

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Dimensi-Dimensi dalam Ketidakefektifan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Jakarta Timur

Dimensi-Dimensi dalam Ketidakefektifan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Jakarta Timur merupakan Implementasi Kebijakan *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur yang selaras dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta terdiri dari analisis dan identifikasi dari empat fenomena yang memuat faktor-faktor yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan dalam hal ini *Aplikasi Alpukat Betawi*. Empat faktor tersebut terdiri dari :

a. Struktur Organisasi.

1. Standar Operasional (Mekanisme dan Pemahaman Kepegawaian dalam Menjalankan *Aplikasi Alpukat Betawi*)

Pada Faktor ini yaitu adanya alur yang jelas maka pemohon yakni masyarakat mudah dalam menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan. Baik bagi petugas di *service point* terkait pun akan mudah untuk memproses layanan kependudukan karena setiap langkah-langkah yang ada telah dijelaskan sesuai dengan prosedur yang ada sehingga dalam memproses berkas-berkas syarat dokumen administrasi kependudukan yang diajukan pun dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang tertera di prosedur. Dengan kejelasan prosedur yang telah sesuai dengan prosedur yang ada maka *Aplikasi Alpukat Betawi* membantu masyarakat

dalam menikmati layanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan.

2. Fleksibel yang besar (Pengawasan terhadap pelaksanaan *Aplikasi Alpukat Betawi* terkait waktu dan kondisi kerja pegawai).

Berikutnya terdapat faktor Fleksibel yang besar yaitu kemungkinan munculnya konflik antar pegawai. Pada Implementasi Kebijakan *Aplikasi Alpukat Betawi* sendiri terdapat pengawasan dan tugas dari masing-masing bidang sendiri sehingga dapat dipastikan gesekan dan konflik yang terjadi diantara tenaga kepegawaian baik ASN maupun PJLP dapat ditekan. Dengan tidak adanya konflik dan gesekan antar pegawai maka *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lancar dan minimnya hambatan dalam implementasinya.

b. Sumber Daya yang terdiri dari

a) Sumber Daya Manusia (Kompeten dan ketersediaan pegawai dalam implementasi *Aplikasi Alpukat Betawi*)

Pada fakto sumber daya yaitu Faktor Sumber daya manusia terkait dengan jumlah tenaga kepegawaian yang ada baik dari ASN maupun PJLP masih belum mampu secara maksimal melayani kebutuhan masyarakat terkait layanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan secara *online* di *Aplikasi Alpukat Betawi*. Hal ini dikarenakan tenaga kepegawaian yang ada di setiap *service point* yang ada juga melayani masyarakat datang langsung ke kelurahan untuk menggunakan layanan kependudukan secara *offline* atau tatap muka. Setiap layanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan

baik dari *Aplikasi Alpukat Betawi* secara *online* maupun secara *offline* atau tatap muka akan dilayani oleh petugas yang sama dan yang tersedia di setiap kelurahan. Tentunya hal ini akan menghambat proses layanan kependudukan secara *online* di *Aplikasi Alpukat Betawi* karena pengajuan pembuatan dokumen administrasi kependudukan secara *online* pun tidak sedikit. Ditambah jumlah masyarakat yang ada dan selalu bertambah seiring berjalannya waktu tentu akan selaras dengan bertambahnya jumlah pengajuan pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Terdapat kelurahan yang memiliki jumlah warga sangat banyak namun tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada.

b) Sumber Dana (Prasarana dan sarana dalam menunjang kinerja *Aplikasi Alpukat Betawi*)

Pada faktor ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur setiap tahunnya akan merencanakan dan merancang kebutuhan-kebutuhan teknis dan non teknis untuk setahun kedepan terkait pengelolaan *Aplikasi Alpukat Betawi*. Sehingga pada awal tahun berikutnya terdapat rincian biaya yang dibutuhkan dan yang perlu dikeluarkan sebagai penunjang keberlangsungan *Aplikasi Alpukat Betawi*. Dengan adanya tahap ini, pengeluaran yang ada sudah sesuai dengan rincian biaya yang sudah dibuat ditahun sebelumnya sehingga tidak terdapat kekurangan kebutuhan teknis maupun non teknis akibat kurangnya dana.

c. Komunikasi yang terdiri dari

- a) Tujuan dan Sasaran (Publikasi pemerintah dan pengetahuan masyarakat terkait peluncuran *Aplikasi Alpukat Betawi*)

Pada Faktor Komunikasi yang pertama yaitu Tujuan dan Sasaran. Diawali dengan Pandemi *Covid-19*, hadirnya *Aplikasi Alpukat Betawi* maka masyarakat tetap dapat menikmati layanan kependudukan secara *online* tanpa harus datang langsung ke kelurahan karena layanan kependudukan secara tatap muka pun dihentikan sementara oleh pemerintah demi menekan angka penyebaran Virus *Covid-19*. Masyarakat tentu antusias akan hadirnya *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai layanan kependudukan secara *online* yang menjadi jalan keluar dalam menikmati layanan kependudukan selama berlangsungnya PSBB. Hadirnya *Aplikasi Alpukat Betawi* ini, Masyarakat Kota Jakarta Timur yang tidak memiliki waktu untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan secara tatap muka di kelurahannya masing-masing dapat menikmati layanan kependudukan secara *online* dimana saja serta kapan saja tentu sesuai dengan waktu operasional *Aplikasi Alpukat Betawi* sendiri. Sehingga sembari mereka melakukan pekerjaannya masing-masing kebutuhan layanan kependudukan dapat terpenuhi tanpa menghambat waktu pekerjaan mereka. Hal ini tentu sangat membantu masyarakat akan efektivitas dan efisiensi layanan kependudukan secara *online*.

b) Distorsi Implementasi (Gangguan yang dialami oleh pelaksana *Aplikasi Alpukat Betawi* dan masyarakat ketika sedang menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi*).

Pada faktor ini ditemukannya permasalahan Kode *OTP*. Permasalahan Kode *OTP* ini diakibatkan karena masyarakat kerap kali salah memasukkan nomor *handphone* dan kurangnya digit dari nomor *handphone* yang ingin didaftarkan ketika sedang mendaftar akun di *Aplikasi Alpukat Betawi*. Selain itu pada perangkat yang digunakan oleh masyarakat. Kepemilikan *smartphone* yang mumpuni untuk menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi* sendiri tidak merata karena kondisi ekonomi masyarakat yang berbeda. *Smartphone* yang memiliki spesifikasi cukup baik dalam halnya pengoperasian *Aplikasi Alpukat Betawi* tentu memiliki harga yang cukup lumayan sehingga tidak dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat dengan perbedaan kondisi ekonomi. Sehingga gangguan yang ada dalam menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Jakarta Timur kerap kali ditemukan pada masyarakat yang memiliki *smartphone* dengan spesifikasi cukup rendah ataupun dalam kondisi tidak baik. Permasalahan berikutnya adalah Keterbatasan blanko ini kerap kali ditemukan ketika ada masyarakat yang sedang menggunakan layanan pembuatan *KTP-el*. Pada era sekarang ini, kepemilikan *KTP-el* tentu menjadi hal yang krusial karena pada setiap aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat setiap harinya setidaknya berhubungan dengan *KTP-el* sebagai salah satu syaratnya. Lalu ada

permasalahan Kurangnya respon petugas disini terdapat pada pelayanan yang cukup memakan waktu lama serta lambatnya respon petugas dalam menanggapi dan membantu masyarakat ketika mengalami gangguan dalam menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi*. Lambatnya respon petugas tentu akan menghambat proses pelayanan dan juga memakan waktu layanan lebih lama dari yang seharusnya.

d. Disposisi yang terdiri dari

- a) Watak dan Karakteristik (Hubungan antara kedisiplinan pegawai dengan proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan dan jaminan data rahasia masyarakat)

Pada faktor ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur melakukan bimbingan teknis secara berkala yakni dua sampai 3 kali dalam setahun. Bimbingan teknis dilakukan untuk memberikan informasi terbaru terkait pembaruan yang dilakukan pada *Aplikasi Alpukat Betawi* sehingga para pegawai dapat memahami dan mengoperasikan *Aplikasi Alpukat Betawi* secara optimal. Selain adanya pemberitahuan informasi pembaruan pada *Aplikasi Alpukat Betawi*, pada saat dilakukan bimbingan teknis juga terdapat pemberian motivasi dan semangat oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur agar para pegawai dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu terdapat apresiasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada pegawai di setiap kelurahan yakni pegawai teladan. Penilaian pegawai teladan sendiri

didasarkan pada survey kepuasan masyarakat. Kelurahan dengan jumlah aduan masyarakat yang sedikit, pelayanan yang baik maka akan diberikan apresiasi pegawai teladan kepada pegawai yang bersangkutan.

b) Komitmen (Kesesuaian waktu yang ditentukan dalam menyelesaikan dokumen administrasi kependudukan)

Pada faktor ini dijelaskan bahwa setiap laporan dan aduan yang diterima akan mempengaruhi kinerja pegawai baik dari ASN maupun PJLP. Untuk ASN sendiri, kinerja pegawai yang dinilai menurun dan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat akan mendapatkan penurunan tunjangan kinerja yang berasal dari aduan dan laporan masyarakat terkait permasalahan yang ada selama menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi*. Apabila tidak segera ditindaklanjuti maka hal ini akan menyebabkan pengurangan pendapatan yang akan diterima sesuai jadwal pemberian upah kerja. Untuk PJLP sendiri ketika didapati bahwa kinerjanya menurun akan mendapatkan pengurangan masa keberlangsungan kerjanya. Apabila terdapat laporan atau aduan yang diberikan oleh masyarakat maka PJLP yang bersangkutan akan mendapatkan pengurangan kontrak kerja dari perjanjian awal.

c) Kejujuran (Pelaporan data inventaris kantor dengan kenyataan di lapangan guna menunjang kinerja *Aplikasi Alpukat Betawi* serta potensi adanya pungutan liar),

Pada faktor ini dijelaskan dengan akses untuk masuk kedalam sistem informasi kependudukan pun dapat terlihat oleh sistem karena selalu diawasi

oleh pihak terkait. Penyalahgunaan kewenangan pada Implementasi Kebijakan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur sendiri sudah sangat diminimalisir karena semua sudah berdasarkan sistem. Asas transparansi pada *Aplikasi Alpukat Betawi* sudah digunakan dan semua sudah diatur oleh sistem. Terkait perangkat yang digunakan pun seperti komputer sebagai salah satu komponen utama dalam menjalankan *Aplikasi Alpukat Betawi* memiliki nomor seri dan kode sehingga apabila disalahgunakan dapat diketahui oleh bidang pengawasan. Semua inventaris yang digunakan serta akses layanan di *Aplikasi Alpukat Betawi* sudah berdasarkan sistem dan total pembelajaan yang dilakukan sudah terdapat di *website* pemerintah setempat sehingga penyalahgunaan dana dan wewenang sangat dimnimalisir karena dapat diketahui oleh masyarakat. Sisa anggaran, total pembelanjaan, apa saja yang dibelanjakan semuanya sudah sapat diketahui oleh masyarakat karena terdapat di E-Katalog yang tersedia di *website* pemerintah sebagai salah satu penerapan asas transparansi dalam sebuah implementasi kebijakan.

d) Sifat Demokratis (Pemberian hak yang sama kepada masyarakat tanpa membedakan golongan, suku, agama, ras, dan sebagainya yang berpengaruh pada waktu proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan).

Pada Faktor ini dengan hadirnya *Aplikasi Alpukat Betawi* ini dinilai sangat menekan adanya pungutan liar pada layanan kependudukan karena

minimnya kontak fisik antara petugas dengan pemohon. Semua sudah sesuai dengan sistem yang telah diatur sesuai dengan prosedur yang ada sehingga semuanya sudah berurutan dan beraturan. Hal ini juga menyamaratakan hak yang didapatkan oleh semua golongan masyarakat ketika menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi* sebagai penyedia layanan kependudukan secara *online* menjadi lebih adil.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Dimensi-Dimensi dalam Ketidakefektifan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* Di Kota Jakarta Timur, peneliti memberikan rekomendasi untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dianalisis. Rekomendasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Kebijakan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur yang sudah dilakukan tiga tahun kebelakang ini sudah cukup baik dilakukan. Namun dalam implementasinya masih ada beberapa masalah yang perlu diperbaiki yaitu :
 - a. Pada permasalahan keterbatasan blanko dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dapat bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri untuk mengajukan permohonan jumlah blanko yang diperbanyak. Dengan melakukan riset terkait jumlah masyarakat yang ada lalu mengajukan permohonan blanko sesuai dengan hasil riset terkait jumlah masyarakat yang memerlukan blanko sebagai hasil akhir dokumen administrasi kependudukan. Perlu adanya blanko cadangan sebagai antisipasi ledakan permohonan dokumen administrasi kependudukan sehingga permasalahan keterbatasan blanko dapat di atasi.

- b. Pada permasalahan jumlah petugas di *service point* serta ketimpangan jumlah pemohon dan petugas. Pada hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur yang sudah melakukan perekrutan PJLP sebagai pembantu ASN dalam melayani layanan kependudukan secara *online* maupun secara tatap muka. Namun realitanya di lapangan masih ditemukan permasalahan kekurangan pegawai di beberapa wilayah yang memiliki jumlah masyarakat yang cukup padat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dapat melakukan perekrutan pegawai kembali dengan melakukan riset perkembangan peningkatan jumlah masyarakat setiap waktu sehingga terdapat rancangan estimasi jumlah pegawai yang harus direkrut. Dengan mengajukan rancangan estimasi jumlah pegawai yang diperlukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta sehingga kuota pegawai PJLP yang dibutuhkan dapat ditingkatkan dan layanan kependudukan secara *online* maupun tatap muka dapat berjalan dengan baik. Selain itu adanya opsi pengembangan wilayah bagi wilayah yang memiliki jumlah penduduk yang padat dapat dipecah sehingga kelurahanyang menangani layanan kependudukan baik secara *online* ataupun secaratatap muka dapat terlayani dengan baik.
- c. Pada permasalahan respon petugas dalam menanggapi dan membantu permasalahan yang dialami oleh masyarakat harus ditingkatkan agar dalam penggunaan *Aplikasi Alpukat Betawi* masyarakat puas dan nyaman. Pada hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dapat menambah perangkat elektronik seperti penambahan jumlah monitor komputer, kabel jaringan internet, dan dan memperkuat sinyal jaringan dalam kegiatan operasional *Aplikasi Alpukat Betawi*. Dalam hal penguatan jaringan dan penambahan kabel jaringan internet,

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dapat bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika baik di Lingkup Kota Jakarta Timur dan Lingkup Provinsi DKI Jakarta. Selain dalam penguatan sinyal dan jaringan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dapat menambah pegawai PJLP yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai petugas layanan sehingga setiap aduan dari masyarakat terkait permasalahan yang dialami pada saat menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi* dapat teratasi.