

PENERAPAN INOVASI APLIKASI ALPUKAT BETAWI SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL JAKARTA UTARA

Dini Rohmah¹, Dejehave Al Jannah²

^{1,2}Ilmu Pemerintahan, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Indonesia
email: dinirhmhh@gmail.com¹, dejehave.jannah@uta45jakarta.ac.id²

Abstrak

Pentingnya digitalisasi dalam pelayanan publik merupakan isu yang semakin relevan di era teknologi informasi dan komunikasi yang pesat. Digitalisasi merujuk pada transformasi proses dan layanan publik dari format konvensional menjadi bentuk yang lebih berbasis teknologi digital. Berikut beberapa alasan mengapa digitalisasi sangat penting dalam pelayanan publik efisiensi dan produktivitas dengan digitalisasi, proses administrasi dan transaksi menjadi lebih efisien dan cepat. Penggunaan sistem otomatisasi dan teknologi digital mengurangi ketergantungan pada proses manual, sehingga mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dalam memberikan pelayanan publik. Dengan adanya proses digitalisasi memberikan kemudahan baik bagi para aparat ataupun para masyarakat dengan adanya inovasi pelayanan melalui aplikasi Alpukat Betawi dalam pelayanan perbaikan data kewarganegaraan seperti pencatatan KTP, Legalisir, Akta Perceraian, Akta Pernikahan, Akta Kematian, Akta Kelahiran, KIA, Kartu Keluarga.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Pelayanan Publik.

Abstract

The importance of digitization in public services is an increasingly relevant issue in the era of rapid information and communication technology. Digitalization refers to the transformation of public processes and services from conventional formats into forms that are more digital technology-based. Following are some reasons why digitization is very important in public service efficiency and productivity. With digitization, administrative and transaction processes become more efficient and faster. The use of automation systems and digital technology reduces dependence on manual processes, thereby reducing the time and costs required in providing public services. With the digitalization process, it makes it easy for both officials and the community with service innovation through the Betawi Avocado application in service of improving citizenship data such as registration of KTP, Legalization, Divorce Certificate, Marriage Certificate, Death Certificate, Birth Certificate, KIA, Family Card.

Keywords: Innovation, Public Service, Public Service Applications.

PENDAHULUAN

Inovasi dikaitkan dengan beberapa bentuk perubahan baru dalam suatu kegiatan atau. Menurut Sutarno (2012:134-135) mendefinisikan inovasi menjadi cara baru untuk mengatur pekerjaan dan dilaksanakan pada suatu organisasi dalam mempromosikan dan mendorong keunggulan kompetitif. Inovasi organisasi yaitu kebutuhan dalam mengubah atau memperbaiki suatu proses. Inovasi organisasi memberikan dorongan kepada individu agar memiliki pemikiran yang kreatif dan mandiri untuk menerapkan pengetahuan pribadi pada tantangan organisasi. Setiap organisasi dapat melakukan inovasi, termasuk bagi organisasi pemerintahan, pendidikan, dan perusahaan. Peran nilai pembelajaran dan pengetahuan sangat penting dalam berinovasi.

Instansi pemerintah telah banyak yang melakukan inovasi yaitu salah satunya Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Suku Dinas dan Pencatatan Sipil Jakarta Utara. Adanya inovasi ini jadi mempermudah layanan administrasi kependudukan secara online. Aplikasi ini memberikan solusi yang efektif dalam mengelola data kependudukan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Inovasi baru yang dibuat harus diperkenalkan kepada pasar untuk dapat dipakai dan diterima dengan luas. Proses ini mulai diperkenalkan dan dipakai oleh masyarakat secara mluas dan proses ini dikatakan sebagai proses difusi. Rogers dalam Suryani (2008:305) mendefinisikan sebagai proses dimana inovasi diberitahukan dari saluran tertentu, pada kurun waktu antara anggota suatu sistem sosial.

METODE

Penggunaan metode penelitian kualitatif deskriptif sebagai metode pada penelitian ini. Menurut Koentjaraningrat (1986) menyatakan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian pada bidang ilmu kemanusiaan melalui kegiatan yang didasarkan disiplin ilmiah pengumpulan dan penganalisisan hubungan serta fakta-fakta alam dan masyarakat guna menemukan metode baru dan prinsip pengetahuan sebagai upaya menanggapi hal itu. Pada penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif supaya menjadi faktor pendukung dalam menganalisis kasus inovasi aplikasi Alpukat Betawi dan bagaimana penerapan penggunaan aplikasi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Peraturan Menteri No 91 Tahun 2021 bahwa pelayanan publik yang kemudian dikatakan inovasi yaitu terobosan jenis layanan seperti ide/gagasan modifikasi dan kreatif yang memberi kegunaan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak. Pengembangan inovasi dilakukan menjadi pengupayaan untuk meningkatkannya kualitas serta menyebarkan inovasi, dalam artian bahwa tujuan diberlakukannya pengembangan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyebaran. Mengingat di Indonesia sesudah diberlakukannya otonomi daerah maka sistem pemerintah bisa pula berubah disertai penuntutan perubahan terhadap harapan masyarakat mengenai kualitas dari pelayanan (Anggraeny, 2013) dengan terciptanya suatu inovasi akan menjadi ukuran nyata atas keberhasilan dari otonomi daerah. Semenjak ada otonomi daerah kepuasan masyarakat ikut meningkat sebab pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk melakukan terobosan baru (Anggraeny, 2013).

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Administrasi Jakarta Utara melakukan optimalisasi digitalisasi layanan administrasi kependudukan (Adminduk) secara daring. Optimalisasi digitalisasi bisa masyarakat manfaatkan lewat aplikasi android Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat (Alpukat) Betawi. Peluncuran aplikasi alpukat betawi tersebut sudah dilakukan mulai dari awal bulan Februari tahun 2020 yang terdapat dengan versi android dan bisa mengunduhnya lewat google play store dan mengaksesnya, sekitar 8.935 warga Jakarta yang tercatat aktif menggunakan aplikasi Alpukat Betawi yang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta buat (Amrullah dan Amanda, 2020). Fakta tersebut memperlihatkan bahwa terdapat banyak masyarakat yang belum berminat pada pelayanan publik online. Masyarakat lebih terbiasa datang langsung ke kantor pelayanan untuk pengelolaan administrasi kependudukan.

Pada pelayanan publik sebagai wujud dari inovasi, maka aplikasi "alpukat betawi" bisa dianggap sudah memenuhinya beberapa indikator menciptakan kualitas layanan publik, bila diperhatikan dari indikator yang dijelaskan oleh Inu Kencana Syafie, aplikasi "alpukat betawi" sudah memperlihatkan cepatnya pelayanan yang diberikan. Tuntutan agar datang langsung ke dinas tidak lagi dirasakan masyarakat dalam mengurus berkas, tetapi sekadar mengambil dokumen kependudukan yang telah selesai. Bila diperhatikan biaya untuk melaksanakan pelayanan jelas lewat aplikasi ini akan memangkas biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Tetapi, bila diperhatikan segi mutu pelayanannya memperlihatkan sesuatu yang sedikit ketidaksesuaian karna masyarakat banyak mengeluh pada penggunaan aplikasi "alpukat betawi". Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Administrasi Jakarta Utara mengungkapkan optimalisasi digitalisasi pelayanan Adminduk dengan aplikasi Alpukat Betawi menjadi upaya untuk mencegah tersebarnya Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Pada aplikasi Alpukat Betawi, diterangkan bahwa pemohon bisa menggunakan berbagai fitur layanan Adminduk seperti Legalisir atau Duplikat AKTA, Info Data Keluarga, Perubahan Biodata, Pencetakan Kartu Keluarga, Pencetakan KTP Elektronik, Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kematian, dan Akta Kelahiran.

Apabila akses pada salah satu fiturnya sudah dilakukan, pemohon nantinya memperoleh pemberitahuan dari service poin Dukcapil yang bertugas melakukan verifikasi berkas kelengkapan permohonan yang sudah diunggah pada aplikasi tersebut. Jika ingin konsultasi, masyarakat bisa pula melakukan komunikasi dengan petugas lewat aplikasi WhatsApp yang terdapat pada spanduk di depan Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Administrasi Jakarta Utara. Bukan sekadar optimalisasi digitalisasi layanan daring, namun tersedia pula kotak drop permohonan yang bisa masyarakat manfaatkan. Kemudian dibuka juga pelayanan konsultasi dari aplikasi WhatsApp pada aplikasi Alpukat Betawi, diterangkan pemohon bisa menggunakan berbagai fitur

pelayanan Adminduk seperti Legalisir atau Duplikat AKTA, Info Data Keluarga, Perubahan Biodata, Pencetakan Kartu Keluarga, Pencetakan KTP Elektronik, Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kematian, dan Akta Kelahiran. Apabila akses pada salah satu fiturnya sudah dilakukan, pemohon nantinya memperoleh pemberitahuan dari service poin Duckcapil yang bertugas melakukan verifikasi berkas kelengkapan permohonan yang sudah diunggah pada aplikasi tersebut.

Sudin Dukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Jakarta Utara telah menerapkan inovasi dengan menggunakan aplikasi bernama "Alpukat Betawi". Berbagai fitur yang unggul disediakan di aplikasi ini, yaitu:

Pendaftaran Penduduk Baru pengguna dapat melakukan pendaftaran sebagai penduduk baru secara online. Mereka dapat mengisi formulir dan mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti kartu identitas, akta kelahiran, atau akta nikah, jadi proses mendaftarkan bisa dilaksanakan secara mudah dan cepat. Permohonan Kartu Identitas pengguna dapat mengajukan permohonan pembuatan kartu identitas penduduk (KTP) melalui aplikasi ini. Mereka dapat mengisi formulir permohonan, melampirkan dokumen pendukung, dan menjadwalkan waktu untuk kunjungan ke kantor Dukcapil guna pengambilan foto dan sidik jari. Pendaftaran Kelahiran Aplikasi ini juga memungkinkan pengguna untuk mendaftarkan kelahiran anak mereka secara online. Mereka dapat mengisi data anak dan orang tua, mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan, serta memilih waktu kunjungan ke kantor Dukcapil untuk mendapatkan akta kelahiran. Permohonan Akta Nikah pengguna dapat mengajukan permohonan pembuatan akta nikah melalui aplikasi ini. Mereka dapat mengisi formulir permohonan, melampirkan dokumen-dokumen pendukung, dan mengatur waktu kunjungan ke kantor Dukcapil untuk proses verifikasi dan pembuatan akta nikah. Cek Status Permohonan Aplikasi ini juga menyediakan fitur untuk mengecek status permohonan yang telah diajukan. Pengguna dapat memantau perkembangan permohonan mereka, mulai dari proses verifikasi hingga pengambilan dokumen.

Selain fitur-fitur tersebut, aplikasi Sudin Dukcapil Alpukat Betawi juga memberikan informasi terkait persyaratan, prosedur, dan biaya layanan administrasi kependudukan. Hal ini membantu pengguna untuk memahami persiapan yang perlu dilakukan sebelum mengajukan permohonan. Dengan adanya aplikasi Sudin Dukcapil Alpukat Betawi, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat Betawi. Aplikasi ini memberikan solusi yang nyaman dan modern dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan, serta mempercepat proses pengurusan berbagai dokumen penting berupa, akta nikah, akta kelahiran, dan KTP.

Pengelolaan Data Kependudukan yang Efisien Aplikasi "Alpukat Betawi" membantu Sudin Dukcapil Jakarta Utara dalam mengelola data kependudukan dengan lebih efisien. Melalui aplikasi ini, data kependudukan dapat diakses, diperbaharui, dan dikelola secara terpusat, sehingga meminimalkan risiko kesalahan atau kehilangan informasi. Proses mengelola datanya bisa menjadi akurat, cepat, serta mudah dilacak, memungkinkan petugas Dukcapil agar melayani masyarakat dengan baik. Peningkatan Aksesibilitas dan Kemudahan Layanan Aplikasi ini memberikan kemudahan akses kepada masyarakat Jakarta Utara untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Masyarakat dapat mengakses aplikasi Alpukat Betawi melalui perangkat ponsel pintar mereka dan mengajukan permohonan layanan seperti mengubah data kependudukan, pembuatan akta kematian, akta kelahiran, kartu identitas penduduk (KTP), dan lain sebagainya. Hal ini mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk datang ke kantor Dukcapil secara langsung.

Peningkatan Keamanan Data Pribadi Aplikasi Alpukat Betawi disertai kecanggihan sistem keamanan agar data pribadi masyarakat terlindungi. Dengan adanya enkripsi data dan kontrol akses yang ketat, aplikasi ini membantu mencegah penyalahgunaan dan kebocoran informasi sensitif. Masyarakat dapat merasa aman dan nyaman dalam memberikan data pribadi mereka kepada Sudin Dukcapil melalui aplikasi ini. Pemantauan dan Pelaporan Real-Time Aplikasi ini juga memungkinkan Sudin Dukcapil Jakarta Utara untuk melakukan pemantauan dan pelaporan real-time terkait proses administrasi kependudukan. Data yang terkumpul melalui aplikasi bisa memberi informasi yang bermanfaat untuk memutuskan secara akurat dan cepat. Kemudian, aplikasi itu juga memungkinkan penggunaan analitik data untuk mengidentifikasi tren dan pola yang dapat digunakan untuk perencanaan kebijakan kependudukan di wilayah tersebut.

Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas dengan adanya aplikasi "Alpukat Betawi", Sudin Dukcapil Jakarta Utara dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan

layanan administrasi kependudukan. Masyarakat dapat melacak status permohonan mereka secara online dan memperoleh informasi yang jelas mengenai proses yang sedang berjalan. Hal ini mengurangi potensi kebingungan atau ketidakjelasan dalam layanan yang diberikan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dengan penerapan inovasi aplikasi "Alpukat Betawi" di Sudin Dukcapil Jakarta Utara, proses administrasi kependudukan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Aplikasi ini memberikan manfaat bagi masyarakat dengan mempercepat proses pelayanan, meningkatkan keamanan data pribadi, dan mempermudah akses terhadap layanan administrasi kependudukan.

SIMPULAN

Dengan adanya inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Alpukat Betawi menjadikan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada publik selain dapat dijangkau dari mana saja juga dapat menghemat waktu, memberikan efektivitas yang cukup signifikan dalam menerima pelayanan. Untuk menggunakan aplikasi Alpukat Betawi ini masyarakat hanya perlu memiliki smartphone untuk dapat mengakses aplikasi dan juga memahami cara penggunaan dari aplikasi tersebut. Administrasi kependudukan menjadi lebih terarah dan juga lebih efisien, dan transparan. Inovasi publik ini sangat berguna bagi seluruh masyarakat, dalam penggunaan aplikasi ini masyarakat perlu mengikuti beberapa tata cara atau prosedur untuk penggunaannya, dan setelah menggunakan aplikasi ini masyarakat hanya perlu datang membawa bukti untuk mengambil berkas yang telah diurus lewat aplikasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Drs. I Wayan Suwendra, S.Pd., M.Pd. Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan. 2018. Bali. Nilacakra.
- Kominfo Ju. (2021). Sudin Dukcapil Jakarta Utara Optimalkan Digitalisasi Pelayanan Daring Via Aplikasi Betawi. Diakses Pada 20 Juli 2023 (<https://Utara.Jakarta.Go.Id/Sudin-Dukcapil-Jakarta-Utara-Optimalkan-Digitalisasi-Pelayanan-Daring-Via-Aplikasi-Betawi>).
- Muhammad Fatur Rahman1., Silvia Shyfa Azani., Githa Putri Rengganis. 2022. Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dki Jakarta.
- Sumanjoyo Hutagalung., Simon. Hernawan Dedi., 2018. Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Yogyakarta. Deepublish.
- Yosephina Ohoiwutan, Ilham. 2022. Inovasi Pelayanan Adminduk : Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Jawa Tengah. Wawasan Ilmu.