahun 1959 dari kotamadya yang dipimpin oleh walikota untuk menjadi Wilayah Daerah Tingkat Satu yang dikepalai oleh seorang gubernur. Adapun nama gubernur pertama yang menjabat saat itu adalah Soemarno Sosroatmodjo. Kemudian, status kota Jakarta kembali berubah pada tahun 1961, kali ini berubah kembali dari Daerah Tingkat Satu menuju Daerah Khusus Ibukota (DKI).

Di sisi lain, keberhasilan Fatahillah dalam mengusir bangsa Portugis keluar dari Sunda Kelapa tepatnya pada tanggal 22 Juni 1527, dijadikan sebagai tanggal lahir kota Jakarta. Seperti diketahui, nama Sunda Kelapa akhirnya diganti dengan Jayakarta untuk menghormati peristiwa tersebut. HUT Ibu Kota RI diperingati setiap tahun pada tanggal 22 Juni hingga saat ini.

2. Arti Lambang Daerah



Gambar 1 Peta Batas Administrasi Kota Jakarta

Sumber: Kementerian Dalam Negeri

Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 1963 tentang Lambang Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Makna kota dalam lambang daerah Provinsi DKI Jakarta dilambangkan oleh pintu gerbang yang terbuka. Sementara keunikan Jakarta yang merupakan kota revolusi serta kota proklamasi disimbolkan dengan lambang Tugu Monas atau dikenal juga dengan Monumen Nasional. Adapun Tugu Monas mempunyai makna merepresentasikan kemegahan, semangat juang dan penciptaan wilayah DKI Jakarta sebagai kota revolusi. Seutas tali emas dililitkan di pangkal setiap batang padi dan kapas yang mengelilingi monumen nasional ini sebagai lambang kemakmuran daerah dan warga Jakarta. Bentuk ini juga diadopsi dari lambang Garuda Pancasila. Sedangkan di bagian dasar dilukiskan ombak laut yang menggambarkan wilayah bahari di pesisir pantai Jakarta serta kota pelabuhan dan Indonesia sebagai negara kepulauan. Secara utuh gambar tersebut dilukis dengan warna dasar biru yang berarti warna angkasa/langit luas ibarat tingginya cita-cita masyarakat DKI Jakarta. Dibagian pintu gerbang terdapat seloka "Jaya Raya" yang bermakna semangat yang menggelora dari masyarakat serta seluruh wilayah Provinsi DKI Jakarta yang merupakan ibukota dari negara dan kota perjuangan. Semua itu berpadu serasi dalam sebuah perisai berbentuk segi lima dengan garis emas yang tegas sebagai bentuk deklarasi peninggian konsep dasar negara "Pancasila". Sedangkan berikut ini adalah makna dari masing-masing warna pada lambang daerah Provinsi DKI Jakarta:

- a) Warna emas yang berada di tepi lambang perisai melambangkan kemuliaan pada Pancasila.
- b) Warna merah yang terdapat di seloka melambangkan keberanian dan semangat perjuangan.
- c) Warna putih yang terdapat di pintu gerbang merupakan lambang kesucian dari Pancasila.
- d) Warna putih pada Monumen Tugu Nasional melambangkan keagungan ciptaan yang megah.
- e) Warna kuning yang terdapat di padi dan warna hijau serta putih yang terdapat di kapas merupakan lambang kesejahteraan serta keadilan bagi wilayah DKI Jakarta,
- f) Warna biru merupakan simbol angkasa yang bebas serta luas.
- g) Warna putih pada ombak merupakan simbol dari lautan cinta yang alami.

3. Gambaran Geografis Wilayah

Ibukota Indonesia adalah Provinsi DKI Jakarta, dimana letak astronomisnya berada di antara 6°12' Lintang Selatan dan 106°48' Bujur Timur. Ketinggian rata-rata dataran rendah Provinsi DKI Jakarta adalah +7 meter di atas permukaan air laut. Berikut ini merupakan perbatasan wilayah dari Provinsi DKI Jakarta:

- Sebelah selatan berbatasan dengan : Kota Depok
- Sebelah barat berbatasan dengan : Provinsi Banten
- Sebelah utara berbatasan dengan : Laut Jawa
- Sebelah timur berbatasan dengan : Provinsi Jawa Barat



Gambar 2 Peta Provinsi DKI Jakarta

Sumber: <http://www.jakarta.go.id/artikel/konten/55/geografis-jakarta>

Sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 171 Tahun 2007 tentang Penataan, Penetapan, dan Luas Wilayah Kelurahan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Luas secara geografis wilayah DKI Jakarta yaitu sebesar 7.660 km², terdiri dari daratan sebanyak 110 pulau dan terbagi dalam Kepulauan Seribu seluas 662 km² serta lautan seluas 6.998 km². Kota Administratif Jakarta Selatan memiliki luas wilayah 154,32 km², kemudian Kota Administratif Jakarta Timur (182,70 km²), Kota Administratif Jakarta Pusat (52,38 km²), Kota Administratif Jakarta Barat (124,44 km²), Kota Administratif Jakarta Utara (139,99 km²), serta Kabupaten Administratif Kepulauan Seribu (10,18 km²).

No	Kota/Kabupaten	Jumlah Kecamatan Menurut	Jumlah Desa/Kelurahan	Luas Daerah Menurut
		Provinsi/Kabupaten/Kota	Menurut Kabupaten/Kota	Kabupaten/Kota (Km ²)
		2021	2021	2021
1	Kepulauan Seribu	2	6	10.18
2	Jakarta Selatan	10	65	154.32.00
3	Jakarta Timur	10	65	182.70
4	Jakarta Pusat	8	44	52.38.00
5	Jakarta Barat	8	56	124.44.00
6	Jakarta Utara	6	31	139.99
7	DKI Jakarta	44	267	664.01.00

Gambar 3 Luas Wilayah Menurut Kota/Kabupaten di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021

Sumber : Tabel Dinamis BPS Provinsi DKI Jakarta

Pada gambar diatas tersebut menunjukkan bahwa ada kecamatan dan kelurahan untuk setiap kota dan kabupaten. Setiap kota dan kabupaten masing-masing memiliki total 44 kecamatan dan 267 kelurahan. Ada 155,40 hektar rawa/situ yang tersebar di lima kabupaten di Jakarta. Luas area situ atau wilayah rawa yang sudah direncanakan di Jakarta adalah seluas 325,8 hektar. Dengan iklim yang lebih sejuk, wilayah di bagian selatan serta wilayah bagian timur Jakarta berfungsi sebagai wilayah yang mampu menyerap udara dan sangat baik untuk dikembangkan sebagai kawasan pemukiman. Adapun lahan yang tersedia masih cukup untuk membangun perumahan berada di kawasan Jakarta Barat. Sementara sebagian besar bisnis dan perkantoran berlokasi di Jakarta Barat, Jakarta Pusat, dan Jakarta Selatan. Untuk sebagian besar, kegiatan industri terkonsentrasi pada wilayah yang berada di Jakarta Utara atau wilayah yang berada di Jakarta Timur.

4. Gambaran Kependudukan Provinsi DKI Jakarta

Jumlah total penduduk Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2021 bertambah jumlahnya sebesar 67.800 jiwa atau 0,60 persen dari jumlah penduduk yang tercatat sebanyak 11.201.121 pada tahun 2020 menjadi 11.268.921 pada tahun 2021. Tabel berikut memberikan informasi spesifik gender pada populasi penduduk di provinsi DKI Jakarta pada tahun 2021

No	Kota/Kabupaten	Penduduk Tahun 2021		Jumlah Penduduk Tahun 2021	
		Laki-Laki	Perempuan	LP	%
1	Kepulauan Seribu	14.971	14.617	29.588	0,26
2	Jakarta Selatan	1.188.470	1.191.213	2.379.683	21,13
3	Jakarta Timur	1.638.590	1.626.109	3.264.699	28,99
4	Jakarta Pusat	571.920	564.904	1.136.824	10,09
5	Jakarta Barat	1.301.632	1.284.698	2.586.330	22,97
6	Jakarta Utara	939.951	924.520	1.864.471	16,56
7	DKI Jakarta	5.655.534	5.606.061	11.261.595	100,00

Gambar 4 Jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2021

Sumber: Buku Layanan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta Tahun 2021

Dari grafik di atas terlihat bahwa pada tahun 2021, sekitar sepertiga dari jumlah penduduk di Provinsi DKI Jakarta akan berpusat pada wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur yang mencapai 28,99 persen dari jumlah penduduk provinsi (3.264.699). Diikuti oleh Kota Administratif Jakarta Barat yang akan mencapai 22,97 persen dari jumlah penduduk provinsi (2.586.330), Kota Administratif Jakarta Selatan yang akan mencapai 21,13 persen dari jumlah penduduk provinsi (2.379.683 jiwa), Kota Administratif Jakarta Utara sebesar 16,56 persen (1.864.471 jiwa) serta Kota Administratif Jakarta Pusat sebanyak 10,09 persen (1.136.824 jiwa). Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu adalah sebuah wilayah administratif baru dan berupa kepulauan dengan karakteristik geografis cukup menantang, situasi ini pun tentu dapat dipahami.

B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 47 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Khusus Ibukota Jakarta dibentuk sebagai satuan kerja perangkat daerah yang melaksanakan fungsi pemerintahan. Berbagai nama telah digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, antara lain:

- a) Mengacu dalam Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor D.1/3109/a8/1974 tentang Susunan Organisasi Kantor Urusan Kependudukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, maka pada tahun 1974 namanya diubah menjadi Kantor Urusan Kependudukan DKI Jakarta.
- b) Melalui Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 175 tentang Perubahan Nama, maka pada tahun 1997 berubah menjadi Dinas Pendaftaran Penduduk DKI Jakarta.
- c) Sejalan dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 1979 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Daerah Khusus Ibukota Jakarta, maka dibentuklah Dinas Kependudukan DKI Jakarta pada tahun 1980.
- d) Menyusul Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Bentuk Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah dan Sekretariat DPRD Provinsi DKI Jakarta dan Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 135 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Provinsi DKI Jakarta, Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta berdiri pada tahun 2002.

2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

Sebagai landasan operasional, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta memiliki visi dan misi yang menjadi acuan. Visi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta yaitu “Menjadi Instansi Pelaksana Pelayanan Publik yang Terbaik, Akurat, dan Terintegrasi dalam Bidang Administrasi Kependudukan”. Berikut adalah penjelasan dari pernyataan visi tersebut:

- a) Kata “Menjadi” mengandung arti bahwa visi tersebut adalah output, outcome, atau hasil akhir dari semua tindakan yang dilakukan antara tahun 2013 sampai tahun 2017.
- b) Yang dimaksud dengan "Instansi Pelaksana" adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, yaitu suatu instansi pemerintah di daerah untuk bertugas serta memiliki wewenang memberikan suatu pelayanan terkait dalam pelayanan di bidang administrasi kependudukan.
- c) Makna “Pelayanan Publik yang Terbaik, Akurat dan Terpadu” mengacu pada standar pelayanan yang disediakan untuk masyarakat guna menjadi sarana pertanggungjawaban pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi dasar pengembangan sikap dan perilaku pimpinan yang bisa diterapkan pada sektor lain dalam pembangunan, instansi yang terkait serta masyarakat yang membutuhkannya. Visi dan misi dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sejalan dengan hal terbaik. Terintegrasi mengacu pada kesesuaian fakta dan data dalam masyarakat. Seperti dalam hal ini, data dari pelayanan pencatatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang bersifat terintegrasi, yaitu terhubung dengan sektor lain.
- d) Kata " Bagian Administrasi Kependudukan " menegaskan fungsi pokok dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu menyelenggarakan penyusunan serta menerbitkan dokumen atau data administrasi kependudukan melalui pencatatan sipil, pencatatan penduduk, pengelolaan data informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan dari hasil (Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, 2013).

Tugas serta tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi misi atau langkah pokok saat ini terdiri dari 4 (empat) yang semuanya ditujukan untuk mewujudkan visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai tujuan dari misi utama. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta tersebut yaitu:

- a) Penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil harus sesuai dengan peraturan perundangan dan prosedur operasional administrasi kependudukan;
- b) Meningkatkan kapasitas sarana pendukung sektor publik, seperti kapasitas sumber daya manusia, teknologi sistem informasi untuk pengelolaan manajemen kependudukan, dan lain-lain;
- c) Pemanfaatan Program Program Aplikasi Alpukat Betawi (SIAK) untuk

pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.;

- d) Melaksanakan kemitraan dan pelibatan masyarakat untuk mengelola administrasi kependudukan (Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, 2013).

3. Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

Dalam rangka melaksanakan visi dan menjalankan misi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyusun 5 (lima) tujuan untuk diwujudkan dalam kurun waktu 5 (lima) tahun mendatang, yaitu:

- a) Penerbitan dokumen administrasi kependudukan tepat waktu berdasarkan ketentuan perundang-undangan dan SOP administrasi kependudukan yang berlaku;
- b) Ketersediaan sumber daya manusia untuk membantu pengembangan pelayanan publik administrasi kependudukan;
- c) Adanya ketersediaan sarana serta prasarana yang mendukung dalam pelayanan publik di sektor pengelolaan kependudukan;
- d) Adanya database yang tepat serta komprehensif mengenai data kependudukan dan hasil kajian kependudukan guna merencanakan pertumbuhan di daerah serta meningkatkan pelayanan terhadap publik;
- e) Memanfaatkan database yang tepat serta komprehensif dalam administrasi kependudukan guna merencanakan pengembangan wilayah serta meningkatkan pelayanan bagi publik (Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, 2013).

Berikut ini adalah daftar target jangka waktu menengah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna memastikan tercapainya tujuan yang diharapkan:

- a) Tujuan dan sasaran yang pertama, “Tertibnya penerbitan pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang sesuai dengan standar peraturan perundang-undangan serta standar operasional kegiatan administrasi kependudukan.”
 - 1) Meningkatkan efisiensi prosedur aparatur pelayanan publik untuk menerbitkan dokumen pelayanan administrasi kependudukan, yaitu dapat diukur dengan proporsi peraturan/kebijakan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan yang telah dibuat.
 - 2) Meningkatkan tingkat tanggung jawab kinerja pelayanan orang dan kepatuhan hukum dan peraturan organisasi, yang dapat diukur dengan proporsi

akuntabilitas dan kepatuhan kinerja.

- b) Tujuan dan sasaran kedua, “Tersedianya sumber daya manusia sebagai pendukung dalam meningkatkan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan” yaitu untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang profesional dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, dimana hal ini bisa diukur dari proporsi kualitas maupun kuantitas sumber daya yang dimiliki oleh aparat pelayanan administrasi kependudukan.
- c) Sasaran tujuan ketiga, “Tersedianya sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang cukup memadai”
 - 1) Meningkatkan kapasitas pelayanan administrasi kependudukan untuk menjawab berbagai kebutuhan dari masyarakat. Upaya ini bisa dilakukan melalui cara:
 - a) meningkatkan persentase kartu keluarga yang diterbitkan;
 - b) meningkatkan persentase penerbitan kartu identitas;
 - c) meningkatkan persentase penerbitan kutipan dokumen pelayanan administrasi kependudukan; dan
 - d) meningkatkan persentase petikan akta kematian yang diterbitkan.
- d) Tujuan sasaran keempat, “Tersedianya kajian serta database administrasi kependudukan secara tepat serta terpadu guna merencanakan pengembangan wilayah serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik”
 - 1) Banyaknya kegiatan penelitian yang dilakukan dalam rangka pembuatan database kependudukan dapat digunakan untuk mengukur peningkatan perkembangan kajian oleh aparat dinas dalam mendukung terciptanya kebijakan kependudukan.
 - 2) Meningkatnya proporsi stakeholder yang menggunakan database kependudukan, yang ditunjukkan dengan Proporsi stakeholder yang menggunakan data kependudukan.
- e) Sasaran dari tujuan kelima, “Terwujudnya tertib administrasi kependudukan melalui kemitraan dan partisipasi masyarakat serta penegakan peraturan perundang-undangan di bidang administrasi kependudukan”
 - 1) Meningkatnya dukungan masyarakat dan stakeholders kepentingan yang lebih besar terhadap tertib kependudukan, yang dapat diukur dengan:
 - (a) Persentase masyarakat yang mengetahui tertib kependudukan. persentase partisipasi masyarakat dan pemangku kepentingan dalam pengelolaan

kependudukan yang semakin besar dan meningkat

- (b) Memperkuat kemampuan aparatur pelayanan untuk mengatur masyarakat secara tertib, yang ditunjukkan dengan proporsi daerah rawan yang penduduknya terkendali (Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, 2013).

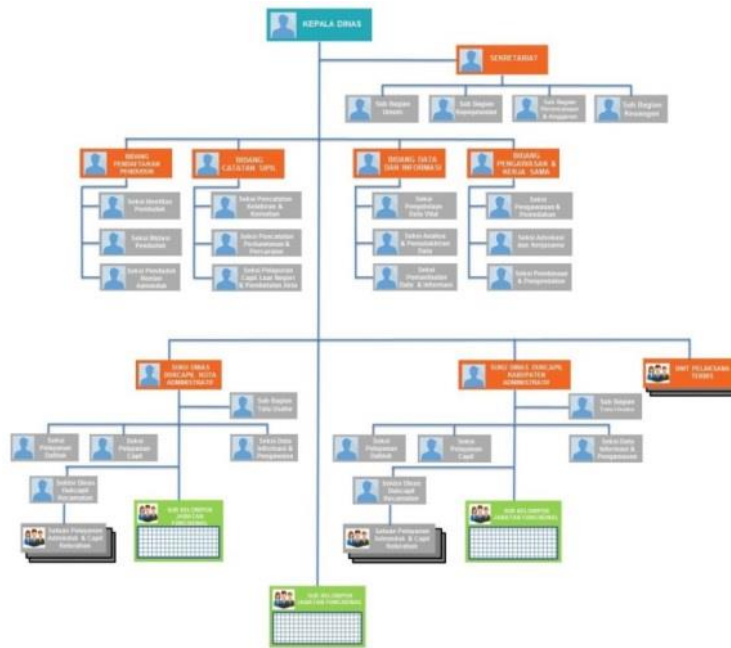
4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah perangkat daerah sebagai pelaksana tugas dan fungsi Pemerintah Daerah yang dikepalai oleh Kepala Dinas yang bertanggung jawab terhadap Gubernur dengan dibantu oleh Sekretaris Daerah. Sekretaris Daerah mengkoordinasikan kegiatan dan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

- a) Sekretariat bertugas menjalankan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta mempunyai tanggung jawab terhadap Kepala Dinas.
- b) Bidang terdiri atas:
 - 1) Bidang Pendaftaran Penduduk
Merupakan lini kerja yang bertugas melaksanakan pencatatan sipil dan dikelola oleh Kepala Bidang dan langsung bertanggung jawab pada Kepala Dinas.
 - 2) Bidang Pencatatan Sipil
Merupakan lini kerja yang melaksanakan tugas mengelola data administrasi kependudukan, dalam hal ini dikelola langsung pada Kepala Bidang dengan berkedudukan serta memiliki tanggung jawab terhadap Kepala Dinas..
 - 3) Bidang Data dan Informasi
Adalah lini kerja yang melaksanakan tugas mengelola data dan informasi, dalam hal ini dikelola secara langsung oleh seorang kepala bidang yang berkedudukan di bawah serta berada dalam tanggung jawab langsung Kepala Dinas.
 - 4) Bidang Penertiban dan Kerjasama Kependudukan
Yaitu lini kerja yang menjalankan penertiban dan kerjasama kependudukan, dipimpin oleh Kepala Bidang dengan kedudukan yang ada di dalam dan tanggung jawab langsung kepada pada Kepala Dinas (Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, 2013).

- c) Unit Pengelola Teknis (UPT)
- 1) Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan (UPTIK)
Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan (UPTIK)
Adalah unit kerja yang melaksanakan pengelolaan teknologi informasi bagi administrasi kependudukan. UPTIK ini dipimpin oleh Kepala Unit yang berada di bawah atau memiliki tanggung jawab pada Kepala Dinas.
 - 2) Unit Pengelola Dokumen pelayanan administrasi kependudukan (UPDAK)
Adalah unit pelaksana teknis Dinas yang mempunyai tanggung jawab terhadap Kepala Dinas, bertugas mengelola dokumen pelayanan administrasi kependudukan sebagai bagian dari tugas atau fungsi dalam pelaksanaannya dikoordinasikan oleh seorang Kepala Bidang Pencatatan Sipil (Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, 2013).
- d) Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diselenggarakan dengan seorang Kepala Suku Dinas dan secara operasional mempunyai tanggung jawab terhadap Walikota/Bupati Administrasi dan dalam hal teknis secara administratif mempunyai tanggung jawab pada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.. Menurut Pasal 32, 33, dan 42 Pergub Nomor 263 Tahun 2016, Suku Dinas bertugas menyelenggarakan pelayanan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan di wilayah administrasi kota/kabupaten.
- e) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan tugas untuk mendukung kewajiban serta operasional dinas sesuai pada bidang keahlian yang dimiliki masing-masing. Kelompok Jabatan Fungsional di lingkungan Dinas serta Kepala Sub Jabatan Fungsional pada lingkungan Suku Dinas maupun UPT dikelola oleh Ketua Kelompok Jabatan Fungsional dimana dalam menjalankan tugas serta fungsinya berada dalam tanggung jawab Kepala Dinas atas kinerjanya (Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, 2013).

Berikut ini adalah gambar bagan dari struktur organisasi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta:



Gambar 5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta
Sumber: Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta

BAB IV

PROSES PELAKSANAAN IMPLEMENTASI INOVASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA

A. Proses Pelaksanaan Implementasi Inovasi Kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi

Di DKI Jakarta, dalam hal pelayanan pembuatan administrasi kependudukan seringkali terjadi permasalahan. Penyebabnya adalah banyaknya masalah yang terjadi, mulai dari proses prosedur pembuatan hingga minimnya pengetahuan masyarakat mengenai kegunaan administrasi kependudukan. Dalam situasi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta sebagai suatu badan pemerintah yang mengelola pelayanan kependudukan di Provinsi DKI Jakarta, sehingga membuat penyelenggara pelayanan publik berinovasi untuk menjawab kesulitan yang ada. Alpukat Betawi adalah nama sistem terpadu yang dibuat dalam satu loket pelayanan sebagai bagian dari inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

Dalam implementasi pelaksanaan inovasi Program Aplikasi Alpukat Betawi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, peneliti menggunakan teori Edward III sebagai pedoman dalam menentukan faktor-faktor apa saja yang harus diteliti. Sehingga membantu peneliti dalam menyimpulkan faktor-faktor yang menjadi penghambat dan faktor-faktor yang menjadi pendukung pelaksanaan implementasi inovasi Program Aplikasi Alpukat Betawi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Edward III menjelaskan bahwa ada empat variabel yang menjadi indikator keberhasilan pengimplementasian suatu kebijakan publik yaitu:

1. Komunikasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas dan kewajiban yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam menjalankan tugas dan kewajiban, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta memerlukan kerja sama dengan masyarakat agar pelaksanaan tugas dan kewajiban dapat berjalan dengan baik dan lancar. Salah satu usaha Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam berkomunikasi dengan masyarakat adalah dengan cara sosialisasi langsung kepada masyarakat.



Gambar 6 Dokumen Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Melakukan Kegiatan Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Di Jakarta Selatan Dan Jakarta Timur

Sumber: <https://instagram.com/dukcapiljakarta>

Komunikasi yang baik antara pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan adalah hal yang sangat penting karena semua kebijakan khususnya kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi akan berjalan dengan lancar apabila komunikasi dan koordinasi antar aktor dalam menjalankan kebijakan terlaksana dengan baik. Sehingga keinginan dari pembuat kebijakan dan gambaran kondisi sesungguhnya dilapangan dari pelaksana kebijakan akan memunculkan pemikiran-pemikiran untuk mengantisipasi hambatan yang mungkin terjadi agar kebijakan tetap berjalan dengan lancar demi mencapai tujuan kebijakan. Bapak Raditya selaku Kepala Bidang Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelolaan Teknologi Informasi Kependudukan menyinggung bahwa:

“Komunikasi yang baik itu seperti sebuah keharusan untuk menghidupkan organisasi, sangat penting untuk organisasi mempunyai komunikasi yang baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta berusaha untuk selalu menjaga komunikasi antar unit pelaksana. Komunikasi adalah prioritas utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Di setiap agenda selalu didampingi dengan proses komunikasi yang baik sebelum dan saat dijalankan” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023).

Layaknya kebijakan-kebijakan lain yang diterapkan pemerintah, langkah pertama dalam proses implementasi kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi

adalah dengan menyebarkan informasi mengenai segala hal yang berhubungan dengan kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi yang perlu diketahui oleh pelaksana ditingkat kabupaten/kota. Penyampaian informasi dari pemerintah pusat kepada pelaksana ditingkat kota/kabupaten yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta merupakan langkah penting yang paling umum dilakukan dalam proses penerapan kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi di wilayah Provinsi DKI Jakarta. Penyampaian informasi menjadi penting karena dalam penyampaian informasi segala mengenai kebijakan disampaikan secara jelas agar pelaksana mengerti mengenai tugas dan kewajibannya serta kemana arah tujuan yang ingin dicapai dengan diterapkannya kebijakan tersebut. Penyampaian informasi yang jelas akan mengarahkan para pelaksana untuk menjalankan tugasnya dengan jelas dan konsisten sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Kejelasan informasi juga bertujuan untuk mencegah kesalahpahaman pelaksana yang kemudian menjadi hambatan saat penerapan kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi dilaksanakan. Dengan kejelasan penyampaian informasi yang baik dan pelayanan yang prima, masyarakat sebenarnya tidak ingin tahu mengenai bagaimana peran kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi berjalan karena dengan kebutuhan mereka yang dipenuhi dengan tepat waktu, masyarakat sudah merasa puas.

2. Sumber Daya

Keberhasilan dari implementasi kebijakan program aplikasi alpukat betawi dalam mewujudkan pelayanan yang efektif tidak terlepas dari faktor sumberdaya yang baik. Sumber daya merupakan unsur yang termasuk penting dalam menentukan tingkat keberhasilan suatu implementasi. Apabila komunikasi bagus, namun dengan tidak adanya sumberdaya yang memadai maka dalam pelaksanaannya juga akan terhambat dan gagal. Sumberdaya yang perlu diteliti ada 3 yaitu:

a) Pegawai

Sumberdaya yang menentukan keberhasilan kebijakan Program Program Aplikasi Alpukat Betawi lah satunya adalah kemampuan dan kecukupan pegawai. Kemampuan pegawai menjadi penting karena dengan mempunyai kemampuan, pegawai akan lebih produktif dan tidak bergantung pada pegawai lain. Bapak Raditya selaku Kepala Bidang Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelolaan Teknologi Informasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam wawancara menyampaikan bahwa:

“Untuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta pada awalnya diadakan seleksi untuk pengadaan pegawai untuk menjadi pelaksana program tersebut, kemudian sesudah terpilih mereka akan ditempatkan dibagian pelayanan administrasi kependudukan. Setelah itu, mereka akan diberikan pengetahuan mengenai program ini, kemudian mereka akan diberikan instruksi bagaimana program ini akan dijalankan, kemudian bagaimana penggunaan sistemnya, selanjutnya mereka segera mempraktekannya. Karena sudah lama, mereka pasti akan membiasakan diri jadi sudah cukup memiliki kemampuan dasar untuk bekerja menggunakan jaringan komputer atau sistem online” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023).

Pegawai yang memiliki kemampuan, pengetahuan dan pemahaman akan langsung tanggap ketika ada masalah dan bagaimana seharusnya bertindak ketika dibutuhkan. Dengan adanya Program Aplikasi Alpukat Betawi yang didukung dengan kemampuan pegawai, akan menjadi sinergi yang baik dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Kecukupan pegawai yang bekerja dalam masing-masing bidang juga mempengaruhi efektifitas kerja keseluruhan unit kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b) Informasi

Analisis mengenai kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam menyebarkan informasi tentang pengertian, pelaksanaan dan tujuan kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi kepada pegawai. Karena apabila kebijakan disampaikan dengan cara yang efektif, maka dalam pelaksanaannya dapat mengurangi peluang hambatan. Bapak Raditya selaku Kepala Bidang Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelolaan Teknologi Informasi Kependudukan mengatakan bahwa:

“Kita melakukan sosialisasi mulai dari secara offline di akhir tahun 2019 pada acara public space seperti car free day. Waktu itu ada pelaksanaan car free day yang tersebar disetiap kota administrasi. Misalnya di Jakarta Timur waktu itu dilaksanakan di Rawamangun, Jakarta Pusat di Rawa Sari. Kita datang kesitu untuk mengenalkan bahwa kita memiliki program Aplikasi Alpukat Betawi. Selain itu juga kita melakukan sosialisasi ditingkat kita paling depan yaitu Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Satpel

Admindukcapil) Kelurahan. Selain ditingkat kelurahan kita juga melakukan sosialisasi atau pengenalan program kepada masyarakat secara langsung di kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Sektor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Sektor Dukcapil) Kecamatan untuk menerapkan program Aplikasi Alpukat Betawi, penyediaan spanduk/banner tentang pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan di kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Satpel Admindukcapil Kelurahan, Sektor Dukcapil Kecamatan setempat. Tapi sebagian besar layanan sudah selesai di tingkat kelurahan. Lalu sosialisasi secara online/daring kita juga mengenalkan melalui media sosial mulai dari website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, Facebook, Youtube serta Instagram. Memang boomingnya aplikasi ini tahun 2020 lalu adanya wabah pandemi, pembatasan akses layanan ke loket service point yang menyebabkan pembatasan tatap muka. Karena adanya pembatasan tersebut, permohonan layanan secara tatap muka tidak bisa dilaksanakan dan terbatas, waktu itu kita menggunakan metode dengan menggunakan dropbox. Nah kebetulan kita memiliki aplikasi alpukat ini dapat menjadi solusi pada saat pandemi. Masyarakat jadi bisa mengakses layanan langsung via Aplikasi Alpukat Betawi ini. Jadi sudah banyak masyarakat yang mengerti pentingnya memiliki dokumen kependudukan” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023).

c) Sarana dan Prasarana yang Mendukung

Keberhasilan dalam implementasi kebijakan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan kesanggupan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam memfasilitasi kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi sehingga dalam pelayanan publik tidak terganggu dengan keadaan sarana dan prasarana yang terbatas. Kepala Bidang Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelolaan Teknologi Informasi Kependudukan, Bapak Raditya Wirawan mengatakan bahwa:

“Fasilitas sudah disediakan secara lengkap di sini. Terdapat komputer untuk mengakses sistem untuk membuat dokumen tersebut, lalu terdapat printer seperti printer KK, printer Akte, printer KIA, dan blanko. Semua fasilitas tersebut dalam kondisi baik dan layak pakai untuk mendukung pekerjaan kami dalam pengelolaan data kependudukan” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023).

Bapak Raditya Wirawan menambahkan:

“walaupun terkadang masih terdapat jaringan internet yang suka error tapi secara keseluruhan semua yang disediakan sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan, mengelola data yang terpenting itu komputer/laptop sama jaringan internet yang cepat” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24

Januari 2023).

Semua sarana dan prasarana serta fasilitas untuk masyarakat yang datang mengantri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta perlu untuk diperhatikan dan diberikan secara maksimal dalam rangka mendukung segala kegiatan pelayanan dibidang kependudukan. Khususnya sarana dan prasarana yang mendukung implementasi kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi perlu dimaksimalkan untuk meningkatkan membantu meningkatkan pelayanan publik. Bapak Raditya Wirawan mengatakan bahwa:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta sedang berusaha menyediakan fasilitas yang baik untuk masyarakat. Meskipun belum begitu baik, minimal fasilitas telah ada untuk warga yang datang” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023).

3. Disposisi

Disposisi merupakan sikap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam proses implementasi kebijakan khususnya kebijakan mengenai Program Aplikasi Alpukat Betawi. Disposisi menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan karena kebijakan yang diterapkan memerlukan ketegasan dalam pengambilan keputusan. Seperti yang disampaikan Kepala Bidang Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelolaan Teknologi Informasi Kependudukan, Bapak Raditya Wirawan:

“karena para pegawai sudah dibekali dengan pelatihan, pengetahuan dan keterampilan yang sudah dilatih pada saat pengadaan pegawai, InsyaAllah dalam bekerja kami selalu menjalankan sesuai dengan SOP (Standar Operational Prosedure) yang berlaku” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023).

Disposisi adalah keputusan yang ditunjukkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam menyikapi permintaan dari masyarakat, perubahan kebijakan, dan cara menyikapi masalah yang terjadi selama organisasi tersebut berjalan.

4. Birokrasi

Indonesia merupakan negara yang menganut sistem desentralisasi yang diimplementasikan dalam bentuk otonomi daerah. Sehingga struktur organisasi, birokrasi, kebijakan, dan dasar hukum dalam organisasi pemerintah yang berada didaerah-daerah sudah pasti memiliki peraturan yang sama dan seragam sesuai instruksi dari pemerintah pusat. Bapak Raditya Wirawan mengatakan:

“Saya rasa untuk birokrasi Dispendukcapil di Indonesia sama dan seragam

diseluruh Indonesia. Kita disini menjalankan apa yang diperintah oleh pusat, jadi tidak bisa bertindak sendiri untuk mengambil keputusan, semua sesuai dengan peraturan pemerintah yang berasal dari pusat” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023).

Organisasi di daerah merupakan perpanjangan tangan dari pusat untuk menjangkau masyarakat yang jauh dari pusat pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan segala kegiatan dan kebijakan yang dilakukan sesuai dengan keputusan dan pertimbangan dari pemerintah pusat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta merupakan unsur pelaksana bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang melaksanakan tugas urusan pemerintah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. Urusan dalam bidang kependudukan sesuai tugas pokok dan fungsi yang dimaksud adalah:

- a. penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai lingkup tugasnya;
- b. pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai lingkup tugasnya;
- c. penyusunan kebijakan, pedoman dan standar teknis pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, penduduk non permanen dan rentan administrasi kependudukan, petugas khusus dan penduduk transmigrasi;
- d. pelaksanaan pembinaan umum dan koordinasi di bidang pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, penduduk non permanen dan rentan administrasi kependudukan petugas khusus dan penduduk transmigrasi;
- e. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang penyelenggaraan pendaftaran penduduk pada UKPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- f. pelaksanaan pengembangan dan inovasi pelayanan pendaftaran penduduk.
- f. pelaksanaan pengelolaan dokumen hasil pelayanan pendaftaran penduduk; dan
- g. pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Bidang Pendaftaran Penduduk (Sipil et al., 2019)

B. Standar Pelayanan Program Program Aplikasi Alpukat Betawi

1. Prosedur Pelayanan

Suatu program dibuat guna memenuhi berbagai kebutuhan dari masyarakat serta memecahkan masalah saat ini. Dalam melaksanakan suatu program, diperlukan suatu prosedur untuk mengatur pengoperasian program tersebut. Berikut adalah tampilan dari Program Aplikasi Alpukat Betawi:



Gambar 7 Tampilan Dari Program Aplikasi Alpukat Betawi

Sumber: <https://alpukat-dukcapi.jakarta>

Sebelumnya, masalah utama dalam pembuatan dokumen layanan administrasi kependudukan di DKI Jakarta ialah prosedurnya cukup rumit serta membutuhkan proses waktu lebih lama. Karena ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghadirkan Program Aplikasi Alpukat Betawi. Suatu inovasi baru dalam pembuatan dokumen layanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk mempersingkat proses pembuatan dokumen layanan administrasi kependudukan yang rumit. Inovasi ini memangkas pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan di DKI Jakarta menjadi lebih sederhana, cepat, dan akurat.

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Raditya selaku Kepala Sub bagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan sebagai berikut:

“Untuk prosedur pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Aplikasi Alpukat Betawi disini jelas berbeda ya sama prosedur pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan yang

secara offline di loket service point dulu. Kalau dari segi alur itu kan disini cuma registrasi melalui aplikasi atau bisa melalui web yang sudah disediakan, lalu mendaftar mengajukan permohonan dan penjadwalan. Tunggu dan ambil saja, tidak berbelit-belit prosesnya” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023)

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Raditya, terdapat beberapa perbedaan dalam prosedur pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Aplikasi Alpukat Betawidengan pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara offline di loket service point. Menurut pengamatan peneliti, masyarakat harus mendaftar terlebih dahulu pada menu Mendaftar untuk dapat mengajukan layanan. Dalam hal cara mendaftar yaitu:

- a) Lengkapi data NIK, No. KK, Email, Nama Lengkap, No. HP, Jenis Kelamin, Tanggal Lahir (harus sama dengan dokumen kependudukannya), kemudian Password untuk akses aplikasi.
- b) Akan dikirim SMS dari Dukcapil DKI, Masukkan kode yang diterima.
- c) Setelah berhasil menemukan kode yang sesuai, dapat melakukan login dengan NIK dan Password yang sudah dibuat.

Berikut adalah gambar form pendaftaran akun untuk pengguna:



The image shows a registration form titled "MENDAFTAR". Below the title is a note: "Isi sesuai dengan data pada kartu identitas anda." The form contains several input fields: "NIK", "No. KK", "Email", "Nama Lengkap", "No Handphone" (with a dropdown menu showing "+62"), and "Jenis Kelamin".

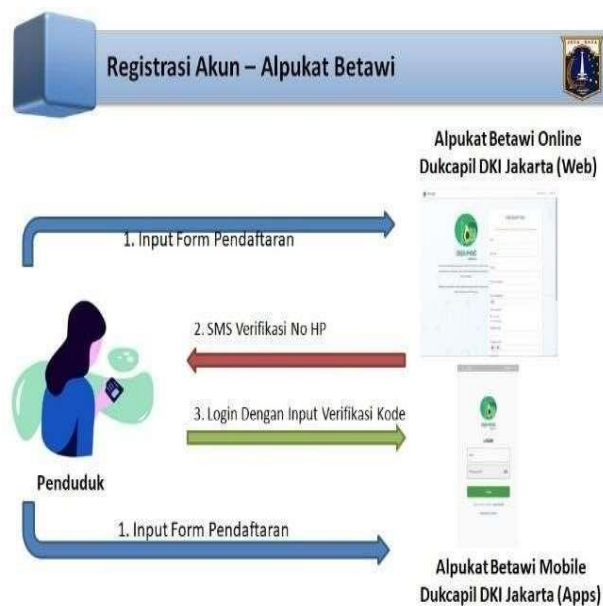
Gambar 8 Form Pendaftaran Akun Untuk Pengguna

Sumber: <https://alpukat-dukcakil.jakarta>

Setelah melalui proses ini, masyarakat bisa membuka Program Aplikasi Alpukat Betawi serta melakukan permohonan untuk mendapatkan layanan terkecuali pada layanan informasi data keluarga serta perubahan biodata. Guna mendapatkan

akses pada menu ini, masyarakat bisa memverifikasi akunnya baik secara offline di loket pelayanan dukcapil maupun secara online menggunakan Program Aplikasi Alpukat Betawi melalui mengunggah foto KTP-el serta berswafoto dengan KTP-el (Rahman, 2022). Berikut cara menggunakan Verifikasi Akun untuk memverifikasi secara online:

- a. Unggah foto KTPel dan Swafoto diri beserta KTPel.
- b. Tunggu notifikasi verifikasi berhasil.
- c. Logout, kemudian Login kembali untuk dapat mengakses menu informasi data keluarga dan perubahan biodata.



Gambar 9 Registrasi Akun Program Aplikasi Alpukat Betawi

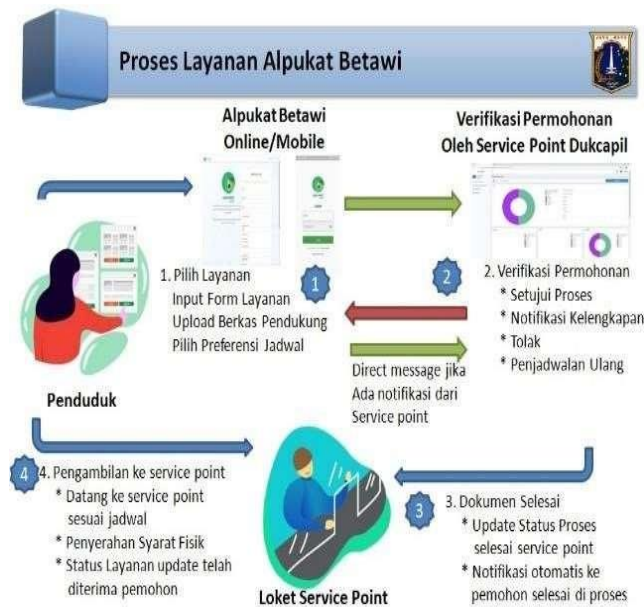
Sumber: <https://alpukat-dukcapil.jakarta>

Untuk dapat mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan, tersedia panduan berupa petunjuk cara penggunaan yang perlu diperhatikan oleh pengguna dalam menggunakan Program Aplikasi Alpukat Betawi. Petunjuk penggunaan tersebut, diantaranya:

- a) Pada menu home akan ditampilkan daftar layanan yang dapat diakses pengguna dalam mengurus proses administrasi kependudukannya.
- b) Pengguna aplikasi memilih pengajuan layanan administrasi dan permohonan yang telah dibuat, akan ditampilkan pada halaman depan masing-masing submenu layanan administrasi beserta status permohonannya.
- c) Setelah permohonan yang berhasil diajukan dan sudah selesai diproses pengguna diminta untuk datang ke loket sesuai jadwal yang disepakati untuk mengambil dokumen yang sudah jadi ditukar dengan syarat layanan yang diajukan. Jadwal

kedatangan ke loket untuk pengambilan dokumen yang dapat dijadwalkan paling cepat adalah H+1 (Hari Kerja) dari tanggal pengajuan permohonan layanan, Dengan batasan Max 50 permohonan terjadwal di loket yang sama di tanggal yang dipilih.

- d) Untuk pengajuan permohonan layanan diatas pukul 15.00 WIB penjadwalan paling cepat H+2 (Hari Kerja).



Gambar 10 Proses Layanan Program Aplikasi Alpukat Betawi

Sumber: <https://alpukat-dukcapil.jakarta>

Program Aplikasi Alpukat Betawidapat diterima oleh sebagian masyarakat Provinsi DKI Jakarta sesuai dengan sasaran dari program ini. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta menilai masyarakat cukup antusias menyambut inisiatif ini dikarenakan program tersebut tidaklah membutuhkan proses yang sulit, memerlukan proses yang lama dan tidak membebaskan tarif. Sebagai salah satu warga DKI Jakarta yang turut serta melakukan pencatatan administrasi kependudukan melalui program Program Aplikasi Alpukat Betawi, Ibu May mengungkapkan hal tersebut sebagai berikut:

“Menurut saya, prosedurnya praktis, prosedurnya tidak ribet jadi tidak perlu harus bolak-balik, syaratnya pun sangat mudah dimengerti dan tidak rumit. Cukup buat akun, lalu mengisi formulir aplikasinya, maka tidak perlu bolak-balik bikin dokumen untuk pelayanan administrasi kependudukan” (Wawancara, Ibu May, 27 Februari 2023)

Kemudian hal yang sama turut disampaikan juga oleh Bapak Nata selaku warga DKI Jakarta yang turut serta ikut serta memanfaatkan program Program Aplikasi Alpukat Betawi, yang mengatakan bahwa:

“Lebih mudah membuatnya ketika menggunakan program Alpukat Betawi, lebih simpel dan tidak memakan waktu lama, syaratnya yang mudah juga tidak sulit. Memang tadinya saya pikir jika dibuat begini akan ribet atau lama, tetapi saya disuruh melengkapi syarat-syaratnya saja. Setelah ini hanya menunggu waktunya dan waktu tunggu juga tidak lama” (Wawancara, Bapak Nata, 28 Februari 2023)

Warga DKI Jakarta sebagai pengguna Program Aplikasi Alpukat Betawi menganggap proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan lebih mudah, tidak mempersulit, serta tidak membutuhkan waktu lama. Mereka pun menganggap persyaratan yang diperlukan tidak sulit dan mudah dimengerti.

2. Waktu Penyelesaian

Program Aplikasi Alpukat Betawi memiliki mekanisme prosedur dalam pelayanan yang cukup mudah serta cepat, disamping itu dalam proses pelayanannya juga tidak memerlukan proses waktu yang terlalu lama, waktu untuk menyelesaikan proses pengurusan dokumen pelayanan administrasi kependudukan hanya satu sampai tiga hari kerja. Sebagaimana dinyatakan oleh Bapak Raditya sebagai Kepala Bidang Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan sebagai berikut:

“Kami akan langsung memproses permintaan warga segera setelah mereka mengirimkannya secara lengkap. Kalau pengurusan administrasi kependudukan secara online butuh waktu satu sampai tiga hari kerja, itu yang paling cepat. Karena kami juga mempertimbangkan permohonan yang sudah terlalu sore, takut tidak kekejar di loket service point makanya kita ada penjadwalan untuk membagi kepadatan layanan” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023)

Waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan paling cepat satu sampai tiga hari kerja karena mempertimbangkan waktu pengajuan jika terlalu sore dan tidak tertampung di loket service point. Maka dari itu diadakan penjadwalan untuk membagi kepadatan dengan masa pengerjaan yang cepat, sehingga layanan yang diberikan juga menjadi semakin efisien, dalam hal tersebut dikatakan Ibu May sebagai warga yang memanfaatkan Program Aplikasi Alpukat Betawi bahwa:

“Saya menunggu selama tiga hari, yang menurut saya sangat praktis dan efisien untuk mempersingkat waktu. Dan tentu saja sebelum mengajukannya, saya bertanya seberapa lama waktunya dan mereka mengatakan satu hingga tiga hari kerja setelah permohonan disetujui. Karena saya takut bisa lebih dari seminggu, ternyata hanya tiga hari” (Wawancara, Ibu May, 27 Februari 2023)

Pembuatan dokumen administrasi kependudukan yang dirasa tidak

memerlukan waktu yang lama ternyata tidak saja dirasakan oleh Ibu May, hal serupa juga dirasakan dengan Bapak Nata yang mengungkapkan bahwa:

“Kemarin, saya membuatnya dalam waktu tiga hari, jadi gak perlu nunggu lama. Jadi ada baiknya juga gak repot bolak-balik nanya kapan dokumennya jadi di kelurahan” (Wawancara, Bapak Nata, 28 Februari 2023)

Masyarakat senang dengan pelayanan yang hanya memakan waktu satu sampai tiga hari kerja karena lebih efektif. Hal tersebut menunjukkan bahwa Program Aplikasi Alpukat Betawi yang menawarkan pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan yang menjadi cepat selesai dan lebih mudah, ternyata sangat membantu proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan tanpa harus menunggu lama atau mengurus dokumen administrasi kependudukan dengan proses pelayanan pembuatan yang sulit.

3. Biaya Pelayanan

Undang-Undang No. 23 Tahun 2013 Pasal 79A tentang administrasi kependudukan mengatur tentang pembuatan dokumen layanan administrasi kependudukan. Di peraturan undang-undang menyebutkan dalam pelayanan dokumen administrasi kependudukan bersifat gratis tanpa dipungut biaya. Sama seperti halnya dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan melalui adanya Program Aplikasi Alpukat Betawi tidak dipungut biaya. Bapak Raditya menyampaikan perihal tersebut dengan mengatakan bahwa:

“Pembuatan dokumen ini sama sekali tidak dipungut biaya, sepenuhnya gratis. Di Dukcapil juga dilakukan pengumuman pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan gratis. Jadi jangan sampai masyarakat mengira bahwa pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan disini berbayar” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023)

Selaku pengguna layanan, masyarakat pun beranggapan bahwa tidak ada biaya yang dibebankan pada program Program Aplikasi Alpukat Betawi. Bapak Nata mengungkapkan hal tersebut sebagai berikut:

“Tidak ada pembayaran apapun, saya mengajukan pembuatan dokumen untuk pelayanan administrasi kependudukan dan pengambilan dokumen juga tidak dipungut biaya. Tidak ada biaya administrasi, tidak ada yang harus dibayar” (Wawancara, Bapak Nata, 28 Februari 2023)

Dari keterangan tersebut terlihat bahwa pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Aplikasi Alpukat Betawitidak dipungut biaya atau gratis.

4. Produk Pelayanan

Selain memberikan pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan yang semakin mudah dan cepat, Program Aplikasi Alpukat Betawi juga memberikan hasil layanan yaitu berupa penerbitan dokumen kependudukan serta dokumen yang lain berupa fisik dan non-fisik. Bapak Raditya menjelaskan terkait hasil dari program ini dengan berkata bahwa:

“Dokumen yang diterbitkan melalui program tersebut untuk yang berbentuk fisik yaitu berupa beberapa jenis layanan dengan bentuknya yang membutuhkan blanko seperti pencetakan E-KTP dan KIA (Kartu Identitas Anak), terus yang non fisik itu jenis layanan yang bentuknya sudah menggunakan kode QR misalnya Pencetakan Kartu Keluarga yang sekarang sudah tidak menggunakan blanko tapi bisa dicetak sendiri nantinya menggunakan kertas HVS. Nah itu sudah kita siapkan didalam aplikasinya, bisa di download output dokumen nya” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023)

Bentuk produk fisik dalam pelayanan yang diperoleh pada Program Aplikasi Alpukat Betawi adalah pencetakan E-KTP dan KIA (Kartu Identitas Anak), sementara bentuk non-fisiknya adalah Pencetakan Kartu Keluarga yang output dokumennya dapat diunduh melalui Program Aplikasi Alpukat Betawi dan selanjutnya dapat dicetak dengan menggunakan kertas HVS.



Gambar 11 Kartu Keluarga Yang Diterbitkan Melalui Program Program Aplikasi Alpukat Betawi
Sumber: Olahan Peneliti, 2023



Gambar 12 E-KTP Yang Diterbitkan Melalui Program Program Aplikasi Alpukat Betawi

Sumber: Olahan Peneliti, 2023



Gambar 13 KIA (Kartu Identitas Anak) Yang Diterbitkan Melalui Program Program Aplikasi Alpukat Betawi

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Adapun produk layanan yang diperoleh melalui Program Aplikasi Alpukat Betawi yang diungkapkan oleh Bapak Nata sebagai masyarakat yaitu seperti berikut ini:

“Saya dapat penerbitan kartu keluarga baru. Kalau dokumen kependudukan lainnya saya udah punya duluan. Abis ngajuin perhonoran, nunggu hari kerja terus udah jadi” (Wawancara, Bapak Nata, 28 Februari 2023)

Keterangan Bapak Nata terkait produk hasil layanan yang diperoleh melalui Program Aplikasi Alpukat Betawi sesuai pada pernyataan dari Bapak Raditya. Warga DKI Jakarta menjadi lebih mudah sebab menghemat waktu dan tenaga dengan diberikannya dokumen pelayanan administrasi kependudukan dan dokumen lainnya dalam satu aplikasi.

5. Sarana dan Prasarana

Dalam melaksanakan pelayanan pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan melalui program Program Aplikasi Alpukat Betawi, diperlukan sarana

dan prasarana untuk mendukung penyusunan dokumen pelayanan administrasi kependudukan dan dokumen terkait. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Raditya yang menyatakan:

“Fasilitas sudah disediakan secara lengkap di sini. Terdapat komputer untuk mengakses sistem untuk membuat dokumen tersebut, lalu terdapat printer seperti printer KK, printer Akte, printer KIA, dan blanko. Semua fasilitas tersebut dalam kondisi baik dan layak pakai” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023)

Fasilitas yang digunakan untuk mengolah dokumen pada Program Aplikasi Alpukat Betawi adalah komputer, printer tempat mencetak Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, E-KTP maupun dokumen lainnya dan blanko yang sesuai untuk dokumen masing-masing. Untuk hal berikut, peran unit pelayanan administrasi kependudukan seperti Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sektor Dukcapil Kecamatan dan Satpel Admindukcapil Kelurahan sebagai tempat pelaksanaan program hanya membantu memfasilitasi ruang dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Bapak Raditya menjelaskan hal ini dengan menyampaikan bahwa:

“Disini kami memberikan fasilitas internet sebagai penghubung antar unit pelayanan administrasi kependudukan. Sedangkan untuk komputer, printer, semua jenis kertas disediakan langsung dari dukcapil. Jadi unit pelayanan administrasi kependudukan hanya menyediakan tempat serta jaringan koneksi internet” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023)

Mengenai sarana dan prasarana program Program Aplikasi Alpukat Betawi, berdasarkan wawancara dengan Bapak Raditya, memberikan kesimpulan pada sarana fisik yang diperlukan untuk Program Aplikasi Alpukat Betawi diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, sementara sarana dan prasarana seperti ruangan yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan serta koneksi internet guna mengakses program sistem diberikan oleh unit pelayanan administrasi kependudukan tempat Program Aplikasi Alpukat Betawi dilaksanakan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Petugas pemberi layanan memegang peranan yang penting untuk penyelenggaraan suatu layanan. Kualitas sikap serta pengetahuan yang dilakukan oleh penyedia layanan merupakan indikasi kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Seberapa pun canggih atau bagusnya alat dan sistem pelayanan yang diterapkan untuk memberikan pelayanan, bukan menjadi masalah jika pemberi layanan memiliki kompetensi yang tidak memadai karena tidak mampu menggunakan

atau mengoperasikan alat atau sistem tersebut. Dalam pembuatan dokumen layanan administrasi kependudukan melalui program Program Aplikasi Alpukat Betawi, seorang pemberi layanan harus mempunyai pengetahuan serta kemampuan yang dibutuhkan.

Pada situasi ini, kemampuan menjelaskan mengenai prosedur serta persyaratan, pengetahuan tentang program, kesopanan serta keterampilan menyampaikan informasi merupakan contoh kompetensi pemberi layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengupayakan pengadaan pegawai lewat Suku Dinas pada setiap wilayah guna menyediakan sumber daya manusia untuk program Program Aplikasi Alpukat Betawi. Bapak Raditya yang merupakan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan menyampaikan hal tersebut sebagai berikut:

“Untuk itu pada awalnya diadakan seleksi untuk pengadaan pegawai untuk menjadi pelaksana program tersebut, kemudian sesudah terpilih mereka akan ditempatkan dibagian pelayanan administrasi kependudukan. Setelah itu, mereka akan diberikan pengetahuan mengenai program ini, kemudian mereka akan diberikan instruksi bagaimana program ini akan dijalankan, kemudian bagaimana penggunaan sistemnya, selanjutnya mereka akan segera mempraktekkannya. Karena sudah lama, mereka pasti akan membiasakan diri” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023)

Pegawai yang berhasil melewati proses seleksi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Suku Dinas pada setiap wilayah di Provinsi DKI Jakarta kemudian ditempatkan di masing-masing unit pelayanan administrasi kependudukan yang mengelola program Program Aplikasi Alpukat Betawi. Pegawai atau operator Program Aplikasi Alpukat Betawi akan mendapatkan pelatihan sebelum ditempatkan, termasuk informasi tentang kebijakan dan proses program. Menurut Ibu May, respon dari masyarakat yang menggunakan Program Aplikasi Alpukat Betawi ini menunjukkan kompetensi operator program Program Aplikasi Alpukat Betawi:

“Operatornya menurut saya cukup ramah, menjelaskan dengan sabar dan telaten, saya mengerti apa saja yang perlu dipersiapkan serta syarat apa saja yang tidak perlu dibawa” (Wawancara, Ibu May, 27 Februari 2023)

Untuk warga Provinsi DKI Jakarta sebagai pengguna program layanan ini, kompetensi operator program dianggap sudah lebih baik. Proses ini terlihat melalui pemahaman serta sikap dari operator terhadap warga saat memberikan informasi sehingga warga merasa tidak ada yang ketinggalan informasi tentang proses serta persyaratan program tersebut.

BAB V

FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PELAKSANAAN IMPLEMENTASI INOVASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA

Dalam implementasi pelaksanaan inovasi Program Aplikasi Alpukat Betawi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, penting untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan implementasi kebijakan inovasi tersebut. Analisis factor-faktor tersebut akan menggunakan variabel model implementasi dari George C. Edward III. Variabel model implementasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi

Van Meter dan Van Horn dalam (Pasolong, 2019) mendefinisikan komunikasi sebagai upaya penyampaian informasi tentang standar dan tujuan dari kebijakan kepada para implementor kebijakan. Efektif tidaknya sebuah kebijakan dalam implementasinya ditentukan melalui seberapa jelas standar dan tujuan dari sebuah kebijakan tersebut. Kemudian komunikasi yang dilakukan oleh para implementor kebijakan apakah sudah tepat sasaran dan konsisten. Syarat sebuah kebijakan dikatakan efektif dalam proses implementasinya adalah tingkat pemahaman dari para pelaksana dan juga kelompok sasaran tersebut tinggi atau rendah dalam memahami kebijakan yang ada. Oleh karena itu untuk memastikan hal tersebut perlu dilakukan komunikasi yang baik dalam sosialisasi kebijakan yang ada terhadap kelompok sasaran.

Efektivitas pelaksanaan dari setiap kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dalam implementasinya sangat dipengaruhi oleh metode penyampaian atas sebuah program atau kebijakan yang dilakukan oleh pelaksana program atau kebijakan kepada kelompok sasaran atau target dari kebijakan yang dibuat. Hal tersebut dilakukan agar tujuan dan sasaran kebijakan dapat disosialisasikan secara baik. Termasuk dalam pelaksanaan implementasi inovasi kebijakan program Aplikasi Alpukat Betawi ini tentunya faktor komunikasi memberikan dampak kepada efektivitas dari implementasi inovasi kebijakan program Aplikasi Alpukat Betawi tersebut. Pemerintah daerah sebelum program Aplikasi Alpukat Betawi dilaksanakan pada proses awal perencanaan pembangunan daerah harus dilakukan sosialisasi baik kepada para pegawai pengelola sistem Aplikasi Alpukat Betawi ataupun kepada pemerintah ditingkat bawah seperti RT, RW, kelurahan dan kecamatan. Penjelasan tentang metode baru terkait proses input data usulan dan mekanisme penggunaan sistem Aplikasi Alpukat Betawi. Selain kepada pemerintah ditingkat bawah

dan masyarakat komunikasi yang dilakukan dalam sosialisasi sistem Aplikasi Alpukat Betawi, perlu juga untuk dilakukan komunikasi vertikal keatas. Maksudnya adalah menjelaskan proses dan juga sistem baru dalam proses sistem Aplikasi Alpukat Betawi sehingga para pemangku jabatan baik eksekutif maupun legislatif mengetahui program sistem Aplikasi Alpukat Betawi ini dan hasil rekapitulasi data usulan yang ada dapat dimanfaatkan secara baik oleh decision maker atau pengambil keputusan ditingkat atas.

Melalui efektivitas komunikasi yang dilakukan diharapkan mampu memberikan dampak dengan meningkatnya kepatuhan para pelaksana kebijakan dan potensi penyimpangan pemahaman dari sistem sistem Aplikasi Alpukat Betawi tersebut. Pada pelaksanaan sistem sistem Aplikasi Alpukat Betawi ini yang memiliki tujuan untuk dapat memberikan informasi yang transparan, aktual, dan kredibel, komunikasi yang baik dan efektif hanya akan terjadi apabila para aktor yang berperan dalam program sistem Aplikasi Alpukat Betawi ini dengan sendirinya telah memiliki kesadaran yang tinggi. Sehingga komunikasi yang dilakukan akan dapat terlaksana dengan baik dan dengan penerimaan yang cepat ditangkap oleh seluruh aktor tersebut baik ditingkat bawah maupun decision maker ditingkat atas.

2. Sumberdaya

Ketersediaan sumber daya dalam sebuah kebijakan adalah sebuah hal yang penting. Hal ini disebabkan karena pengaruh pentingnya sumber daya yang menentukan efektif dan efisiennya pelaksanaan kebijakan.

a) Pegawai

Faktor sumber daya mengarahkan setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya yang berorientasi terhadap kualitas sumber daya manusia ataupun sumber daya finansial. Kita telah membahas tentang variabel komunikasi, yang dapat kita simpulkan bahwa kebijakan akan efektif apabila dikomunikasikan dengan baik. Namun meskipun hal tersebut telah dilakukan bukan berarti tidak membutuhkan faktor pendorong yang lainnya. Seperti apa yang dikatakan Grindle dalam Nugroho (2004) tentang kegagalan sebuah implementasi kebijakan atau program seringkali diakibatkan oleh adanya kelangkaan dari sumber daya. Sebuah keberhasilan dari pelaksanaan atau implelementasi kebijakan ditentukan oleh seberapa berkualitas sumber daya yang ada dan sejauh mana sumber daya tersebut dapat mengoptimalkan dan memenuhi kebutuhan dari kebijakan yang ada. Begitu juga dalam sistem program Aplikasi Alpukat Betawi, jika dalam pelaksanaan program sistem Aplikasi Alpukat Betawi terjadi kekurangan sumberdaya baik sumber daya

manusia maupun finansial, tentu proses implementasi kebijakan tersebut tidak akan dapat berjalan dengan efektif. Penting bagi pemerintah daerah untuk dapat memastikan ketersediaan dari sumber daya telah memadai untuk dapat terlaksananya program sistem Aplikasi Alpukat Betawi dengan baik di Provinsi DKI Jakarta.

b) Informasi

Seperti peningkatan kualitas pemahaman sumber daya manusia yang telah kita bahas dalam pembahasan sebelumnya. Pemberian sosialisasi dan juga pembekalan bagi para aktor kebijakan menjadi hal yang baik untuk dilakukan. Selain itu inovasi-inovasi dalam pemberian informasi juga perlu dilakukan seperti penggunaan media informasi baik media sosial, penggunaan brosur atau pamflet, dan juga pemasangan baliho di tengah-tengah masyarakat menjadi opsi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat khususnya untuk mengetahui tentang sistem Aplikasi Alpukat Betawi. Selain sumber daya manusia yang menjadi faktor penting dalam pelaksanaan kebijakan yang dalam pembahasan ini adalah program sistem Aplikasi Alpukat Betawi, faktor sumber daya finansial menjadi hal yang tidak kalah penting. Finansial merupakan faktor penting dalam sistem Aplikasi Alpukat Betawi ini karena pada sistem Aplikasi Alpukat Betawi yang berbasis online menggunakan teknologi yang luas diseluruh wilayah Provinsi DKI Jakarta tentunya memerlukan anggaran yang besar dalam proses pelaksanaan dan juga penguasaannya. Sehingga pemerintah daerah benar-benar harus fokus dalam menjalankan program sistem Aplikasi Alpukat Betawi. Potensi-potensi yang membuka peluang korupsi harus dicegah dengan cara transparansi dalam penggunaan anggaran yang dipublikasikan secara terbuka yang dapat diakses oleh masyarakat. Pengelolaan anggaran dalam pelaksanaan sistem Aplikasi Alpukat Betawi ini juga harus terdistribusi secara baik sehingga usulan-usulan yang menjadi kebutuhan primer masyarakat yang telah diajukan dapat direalisasikan sebanyak mungkin dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

c) Sarana dan Prasarana

Selain itu, fasilitas pendukung dalam pelaksanaan program sistem Aplikasi Alpukat Betawi menjadi hal yang perlu diperhatikan agar setiap daerah ditingkat bawah sudah benar-benar siap dalam melaksanakan musyawarah perencanaan pembangunan menggunakan sistem Aplikasi Alpukat Betawi. Pemerataan dan juga pengadaan fasilitas-fasilitas pendukung yang dibutuhkan mulai dari pelaksanaan tingkat bawah sampai pada tingkat teratas benar-benar diperhatikan, sehingga sistem Aplikasi Alpukat Betawi dapat dilaksanakan dengan baik dan efektif. Bapak Raditya yang

merupakan Kepala Bidang Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelolaan Teknologi Informasi Kependudukan menyampaikan hal tersebut sebagai berikut:

“Faktor pendukung munculnya Program Aplikasi Alpukat Betawi terbagi menjadi dua yang mempengaruhinya yaitu dari segi internal maupun dari segi eksternal. Secara internalnya yang utama yaitu terdapat dukungan melalui gubernur, kemudian itu terdapat pula mengenai komitmen dari beberapa stakeholder terlibat dalam kesepakatan kerja sama, adanya dukungan berupa sarana serta prasarana yang mendukung, misalnya seperti perangkat untuk keperluan mencetak dokumen, kemudian tentunya juga terdapat dasar hukumnya” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023)

Dasar hukum yang melandasi munculnya Program Aplikasi Alpukat Betawi adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- d. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013;
- e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan;
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;

- j. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- k. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
- l. Peraturan Gubernur Nomor 85 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- m. Peraturan Gubernur Nomor 101 Tahun 2019 tentang Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan; dan
- n. Peraturan Gubernur Nomor 105 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan.

Bapak Raditya selaku Kepala Bidang Sub Bagian Tata Usaha Unit Pengelolaan Teknologi Informasi Kependudukan menyampaikan mengenai adanya beberapa perihal yang dapat sebagai faktor pendukung secara internal terhadap adanya program inovasi Program Aplikasi Alpukat Betawi yakni meliputi:

“Adanya program inovasi tersebut tidak lepas dari Gubernur Provinsi DKI Jakarta yang mendukung. Disamping itu, adanya komitmen antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memfasilitasi pelayanan dalam pembuatan dokumen layanan administrasi kependudukan juga bisa dianggap menjadi faktor yang mendukung adanya program tersebut.” (Wawancara, Raditya Wirawan, 24 Januari 2023)

Menurut Bapak Raditya, dukungan Gubernur Provinsi DKI Jakarta dan komitmen dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta guna memfasilitasi dalam pembuatan dokumen layanan administrasi kependudukan menjadi faktor pendukung dari pengembangan program Program Aplikasi Alpukat Betawi.

3. Disposisi

Jika merujuk dari yang didefinisikan oleh Edward III dalam (Pasolong, 2019) tentang Disposisi, yaitu menunjukkan karakteristik yang menjadi ciri atau melekat pada pelaksana kebijakan atau implementor kebijakan atau program. Setiap aparatur pemerintah yang bertugas dan berwenang memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai kelompok sasaran penting untuk memiliki karakter seperti kejujuran, komitmen, dan demokratis dalam menjalankan tugasnya. Para aparatur pemerintah yang menjadi implementor yang memiliki komitmen tinggi dan memiliki integritas tinggi akan mampu bertahan dalam menghadapi hambatan dan tantangan yang ditemui dalam pelaksanaan kebijakan atau program. Dalam konteks pembahasan dalam penelitian ini tentang

pelaksanaan program sistem Aplikasi Alpukat Betawi, yang menjadi ujung tombak dari pelaksanaan emusrenbang ini adalah para staf di masing-masing wilayah yang mengoperasikan atau menjadi penanggungjawab dalam mengelola sistem sistem Aplikasi Alpukat Betawi ditingkatan wilayah masing-masing.

Pelaksanaan tugas berdasarkan standar dan prosedur yang telah ditetapkan menjadi kerangka kerja bagi setiap aktor pelaksana kebijakan yang perlu memperhatikan etika pelayanan publik. Sikap-sikap di atas menjadi hal yang penting bagi para aparatur pemerintah yang telah ditunjuk dalam melaksanakan sistem Aplikasi Alpukat Betawi. Pemahaman mengenai nilai-nilai integritas yang harus dimiliki oleh para aparatur pemerintah. Hal itu mengarah para transparansi pelaksanaan kebijakan kearah yang lebih baik. Sikap yang dimiliki para aparatur pemerintah seperti komitmen dan juga kejujuran merupakan sikap yang perlu dimunculkan dan menjadi prioritas pengembangan manusia dalam aparatur pemerintah. Misalnya profesionalitas dalam proses verifikasi usulan program dalam Aplikasi Alpukat Betawi yang perlu dilakukan secara objektif menjadi halnya penting agar benar-benar kebutuhan masyarakat yang lebih banyak dan penting mendesak secara skala prioritasnya untuk dapat direalisasikan oleh pemerintah. Penerimaan dan penolakan dalam proses seleksi usulan yang dilakukan harus berdasarkan standar yang jelas dan tingkat objektivitas yang tinggi tanpa mengedepankan kepentingan golongan tertentu.

Dalam penjelasannya mengenai variabel disposisi, Edward III dalam (Pasolong, 2019), menjelaskan bahwa proses implementasi kebijakan pada tahap awal harus dilakukan penyaringan terlebih dahulu dengan melihat persepsi dari para implementor kebijakan dengan melihat dalam batas mana kebijakan tersebut dilakukan. Untuk melihat respon persepsi tersebut Edward III menjelaskan tentang tiga elemen respon yang akan berpengaruh terhadap kemampuan dan kemaun implementor untuk mau melaksanakan kebijakan. Yaitu pengetahuan, kecenderungan, dan intensitas terhadap kebijakan. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam melaksanakan program Aplikasi Alpukat Betawi perlu melihat ketiga hal tersebut untuk melihat disposisi dari aparatur pelaksana Aplikasi Alpukat Betawi. Sejauh mana pengetahuan dan pemahaman para aparatur tersebut terhadap kebijakan program Aplikasi Alpukat Betawi dengan respon yang diberikan aparatur tersebut apakah memiliki kecenderungan untuk menerima, bersikap netral saja, atau bahkan menolak. Implementor bisa saja mengalami kegagalan dalam melaksanakan sebuah kebijakan atau program karena disebabkan adanya penolakan terhadap tujuan suatu kebijakan. Dengan melihat respon tersebut, pemerintah daerah dapat mengambil

sikap untuk melakukan tindakan apakah perlu dilakukan pelatihan dan peningkatan pemahaman dari sikap para aparatur pemerintah tersebut.

Variabel disposisi ini menjadi penting dan harus disadari oleh para pelaksana program Aplikasi Alpukat Betawi di setiap wilayah Provinsi DKI Jakarta. Pemerintah daerah perlu memastikan agar pelaksanaan Aplikasi Alpukat Betawi dapat berjalan dengan baik maka, kesiapan kapasitas SDM terlebih dahulu harus ditingkatkan dan diberikan bekal pemahaman yang baik. Para aparatur pemerintah, seperti yang dijelaskan oleh Edward III, harus dibekali pemahaman mengenai SOP pelaksanaan kebijakan atau program Aplikasi Alpukat Betawi.

Selain sikap atau disposisi dari aparatur pemerintah, sikap dari kelompok sasaran juga menjadi hal penting untuk diperhatikan. Sistem Aplikasi Alpukat Betawi yang merupakan wadah atau tempat untuk menampung dan menyerap aspirasi masyarakat untuk perencanaan pembangunan, artinya masyarakat sebagai kelompok sasaran dari program Aplikasi Alpukat Betawi harus mendapatkan perhatian, apakah masyarakat sudah siap dengan perubahan sistem yang ada. Kesiapan masyarakat dalam menerima perubahan sistem adalah sesuatu tahapan penting, karena berdampak pada efektif atau tidaknya pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi bergantung pada masyarakat. Pemerintah daerah perlu secara continue untuk turun melihat secara langsung di masyarakat untuk dapat memvalidasi apa yang diusulkan dan ditemui di lapangan selaras atau tidak berbeda.

Sikap masyarakat dalam kebijakan Aplikasi Alpukat Betawi menjadi studi penting untuk melihat pemahaman dan juga kecenderungan masyarakat dalam kepuasan terhadap layanan yang diberikan pemerintah ini. Penerimaan ataupun penolakan masyarakat terhadap kebijakan yang diambil pemerintah dalam pelaksanaan sistem Aplikasi Alpukat Betawi ini misalnya, pemerintah daerah Provinsi DKI Jakarta perlu melakukan tindakan-tindakan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap program Aplikasi Alpukat Betawi ini agar terjadi sinkronisasi antara sikap aparatur pemerintah dan juga sikap masyarakat dalam merespon pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi.

4. Birokrasi

Secara teori ruang lingkup implementasi kebijakan publik, struktur birokrasi dapat merujuk pada dua cakupan penting yaitu berkaitan dengan mekanisme dan struktur organisasi. Pertama, mekanisme dalam implementasi sebuah kebijakan atau program biasanya sudah terdapat standard operating procedures atau yang sering kita kenal dengan SOP. Standard operating procedures atau SOP merupakan hasil dari respon internal

dalam sebuah organisasi yang ditimbulkan akibat keterbatasan sumber daya yang ada dan juga penggunaan waktu dari pelaksana kebijakan dalam organisasi dan juga SOP merupakan bentuk agar terciptanya keseragaman dalam ruang kerja organisasi yang kompleks serta efektif dan efisien. SOP dapat dikatakan baik dengan mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, serta tidak berbelit dan mudah dipahami oleh aktor pelaksana dalam organisasi. Kedua, struktur organisasi pelaksana juga harus menghindari hal-hal yang berbelit, panjang dan kompleks. Para aparatur pemerintah yang memiliki wewenang dalam struktur organisasi harus menjamin adanya pengambilan keputusan atas ruang kerjanya dalam kebijakan atau program yang ditetapkan secara cepat dan tepat.

Pembahasan variabel struktur birokrasi ini dalam pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi menjadi penting untuk diperhatikan oleh pemerintah daerah dalam menerapkan sistem Aplikasi Alpukat Betawi yang baik khususnya di Provinsi DKI Jakarta. Impelementasi program Aplikasi Alpukat Betawi tidak bisa dilepaskan kaitannya dengan struktur birokrasi seperti yang telah dijelaskan diatas. Mekanisme pelaksanaannya atau SOP yang mengatur tata aturan kerja dan pelaksanaan program harus dapat dimengerti dengan baik oleh para pelaksana dan juga masyarakat selaku kelompok sasaran. Perkembangan dalam sistem pelayanan publik saat ini menempatkan objek layanan itu kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi di negara demokrasi seperti Indonesia. Sehingga rambu-rambu dalam pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi harus benar-benar disediakan SOP dan landasan hukum dalam pelaksanaannya sehingga pelaksana ditingkat terbawah mampu memahami tujuan dan sasaran dari program tersebut. Dengan begitu program akan dapat berjalan dengan baik tanpa terkendala ketidakjelasan sistem pelaksanaannya.

Partisipasi masyarakat saat ini menjadi salah satu indikator penting dalam perencanaan pembangunan baik nasional maupun ditingkat daerah. Yang perlu diperhatikan oleh pemerintah daerah Provinsi DKI Jakarta dalam pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi adalah dalam proses perumusan kebijakan tentunya akan dilibatkan sejumlah aktor kebijakan yang memiliki wewenang membuat kebijakan yang tentunya berusaha untuk mempengaruhi perilaku birokrat atau pelaksana lapangan dalam rangka untuk mengatur agar dapat memasukkan kepentingan-kepentingan baik individunya maupun kelompok. Hal demikian harus menjadi perhatian khusus bagi pemerintah daerah agar pelaksanaan Aplikasi Alpukat Betawi berjalan secara objektif dan transparan dengan mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai yang utama. Struktur organisasi dalam pelaksanaan program harus jelas dan alur koordinasi menjadi faktor penting dalam

pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi. Seperti yang dijelaskan oleh Edward III tentang fragmentasi dalam struktur birokrasi yang sebagian besar berasal dari tekanan diluar unit organisasi seperti legislatif, pejabat eksekutif, kelompok kepentingan yang dalam pelaksanaan program berpotensi mempengaruhi stabilitas kekuatan dari organisasi pelaksana program. Seperti yang telah sedikit dibahas dalam pembahasan di atas bahwa semakin banyak keterlibatan aktor atau lembaga lain dalam kebijakan maka semakin banyak pula pengaruh kepentingan dalam pengambilan keputusan.

Aparatur pemerintah yang melaksanakan sistem Aplikasi Alpukat Betawi disetiap tingkatan wilayah yang bertugas melakukan input data ataupun validasi dan verifikasi usulan aspirasi masyarakat yang dilakukan melalui online dengan menggunakan web terpadu Aplikasi Alpukat Betawi Provinsi DKI Jakarta harus dapat menjaga integritas dan profesionalitas dalam bekerja agar apa yang telah menjadi keinginan masyarakat dapat direalisasikan dengan penyeleksian yang objektif berdasarkan SOP yang telah ditentukan oleh Pemerintah daerah.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi inovasi kebijakan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

a. Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam berkomunikasi dengan masyarakat adalah dengan cara sosialisasi langsung kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta menjaga kejelasan informasi dengan cara melakukan komunikasi serta berkoordinasi dengan pusat sebagai pembuat kebijakan dan menjaga koordinasi antar bidang yang menjadi pelaksanaan kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi. Secara internal komunikasi yang dilakukan didalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta terbilang sudah bagus karena dengan kemampuan pegawai yang sekarang, hampir tidak ditemukan kesalahpahaman diantara pegawai yang melaksanakan tugas dan kewajibannya atau terjadi ketidakjelasan tanggung jawab.

b. Sumberdaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

1. Kemampuan dan Kecakapan Pegawai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta memiliki sumber daya yang baik dalam bidang kemampuan pegawai. Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi tidak menemui kesulitan dalam sumber daya manusia seperti staf yang tidak kompeten dan kebingungan dalam pelaksanaan kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi dilapangan.

2. Kegiatan dalam Menyebarkan Informasi tentang Kebijakan

Penyebaran informasi yang dilakukan adalah tentang bagaimana unsur-unsur kebijakan disampaikan kepada bidang pelaksana kebijakan dengan baik, dan dimengerti untuk dilaksanakan sehingga menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan kebijakan yang diterapkan. Cara yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

yaitu dengan penyebaran informasi secara langsung kepada masyarakat, atau menunjuk instansi pemerintah seperti kelurahan/kecamatan untuk menyebarkan informasi tentang bidang kependudukan. Jika ada regulasi baru, bagian staf operator data bahan informasi lah yang bertugas menyebarkan regulasi tersebut.

3. Sarana dan Prasarana yang Mendukung

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta memiliki fasilitas yang cukup lengkap untuk mendukung pelaksanaan kebijakan Program Aplikasi Alpukat Betawi dan prasarana yang cukup lengkap juga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saat berada dilingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta seperti tersedianya ruang tunggu untuk mengantri, mesin nomor antrian yang digunakan untuk menunggu giliran dipanggil dan mendapat pelayanan .

c. Disposisi

Disposisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam melaksanakan agenda sehari-hari telah sesuai dengan pedoman, peraturan serta dasar hukum pelaksanaannya, terlihat dari pelayanan yang diberikan tidak menemui kendala teknis seperti kesalahan pegawai (human error).

d. Birokrasi

Pelaksanaan birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta seperti halnya pada dinas-dinas lain berjalan menurut keinginan pemerintah pusat dan telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan SOP yang diterapkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dan pegawai terikat dengan landasan hukum yang diinginkan pemerintah pusat, sehingga pelaksanaan dan penerapan kebijakannya juga diawasi oleh pemerintah pusat.

2. Program Aplikasi Alpukat Betawi merupakan sebuah inovasi baru dalam proses pelayanan pembuatan dokumen untuk pelayanan administrasi kependudukan secara cepat namun tetap efektif. Standar pelayanan diperlukan dalam pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan agar dapat menyediakan layanan dengan cepat serta efisien. Standar pada pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan di Provinsi DKI Jakarta melalui Program Aplikasi

Alpukat Betawi didasarkan pada standar pelayanan sesuai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

a. Prosedur pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prosedur pelayanan merupakan kemudahan dan kesederhanaan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi persyaratan pelayanan. Pada tahap ini prosedur menjadi sangat mudah, jelas serta tidak berbelit-belit. Mekanisme prosedur pelayanan dalam pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Aplikasi Alpukat Betawi menjadi lebih sederhana dan memudahkan. Tentu saja cara ini jauh berbeda dibandingkan dengan pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya yang membutuhkan proses prosedur yang rumit. Dengan program ini, hanya perlu mengurus dokumen pelayanan administrasi kependudukan hanya dengan satu loket service point saja. Artinya ini tentu bisa mempermudah masyarakat mengenai pengurusan dokumen pelayanan administrasi kependudukan.

b. Waktu Penyelesaian

Bentuk pelayanan terbaik merupakan bentuk layanan yang mampu dilaksanakan secara tepat waktu yaitu tepat pada waktu yang sudah ditentukan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa yang dimaksudkan dalam waktu penyelesaian yaitu jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan terhitung dari tanggal diterimanya permohonan sampai pada selesainya pelayanan termasuk didalamnya yaitu keluhan yang harus terkait pada aspek ketepatan waktu pada suatu pelayanan dengan memperhatikan ketentuan waktu dalam pelayanan. Waktu penyelesaian pelayanan turut menentukan seberapa besar tingkat kepuasan terhadap masyarakat. Apabila pelayanan tersebut didapatkan ternyata belum sesuai dan atau melebihi waktu selesainya proses pelayanan seperti dengan waktu yang ditentukan, tentu masyarakat pun merasakan kekecewaan. Pada program Program Aplikasi Alpukat Betawi, operator program menyampaikan keterangan waktu yang diperlukan yaitu satu sampai tiga hari kerja. Sehingga

menurut penelitian, masyarakat menilai bahwa waktu yang telah ditentukan untuk menyelesaikan dokumen pelayanan administrasi kependudukan telah sesuai yakni satu sampai tiga hari kerja. Kondisi ini tentu saja berbeda dibandingkan dengan jangka waktu dalam pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan yang biasa dilakukan dimana masyarakat memerlukan waktu hingga 14 hari. Dengan kecepatan dari waktu yang telah diberikan pada Program Aplikasi Alpukat Betawi dalam pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan tentu dirasa sangat efektif untuk masyarakat, sebab masyarakat tidak membutuhkan waktu lama untuk memperoleh dokumen-dokumen dari program Program Aplikasi Alpukat Betawi.

c. Biaya pelayanan.

Biaya layanan atau tarif diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah biaya layanan atau tarif layanan beserta rinciannya yang telah disepakati pada pelaksanaan layanan yang berkenaan dengan pembebanan biaya pelayanan secara wajar serta rinci dan tentunya tidak bertentangan dengan ketentuan yang telah ada sebelumnya. Program Aplikasi Alpukat Betawi tidak membebaskan biaya pelayanan dalam pembuatan dokumen layanan administrasi kependudukan. Hal ini karena Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 79A tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengatur dalam pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan tidak dibebankan biaya. Menurut temuan hasil pada penelitian, masyarakat merasakan bahwa penggunaan aplikasi Program Aplikasi Alpukat Betawi untuk membuat dokumen pelayanan untuk administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya. Pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Aplikasi Alpukat Betawi dinilai tidak menjadi beban keuangan masyarakat sehingga membuat masyarakat sekitar senang.

d. Produk Layanan.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adapun Yang diartikan mengenai produk pelayanan yaitu produk dari kegiatan pelayanan dan diberikan pada pengguna pelayanan agar sesuai pada

ketetapan yang sudah ditentukan dan terhindar pada terjadinya suatu bentuk kekeliruan secara teknis, maupun dari segi pengajuan permohonan yang sudah diserahkan terlebih dahulu. Dari hasil penelitian, produk layanan pada Program Aplikasi Alpukat Betawi dibedakan dalam dua bentuk, yaitu berupa fisik maupun non fisik. Bentuk produk dalam layanan fisik yakni pelayanan pencetakan e-KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang membutuhkan blangko untuk pencetakannya. Sedangkan untuk produk berupa layanan non fisik yaitu penerbitan Kartu Keluarga (KK) menggunakan QR yang dapat diunduh menggunakan Program Aplikasi Alpukat Betawi, selanjutnya dapat dicetak menggunakan kertas HVS.

e. Sarana dan Prasarana.

Sebuah program memerlukan sarana maupun prasarana untuk mendukung jalannya program itu sendiri. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dalam pelayanan publik wajib memberikan sarana serta prasarana cukup memadai. Dalam hal ini yaitu terkait pada tersedianya alat pendukung dalam pelayanan dan juga kenyamanan dan juga kemudahan untuk mendapatkan bentuk pelayanan. Menurut hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta sudah menyiapkan sarana yang diperlukan dalam program Program Aplikasi Alpukat Betawi. Sarana tersebut berupa mesin printer yang digunakan sebagai alat cetak Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak, dan E-KTP dan blangko yang sesuai untuk setiap dokumen. Sementara itu, unit pelayanan administrasi kependudukan menyediakan sarana prasarana dimana Program Aplikasi Alpukat Betawi dilaksanakan, antara lain berupa tempat ataupun loket pelayanan serta jaringan koneksi internet guna mendukung akses ke sistem aplikasi tersebut.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.

Suatu program layanan dianggap berhasil jika sumber daya manusia yang terlibat pada program itu mempunyai keterampilan serta pengetahuan sesuai dengan yang diperlukan. Sumber daya manusia suatu program pelayanan bisa dikatakan juga sebagai pemberi layanan. Petugas pemberi layanan tidak hanya harus memahami dasar-dasar program tetapi juga memiliki perilaku yang sesuai dengan pengguna layanan. Sesuai dengan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi petugas dalam memberikan layanan ditentukan secara tepat didasarkan pada pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap, serta perilaku sesuai dengan yang diharapkan agar penerima layanan merasa puas dengan hasil kerja dari petugas pemberi layanan. Dari hasil yang sudah diteliti, bahwa ini sudah sesuai pada pemberi layanan yaitu bersikap ramah serta sopan untuk memberikan pelayanan dan mempunyai kemampuan serta pengetahuan yang diperlukan terkait program Program Aplikasi Alpukat Betawi. Ketika pemberi layanan cukup berkompeten, maka hal ini akan agar masyarakat merasa senang terhadap layanan serta cepat mengerti dengan proses dan persyaratan dalam pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan melalui program Program Aplikasi Alpukat Betawi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta juga mengadakan seleksi pengadaan pegawai guna menjadi petugas operator maupun pemberi layanan program pada Program Aplikasi Alpukat Betawi. Melalui seleksi dan penerimaan para pegawai operator, mereka yang telah terpilih kemudian ditempatkan pada setiap unit pelayanan administrasi kependudukan. Namun sebelum dilakukan penempatan, pegawai atau operator Program Aplikasi Alpukat Betawidiberikan pengetahuan dan arahan terkait Program Aplikasi Alpukat Betawi serta bagaimana mekanisme tata cara dan peraturannya. Sehingga, para operator Program Aplikasi Alpukat Betawi dapat memberikan pelayanan secara lebih maksimal serta efektif dalam melaksanakan pekerjaannya.

3. Dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Program Aplikasi Alpukat Betawi dalam variabel komunikasi dalam pelaksanaan Program Aplikasi Alpukat Betawi, upaya meningkatkan efektivitas dalam pelaksanaan Program Aplikasi Alpukat Betawi telah dilakukan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta seperti melakukan sosialisasi program baik kepada para pelaksana kebijakan ataupun kepada sasaran kebijakan yaitu masyarakat. Pengaruh sumber daya yang dimiliki juga menjadi penentu dalam pelaksanaan Program Aplikasi Alpukat Betawi, kesiapan dan kemampuan sumber daya aparatur pemerintah secara kuantitas dan kualitas sudah mencukupi. Terbukti dengan pelaksanaan sistem yang sudah baik.

Selanjutnya adalah sikap para pelaksana dalam merespon adanya Program

Aplikasi Alpukat Betawi ini. Jika dilihat dari disposisi atau sikap yang ditampilkan baik dari aparat pemerintah yang bertugas menyelenggarakan sistem Program Aplikasi Alpukat Betawi atau dari respon masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan pelaksanaan Program Aplikasi Alpukat Betawi yang telah berjalan baik dalam beberapa tahun sejak pertama kali ditetapkan menunjukkan adanya penerimaan sikap masyarakat yang baik, hal tersebut disebabkan karena inovasi yang dilakukan memberikan dampak positif seperti dijelaskan dalam paragraf pertama. Terakhir adalah variabel struktur birokrasi, yang perlu diperhatikan dalam variabel ini adalah kesesuaian SOP dan juga struktur organisasi yang tidak berbelit, sistematis dan jelas. Hal tersebut sudah terlihat dalam proses Program Aplikasi Alpukat Betawi yang telah tersistem dengan beberapa tingkat atau jenjang Program Aplikasi Alpukat Betawi.

Secara keseluruhan dari pelaksanaan Program Aplikasi Alpukat Betawi dan juga dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dapat kita simpulkan telah berjalan dengan baik walaupun dalam beberapa hal masih perlu dilakukan perbaikan sistem agar kedepannya sistem Program Aplikasi Alpukat Betawi tidak sekedar berjalan dengan baik sebagai sistem tapi secara kebutuhan masyarakat dapat benar-benar terpenuhi dengan objektif dan transparan yang diakomodir oleh sistem dari Program Aplikasi Alpukat Betawi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Perlunya sosialisasi di tingkat RW dan RT terkait adanya Program Aplikasi Alpukat Betawi sehingga diharapkan masyarakat Provinsi DKI Jakarta bisa mengenal bagaimana pelayanan dalam pembuatan dokumen pelayanan administrasi kependudukan baru melalui program Aplikasi Alpukat.
2. Guna meningkatkan efektivitas serta efisiensi pada pelayanan yang diberikan oleh program Program Aplikasi Alpukat Betawi, sebaiknya menambah tenaga operator. Paling tidak, dalam satu loket layanan harus memiliki dua operator.
3. Perlu adanya peningkatan dalam penyediaan sarana serta prasarana di loket pelayanan guna memperbaiki kualitas kenyamanan bagi operator program. Dan butuh ditingkatkannya jaringan koneksi internet agar supaya tidak menghalangi jalannya proses pada pelayanan dalam pembuatan dokumen pelayanan

administrasi kependudukan melalui program Program Aplikasi Alpukat Betawi.

4. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengembangkan penelitian ini, hendaknya dapat berfokus pada hal-hal lain yang belum dibahas dalam penelitian ini. Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi inspirasi untuk peneliti di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2014). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Anisa, H. N. (2019). *Implementasi Pelayanan Three in One (3 in 1) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar*. 1–86.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.
- Cahya, R. D. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Elektronik Online Pelayanan Kependudukan (E-Open) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19. *Https://Medium.Com/*, 2016, 1–9. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, terj. Achmad Fawaid. Pustaka Pelajar.
- Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta. (2013). *Renstra Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Tahun 2013-2017*. Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta.
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>
- Firdaus, I. (2019). *Implementasi Kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang*. 1–162. <http://eprints.untirta.ac.id/1438/>
- Hardani, U. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250. <http://eprints.binadarma.ac.id/id/eprint/382>
- Hussaen, S. (2022). Analisis Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kantor Lurah Penjaringan Kecamatan Penjaringan Kota Administrasi Jakarta Utara. *AKRAB JUARA*, 7(8.5.2017), 2003–2005. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Junior, M. P. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di

- BPPT Kota Semarang). *E-Jurnal Undip*.
- Karbeka, Y. P. (2022). “*Inovasi Pelayanan Publik (Membaca Arahan Presiden)*.” <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--inovasi-pelayanan-publikmembaca-arahan-presiden>
- Lasmidjah, H. (1987). *Jakarta-ku Jakarta-mu Jakarta-Kita*. Yayasan Pencinta Sejarah dan Pemda DKI Jakarta Raya.
- Marselus, N. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 64–69.
- May, wawancara oleh Cindy Feliana Saputri (2023). *Implementasi Inovasi Kebijakan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta) (Februari)*.
- Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mulyanto Angkat, K., Kadir, A., & Isnaini, I. (2018). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 7(1), 33. <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- Muriawan, A., Subarkah, S., & Sulistyowaty. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Jurnal Suara Keadilan*, 21(1), 1–16. <https://doi.org/10.24176/sk.v21i1.5675>
- Nata, wawancara oleh Cindy Feliana Saputri (2023). *Implementasi Inovasi Kebijakan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta) (Februari)*.
- Negeri, T. K. K. D. (2020). *Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah : Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis dan Manajemen*.
- Nugroho, A. (2011). *Perancangan dan Implementasi Sistem Berbasis Data*. Andi Publisher.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta.
- Raditya Wirawan, wawancara oleh Cindy Feliana Saputri (2023). *Implementasi Inovasi Kebijakan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan*

Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta) (Januari).

- Rahman, M. F., Azani, S. S., & Rengganis, G. P. (2022). Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di DKI Jakarta. *JISPENDIORA: Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan Dan Humaniora*, 1(2), 19–32.
- Rangkuti, N. S. (2020). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang*. Universitas Sumatera Utara.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Singarimbun, M. (1989). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- Sipil, P., Kesatuan, N., Indonesia, R., Perundang-undangan, P., Daerah, P., Daerah, P., & Ibukota, K. (2019). *Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 85 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*.
- Soedjono, A. (1991). *Bentuk Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*. Rineka Cipta.
- Soenarko. (2000). *Public Policy: Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisa Kebijaksanaan Pemerintah, Cetakan Kedua*. Airlangga University Press.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryabata, S. (1987). *Metode Penelitian*. Rajawali.
- Wahab, S. A. (2014). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara* (B. Aksara (ed.)).
- Warjana, B. R. & S. S. (2006). *Kepemimpinan Dasar-Dasar dan pengembangannya*. Penerbit Andi.
- Widodo, J. (2008). *Analisis Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Winarno, B. (2007). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo.

LAMPIRAN

Gambar 14 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Prof. Dr. Hamka Km.2 Kampus III Ngaliyan Semarang Kode Pos 50185
Telepon (024) 76435986; Website: www.fisip.walisongo.ac.id

Nomor : 2866/Un.10.6/K/KM.05.01/12/2022 07 Januari 2022
Lamp : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth.
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami sampaikan, bahwa dalam rangka pelaksanaan *Penulisan Skripsi* Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Walisongo, maka kami mohon perkenan Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa tersebut di bawah ini untuk melakukan Penelitian Skripsi yang berjudul "*Inovasi Kebijakan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta)*" di tempat/instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Nama : Cindy Feliana Saputri
NIM : 1906016007
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ilmu Politik
Tempat/ Tgl lahir : Nganjuk, 07 Januari 2001
CP/e-mail : 081388585524/cindyfeliana007@gmail.com
Nama Ayah/ Ibu : Pumomo/Painem
Pekerjaan : Wiraswasta/Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jln. Swadaya VIII RT 013 RW 001 Duren Sawit Jakarta Timur, 13440

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


Dekan
Kasubag Akademik
A. Gunawan, S.Ag, M.H

Tembusan :
Dekan FISIP UIN Walisongo

Gambar 15 Dokumentasi Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Letjen S. Parman No. 7 Jakarta Barat
Telp. 5662400, 5662345, 5662296
J A K A R T A

Kode Pos 11440

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 883 / HM . 03.04

Bahwa yang namanya tersebut di bawah ini :

Nama : Cindy Feliana Saputri
NIM : 1906016007
Asal Universitas : Universitas Islam Negeri Walisongo
Program Studi / Fakultas : S-1 Ilmu Politik / Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

telah melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penyusunan skripsi, berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan judul skripsi "Inovasi Kebijakan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta".

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 31 Januari 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta,

Budi Awaluddin
NIP 197801171997111001

Tembusan

1. Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo
2. Dekan FISIP Universitas Islam Negeri Walisongo

Gambar 16 Draft Pertanyaan Wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

Lampiran Daftar Pertanyaan

“Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta)”

Pertanyaan untuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

1. Apa yang dimaksud dengan program aplikasi Alpukat Betawi?
2. Hal apa yang melatarbelakangi terbentuknya program aplikasi Alpukat Betawi?
3. Apa saja dasar hukum yang menjadi pedoman dimunculkannya program aplikasi Alpukat Betawi ini?
4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menganalisis permasalahan yang menjadi dasar terbentuknya program aplikasi Alpukat Betawi?
5. Apa saja bentuk layanan dari inovasi program aplikasi Alpukat Betawi?
6. Apakah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta terjun langsung dalam mengidentifikasi masalah atau hanya menganalisis berdasarkan aduan dari masyarakat?
7. Bagaimana proses pengembangan inovasi program aplikasi Alpukat Betawi?
8. Apa saja tindak lanjut dalam pengembangan inovasi program aplikasi Alpukat Betawi?
9. Apakah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta mengadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai program ini?
10. Bagaimana upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam mengenalkan program ini kepada masyarakat?
11. Apa manfaat dari adanya program aplikasi Alpukat Betawi?
12. Bagaimana hasil terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta setelah adanya inovasi program ini?
13. Apa faktor pendukung dan penghambat dari proses inovasi program aplikasi Alpukat Betawi?

***Gambar 17* Draft Pertanyaan Wawancara Masyarakat DKI Jakarta Yang Menggunakan Program Aplikasi Alpukat Betawi**

Pertanyaan untuk masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan program aplikasi Alpukat Betawi?

1. Apakah anda mengetahui adanya program aplikasi Alpukat Betawi?
2. Menurut anda apa yang dimaksud dengan program aplikasi Alpukat Betawi?
3. Apakah sebelumnya anda pernah membuat dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi Alpukat Betawi?
4. Apa saja dokumen yang anda dapatkan melalui program aplikasi Alpukat Betawi?
5. Bagaimana pelayanan program aplikasi Alpukat Betawi yang anda rasakan?
6. Apakah anda mengalami kesulitan dalam membuat dokumen administrasi kependudukan melalui program aplikasi Alpukat Betawi?
7. Menurut anda apakah terdapat perbedaan dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dengan pembuatan dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi?
8. Apakah ada biaya tambahan dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan melalui program aplikasi Alpukat Betawi?
9. Bagaimana harapan anda mengenai pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi Alpukat Betawi?

Gambar 18 Dokumentasi Wawancara Bapak Darip



Gambar 19 Dokumentasi Wawancara Ibu May



Gambar 20 Dokumentasi Wawancara Bapak Nata





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Cindy Feliana Saputri
TTL : Nganjuk, 07 Januari 2001
Alamat : Jl. Swadaya VIII RT 013/001 Duren Sawit Jakarta Timur
NIM : 1906016007
Jurusan : Ilmu Politik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
IPK : 3,69
Agama : Islam
Email : cindyfeliana007@gmail.com
No. HP : 081388585524

RIWAYAT PENDIDIKAN

TK Islam Al Kalam (2006-2007)
SD Negeri Duren Sawit 16 (2007-2012)
SMP Negeri 202 Jakarta (2013-2015)
SMA BPS&K 1 Jakarta (2016-2019)

RIWAYAT ORGANISASI

Paskibraka Gedung Joang'45 Provinsi DKI Jakarta (2013-2014)
Ketua OSIS SMP Negeri 202 Jakarta (2014-2015)
Ketua Ekskul RAN (Remaja Anti Narkoba) SMA BPS&K 1 Jakarta (2017-2018)
Ketua OSIS SMA BPS&K 1 Jakarta (2018-2019)
Anggota Divisi Mangkang Ceria HMJ Ilmu Politik (2021-2022)

BEASISWA

Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (KJMU) (2019-2023)

PENGHARGAAN

Meraih piagam penghargaan sebagai "Siswa Berprestasi" di SMA BPS&K 1 Jakarta Tahun 2019