

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di seluruh negara dibelahan dunia, Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang menempati urutan ke-4 negara dengan jumlah penduduk terpadat di dunia dengan memiliki 3,51% dari jumlah populasi penduduk di dunia (Worldometers.info). Dari padatnya jumlah penduduk di Indonesia, berbagai macam budaya, kultur, agama, dan lain-lain kerap kali menjadi masalah di dalam negara yang bermunculan dan mendesak pemerintah untuk segera mungkin mengambil sebuah kebijakan pelayanan publik (Angkat & Abdul, 2017).

Dengan faktor pertumbuhan penduduk yang besar dan juga padat serta kualitas sumber daya manusia yang rendah ini juga menjadi penyebab permasalahan yang kerap terjadi di dalam instansi pemerintahan (Wiryanto, 2021). Dengan pertumbuhan penduduk Indonesia yang sangat pesat dan penambahan jumlah penduduk yang cepet tetapi penambahan ini tidak dibarengin dengan peningkatan sumber daya manusia itu yang akan mengakibatkan terjadi permasalahan seperti; kemiskinan, kesehatan, pengangguran.

Penduduk DKI Jakarta pada 30 Juni 2021 berjumlah 11,25 juta jiwa, jumlah ini setara dengan 4,13% dari total penduduk Indonesia yang mencapai 272,23 juta jiwa. Penduduk Jakarta Timur menempati posisi pertama yaitu 28,76% atau sekitar 3,04 juta jiwa, di posisi kedua ditempati oleh Jakarta Barat dengan jumlah 2,43 juta jiwa, di posisi ketiga ditempati oleh Jakarta Selatan dengan jumlah penduduk sebanyak 2,22 juta jiwa, berikutnya Jakarta Utara 1,78 juta jiwa, dan posisi terakhir

ditempati oleh Kepulauan Seribu dengan Jumlah 0,03 juta jiwa (Akun Instagram Resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta).

Kota Jakarta Timur merupakan kota padat penduduk yang penduduknya tidak hanya berasal dari Jakarta saja melainkan ada yang dari luar Jakarta. Apalagi Jakarta sebagai Ibu Kota Negara yang menjadi tempat untuk mengadu nasib penduduk Indonesia (Yunaida, 2021). Dengan jumlah penduduk yang besar seperti ini, Indonesia terutama Jakarta Timur tentunya membutuhkan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah (Angkat & Abdul, 2017). Dengan padatnya penduduk maka dari itu banyak juga kepentingan di dalam daerah tersebut. Mulai dari pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan kepentingan lain yang terkait dengan data kependudukan untuk mempermudah masyarakat dalam segala urusan (Assari, 2021).

Tabel 1.1 Daftar Agama Penduduk DKI Jakarta Juni 2021

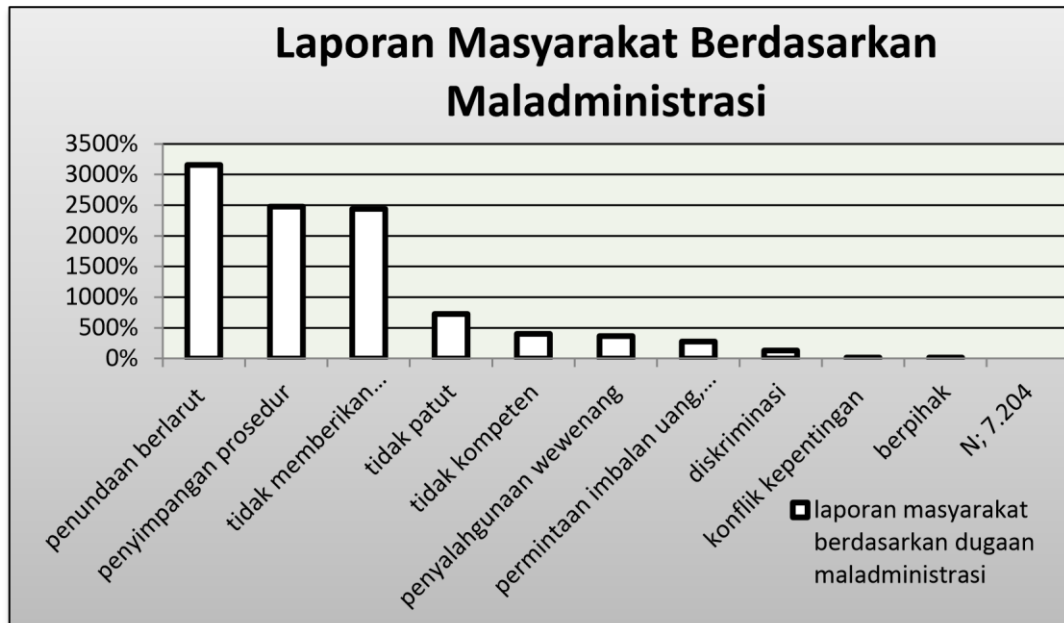
No	Agama	Jumlah
1	Islam	9,43 juta jiwa (83,81%)
2	Kristen	963,19 ribu jiwa (8,56%)
3	Hindu	20,34 ribu jiwa (0,18%)
4	Budha	396,91 ribu jiwa (3,53%)
5	Khatolik	438,13 ribu jiwa (3,9%)
6	Konghucu	1,665 jiwa (0,01%)
7	Ateis (tidak memiliki kepercayaan)	260 jiwa

Sumber: databoks.katadata.co.id

Pada akhir tahun 2017 Ombudsman menunjukkan fakta bahwa sebagian besar instansi pelayanan publik di Indonesia memiliki rapor merah, baik di tingkat daerah maupun tingkat nasional. Di lain waktu pada akhir tahun 2019 Ombudsman

Republik Indonesia (ORI) juga mengungkapkan bahwa saat ini tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah semakin rendah (Monoarfa, dkk., 2020).

Tabel 1.2. Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2020



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia. Laporan Tahunan 2020

Berdasarkan tabel 1.3 tentang dugaan maladministrasi diketahui laporan tertinggi berkaitan dengan penundaan berlarut yang mencapai 31,57% dari keseluruhan total laporan yaitu sekitar 7.204 laporan. Yang terdiri dari 6.522 laporan reguler, 559 laporan cepat, dan 123 investigasi atas prakarsa sendiri. Masyarakat yang dimana seharusnya mendapatkan pelayanan publik yang baik tetapi mendapatkan pelayanan yang kurang baik karena adanya perilaku maladministrasi yang dilakukan oleh pelayanan publik itu sendiri (Monoarfa et al., 2020).

Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat *modern* seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahannya, dan memberikan kemudahan terhadap akses informasi terutama informasi tentang pemerintahan (Atthahara, 2018). Saat ini dunia memasuki era baru yaitu Era revolusi industri (4.0), yang dimana semua kepentingan sekarang dapat dilakukan dengan mudah dan dapat di akses secara elektronik (Ismiyarto, 2017).

Dengan perkembangan zaman dan era *modern* banyak kalangan yang berlomba-lomba untuk bisa mengikuti sesuai dengan perubahan yang ada seperti pelayanan kependudukan di setiap daerah sudah mulai mengikuti perkembangan zaman dengan membuat kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil menjadi *online* atau elektronik untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan, membuat, dan mendapatkan data kependudukan ini dengan efektif dan efisien (Arinda, Prilly Resa. dkk, 2014). Dahulu sistem pelayanan menggunakan sistem manual yang menyebabkan terjadinya antrian yang panjang, membuat penumpukan di dalam instansi tersebut dan timbul Korupsi Kolusi Nepotisme dalam proses pembuatan atau mendapatkan data kependudukan, dengan mengikuti perkembangan zaman ini dan dengan adanya kebijakan *elektronik* yang pemerintah lakukan di dalam instansi pemerintahan Korupsi Kolusi dan Nepotisme sudah mulai berkurang (Ismiyanto. 2019).

Persaingan di kancah dunia sudah sangat ketat maka jika ingin bersaing dengan dunia, penduduk Indonesia harus memiliki daya saing dan produktivitas yang berkualitas. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis *internet* sedang menjadi *trend* bagi pemerintah pusat hingga pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat (Atthahara, 2018).

Reformasi birokrasi menjadi faktor yang sangat penting di dalam suatu negara, negara maju telah merasakan manis dari adanya reformasi birokrasi (Ismiyarto, 2017). Reformasi birokrasi ini menjadi kunci atau hal yang sangat penting untuk melakukan pembangunan nasional, reformasi birokrasi yang dilakukan dapat berdampak langsung kepada perbaikan kualitas kebijakan publik, transparansi untuk kesejahteraan masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Adanya reformasi birokrasi ini juga menjadi tujuan pemerintah baik pusat maupun pemerintah daerah untuk menarik para investor agar menanamkan modalnya di Indonesia.

Berbagai kendala yang menjadi faktor penyebab belum banyak dilakukannya upaya yang sistematis untuk memperbaiki kinerja pemerintah di Indonesia. Upaya yang dilakukan pemerintah pusat atau daerah masih lebih banyak bersifat sporadis dan tidak terintegrasi dengan baik sehingga hasilnya belum banyak dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan program tersebut. Program yang hanya bersifat tumbal sulam dan sporadis cenderung tidak efektif karena perbaikan yang dapat dilakukan dalam satu aspek pemerintahan akan terkooptasi oleh praktik buruk yang terjadi pada aspek pemerintahan lainnya (Dwiyanto, 2018).

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antar masyarakat dan penyelenggaraan dalam pelayanan publik. Pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, kewajiban, tanggung jawab dan kewenangan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koorporasi yang baik, supaya terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik (Cahyaningrum, Anisa & Rino, Ardhian Nugroho, 2019).

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi dan sumber daya. Menurut Hardiyansyah (2011:238) menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Oleh karena itu, faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada semakin rendahnya kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Masyarakat Indonesia menginginkan aparat pemerintahan maupun instansi kedinasan di seluruh Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat (Malela, 2021). Masih banyak koreksi atau hutang pemerintahan terhadap pelayanan publik di Indonesia pada saat ini, dan

tidak menutup kemungkinan di wilayah Jakarta Timur melalui instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur menjadi salah satu pelaksanaan dari kebijakan pelayanan publik (Pebriani & Rohman, 2019).

Administrasi kependudukan sebuah rangkaian kegiatan penataan dan juga penertipan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil pelayanan publik. Sistem layanan terpadu berbasis *online* ini merupakan terobosan baru di bidang manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, mempercepat proses pelayanan terhadap publik ini. Salah satu terobosan pelayanan berbasis *online* dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur ini bernama Aplikasi Alpukat Betawi.

Gambar 1.1 Aplikasi Alpukat Betawi



Sumber: Aplikasi Alpukat Betawi

Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Alpukat Betawi



Sumber: Aplikasi Alpukat Betawi

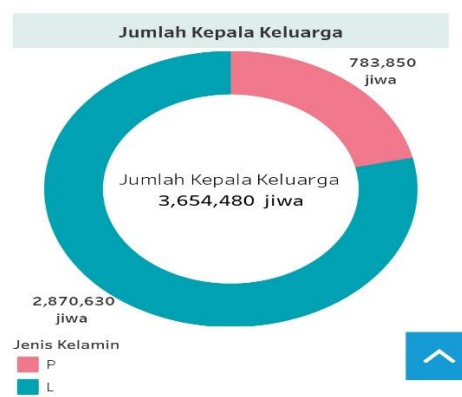
Alpukat Betawi adalah kanal pelayanan yang memberikan akses langsung kepada penduduk khususnya warga DKI Jakarta untuk mengajukan layanan administrasi kependudukan. Alpukat betawi kepanjangan dari Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan CepAt dan AkuraT. Alpukat Betawi merupakan aplikasi yang berisi layanan administrasi kependudukan dengan menggunakan teknologi berbasis *android* pertama yang ada di seluruh kelurahan dan kecamatan di Kota DKI Jakarta. Dibuatnya Aplikasi Alpukat Betawi agar masyarakat mendapatkan kemudahan akses dan percepatan pelayanan pada aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tetapi, dalam implementasinya aplikasi ini jika dilihat dari *Playstore* Aplikasi Alpukat Betawi mendapatkan *rating* 3,1. Terdapat beberapa ulasan dari yang positif hingga kritik negatif dengan bintang satu. Diantaranya yakni ulasan positif dari masyarakat; “Untung ada aplikasi ini, ganti KTP rusak gampang banget terimakasih Pemprov DKI keren banget dah”, “Keren banget Alpukat Betawi,



sukses terus pelayanan warga DKI Jakarta”. Berikutnya ulasan negatif diberikan oleh masyarakat; “Jujur aplikasi ini tidak membantu, lemot banget, *upload* data eror terus. Sedangkan minta cetak KTP dibilangnya sistem off suruh balik minggu depan, malah ditanya penting banget?”, “Emang pantas ibukota harus pindah, aplikasi ibukota kok seperti in?”

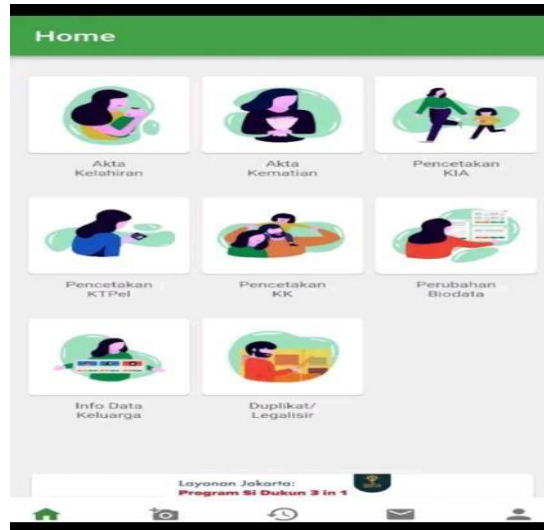
Gambar 1.3 Jumlah Kepala Keluarga



Sumber: <https://kependudukancapil.jakarta.go.id>

Dari Jumlah penduduk DKI Jakarta yang berjumlah 11,25 Juta jiwa dan jumlah kepala keluarga di DKI Jakarta sebanyak 3.654.480 jiwa, yang terdaftar sebagai pengguna aktif Aplikasi Alpukat Betawi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta sebanyak 8.935 Warga saja yang dimana pengguna Aplikasi ini belum ada 1% dari total jumlah Penduduk DKI Jakarta serta jumlah kepala keluarga di DKI Jakarta (Riyanto, Toni dan Tobing, 2020).

Gambar 1.4 Tampilan Menu Aplikasi Alpukat Betawi



**Sumber: Aplikasi Alpukat Betawi**

Dengan hadirnya Alpukat Betawi bertujuan untuk membantu masyarakat, khususnya dalam mengurus beberapa kebutuhan yang melingkupi administrasi kependudukan. Dalam aplikasi tersebut terdapat berbagai opsi pengajuan jenis pelayanan kependudukan yang bisa kita sesuaikan dengan kebutuhan kita saja, terdapat pengajuan pembuatan Akte Kematian, Akte Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, E-KTP, Perubahan Elemen Data, Info Data Keluarga dan Legalisir Data Kependudukan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang tersebut, terdapat beberapa hal yang perlu dirumuskan dalam masalah yang penulis kaji adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil melalui Aplikasi Alpukat Betawi?
2. Bagaimana perbandingan sebelum dan sesudah implementasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil melalui Aplikasi Alpukat Betawi?
3. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap implementasi Aplikasi Alpukat Betawi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis implementasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil melalui Aplikasi Alpukat Betawi.
2. Menganalisis perbandingan sebelum dan sesudah implementasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil melalui Aplikasi Alpukat Betawi
3. Menganalisis persepsi masyarakat terhadap implementasi Aplikasi Alpukat Betawi

## **1.4 Signifikansi Penelitian**

### **1. 4. 1 Signifikansi Akademik**

Berbagai penelitian tentang transportasi publik telah banyak dilakukan sebelumnya, maka kajian pustaka penelitian sebelumnya yang juga dijadikan rujukan penelitian ini yaitu 10 jurnal yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Publik.

Rujukan pertama dari penelitian yang berjudul, Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Go-Sigap di Kepolisian Resor Gresik oleh Satria Budi Setiawan dan Indah Prabawati, Universitas Negeri Surabaya, tahun 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dari efektifitas suatu program.

Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas penerapan aplikasi Go Sigap di kepolisian resort (Polres) Gresik tidak berjalan efektif, karena beberapa indikator tidak berjalan, seperti dimana program disosialisasikan banyak masyarakat di Gresik yang tidak pernah menerima sosialisasi dari Polres Gresik. Selanjutnya pemantauan program yakni belum ada pemantauan khusus dari Polres Gresik mengenai aplikasi tersebut, hanya dilakukan pembaharuan dan waktu yang dibutuhkan cukup lama yaitu enam bulan terhitung mulai bulan November 2018 sampai April 2019. Artikel ini relevan dengan penelitian pada bagian latar belakang yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis temukan saat berada dilapangan.

Rujukan kedua dari penelitian yang berjudul, Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, yang ditulis oleh Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhan Nugroho. Dipublikasikan dalam jurnal administrasi publik 7 (2) (2019); 103-115, yang berisikan tentang pelaksanaan inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Aplikasi “Dukcapil dalam Genggaman” oleh Dispendukcapil Kota Surakarta. Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang diperoleh dengan wawancara dan dokumentasi, pemilihan informan pelaksana menggunakan *Snowball* sampling.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa pelaksanaan inovasi pelaksanaan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” dari 6 tripologi inovasi yang ada, hanya dimensi organisasional pada tripologi proses (organisasional) sistemik yang tidak memenuhi. Hal tersebut terjadi karena tidak adanya perubahan pada struktur organisasi dari dinas yang terkait. Pada inovasi sistemik, masih banyak kendala jaringan yang ditemukan pada penggunaan layanan tersebut. Artikel ini relevan dengan penelitian pada bagian latar belakang yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis temukan saat berada dilapangan.

Rujukan ketiga dari penelitian yang berjudul, Strategi Humas Pemkot Bontang dalam penyebarluasan Informasi Pembangunan Daerah di Kelurahan Guntung Kota Bontang oleh Anna Kus Saparti, Adam Idris, dan Jamal Amin, Universitas Mulawarrman, tahun 2016. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis strategi yang digunakan Humas Pemkot Bontang dalam menyebarluaskan informasi pembangunan daerah di Kelurahan Guntung.

Dengan hasil penelitian media cetak dalam menyampaikan informasi, pelaksanaan strategi ini kurang mendapat respon yang baik dari masyarakat karena kurang sesuai dengan kondisi sosial ekonomi dan masyarakat setempat. Kedua media elektronik, masyarakat kurang responsif terhadap informasi yang disajikan melalui media ini, kendalanya bersifat teknis; sinyal radio/televisei yang kurang baik diterima di wilayah Guntung. Terakhir, media komunikasi tatap muka. Media ini paling sesuai dengan kondisi sosial ekonomi dan budaya masyarakat Guntung sangat sensitif terhadap informasi yang diberikan melalui media ini. Namun intensitas kegiatan ini dinilai masih kurang, sehingga perlu ditingkatkan frekuensi pelaksanaannya.

Jadi relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu secara garis besar pembahasan memiliki kesamaan dengan yang dilakukan peneliti sehingga setidaknya penelitian memberikan sumbangsih ide peneliti dalam menggali data terhadap informan. Namun perbedaannya itu di program inovasi dan tempat penelitiannya. Artikel ini relevan dengan penelitian pada bagian latar diatas belakang yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis temukan saat berada dilapangan mengenai faktor penyebab penyebarluasan informasi tidak berjalan dengan baik yaitu; dari kendala sinyal sampai dengan tidak sesuai dengan kondisi masyarakat disekitar.

Rujukan keempat dari penelitian yang berjudul, *Media Center Sebagai Pusat Pelayanan Informasi Publik Dalam Penyebarluasan Aktivitas Pemerintahan Kepada Masyarakat Di Kabupaten Pinrang* Oleh Bakri, Alimuddin Unde, Tuti Bahfiarti, Universitas Hasanuddin. 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara

membangun semangat jiwa nasionalisme dalam komunikasi strategis di kalangan pemuda nusantara menuju kerja sama antarbangsa melalui *Indonesia-Korea Youth Exchange Program (IKYEP)*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini, media *center* Kabupaten Pinrang merupakan sebuah bentuk dari konvergensi media elektronik dan media cetak. Konvergensi hal ini tidak hanya memberikan akses informasi kepada masyarakat, tetapi juga memeberikan banyak kemudahan bagi wartawan, bertanggung jawab untuk menerbitkan berita. Manfaat media *center* Kabupaten Pinrang dalam menyebarkan informasi belum terbukti optimal karena informasi yang disebarluaskan sebatas tentang informasi kesuksesan termasuk prestasi pemerintah tidak dapat dipisahkan dari sebuah pencitraan pemerintah atau instansi saja. Artikel ini relevan dengan penelitian pada bagian metode penelitian yang menggunakan teknik *purposive sampling* yang dimana peneliti menganggap bahwa informan memiliki informasi yang diperlukan untuk penelitiannya dengan banyak pertimbangan didalam perekrutmen informan.

Rujukan kelima dari penelitian yang berjudul, Implementasi *EGovernment* pada Kelurahan Pasurungan Lor Kota Tegal Berbasis *Service Oriented Architecture* (SAO) yang ditulis oleh Oman Somantri Dan Indra Dwi Hasta, Politeknik Harapan Bersama. Tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah aplikasi *e-government* berbasis *web* pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal sehingga adanya sebuah peningkatan pelayanan bagi masyarakat sekitar menjadi lebih baik dan lebih optimal.

Dengan hasil penelitian ialah *e-government* merupakan salah satu solusi terbaik dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan khususnya di wilayah Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal kepada masyarakat sehingga menjadi lebih baik dan efisien.

Jadi penelitian ini memiliki relevansi yang akan dilakukan peneliti membahas terkait inovasi pelayanan publik dalam menerbitkan dokumen kependudukan yang memiliki kesamaan objek yaitu meneliti sebuah program inovasi *online*. Namun perbedaannya penelitian diatas mengambil penelitian di Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal sedangkan peneliti akan melakukannya di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Pusat dan Kementrian Dalam Negri.

Rujukan keenam dari penelitian yang berjudul, Efektivitas Penerapan BDiso (Banyuwangi Digital Society) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi) Yang Dituliskan oleh Prilly Resa Arinda, Suryadi, dan Romula Adiano, Universitas Brawijaya. Tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana efektivitas proses pelaksanaan program SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan) dalam meningkatkan mutu pelayanan di bidang pendidikan di Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Dengan hasil penelitian bahwa kebijakan penerapan B-Diso yang diambil oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi merupakan kebijakan yang kurang tepat. Hal ini terlihat dari penerapan SIAP *Online* di Kabupaten Banyuwangi yang belum mencapai titik terbaik. Pelaksanaan kebijakan tidak begitu sensitif dan tidak tahu



sebagian besar masyarakat di Kabupaten Banyuwangi yang tidak dapat menggunakan sistem pelayanan berdasarkan angka, maka hanya sebagian kecil masyarakat yang mampu menguasai teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Banyuwangi belum mencapai efektivitas sampai saat ini. Artikel ini relevan dengan penelitian pada bagian teori yang digunakan dalam penelitian, teori yang digunakan yaitu inovasi, pelayanan publik yang dimana pada penelitian yang mengangkat judul ini inovasi pelayanan publik terkait aplikasi ini sangat membantu peneliti dalam melakukan observasi atau pengamatan dilapangan.

Rujukan ketujuh dari penelitian yang berjudul, Efektifitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa Dan Kelurahan (SIDALEH) di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara ditulis oleh Arib Hilmy Raihan, Dr. Muh. Jamal Amin, M.Si., Melati Dama, S.Sos., Universitas Mulawarman. 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan aplikasi sistem informasi desa dan kelurahan (SIDALEH) di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (SIDALEH) di Desa Rapak Lambur sejauh ini sudah sangat efektif. Selain itu faktor penghambat aplikasi sistem informasi desa dan kelurahan (SIDALEH) di Desa Rapak Lambur yaitu anggaran operasional dan pengembangan aplikasi.

Jadi Artikel ini relevan dengan penelitian pada bagian teori yang digunakan dalam penelitian, teori yang digunakan yaitu inovasi, efektifitas dan pelayanan

publik yang dimana pada penelitian yang mengangkat judul ini inovasi pelayanan publik terkait aplikasi ini sangat membantu peneliti dalam melakukan observasi atau pengamatan dilapangan dan juga dalam pembuatan kerangka pemikiran.

Rujukan kedelapan dari penelitian yang berjudul, Fungsi Humas Desa Sebagai Pengelola Informasi di Era Keterbukaan Informasi Publik yang ditulis oleh Dikhorir Afnan. 2019. Aktivitas pengelolaan informasi dan dokumentasi adalah bagian integral dari suatu kelembagaan atau organisasi. Aktivitas ini terkait langsung dengan fungsi manajemen puncak. Keterbukaan informasi publik adalah aspek demokrasi yang menjunjung tinggi kebebasan dan hak asasi manusia dalam memperoleh informasi yang benar. Upaya peningkatan pelayanan secara kontinyu dan pengelolaan informasi bagi instansinya, mendorong perasa serta masyarakat dalam menyukseskan program pemerintah, baik ditingkat desa, provisnsi maupun di tingkat pusat. Pada jurnal yang berjudul "*Fungsi Humas Desa Sebagai Pengelola Informasi Di Era Keterbukaan Informasi Publik*". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu purposive sampling terhadap pengelola informasi dan dokumen yang ada di Desa Kasugengan Kidul Kecamatan Depok Kabupaten Cirebon.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap perangkat desa difungsikan perannya sebagai humas desa atau pengelola informasi yang berkewajiban memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat. Upaya mengembangkan kemandirian dan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pengetahuan, sikap, keterampilan, perilaku, kemampuan, kesadaran serta memanfaatkan sumber daya melalui penetapan kebijakan, program, kegiatan dan pendampingan yang

sesuai dengan esensi masalah dan prioritas kebutuhan masyarakat desa ini diharapkan menghasilkan kondisi masyarakat yang berdaya guna.

Jadi persamaan penelitian ini adalah sama-sama berusaha menjelaskan Upaya peningkatan pelayanan secara *kontinue* dan pengelolaan informasi bagi instansinya, mendorong perasa serta masyarakat dalam menyukseskan program pemerintah, baik ditingkat desa, provisnsi maupun di tingkat pusat. Namun fokus masalahnya berbeda yakni penelitian diatas terkait sebagai humas desa atau pengelola informasi yang berkewajiban memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat sedangkan penelitian ini akan memebahas tentang pelaksanaan pengawasan kualitas pelayanan publik terkait dengan inovasi yang dikeluarkan instansi.

Rujukan kesembilan dari penelitian yang berjudul, Inovasi Pelayanan Publik (Studi Upaya Inovasi Paket Perizinan Oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan) yang ditulis oleh Sintia Andayani, Universitas Airlangga. 2016. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya inovasi paket perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif denagn menggunakan teknik perolehan informan yaitu purpositive sampling, teknik perolehan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan reduksi data, penyajian data hingga penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan upaya inovasi paket perizinan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di BPPT Sidoarjo melalui penyederhanaan persyaratan, penghematan biaya, dan percepatan penyelesaian perizinan. Dalam implementasinya masih banyak ditemui kekurangannya seperti keterlambatan penyelesaian, proses pengurusan yang masih rumit, atau praktek pencaloan hingga kecurangan yang berasal dari pihak internal atau diri sendiri. Artikel ini relevan dengan penelitian pada bagian metodologi penelitian yang dimana metode penelitian ini sangat penting yang akan menentukan cara apa yang akan kita gunakan didalam penelitian baik itu dari sektor penulisan maupun saat peneliti turun kelapangan untuk melakukan observasi atau penelitian.

Rujukan kesepuluh dari penelitian yang berjudul, Inovasi Pelayanan Publik Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi *E-Health* Di Kota Surabaya) yang ditulis oleh Rizvanda Meyliano Dharma Putra, Universitas Airlangga. 2018. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberlanjutan inovasi *E-Health* di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penentuan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling* dan *snowball*, sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang diperoleh ialah keberlanjutan inovasi e-health ini telah memenuhi standart untuk dikatakan sebagai *sustaining inovattion* menurut teori Stevels dengan melihat faktor-faktor seperti *re-design*, *product alternative* dan sistem yang telah ada didalamnya. Serta hampir memenuhi seluruh aspek-aspek yang dibutuhkan suatu inovasi pada era disrupsi menurut teori Clayton M. Christensen dengan melihat aspek-aspek seperti teknologi informasi, added value,

dan teknologi informasi kecuali aspek sharing ekonomi yang yang masih dalam proses pengembangan relevansi penelitian dibagian pembahasan.

Penelitian yang sudah ada sebelumnya lebih banyak membahas tentang implementasi *e-government* (Oman Somantri, Indra Dwi Hasta, dkk. 2014) namun juga ada penelitian terlebih dahulu yang membahas tentang strategi dan fungsi humas dalam menyebarluaskan informasi (Anna Kus Suparti, Adam Idris, Jamal Amin. 2016; Aminudin Z. 2016; Bakri, Alimmudin Unde, Tuti Bahfiarti. 2015; Dikhorir Afnan. 2019 dan Adi Nugroho Rahutomo. 2013). Ada juga penelitian terdahulu yang membahas tentang efektifitas penerapan aplikasi saja (Prilly Resa Arinda, dkk, 2014 dan Arib Hilmy Raihan, dkk, 2017). Dan yang terakhir penelitian terdahulu membahas tentang inovasi pelayanan publik (Sintia Andayani, 2016 dan Rizvanda Meyliano Dharma Putra, 2018 serta Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhan Nugroho 2019).

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya, sebagian besar penelitian sebelumnya hanya mendeskripsikan implementasi inovasi dalam menyebarluaskan informasi pelayanan publik sedangkan penelitian ini membahas Implementasi Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Melalui Melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Jakarta Timur dikaitkan dengan Model Edward III yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi penelitian dalam kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya pada Studi Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik dengan pengelolaan Aplikasi Alpukat Betawi Di Jakarta Timur dan/atau instansi pemerintah dalam penerapan reformasi Birokrasi terkait implementasi pelayanan publik dan memberikan tambahan data mengenai penerapan implementasi pelayanan publik yang efektif dan efisien.

#### **1. 4. 2 Signifikansi Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberi manfaat bagi peneliti terutama dalam mendalami implementasi pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Daerah terutama untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur. Peneliti juga berharap hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dan masukan untuk instansi tentang implementasi pelayanan publik, untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas dalam mengurus data kependudukan. Dan berbagai temuan dalam penelitian ini diharapkan sebagai salah satu bahan acuan atau referensi penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ide para peneliti dalam melakukan penelitian dengan tema atau masalah serupa.

#### **1.5 Sistematika Penelitian**

Untuk memudahkan dalam penulisan laporan penelitian implementasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil melalui Aplikasi Alpukat Betawi Sistematika penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang jelas dan sistematis sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini adalah bab pendahuluan yang merupakan gambaran umum mengenai dasar penelitian dilakukan, yang terdiri dari latar belakang masalah, permasalahan penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian yang terdiri dari signifikansi akademik, praktis dan sistematika penulisan. Dalam signifikansi penelitian akademik penelitian menguraikan tentang penelitian terdahulu yang pernah dilakukan.

## **BAB II KERANGKA TEORI**

Pada bab ini membahas mengenai kajian teori yang digunakan, kerangka berfikir dan asumsi penelitian. Disini peneliti menggunakan beberapa teori yang menunjang penelitian si peneliti yang Berjudul “Implementasi Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Melalui Aplikasi Alpukat Betawi” yaitu teori pelayanan publik, implementasi kebijakan publik. Kerangka pemikiran peneliti menggunakan Teori Implementasi Kebijakan Publik Model Edward III (dalam Winarno, 2016; 155-183) berisi Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi mengenai paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, teknik perolehan data, teknik analisis data, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian dan keterbatasan penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan juga pembahasan. Dari hasil penelitian Aplikasi Alpukat Betawi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta masih kurang maksimal dalam pelaksanaannya dimana di tingkat kelurahan sampai suku dinas belum mensosialisasikan aplikasi ini kepada masyarakat. Sebelum ada dan setelah ada Aplikasi Alpukat Betawi perlahan tingkat warga sadar administrasi kependudukan mulai meningkat. Masyarakat mengharapkan adanya sosialisasi lebih lagi, integritas aplikasi jangan terlalu buat banyak aplikasi tetapi satu aplikasi bisa dipakai untuk semua kebutuhan masyarakat DKI Jakarta khususnya warga Jakarta Timur.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan, rekomendasi akademik, dan juga rekomendasi praktis.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka ini berisi tentang judul-judul jurnal, buku, alamat *website* dan produk hukum yang menjadi referensi untuk penulis.