KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN MELALUIAPLIKASI ONLINE ALPUKAT BETAWI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA

Muhammad Bagus Prawira
NPP. 29.0601

Asdaf Provinsi DKI Jakarta
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: 29.0601@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem (GAP): With the presence of the ALPUKAT BETAWI Application, it does not mean that it is impossible if there are complaints from users of the application. This application also has unfavorable reviews from users. When viewed from the review column about this application on Google Play, it can be seen that there are still many users who complain about the shortcomings of this application, where users complain that they still have to come to the Dukcapil office even though they have used this application. **Purpose:** the purpose of this study was to determine the quality of service for issuing Death Certificates through the ALPUKAT BETAWI Online Application at the Department of Population and Civil Registration of DKI Jakarta Province. **Methods:** The writer uses a qualitative approach with the aim of finding, managing and analyzing direct events in order to understand social interactions through interviews and observations. **Results/Findings:** The Quality of Death Certificate Issuance Services Through the BETAWI ALPUKAT Online Application at the Population and Civil Registration Office of DKI Jakarta Province is in accordance with the theory of service quality, namely Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability. The author finds that there are still many people who do not understand how to access and use this application. **Conclusion:** Based on the theoretical dimensions above and the research that has been done, the authors conclude that the dimension that has not been maximized is the Empathy dimension because there are still people who do not understand how to use the Betawi avocado application and prefer to take care of population documents directly. This is what the Department of Population and Civil Registration sometimes neglects to solve because the number of people who do not understand is still relatively minimal.

Keywords: Public Service, Service Quality, Betawi Avocado.

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Dengan hadirnya Aplikasi ALPUKAT BETAWI bukan berarti tidak mungkin jika adanya keluhan dari para pengguna aplikasi tersebut. Aplikasi ini juga memiliki review yang kurang baik dari para pengguna. Jika dilihat dari kolom review tentang aplikasi ini

di google play, bisa dilihat bahwa masih banyak dari pengguna yang mengeluhkan kekurangan dari aplikasi ini yang mana pengguna mengeluhkan bahwa masih saja harus datang ke kantor dukcapil meskipun telah menggunakan aplikasi ini. **Tujuan:** tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan Akta Kematian melalui Aplikasi Online ALPUKAT BETAWI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta**. Metode:** penulis menggunakan Pendekatan kualitatif memiliki tujuan guna mencari, mengelola serta menganalisis peristiwa langsung agar dapat memahami interaksi sosial dengan wawancara dan observasi. **Hasil/Temuan:** Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Online ALPUKAT BETAWI Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta sudah sesuai dengan teori kualitas pelayanan yaitu Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability. Penulis menemukan bahwa masih banyak masyarakat yang belum emahami cara mengakses dan menggunakan aplikasi ini. **Kesimpulan:** Berdasarkandimensi teori diatas dan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menyimpulkan bahwa dimensi yang belum maksimal adalah dimensi Empathy karena masih terdapat masyarakat yang belum paham mengenai cara penggunaan aplikasi alpukat betawi dan lebih memilih untukmengurus dokumen kependudukan secara langsung. Hal tersebut lah yang terkadang terabaikan penyelesaiannya oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dikarenakan jumlah masyarakat yang belum paham masih tergolong minim.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Alpukat Betawi.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada hakikatnya, pemerintah merupakan pelayan masyarakat yang juga sudah menjadi peran dan fungsi pemerintah terhadap masyarakat guna mewujudkan cita-cita dan tujuan suatu negarayakni mencapai masyarakat yang sejahtera. Salah satu bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat ialah dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik bisa dinilai baik jika aparatur sipil negara dapat menjalankan tugasnya melayani masyarakat dengan baik.

Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, tentunya negara di dunia berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan penggunaan teknologi terbaru untuk diterapkan pada pelayanan publik demi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Di Indonesia sendiri sedang mencoba menerapkan sekaligus mengembangkan yang dinamakan dengan E-Government, E-government sendiri adalah proses penggunaan teknologiinformasi dan komunikasi guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, danefisiensi pemerintah. Namun kesiapan masyarakat Indonesia dalam menghadapi e-Government dapat dibilang berbeda-beda, karena tidak semua masyarakat di Indonesia itu paham tentang perkembangan teknologi yang sedang berlangsung sekarang.

Namun ada sebuah perwujudan perkembangan yang patut di apresiasi oleh pemerintah yakni dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor

5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang isinya memperjelas mekanisme pedoman evaluasi system pemerintahan yang berbasis elektronik. Sehingga sudah terdapat panduan dan pedoman system berbasis elektronik yang dapat dilihat bagi masyarakat yang ingin mengenal system ini secara lebih dalam. Salah satu wujud e-Government dalam pelayanan publik adalah pada pelayananan Administrasi Kependudukan, yang mana tentunya banyak sekali yang harus diurus dan dicatat agar kita

tercatat sebagai Warga Negara Indonesia yang sah.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dengan hadirnya Aplikasi ALPUKAT BETAWI bukan berarti tidak mungkin jika adanyakeluhan dari para pengguna aplikasi tersebut. Aplikasi ini juga memiliki review yang kurang baik dari para pengguna. Jika dilihat dari kolom *review* tentang aplikasi ini di *google play*, bisa dilihat bahwa masih banyak dari pengguna yang mengeluhkan kekurangan dari aplikasi ini yangmana pengguna mengeluhkan bahwa masih saja harus datang ke kantor dukcapil meskipun telah menggunakan aplikasi ini.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu Penelitian "Kualitas Pelayanan AdministrasiKependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan" (Tuju dkk, 2017). lalu Penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu" (Rukayat, 2018). Dari 2 penelitian tersebut terdapat perbedaan. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu penulisan kali ini dilaksanakan dalambentuk aplikasi online.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dam merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus Penulis.

1.5. Tujuan.

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka penulis merumuskan tujuan dari peneIitian ini sebagai berikut :

1. Proses mengetahui kualitas pelayanan penerbitan Akta Kematian melalui Aplikasi Online ALPUKAT BETAWI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.
2. Proses mencari faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.
3. Pelaksanaan upaya-upaya yang telah dilakukan pemerintah demi meningkatkan kualitas pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Online ALPUKAT BETAWI.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian menurut (Sugiyono, 2016) dimana menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan teknik yang meliputi wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. (Simangunsong, 2016)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

- Data Tentang Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Alpukat Betawi

Penerbitan akta kematian melalui aplikasi ALPUKAT BETAWI sudah cukup lama dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan hasil observasi dilapangan yang penulis lakukan. Penulis memperoleh data terkait jumlah penerbitan akta kematian yang diterbitkan baik secara langsung maupun menggunakan aplikasi ALPUKAT BETAWI.

Setiap keinginan masyarakat yang datang di dinas kependudukan dan pencatatan sipil harus mampu di akomodir oleh petugas. Contohnya dalam hal ini terkait penggunaan aplikasi alpukas betawi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mekanisme atau cara penggunaan dari aplikasi tersebut khususnya pada masyarakat yang sudah lanjut usia atau usia-usia rentan yang memang sudah jarang mengenal teknologi serta masyarakat yang memiliki pendidikan minim atau masyarakat yang belum melek teknologi. Seperti yang diungkapkan oleh bapak sarwan warga grogol yang penulis wawancarai pada saat beliua datang mengurus akta kematian istrinya secara langsung di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Beliau mengatakan bahwa :

Saya kemarin sempat mendapatkan informasi bahwa mengurus dokumen kependudukan bisa melalui aplikasi alpukat betawi. Tetapi memang saya sendiri sampai saat ini belum memahami cara penggunaan nya. Selain itu memang kalau masalah teknologi saya agak lambat belajar. Oleh sebab itu saya memutuskan untuk datang langsung mengurus nya disini.

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Iswahyudi, S.Sos selaku Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran Dan Kematian. beliau mengatakan bahwa :

Aplikasi ALPUKAT BETAWI ini sebenarnya sudah cukup lama ada. Namun memang dalam pelaksanaan nya masih ada beberapa masyarakat yang belum paham akan penggunaan nya terutama pada masyarakat yang tidak paham teknologi yang memang umunya masyarakat-masyarakat tersebut sudah berusia lanjut atau memang dari segi pendidikan tidak terlalu tinggi atau bahkan dulunya tidak bersekolah.Hal tersebut juga diperkuat dengan adanya data masyarakat yang mengurus akta kematian via aplikasi alpukat betawi dan masyarakat yang datang untuk mengurusnya secara langsung.

- Data Tentang Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Dan Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Alpukat Betawi

Ada beberapa parameter umum dalam melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebuah website atau dengan kata lain untuk mengevaluasi sebuah website. Berikut adalah parameter umum dalam evaluasi sebuah website :

a. Readability

Parameter ini menyangkut bagaimana kemudahan user untuk membaca sebuah informasi yang didapat dari sebuah web yang diberikan ataupun mencari informasi yang diinginkan dari sebuah web

b. Speed/ Kecepatan

Kecepatan website bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi performa website dan search engine ranking. Akan tetapi, kecepatan website dapat mempengaruhi minat, ekspektasi dan kesan bagi pengunjungnya.

c. Accuracy/ Ketepatan

Pada web Alpukat Betawi ini mengedepankan kebutuhan utama user ketika melihat web ini

pertama kali. Kebanyakan user ingin mencari sesuatu yang cepat, mudah, efektif, dan efisien, termasuk dalam hal Permohonan cetak dokumen kependudukan. Alpukat Betawi sudah mengantisipasi hal itu dengan menyediakan menu pintasan di sebelah kanan layar dan di tempat itulah user bisa langsung mendapatkan informasi secara jelas tanpa harus mengunjungi link- link yang lebih dalam.

d. Mobilitas Konten

Dalam hal ini, Alpukat Betawi sudah menyediakan aplikasi yang dapat di install di berbagai platform smartphone terkini seperti Android, Apple dan BlackBerry yang dapat diunduh secara gratis pada masing-masing store sehingga mempermudah pengguna mobile untuk mengakses web ini.

e. Efisiensi

aplikasi ALPUKAT BETAWI menurut hasil observasi penulis sudah cukup efisien dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan transparan.

- Data Tentang Upaya Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Kualitias Pelayanan Melalui Aplikasi ALPUKAT BETAWI

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi ALPUKAT BETAWI sudah dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil provinsi dki Jakarta. Hal tersebut tertuang dalam data yang penulis peroleh terkait program program yang berhubungan erat dengan peningkatan kualitas pelayanan melalui aplikasi ALPUKATBETAWI. Program-program tersebut adalah sebagai berikut :

1. program peningkatan kualitas SDM bidang IT
2. program peningkatan sarana dan prasarana.
3. program kerja sama dengan provider telekominkasi.

Dalam hal ini jaminan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam penerbitan akta kematian adalah jaminan berupa pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan menggunakan aplikasi ALPUKAT BETAWI.

3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Online Alpukat Betawi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta penulis menemukan banyaknya berbagai hal yang mendukung untuk diadakannya pelayanan penerbitan akta kematian menggunakan aplikasi ALPUKAT BETAWI, diantaranya adalah kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

3.3 Upaya Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Online Alpukat Betawi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis slalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi ALPUKAT BETAWI dengan mengadakan program-program yang berguna meningkatkan kualitas aplikasi atau website serta peningakatan sumber daya aparatur khususnya pada bidang tekonologi informasi

(IT). Hal ini dilakukan demi menjawab kebutuhan masyarakat akanpelayanan yang efektif dan efisien.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penting pertama yang ditemukan oleh penulis ialah terdapat perbedaan mendasar yang menunjukan kebaharuan penelitian penulis dibandingkan dengan penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan" (Tuju dkk, 2017). lalu Penelitain berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu" (Rukayat, 2018). dimana dari kedua penelitian tersebut terdapat perbedaan. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu penulisan kali ini dilaksanakan dalambentuk aplikasi online.

Temuan utama yang menunjukan kebaharuan hasil penelitian penulis dibandingkan penelitian terdahulu lainnya selain metode, informan dan lokus ialah penulis mendapati bahwa Aplikasi ALPUKAT BETAWI ini sebenarnya sudah cukup lama ada. Namun memang dalam pelaksanaan nya masih ada beberapa masyarakat yang belum paham akan penggunaan nya terutama pada masyarakat yang tidak paham teknologi yang memang umunya masyarakat- masyarakat tersebut sudah berusia lanjut atau memang dari segi pendidikan tidak terlalu tinggi atau bahkan dulunya tidak bersekolah.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivirtas yang dilakukan oleh organisasi guna memenuhi harapan konsumen dalam hal ini adalah masyarakat. Masyarakat pada hakikatnya mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik secara fisik maupun non fisik. Pelayanan yang baik akan terwujud apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas yang mampu mengakomodasi atau memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, perlu ada indikator yang dapat menyatakan apakah pelayanan publik

Zeithaml dkk pada buku (Hardiyansyah, 2018) bahwa indikator Kualitas Pelayanan bisa dilihat dari 5 dimensi yang biasa disingkat RATER, yaitu

: Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability.

IV. KESIMPULAN

Setelah melakukan pengamatan dan melakukan analisa terhadap permasalahan yang diangkat oleh penulis dan juga data yang diambil, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Online ALPUKAT BETAWI Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta sudah sesuai dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk pada buku Hardiyansyah (2018:63) memiliki 5 dimensi yang biasa disingkat RATER, yaitu : Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability. Berdasarkan dimensi teori diatas dan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menyimpulkan bahwa dimensi yang belum maksimal adalah dimensi Empathy karena masih terdapat masyarakat yang belum paham mengenai cara penggunaan aplikasi alpukat betawi dan lebih memilih untuk mengurus dokumenkependudukan secara langsung. Hal tersebut lah yang terkadang terabaikan penyelesaiannyaoleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dikarenakan jumlah masyarakat yang belumpaham masih tergolong minim.

2. Hambatan Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Online ALPUKAT BETAWI Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta masih terdapat kekurangan internal pada saat penggunaan aplikasi ALPUKAT BETAWI. Salah satunya adalah belum stabilnya aplikasi untuk beberapa handphone dan kondisi jaringan yang tidak menentu selain itu, Faktoir eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pengurusan dan penerbitan akte kematian melalui aplikasi ALPUKAT BETAWI adalah masalah masih adanya beberapa masyarakat yang belum paham mengenai penggunaan aplikasi tersebut. Serta sampai saat ini belum semua masyarakat mendapatkan sosialisasi atau promosi terkait penggunaan aplikasi ALPUKAT BETAWI sehingga cukup menyulitkan beberapa masyarakat yang belum paham.
3. Upaya yang dilakukan dalam memperbaiki hambatan Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Aplikasi Online ALPUKAT BETAWI Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta adalah slalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan online aplikasi ALPUKAT BETAWI. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil terus melakukan upaya pembenahan dan peningkatan kualitas aplikasi agar memiliki performa yang lebih baik. Serta terus berusaha berkoordinasi untuk menyelesaikan segala permasalahan yang ada.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukanpenelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan lebih memperhatikan aplikasi online ALPUKAT BETAWI yang mengalami pembaruan harus dilakukan secara berkala agar para pegawai paham tentang cara pengoprasiannya, alur dan sop nya, selanjutnya jika pegawai tersebut sudahmemahaminya secara maksimal maka diharapkan mereka dapat membantu memberitahukannyakepada masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian

VI. DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Rukayat, Y. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, 11*(2).

Simangunsong, Fernandes. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta

Tuju, M. A. M., Kimbal, M., & Mantiri, M. (2017). *Kualitas Pelayanan Administrasi*

Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran). JURNAL EKSEKUTIF, *2*(2).