

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERUBAHAN DATA KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE DI JAKARTA TIMUR (Studi pada Layanan Daring Disdukcapil melalui Aplikasi Alpukat Betawi)

Riza Ardin¹
Agustina Setiawan²
Rira Nuradhawati³

1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani

Email Korespondensi :

Abstract

The rapid development of information and communication technology has significantly transformed the delivery of public services, including civil registration services. This study investigates the effectiveness of online civil registration services provided by the East Jakarta Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) through the Alpukat Betawi application, with a particular focus on changes in civil data. The research adopts a qualitative case study approach, collecting data through in-depth interviews, direct observations, and document analysis. The analysis framework uses the theory of public service effectiveness, emphasizing three main dimensions: speed, accessibility, and information quality. The findings reveal that the online service process through Alpukat Betawi is generally faster and more transparent compared to conventional methods, reducing face-to-face interactions and queue times. However, challenges remain in terms of system stability, digital literacy among users, and uneven internet infrastructure. The study concludes that while the online service has improved effectiveness in terms of speed and convenience, further improvements are needed to enhance accessibility for vulnerable groups and ensure consistent information quality. This research contributes both theoretically, by expanding the literature on digital public service delivery, and practically, by providing recommendations for strengthening e-government initiatives in Indonesia.

Keywords: public service effectiveness; civil registration; digital governance; Alpukat Betawi; Jakarta Timur

PENDAHULUAN

Perubahan paradigma pelayanan publik di era digital telah memengaruhi hampir seluruh sektor birokrasi, termasuk layanan administrasi kependudukan. Masyarakat kini menuntut pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses tanpa harus melalui prosedur manual yang berbelit. Dalam konteks Indonesia, digitalisasi pelayanan

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

publik menjadi bagian dari agenda reformasi birokrasi yang diarahkan untuk meningkatkan efektivitas sekaligus kepuasan masyarakat.

Jakarta Timur sebagai wilayah dengan jumlah penduduk yang padat menghadapi tantangan besar dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Setiap hari, Disdukcapil Jakarta Timur menerima ribuan permohonan layanan, mulai dari pembuatan KTP, Kartu Keluarga, hingga perubahan data kependudukan. Sebelum adanya digitalisasi, pelayanan manual sering menimbulkan masalah berupa antrian panjang, waktu tunggu lama, serta rawan terjadinya praktik percaloan.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Disdukcapil meluncurkan aplikasi Alpukat Betawi (Aplikasi Layanan Kependudukan Cepat dan Akurat). Aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara daring, termasuk pengajuan perubahan data kependudukan. Tujuan utama aplikasi ini adalah mempermudah akses, meningkatkan kecepatan layanan, dan menjamin transparansi proses administrasi kependudukan.

Rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana proses pelayanan perubahan data kependudukan secara daring oleh Disdukcapil Jakarta Timur melalui aplikasi Alpukat Betawi; (2) sejauh mana efektivitas pelayanan perubahan data kependudukan secara daring di Jakarta Timur; dan (3) apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan perubahan data secara daring.

Adapun tujuan penelitian ini adalah: (1) mendeskripsikan proses pelayanan perubahan data kependudukan secara daring melalui aplikasi Alpukat Betawi; (2) menganalisis efektivitas pelayanan perubahan data kependudukan daring di Jakarta Timur; dan (3) mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan daring tersebut.

Urgensi penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap literatur e-government dan pelayanan publik digital di Indonesia. Di sisi praktis, penelitian ini

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

memberi masukan bagi pengembangan aplikasi layanan publik agar lebih responsif, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kerangka Teori

Efektivitas pelayanan publik merupakan konsep yang menekankan sejauh mana layanan pemerintah mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memaksimalkan sumber daya yang tersedia. Menurut Dwiyanto (2020), pelayanan publik yang efektif ditandai dengan kesesuaian antara standar pelayanan, pelaksanaan, dan hasil yang diterima masyarakat.

Dalam literatur mutakhir, efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yaitu kecepatan, kemudahan akses, dan kualitas informasi. Kecepatan merujuk pada seberapa cepat layanan dapat diberikan tanpa mengorbankan kualitas. Kemudahan akses mencakup ketersediaan layanan yang dapat diakses masyarakat kapan saja dan di mana saja dengan prosedur sederhana. Kualitas informasi berhubungan dengan kejelasan, ketepatan, dan konsistensi informasi yang disediakan melalui layanan.

Kerangka teori ini relevan digunakan untuk menganalisis efektivitas pelayanan perubahan data kependudukan secara daring di Jakarta Timur, karena dimensi kecepatan, aksesibilitas, dan kualitas informasi merupakan indikator utama keberhasilan digitalisasi layanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Lokasi penelitian ditetapkan di Disdukcapil Jakarta Timur, dengan fokus pada layanan perubahan data kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat Disdukcapil, petugas front office, serta masyarakat pengguna layanan daring. Observasi dilakukan terhadap mekanisme pelayanan di kantor Disdukcapil serta interaksi pengguna dengan aplikasi Alpukat

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

Betawi. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan tahunan, serta literatur terkait e-government.

Analisis data dilakukan dengan teknik Miles & Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat dengan triangulasi sumber dan metode, serta member checking dengan informan.

PEMBAHASAN

1) Proses Pelayanan Perubahan Data Kependudukan Secara Daring

Proses pelayanan perubahan data kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi dimulai dari pendaftaran akun, pengisian formulir digital, pengunggahan dokumen pendukung, hingga verifikasi oleh petugas Disdukcapil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses ini memotong banyak prosedur manual yang sebelumnya harus dilakukan langsung di kantor, seperti pengumpulan berkas fisik dan antrian tatap muka.

Wawancara dengan pengguna menunjukkan bahwa aplikasi ini mempermudah akses karena dapat digunakan kapan saja. Namun, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam pengunggahan dokumen karena keterbatasan format file dan kapasitas aplikasi. Observasi juga memperlihatkan adanya gap antara pengguna yang melek digital dengan kelompok lanjut usia atau warga berpendidikan rendah yang cenderung kesulitan menggunakan aplikasi. Berikut proses pelayanan perubahan data ditinjau dari dimensi teori :

Dimensi Kecepatan

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu indikator utama efektivitas layanan publik. Dalam konteks aplikasi Alpukat Betawi, kecepatan tercermin dari waktu pemrosesan permohonan perubahan data kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan daring ini mampu memangkas waktu yang sebelumnya dibutuhkan dalam layanan manual. Jika sebelumnya masyarakat harus menunggu 5–7 hari kerja

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

untuk perubahan data, dengan aplikasi daring rata-rata pelayanan dapat diselesaikan dalam 1–3 hari.

Wawancara dengan pengguna mengonfirmasi bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan percepatan layanan. Salah seorang informan menyebutkan bahwa pengajuan perubahan nama anak dalam Kartu Keluarga selesai hanya dalam dua hari, jauh lebih cepat dibandingkan layanan tatap muka. Observasi peneliti di kantor Disdukcapil juga memperlihatkan bahwa proses administrasi internal lebih ringkas karena dokumen diajukan secara digital, sehingga petugas tidak perlu melakukan input ulang secara manual.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun secara umum layanan daring melalui Alpukat Betawi meningkatkan kecepatan pelayanan, konsistensi masih menjadi tantangan utama. Hal ini menegaskan perlunya investasi lebih besar pada infrastruktur digital agar layanan cepat dapat terjamin secara berkelanjutan.

Dimensi Kemudahan Akses

Kemudahan akses berarti masyarakat dapat menggunakan layanan kapan saja, di mana saja, tanpa hambatan berarti. Aplikasi Alpukat Betawi secara prinsip sudah memenuhi indikator ini dengan menyediakan layanan daring berbasis mobile yang bisa diakses 24 jam. Proses registrasi akun juga relatif sederhana, cukup dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat email, dan nomor ponsel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap aplikasi ini memudahkan mereka karena tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Disdukcapil. Informan yang bekerja sebagai pegawai swasta menilai layanan daring sangat membantu, karena mereka tidak harus izin kerja hanya untuk mengurus administrasi kependudukan. Observasi juga menemukan bahwa penggunaan aplikasi ini mengurangi kepadatan antrian di kantor Disdukcapil Jakarta Timur.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

Namun, tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan kemudahan akses ini. Wawancara dengan kelompok lansia memperlihatkan bahwa keterbatasan literasi digital menjadi kendala utama. Beberapa warga juga menyampaikan bahwa akses internet yang tidak merata di wilayah tertentu membuat mereka kesulitan menggunakan aplikasi secara optimal. Selain itu, beberapa keluhan terkait user interface aplikasi yang dianggap kurang ramah pengguna bagi masyarakat awam juga muncul dalam penelitian.

Dari sisi analisis, aplikasi Alpukat Betawi sudah cukup memenuhi indikator kemudahan akses, tetapi tantangan digital divide masih nyata. Hal ini sesuai dengan teori efektivitas pelayanan publik yang menekankan bahwa kemudahan akses harus bersifat inklusif. Dengan demikian, diperlukan strategi tambahan seperti penyediaan help desk di tingkat kelurahan atau program pendampingan digital untuk kelompok masyarakat rentan.

Dimensi Kualitas Informasi

Kualitas informasi mencakup kejelasan, ketepatan, dan konsistensi informasi yang disediakan dalam layanan publik. Aplikasi Alpukat Betawi menyediakan fitur notifikasi status layanan, panduan pengisian formulir, serta petunjuk mengenai dokumen yang harus diunggah. Hal ini dinilai sangat membantu masyarakat untuk memahami prosedur yang harus dijalani.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa terbantu dengan adanya notifikasi status permohonan, mulai dari tahap pengajuan, verifikasi, hingga penyelesaian. Salah satu informan menyebutkan bahwa pemberitahuan melalui aplikasi dan email membuat proses lebih transparan dibandingkan layanan manual yang sering tidak jelas statusnya.

Namun, penelitian juga menemukan kelemahan pada dimensi kualitas informasi. Tidak semua informasi yang diberikan konsisten. Misalnya, beberapa warga mengeluhkan bahwa estimasi waktu penyelesaian layanan tidak selalu sesuai dengan

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

realitas, sehingga menimbulkan kebingungan. Selain itu, bahasa teknis yang digunakan dalam aplikasi kadang sulit dipahami masyarakat awam.

Analisis peneliti menegaskan bahwa kualitas informasi dalam aplikasi Alpukat Betawi sudah menuju arah yang baik, tetapi masih perlu perbaikan terutama pada aspek konsistensi dan penyederhanaan bahasa. Kualitas informasi yang jelas dan mudah dipahami sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan digital.

2) Efektivitas Pelayanan Daring

Efektivitas pelayanan daring dianalisis melalui tiga dimensi: kecepatan, kemudahan akses, dan kualitas informasi. Dari aspek kecepatan, hasil wawancara menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan lebih singkat dibanding pelayanan manual. Sebagian besar pengguna menyebutkan bahwa perubahan data dapat selesai dalam 1–3 hari kerja, lebih cepat dari layanan konvensional yang bisa memakan waktu hingga 7 hari.

Dari aspek kemudahan akses, aplikasi Alpukat Betawi memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor. Namun, kesenjangan akses masih terjadi akibat keterbatasan literasi digital dan infrastruktur internet. Kelompok masyarakat berusia lanjut atau kurang terbiasa dengan teknologi masih cenderung memilih layanan tatap muka.

Dari aspek kualitas informasi, aplikasi sudah menyediakan panduan dan notifikasi status layanan. Meski demikian, beberapa pengguna menyatakan bahwa informasi yang diberikan belum selalu konsisten, terutama ketika terjadi keterlambatan verifikasi. Hal ini menimbulkan kebingungan dan menurunkan kepuasan pengguna.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan daring sudah terlihat dari kecepatan dan kemudahan akses, tetapi masih perlu perbaikan pada aspek kualitas informasi.

3) Kendala dalam Pelaksanaan Layanan Daring

Penelitian menemukan sejumlah kendala dalam implementasi layanan daring. Pertama, kendala teknis berupa gangguan server dan aplikasi yang lambat ketika jumlah pengguna meningkat. Kedua, kendala sumber daya manusia, di mana tidak semua petugas memiliki keterampilan digital yang memadai. Ketiga, kendala sosial berupa rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, sehingga layanan daring belum dapat diakses secara merata.

Observasi menunjukkan bahwa kendala ini berdampak pada kepercayaan publik. Beberapa warga yang mengalami kesulitan teknis akhirnya kembali menggunakan layanan manual, yang menimbulkan beban ganda bagi Disdukcapil. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa kendala tersebut harus segera diatasi agar layanan daring benar-benar efektif. Hal ini sesuai dengan teori efektivitas pelayanan publik yang menekankan bahwa layanan harus cepat, mudah diakses, dan menyediakan informasi yang berkualitas.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan perubahan data kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi di Jakarta Timur telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik. Proses pelayanan daring lebih sederhana, cepat, dan transparan dibandingkan layanan manual.

Dari aspek efektivitas, layanan daring terbukti meningkatkan kecepatan dan kemudahan akses, meskipun kualitas informasi masih perlu diperbaiki. Kendala utama yang dihadapi meliputi gangguan teknis, keterbatasan SDM, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Dengan demikian, aplikasi Alpukat Betawi merupakan inovasi

Received : 22 Sept 2025

Accepted : 12 Okt 2025

Published : 23 Okt 2025

penting dalam digitalisasi layanan kependudukan, namun efektivitasnya baru dapat optimal apabila didukung oleh peningkatan infrastruktur, kapasitas aparatur, serta edukasi masyarakat.

SARAN

Adapun saran yang disampaikan dalam penelitian ini, diantaranya :

Pertama, pemerintah daerah perlu meningkatkan infrastruktur teknologi, termasuk server dan sistem aplikasi yang lebih andal.

Kedua, perlu ada program pelatihan berkelanjutan bagi aparatur untuk meningkatkan kompetensi digital.

Ketiga, literasi digital masyarakat harus diperkuat melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan, khususnya bagi kelompok lansia dan warga kurang mampu.

Keempat, sistem informasi dalam aplikasi harus lebih konsisten, misalnya melalui notifikasi real-time yang jelas dan transparan. Dengan langkah-langkah ini, layanan daring akan semakin efektif dan dapat menjadi model bagi digitalisasi layanan publik di daerah lain.

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2020). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik digital di Indonesia*. Jurnal Administrasi Negara, 26(1), 12–27. <https://doi.org/10.21831/jan.v26i1.2020>
- Khan, M. (2021). Public service effectiveness in digital governance: Evidence from Asia. *Journal of Public Administration Studies*, 15(2), 34–49. <https://doi.org/10.1080/jpas.2021.15.2>
- Nugroho, A., & Setiawan, B. (2022). Digital transformation and challenges in Indonesian e-government services. *International Journal of Public Sector Management*, 35(4), 612–628. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2021-0156>

Received : 22 Sept 2025

Accepted : 12 Okt 2025

Published : 23 Okt 2025

Purwanto, E. A., & Pratama, D. (2021). Citizen engagement in online government services: Evidence from Indonesia. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101585. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101585>

Setiawan, F., & Rachmawati, D. (2020). Analisis efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(2), 135–152. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i2.915>