

IMPLEMENTASI PELAYANAN BERBASIS DIGITALISASI GOVERNMENT PADA APLIKASI ALPUKAT BETAWI DI KECAMATAN PENJARINGAN JAKARTA UTARA

Iqbal Aidar Idrus¹, Azwar Anas²

¹Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta,
Sunter Permai Raya, DKI Jakarta
idrusiqbal@yahoo.com

²Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta,
Sunter Permai Raya, DKI Jakarta
azwaranas1059@gmail.com

ABSTRACT

Implementasi kebijakan layanan pada program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan didasari dengan asas Peraturan Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring atau online. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memberikan potret dengan jelas mengenai permasalahan yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data yang ada secara sistematis. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator model implementasi kebijakan Shabbir Cheema dan Dennis Rondinelli disertai teori electronic government dan konsep smart city sebagai pendukungnya. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di wilayah Kecamatan Penjaringan belum optimal. Karena, sebagian besar masyarakat atau warga Kecamatan Penjaringan belum mengetahui informasi adanya program Aplikasi Alpukat Betawi. Keberadaan program Aplikasi Alpukat Betawi bagi masyarakat di wilayah Kecamatan Penjaringan berdaya guna untuk memberikan akses kemudahan, kecepatan dan kejangkauan masyarakat dari kejauhan terkait kepengurusan dokumen kependudukan secara online sehingga mendorong terciptanya konsep smart city melalui dimensi smart governance. Akan tetapi, masyarakat Kecamatan Penjaringan menilai program Aplikasi Alpukat Betawi masih belum efektif sebab terdapat kerusakan pada sistem yang tidak bisa membaca ketersediaan jaringan internet pengguna yang sudah terkoneksi dan tidak bisa membaca akun pengguna sebagai kepala keluarga yang akan mencetak Kartu Keluarga (KK) sehingga menimbulkan kesulitan masyarakat Kecamatan Penjaringan untuk mengakses program tersebut.

Keywords: Alpukat Betawi, Implementasi Kebijakan dan Electronic Government

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara dalam memenuhi berbagai kebutuhan dasar dan hak – hak sipil bagi setiap warga negara atas penyediaan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh pelaksana pelayanan publik. Menurut Sadu Wasistiono (dalam Hardiyansyah, 2011:11) menjelaskan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimotori dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menekankan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif.

Standar penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, prima dan berkualitas menjadi tolok ukur dalam proses pelayanan guna menciptakan kesamaan hak, keadilan dan konsistensi. Menurut Caiden (dalam Agus Dwiyanto, 2015:137) mengatakan bahwa standarisasi pelayanan publik dimaksudkan untuk menjaga keadilan, persamaan, konsistensi dan keseragaman tindakan birokrasi dalam melayani. Oleh sebab itu, pelayanan publik yang kompeten mengedepankan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang dapat menjangkau khalayak masyarakat dari kejauhan guna memper-

mudah proses pelayanan secara langsung sehingga tidak perlu kian kemari untuk datang ke tempat penyedia layanan.

Memasuki era modernisasi masyarakat dipaksa untuk mengikuti perubahan yang dinobatkan dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin kentara sehingga masyarakat dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna menunjang kelangsungan hidup. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi tersebut membuat masyarakat lebih mudah mengakses segala sesuatu kebutuhan terkait pentingnya akan informasi dan komunikasi di tengah – tengah masyarakat modern. Sadar akan pentingnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat menuntut pemerintah untuk memberikan penyediaan layanan berbasis digital guna mempermudah proses pelayanan dengan cepat tanpa proses yang berbelit – belit.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di dalam tubuh pemerintahan memiliki peran penting yang digunakan untuk mengolah data, mencakup proses dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, akurat, tepat waktu dan dapat dipertanggung jawabkan. Sesuai dengan Intruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *electronic government* mengisyaratkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dijalankan secara optimal. Disusul dengan Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (PBE) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, berkualitas dan terpercaya.

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

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen data penduduk sesuai dengan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yang menjelaskan bahwa dalam rangka mewujudkan administrasi kependudukan sebagai tanda atau identitas warga negara Indonesia yang pada hakikatnya memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi. Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar layanan berbasis teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dibutuhkan pemanfaatan teknologi dalam pencapaian menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi masalah pendataan kependudukan.

Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring atau online untuk mampu membantu proses kepengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di DKI Jakarta. Keberadaan regulasi tersebut mendorong Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk melakukan berbagai inovasi terkait pelayanan dokumen kependudukan guna memfasilitasi dan mewedahi kebutuhan masyarakat akan kepengurusan data kependudukan yang dapat menjangkau keberadaan masyarakat dari kejauhan. Hadirnya program Aplikasi Alpukat Betawi merupakan salah satu langkah konkrit Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mengoptimalkan layanan kependudukan dengan cepat, akurat dan terukur. Dengan adanya program Aplikasi Alpukat Betawi masyarakat dapat mengakses melalui *smartphone* dengan mudah sehingga saat proses layanan berlangsung tidak memakan waktu, boros ongkos dan lambat serta masyarakat tidak lagi datang jauh – jauh ke tempat penyedia layanan.

Aplikasi Alpukat Betawi merupakan akronim dari akses langsung pelayanan dokumen kepen-

dudukan cepat dan akurat yang telah diluncurkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mempermudah proses layanan pendaftaran kependudukan secara online yang sudah terintegritasi dengan instansi pemerintah lainnya yang mencakup pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Dengan aplikasi Alpukat Betawi masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan, penjadwalan, monitoring dan memutakhirkan kelengkapan data administrasi kependudukan. Fitur yang tersedia dalam Aplikasi Alpukat Betawi diantaranya yaitu, pencetakan KTP elektronik, pencetakan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, perubahan biodata, legalisir/duplikat, informasi data keluarga, permohonan perpindahan, permohonan kedatangan, akta perkawinan (non muslim), akta perceraian (non muslim), lapor lahir luar negeri, lapor kawin luar negeri, lapor cerai luar negeri, dan pelayanan lintas sektor yakni data penduduk aktif usia sekolah. Berdasarkan data yang termuat *smartcityindo.com* pengguna Aplikasi Alpukat Betawi tercatat sudah ada 8.935 warga DKI Jakarta yang sudah terdaftar (*smartcityindo.com*, 2021). Program Aplikasi Alpukat Betawi terbentuk dilatarbelakangi dengan berbagai permasalahan terutama terkait kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang masih berbelit-belit, proses memakan waktu lama, tidak transparan dan boros ongkos. Oleh sebab itu, hadirnya program Aplikasi Alpukat Betawi menjadi sebuah alternatif baru untuk menghindari kepengurusan dokumen kependudukan yang masih menggunakan cara lama.

Namun, berdasarkan observasi awal di bulan Agustus tahun 2021, penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di wilayah Kecamatan Penjaringan masih belum optimal karena di lingkungan Kecamatan Penjaringan dan Kelurahan yang terafiliasi pada kenyataannya masyarakat masih belum mengetahui adanya program Aplikasi Alpukat Betawi. Sejalan dengan hal tersebut, program Aplikasi Alpukat Betawi dinilai masyarakat Kecamatan Penjaringan masih mengalami kerusakan pada sistem yang tidak membaca jaringan internet serta pada proses login, pengunggahan dan validasi dokumen ditolak karena sistem bermasalah. Kemudian, tidak bisa membaca ketersediaan jaringan internet pengguna yang sudah terkoneksi dan tidak bisa membaca akun pengguna sebagai kepala keluarga yang akan mencetak Kartu Keluarga (KK) sehingga menimbulkan kesulitan masyarakat Kecamatan Penjaringan untuk mengakses program tersebut. Hal ini berimplikasi pada pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi yang seharusnya berdaya guna untuk masyarakat Kecamatan Penjaringan justru belum bisa dimanfaatkan dengan efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggambarkan sebuah kondisi fenomena deskriptif kualitatif yang menggambarkan sebuah fenomena sosial dan berusaha mengangkat realitas tersebut ke dalam penelitian (Bungin, 2011:68). Sementara metode yang digunakan penulis menggunakan pendekatan studi kasus yang memusatkan diri pada satu unit tertentu dari berbagai fenomena (Sugiyono, 2010). Pemilihan penelitian dengan pendekatan studi kasus dikarenakan dapat meneliti masalah – masalah yang mendalam dan bersifat aktual. Metode pengumpulan data melalui alur mekanisme observasi, wawancara dan telaah dokumen (Bungin, 2013). Wawancara dilakukan terhadap informan yaitu Kepala Unit Pengeloa Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Provinsi DKI Jakarta dan Kesatuan Pelaksana Dukcapil Kecamatan Penjaringan.

PEMBAHASAN

Program Aplikasi Alpukat Betawi

Hadirnya program Aplikasi Alpukat Betawi diprakarsai dengan asas Peraturan Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring atau *online* untuk mampu membantu proses pengurusan dokumen kependudukan secara cepat, tepat dan terukur. Aplikasi Alpukat Betawi merupakan akronim dari akses langsung pelayanan dokumen kependudukan cepat dan akurat yang telah diluncurkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mempermudah proses layanan pendaftaran kependudukan secara online yang sudah terintegritasi dengan instansi pemerintah lainnya yang mencakup pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Dengan aplikasi Alpukat Betawi masyarakat Kecamatan Penjaringan dapat mengajukan permohonan layanan, penjadwalan, monitoring dan memutakhirkan kelengkapan data administrasi kependudukan. Fitur yang tersedia dalam Aplikasi Alpukat Betawi diantaranya yaitu, pencetakan KTP elektronik, pencetakan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, perubahan biodata, legalisir/duplikat, informasi data keluarga, permohonan perpindahan, permohonan kedatangan, akta perkawinan (non muslim), akta perceraian (non muslim), lapor lahir luar negeri, lapor kawin luar negeri, lapor cerai luar negeri, dan pelayanan lintas sektor yakni data penduduk aktif usia sekolah.

Adapun uraian dan penjelasan berdasarkan implementasi kebijakan Shabbir Cheema dan Dennis Rondinelli (Subarsono, 2013) sebagai berikut :

Kondisi Lingkungan

Pertama, kondisi lingkungan infrastruktur dan sarana pra-sarana merupakan tahap penting untuk penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan. Lingkungan tersebut digunakan sebagai penunjang agar pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan memiliki efektivitas dan efisiensi. Ketersediaan infrastruktur dan sarana pra-sarana di Kesatuan Pelaksana Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Penjaringan sudah cukup memadai baik di internal maupun eksternal. Adanya infrastruktur sarana dan pra-sarana di internal meliputi seperangkat komputer, jaringan internet, printer, mesin nomer antrian, CCTV, mesin *foto-copy*, wifi gratis, ruang tunggu, ruang anak – anak, ruang laktasi, perpustakaan, jalur khusus disabilitas merupakan salah satu bagian yang akan menopang pengimplementasian program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan. Hal ini ditujukan untuk warga Kecamatan Penjaringan sebagai pengguna Aplikasi Alpukat Betawi untuk memfasilitasi dalam pengambilan dokumen yang sudah terselesaikan di loket *service point* PTSP Kecamatan Penjaringan.

Tersedianya infrastruktur dan sarana pra-sarana di eksternal meliputi jaringan internet dan penyediaan pengantaran dokumen ke tempat pemohon dengan Gojek merupakan rekonstruksi pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi agar berjalan dengan optimal di Kecamatan Penjaringan. Stabilitas jaringan internet adalah komponen penting dalam pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi sebab jaringan internet yang ada di Kecamatan Penjaringan sudah cukup stabil sehingga dapat menjadi penghubung koneksi antara Kesatuan Pelaksana Dukcapil Kecamatan Penjaringan dan warganya untuk kepengurusan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi. Sementara itu, sarana pengantaran dokumen dengan Gojek merupakan fitur yang tersedia di Aplikasi Alpukat Betawi agar warga Kecamatan Penjaringan bisa memilih untuk pengambilan dokumen secara langsung di *loket service point* atau memilih Gojek untuk mengantarkan dokumen ke tempat tujuan sehingga sudah memfasilitasi warga Kecamatan Penjaringan dengan baik.

Kedua, kondisi lingkungan sosial dalam penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan dipengaruhi adanya dorongan dari masyarakat terutama yang mayoritasnya sudah memahami akan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga menekankan pelayanan dokumen kependudukan secara *online* yang disertai dengan adanya jaringan internet yang menjadi penghubung antara pemerintah dan masyarakatnya.

Ketiga, Kondisi lingkungan politik di Kecamatan Penjaringan mendukung hadirnya program Aplikasi Alpukat Betawi. Karena penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi membutuhkan keterlibatan pejabat publik dan pejabat politik di Kecamatan Penjaringan agar berlangsung program Aplikasi Alpukat Betawi berjalan secara efektif dan efisien. Keterlibatan tersebut ditandai dengan dukungan dari pejabat politik seperti Gubernur Anies Baswedan dan DPRD DKI Jakarta terutama dalam perumusan anggaran untuk penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan. Keterlibatan pejabat publik di Kecamatan Penjaringan dalam penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi mendukung dan mendorong karena seperangkat pejabat publik Kecamatan Penjaringan ikut andil dalam momen sosialisasi dan ikut menghadiri acara – acara yang berkaitan dengan pelaksanaan program terutama program Aplikasi Alpukat Betawi di wilayah Kecamatan Penjaringan. Keterlibatan pejabat publik dan pejabat politik merupakan bentuk dukungan adanya penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi agar pelaksanaan program tersebut bisa berjalan dengan baik.

Keempat, kondisi lingkungan ekonomi masyarakat yang ada di Kecamatan Penjaringan sudah

pada taraf yang cukup baik. Hal tersebut ditandai dengan besarnya jumlah masyarakat Kecamatan Penjaringan yang mayoritasnya sudah memiliki *smart phone android* sehingga penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi setara dengan kuantitas ekonomi masyarakat Kecamatan Penjaringan sebagai target sasaran program tersebut.

Hubungan Antar Organisasi

Hubungan antar organisasi meliputi komunikasi dan koordinasi yang dilakukan Kesatuan Pelaksana Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Penjaringan untuk mendukung keberhasilan penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan. Komunikasi dan koordinasi dilakukan dengan melibatkan perangkat organisasi seperti Kementerian Dalam Negeri; Direktorat Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Diskominfo- tik Provinsi DKI Jakarta, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta, Kesatuan Pelaksana Dukcapil Kecamatan Penjaringan dan Kelurahan yang terafiliasi.

Pengimplementasian program Aplikasi Alpukat Betawi memerlukan komunikasi yang digunakan sebagai penghubung untuk menginformasikan dalam pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan. Komunikasi dilakukan agar segala sesuatu informasi dapat disampaikan, baik melalui cetak maupun elektronik seperti halnya komunikasi antar instansi yang dibuat untuk menghubungkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dengan Kesatuan Pelaksana Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Penjaringan terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Penjaringan. Komunikasi sangat diperlukan untuk menjalin kerjasama dalam memperoleh keberhasilan pengimplementasian program Aplikasi Alpukat Betawi. Komunikasi tersebut dilakukan untuk mengontrol dan memonitoring para petugas loket pelayanan di Kecamatan Penjaringan guna memberikan informasi seputar berjalannya program Aplikasi Alpukat Betawi yang mengalami kerusakan atau *down* pada sistem untuk segera dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta melalui telepon kantor, *email*, pesan suara dan menggunakan *handphone android* melalui aplikasi *whatsapp* atau grup *whatsapp*.

Koordinasi merupakan salah satu bagian dari hubungan antar organisasi dalam proses pengaturan, pengintegrasian dan penyatuan. Koordinasi ini dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan. Secara sistem koordinasi program Aplikasi Alpukat Betawi terintegrasi dengan *domain*-nya yaitu *Jakarta.go.id* yang terhubung langsung dengan Dinas Kominfo Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Kesatuan Pelaksana Dukcapil Kecamatan Penjaringan menjalin koordinasi terkait banyaknya pengajuan permohonan masyarakat dari kelurahan yang terafiliasi. Koordinasi tersebut dilakukan untuk melihat layanan yang masuk di kelurahan apabila kedatangan permohonan yang masuk pada sistem belum terselesaikan, maka dimonitoring agar segera dibereskan. Sedangkan, koordinasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta mendisposisikan petugasnya ke loket pelayanan yang berada di Kecamatan Penjaringan untuk keberlangsungan koordinasi dalam pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi.

Sumber Daya Organisasi

Penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi dibutuhkan ketersediaan sumber daya organisasi yang akan digunakan sebagai lokomotif dalam pengimplementasian program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan agar berjalan secara efektif dan efisien. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta serta Kesatuan Pelaksana Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Penjaringan memiliki ketersediaan sumber daya manusia yang cukup mumpuni dalam pengimplementasian program Aplikasi Alpukat Betawi. Dalam hal ini, ketersediaan sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta memiliki petugas berlatar belakang pendidikan teknologi sehingga dapat mengelola *data base server*, mengelola *system* aplikasi dan pengelolaan *hardware* jaringan untuk pelaksanaan program Aplikasi Alpukat

Betawi serta ditempatkan sesuai dengan tugas, pokok dan fungsinya.

Kemudian, ketersediaan sumber daya manusia yang ada di Kesatuan Pelaksana Dukcapil Kecamatan Penjaringan dalam pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi para petugas PNS dan PJLP sudah ditempatkan dari Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta melalui tahap pengembangan pendidikan dan pelatihan petugas yang sudah diatur sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2010 tentang pendidikan kedinasan yang berfungsi untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas.

Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana

Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana pada penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan terdapat adanya penekanan terhadap tanggungjawab petugas dalam menjalankan program tersebut. Hal ini ditandai dengan karakter dan kemampuan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Unit Pengelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Dukcapil Provinsi DKI Jakarta yang bertanggungjawab memantau *server* dan *database* pada sistem Aplikasi Alpukat Betawi. Pemantauan tersebut dilakukan untuk menjaga optimalisasi *server* dan *database* terkait jalannya seluruh proses permohonan yang ada di Aplikasi Alpukat Betawi agar berjalan dengan baik. Kemudian, karakter dan kemampuan petugas dari Kesatuan Pelaksana Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Penjaringan dalam melayani masyarakat menekankan aspek tanggungjawab sebagai karakter utama untuk memproses permohonan yang masuk pada program Aplikasi Alpukat Betawi yang berorientasi pada pelayanan cepat, akurat dan tepat. Adanya karakter tanggungjawab tersebut tergambar dari petugas PJLP yang bertugas di loket *service point* di Kecamatan Penjaringan yang memproses pengajuan layanan dengan segera dan mengoptimalkan kecepatan layanan berlangsung melalui Aplikasi Alpukat Betawi.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Pengimplementasian program Aplikasi Alpukat Betawi di wilayah Kecamatan Penjaringan sebagai kanal yang menyediakan kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara daring atau *online* supaya dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat Kecamatan Penjaringan terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya.

Faktor yang menjadi pendukung dalam penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan ditandai adanya dorongan kondisi sosial masyarakat terhadap pengetahuan teknologi informasi dan komunikasi dengan memanfaatkan *smartphone android* untuk mengakses pelayanan kependudukan secara daring atau *online* melalui Aplikasi Alpukat Betawi. Selain itu, kondisi lingkungan yang ada di wilayah Kecamatan Penjaringan ditunjang adanya ketersediaan infrastruktur dan sarana prasarana yang ada di internal misalnya pada loket *service point* atau PTSP di Kecamatan Penjaringan seperti perangkat komputer, printer, mesin *fotocopy*, CCTV, wifi gratis, ruang loket layanan, ruang tunggu, ruang laktasi dan jalur khusus penyandang difabel. Kemudian, di lingkungan eksternal tersedianya infrastruktur jaringan internet serta akses pengiriman Gojek untuk mengantarkan dokumen ke tempat tujuan.

Adapun penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan didukung dengan melibatkan pejabat politik seperti Gubernur Provinsi DKI Jakarta dan pejabat politik legislatif seperti DPRD DKI Jakarta yang menyetujui serta menginisiasikan dalam perumusan anggaran selama proses penerapan program tersebut. Kemudian, dukung dari pejabat publik di Kecamatan Penjaringan yang diikutsertakan dalam momen sosialisasi dan ikut menghadiri acara-acara yang berkaitan dengan pelaksanaan program terutama program Aplikasi Alpukat Betawi di wilayah Kecamatan Penjaringan. Keterlibatan pejabat publik dan pejabat politik merupakan bentuk dukungan adanya penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan agar pelaksanaan program tersebut bisa berjalan dengan baik.

Faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Penjaringan didapatkan masih belum mengetahui informasi adanya program Aplikasi Alpukat Betawi dan sebagian masyarakatnya yang lanjut usia belum terbiasa menggunakan *smart phone* sehingga lebih memilih

untuk datang langsung ke tempat penyedia layanan di loket *service point* atau PTSP kecamatan ataupun kelurahan. Kemudian, beberapa masyarakatnya juga beranggapan proses layanan dokumen kependudukan di Kecamatan Penjaringan masih berbelit – belit sehingga sebagian masyarakatnya masih menggunakan jasa calo.

Selain itu, faktor penghambat lainnya penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan terletak pada *server* Aplikasi Alpukat Betawi yang sering mengalami *maintenance* atau *down* dan jaringan internet yang belum memiliki stabilitas untuk menopang selama proses penggunaan berlangsung, hal ini disebabkan karena penyedia layanan jaringan internet masih terpisah. Kemudian, masyarakat Kecamatan Penjaringan menilai program Aplikasi Alpukat Betawi masih belum efektif sebab terdapat kerusakan pada sistem yang tidak bisa membaca ketersediaan jaringan internet pengguna yang sudah terkoneksi dan tidak bisa membaca akun pengguna sebagai kepala keluarga yang akan mencetak Kartu Keluarga (KK) sehingga menimbulkan kesulitan masyarakat Kecamatan Penjaringan untuk mengakses program tersebut.

Implementasi Program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan Dalam Mendukung Terwujudnya Konsep *Smart City* Melalui Dimensi *Smart Governance*

Penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan merupakan salah satu wujud nyata dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta untuk mengoptimalkan berlangsungnya proses pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Kesatuan Pelaksana Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Penjaringan. Dalam hal ini, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan roda pemerintahan telah melahirkan sebuah inovasi pelayanan khususnya dalam kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yakni program Aplikasi Alpukat Betawi. Adapun diterapkannya program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan sebagai bentuk perwujudan sesuai dengan prinsip *electronic government* yang mengisyaratkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi akan meningkatkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, berkualitas dan terpercaya dalam proses penyelenggaraan pemerintahan sehingga terciptanya *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik).

Kemudian, penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan berdaya guna mendorong jalannya tata kelola pemerintahan di Kesatuan Pelaksana Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Penjaringan dengan baik melalui prinsip *electronic government* sehingga berorientasi pada kecepatan, keakuratan dan ketepatan terhadap pelayanan kepada masyarakat melalui program Aplikasi Alpukat Betawi. Oleh karena itu, pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan berdasarkan prinsip *electronic government* melalui aspek *government to citizen* (pemerintah untuk masyarakat).

Program Aplikasi Alpukat Betawi memfokuskan diri untuk memfasilitasi akses langsung kepada masyarakat terutama dalam kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan secara daring atau *online*. Fokus program tersebut memicu kontribusi masyarakat karena program Aplikasi Alpukat Betawi tertuang dalam model *government to citizen*, yang berarti berbagai macam program baik dalam bentuk aplikasi atau *website* merupakan sarana bagi pemerintah guna membangun dan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi agar memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Pelaksanaan program Aplikasi Alpukat Betawi di wilayah Kecamatan Penjaringan memiliki tujuan penting sebab aplikasi tersebut termuat dalam model *government to citizen* supaya pemerintah dan masyarakat saling terhubung satu sama lain sehingga dapat menjangkau dan diakses oleh masyarakat dari kejauhan untuk memenuhi kebutuhan layanan administrasi kependudukan.

Dengan hadirnya program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan sebagai bentuk dorongan untuk mewujudkan konsep *smart city* (kota pintar). Asas prakarsa *smart city* merupakan suatu konsep dalam menata dan mengelola suatu kota dengan efektif dan efisien memanfaatkan pengelolaan sumberdaya yang tersedia dengan optimal serta dapat mengintegrasikan berbagai komponen-komponen di kota dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Kemu-

dian dengan konsep smart city penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara terpadu dengan berbagai infrastruktur yang tersedia untuk menyelesaikan problematika kota, memonitoring perkembangan dan kemajuan suatu kota dan untuk menjamin keberlangsungan ekosistem di kawasan perkotaan secara berkualitas. Oleh karena itu, penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan menjadi salah satu bagian dari konsep *smart city* melalui dimensi *smart governance* (pemerintahan yang cerdas).

Program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan tertuang dalam *smart governance* merupakan bagian dari dimensi *smart city*. *Smart governance* merupakan dimensi yang menekankan terhadap kerjasama dan kolaborasi antara pemerintah dengan masyarakat yang dapat menyokong terwujudnya tata kelola dan jalannya roda pemerintahan yang bersih, jujur, adil dan demokrasi serta menciptakan kuantitas dan kualitas layanan menjadi lebih baik. Adapun *smart governance* terbagi menjadi tiga bagian yaitu adanya keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, meningkatnya kualitas layanan publik, dan terciptanya transparansi. Kemudian, program Aplikasi Alpukat Betawi adalah salah satu bagian dari penerapan prinsip *smart governance* karena program tersebut menganjurkan adanya keterlibatan masyarakat untuk ikut andil dalam pengambilan keputusan seperti penentuan tanggal pengambilan dokumen di loket *service point* atau PTSP Kecamatan Penjaringan yang diputuskan langsung oleh masyarakat sendiri dan program Aplikasi Alpukat Betawi mengedepankan transparansi selama proses permohonan.

KESIMPULAN

Penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan sudah sesuai dengan asas “Permendagri Nomor 7 Tahun 2019” tentang layanan dokumen kependudukan secara daring atau *online*. Kesatuan Pelaksana Dukcapil Kecamatan Penjaringan sudah mensosialisasikan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan pada tahun 2019. Akan tetapi, sebagian besar masyarakat Kecamatan Penjaringan masih kedatangan tidak mengetahui informasi adanya program Aplikasi Alpukat Betawi.

Dari aspek kondisi lingkungan infrastruktur dan sarana pra-sarana memiliki ketersediaan yang cukup baik mulai dari internal dan eksternal dalam keberlangsungan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan. Dari aspek kondisi sosial adanya dorongan dari masyarakat terutama yang mayoritasnya sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui pemanfaatan *smart phone* (ponsel pintar). Dari aspek kondisi politik didukung dari pejabat politik seperti Gubernur Anies Baswedan dan DPRD DKI Jakarta serta seperangkat pejabat publik Kecamatan Penjaringan. Dari aspek kondisi ekonomi didukung perekonomian masyarakatnya pada taraf yang baik, ditandai dengan besarnya jumlah masyarakat Kecamatan Penjaringan yang mayoritasnya sudah memiliki *smart phone android*.

Kesatuan Pelaksana Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Penjaringan menjalin hubungan antar organisasi sudah dengan baik, melalui telepon kantor, *email*, pesan suara dan menggunakan *smart phone* melalui aplikasi *whatsapp* atau grup *whatsapp*. Sumber daya organisasi atau sumber daya manusia di Kecamatan Penjaringan sudah cukup baik, karena petugas PNS dan PJLP sudah ditempatkan dari Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta melalui tahap pengembangan pendidikan dan pelatihan petugas. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana menekankan aspek tanggungjawab sebagai karakter utama berdaya guna mengemban tugas dengan baik.

Faktor Pendukung penerapan program Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan yaitu adanya dorongan masyarakat terhadap pengetahuan teknologi informasi dan komunikasi dengan memanfaatkan *smartphone android*. Sedangkan, faktor penghambatnya yaitu beberapa masyarakatnya yang lanjut usia belum terbiasa menggunakan *smart phone*, sebagian masyarakatnya juga beranggapan proses layanan masih berbelit – belit sehingga masih menggunakan jasa calo. Kemudian, masyarakat Kecamatan Penjaringan menilai program Aplikasi Alpukat Betawi masih belum efektif sebab terdapat kerusakan pada sistem yang tidak bisa membaca ketersediaan jaringan internet pengguna yang sudah terkoneksi dan tidak bisa membaca akun pengguna sebagai kepala keluarga yang akan mencetak kartu keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. 2nd ed. Jakarta: Prenada Media Group.
- Cohen, Boyd. 2013. *What exactly a smart City?*. <http://www.boydcohen.com/smartcities.html>. (Diakses pada tanggal 1 Agustus 2022).
- Giffinger et al. 2007. *Smart Cities Ranking of European medium-sized cities*. (Centre of Regional Science, Vienna UT, October 2007). http://www.smart-cities.eu/download/smart_cities_final_report.pdf. (Diakses pada tanggal 1 Agustus 2022).
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Nasir, Azwir, Oktari, R. (2011). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Studi pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar). *Jurnal Ekonomi*, 19(02).
- Subarsono. 2013. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: CAPS.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Med Press.
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: UMM Press.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.