

ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI ALPUKAT BETAWI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DKI JAKARTA

Rahma Syakira Ayu¹, Ananda Dewi², Nayla Febrina Putri³, Adinda Nabila⁴, Fatkhuri⁵

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

Email Korespondensi: 2310413006@mahasiswa.upnvj.ac.id

Email: 2310413013@mahasiswa.upnvj.ac.id; 2310413022@mahasiswa.upnvj.ac.id;

fatkhuri@upnvj.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the Avocado Betawi application in population administration services in DKI Jakarta, especially in terms of accessibility, service transparency, and government digital transformation policies. The method used is a descriptive qualitative approach with literature study techniques, analyzed using the E-Government theory (Indrajit, 2006) and the Technology Acceptance Model (Davis, 1989). The results of the study indicate that although this application is able to improve bureaucratic efficiency and transparency of public services, its implementation still faces technical obstacles such as uneven infrastructure, low digital literacy of the community, and limited socialization. The contribution of this study to political science lies in its understanding of the dynamics of government digital policies in public services and how e-government becomes an important instrument in building public trust and improving the quality of participatory and inclusive governance.

Keywords: Betawi Avocado, Effectiveness, Administrative Services.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Alpukat Betawi dalam pelayanan administrasi kependudukan di DKI Jakarta, khususnya dalam aspek aksesibilitas, transparansi layanan, dan kebijakan transformasi digital pemerintah. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik studi literatur, dianalisis menggunakan teori E-Government (Indrajit, 2006) dan Technology Acceptance Model (Davis, 1989). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini mampu meningkatkan efisiensi birokrasi dan transparansi pelayanan publik, implementasinya masih menghadapi hambatan teknis seperti infrastruktur yang belum merata, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan sosialisasi. Kontribusi penelitian ini bagi ilmu politik terletak pada pemahamannya terhadap dinamika kebijakan digital pemerintah dalam pelayanan publik dan bagaimana e-government menjadi instrumen penting dalam membangun kepercayaan publik serta meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan inklusif.

Kata Kunci: Alpukat Betawi, Efektivitas, Pelayanan Administrasi

PENDAHULUAN

Fenomena digitalisasi layanan publik menjadi salah satu prioritas dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Pemerintah daerah, khususnya di DKI Jakarta, terus mengembangkan inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses ke layanan administrasi kependudukan. Namun, masih terdapat masalah dengan ke-efektivitas penerapan dalam aplikasi ini. Menurut Choirunnisa et al, Fenomena digitalisasi pelayanan publik di Indonesia meningkat seiring dengan penggunaan teknologi dalam berbagai sektor pemerintahan, (Choirunnisa et al., 2023). Namun, masih banyak tantangan yang masih menghalangi penerapan sistem digital dalam administrasi kependudukan, seperti keterbatasan akses teknologi di beberapa wilayah dan tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan daring yang rendah. Aplikasi Alpukat Betawi adalah salah satu contoh inovasi yang bertujuan untuk

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

43

Indexed



SINTA 5

PKP|INDEX



membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan kependudukan. Aplikasi Alpukat Betawi (Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat) adalah layanan digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) DKI Jakarta untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan secara online. Menurut Fitriyadi, melalui aplikasi ini warga Jakarta dapat mengajukan berbagai layanan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Pindah, dan berbagai dokumen kependudukan lainnya tanpa perlu datang langsung ke kantor kelurahan atau kecamatan, (Fitriyadi, n.d.). Namun, kebijakan-kebijakan aplikasi Alpukat Betawi pun masih jauh dari praktis.

Tantangan seperti teknis, keterlambatan pemrosesan dokumen, ketidakcocokan data, serta tidak adanya respon dari jasa pengaduan. Hal tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya soal menyediakan platform pelayanan secara online saja, tetapi juga soal perbaikan system manajemen secara berkala dan menyeluruh, pelatihan petugas, dan monitoring serta evaluasi secara berkala perlu di perhatikan. Dengan tidak adanya penguatan hal-hal tersebut, perubahan digital seperti aplikasi Alpukat Betawi akan berpotensi menjadi sekedar formalitas birokrasi saja tanpa memberikan perubahan yang nyata terhadap kualitas pelayanan publik. Maka, tujuan penelitian ini agar dapat mengungkap sejauh mana aplikasi ini berhasil mengurangi birokrasi, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan keterjangkauan layanan bagi warga. Selain itu, dengan menganalisis efektivitas aplikasi, dapat ditemukan kendala atau tantangan yang masih dihadapi pengguna, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, diharapkan bahwa analisis efektivitas aplikasi ini akan memberitahu kita tentang cara terbaik untuk menerapkan digitalisasi layanan publik di Indonesia. Dan pertanyaan penelitian pada penelitian ini adalah 1. Bagaimana efektivitas aplikasi Alpukat Betawi dalam meningkatkan aksesibilitas, dan transparansi layanan administrasi kependudukan di DKI Jakarta?

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Alpukat Betawi dalam pelayanan administrasi kependudukan di DKI Jakarta yang menyoroti efektivitas aplikasi Alpukat Betawi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di DKI Jakarta, namun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian terdahulu yang dapat menjadi referensi untuk penelitian ini adalah penelitian yang berjudul Efektivitas aplikasi Alpukat Betawi dalam meningkatkan pelayanan publik selama pandemi COVID-19 pada Kantor Kelurahan Jatipulo tahun 2022 karya Herlina dan Santoso (2022), penelitian ini menemukan bahwa meskipun aplikasi ini mempermudah akses layanan, kendala seperti rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, serta prosedur yang kompleks masih menghambat penggunaannya secara optimal. Metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini, terdapat peningkatan jumlah pengguna, tetapi masih hanya sekitar 3% dari total penduduk. Kesimpulannya, perlu pengembangan aplikasi agar lebih mudah dipahami dan digunakan masyarakat, (Herlina & Santoso, 2021).

Lalu penelitian Analisis efektivitas layanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Johar Baru karya Cantika dan Susetyo (2022), metode yang digunakan kualitatif deskriptif. Temuannya adalah hanya 45,53% permohonan yang berhasil diproses dan kendala utamanya adalah teknis dan kurangnya pemahaman prosedur. Hasilnya banyak warga yang belum mengetahui prosedur aplikasi, dan dibutuhkan pelatihan untuk penyedia layanan dan promosi ke masyarakat. Kesimpulannya, aplikasi cukup efektif tetapi perlu perbaikan dari sisi sosialisasi dan infrastruktur digital, (Cantika & Susetyo, 2021). Lalu penelitian Peran HUMAS Dukcapil Jakarta dalam Menyosialisasi Penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi ke Masyarakat Jakarta karya Alprita, Ridwan & Priyadi (2023), metode yang digunakan deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Temuannya adalah peran humas sangat penting dalam menyosialisasikan aplikasi ini melalui event publik dan media sosial. Kesimpulannya, perlu ada kolaborasi antara humas, pemerintah, dan masyarakat untuk keberhasilan digitalisasi, (Alprita et al., 2023). Dan penelitian Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Warakas, Jakarta Utara, karya Widiasih, Malik & Maulida (2024),

Metodenya menggunakan kualitatif deskriptif. Temuannya adalah strategi layanan hanya berfokus pada pengembangan struktur, dimensi lain (infrastruktur, prosedur, budaya) belum optimal. Hasilnya sosialisasi dan simplikasi sistemnya masih kurang, infrastruktur pendukungnya pun tidak memadai. Kesimpulannya, aplikasi Alpukat Betawi masih perlu penguatan strategi layanan yang holistic agar efektif, (Widiasih et al., 2024).

Kelima penelitian ini sepakat bahwa meskipun Alpukat Betawi memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi layanan publik, keberhasilannya masih ditentukan oleh faktor teknis, kesiapan masyarakat, serta kebijakan yang mendukung transformasi digital secara inklusif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Research gap yang terdapat dalam penelitian-penelitian terdahulu adalah pada penelitian terdahulu hanya berfokus pada wilayah tertentu, seperti Kelurahan Jatipulo dan Johar Baru, sehingga belum memberikan gambaran yang lebih luas tentang penggunaan aplikasi ini di berbagai wilayah di DKI Jakarta, yang dapat dipenuhi oleh penelitian yang akan datang. Dibandingkan dengan pendekatan konvensional, penelitian sebelumnya lebih menekankan kendala teknis dan sosial tanpa melakukan analisis menyeluruh tentang kinerja layanan digital ini. Oleh karena itu, meskipun penelitian sebelumnya menyarankan peningkatan sosialisasi dan penyederhanaan prosedur, belum ada analisis yang lebih spesifik mengenai metode khusus yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi aplikasi.

Maka dari itu, dari penelitian selanjutnya, masih terdapat beberapa aspek yang perlu dieksplorasi lebih lanjut. Pertama, perlu dilakukan studi yang lebih mendalam mengenai strategi yang paling efektif dalam meningkatkan literasi digital masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan layanan daring secara optimal. Kedua, penelitian dapat difokuskan pada analisis kebijakan yang dapat mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik, termasuk kebijakan terkait penguatan infrastruktur teknologi dan pemberian insentif bagi masyarakat untuk beralih ke layanan digital. Ketiga, studi komparatif antara berbagai daerah yang menerapkan layanan kependudukan berbasis aplikasi dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi digitalisasi layanan publik. Dengan mempertimbangkan temuan dari berbagai penelitian sebelumnya, pendekatan yang lebih inklusif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan publik berbasis digital. Pemerintah perlu tidak hanya fokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada aspek sosial dan kebijakan yang dapat memastikan bahwa transformasi digital benar-benar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Penelitian lebih lanjut dapat menjawab research gap ini dengan mengembangkan studi yang lebih komprehensif, mengeksplorasi efektivitas jangka panjang dan faktor sosial yang mempengaruhi penggunaan aplikasi. Untuk menutup kelemahan penelitian sebelumnya dan memberikan kontribusi baru dalam pengembangan ilmu politik, penelitian ini dapat mengusulkan pendekatan yang lebih komprehensif dalam menganalisis efektivitas aplikasi Alpukat Betawi. Salah satu ide yang dapat diterapkan adalah studi komparatif antar wilayah di DKI Jakarta untuk melihat apakah ada kesenjangan dalam efektivitas layanan berdasarkan faktor demografi, ekonomi, dan infrastruktur digital. Selain itu, penting untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi dalam jangka panjang dengan menganalisis apakah benar-benar terjadi pengurangan beban birokrasi dan percepatan layanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam kajian kebijakan publik digital dan *e-government*, khususnya dalam memahami bagaimana teknologi dapat meningkatkan efektivitas administrasi negara.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Alpukat Betawi dalam pelayanan administrasi kependudukan di DKI Jakarta. Setting penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) DKI Jakarta yang telah mengimplementasikan aplikasi tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui data sekunder yaitu studi literatur, yang dimana data diperoleh dari buku, jurnal, serta artikel yang relevan dengan penelitian ini.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

45



Menurut Kaya et al, pendekatan kualitatif sangat efektif untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dilekatkan individu atau kelompok pada suatu masalah sosial atau kemanusiaan, yang dalam konteks ini adalah adopsi teknologi dalam pelayanan publik, (Kaya et al., 2020). Analisis data dilakukan dengan menggunakan Teori *E-Government* dari Indrajit (2006) yang berfokus pada *Government to Citizen (G2C)* dan Teori *Technology Acceptance Model* dari Davis (1989) untuk menilai penerimaan teknologi melalui aspek *Perceived Ease of Use* dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, untuk menjawab pertanyaan penelitian dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Teori *E-Government*

Dalam teori ini Indrajit menggambarkan gagasan pemerintahan yang berbasis elektronik sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan partisipasi dalam pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). *E- government* tidak hanya sebagai digitalisasi prosedur administrasi di pemerintahan, tetapi menurut Indrajit juga sebagai *transformasi* dalam tata kelola pemerintahan yang memungkinkan masyarakat mendapatkan layanan yang lebih cepat, murah dan lebih mudah diakses. Menurut Irawan, Indrajit mendefinisikan secara sederhana *E-government* yang diberikan oleh *United Nations Development Programme (UNDP)* yang menyatakan “*E- Government is the application of the Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*”, (Irawan, 2017).

Menurut Rohaeti, Indrajit membagi *E-government* menjadi beberapa dimensi utama, yaitu, (Rohaeti, 2024) :

1. *G2G (Government to Government)*, yang memiliki tujuan agar sektor pemerintah dapat berkomunikasi satu sama lain untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan masyarakat. Diharapkan komunikasi ini akan membantu pemerintah menjadi lebih proaktif dalam menangani masalah.
2. *Government to Business (G2B)*, yang dalam hubungan ini, diharapkan pemerintah dan bisnis dapat memanfaatkan internet sebagai sarana untuk bertukar informasi dan, yang lebih penting, sebagai sarana yang efektif untuk melakukan bisnis.
3. *Government to Citizens (G2C)* adalah komunikasi yang dimaksudkan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat setiap saat memperoleh informasi dan layanan yang mereka butuhkan dengan cepat, murah, dan mudah. Selain itu, pemerintah juga dapat memanfaatkannya untuk menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
3. *G2E (Government to Employees)*: Di sini aplikasi dapat dibuat untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri yang bekerja sebagai pelayan masyarakat di institusi. Sistem pengembangan karir dan sistem asuransi kesehatan yang komprehensif adalah dua contoh dari aplikasinya.

Menurut Abadi et al, Indrajit mengimplementasi *e-government* yang baik bergantung pada infrastruktur teknologi yang siap, peraturan yang mendukung, literasi digital masyarakat, dan aparatur pemerintah. Jika diterapkan dengan benar, *e-government* dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah, mengurangi birokrasi yang rumit, dan mempercepat akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, (Abadi et al., 2024).

Teori Teknologi dan Pelayanan Publik (*Technology Acceptance Model-TAM*)

Dalam teori ini Davis menjelaskan mengenai bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru, Teori TAM didasarkan pada *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen, serta studi penelitian terkait lainnya. Tujuan dari konsep ini adalah untuk menjelaskan proses individu dalam mengadopsi teknologi baru, (Anggara, 2018). Menurut Davis, terdapat dua komponen utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi yang dibahas dalam model ini, yaitu *Perceived Usefulness* (kemanfaatan yang dirasakan) dan *Perceived Ease of Use* (Kemudahan

penggunaan), (Davis, 1985). Menurut Mardikaningsih, *Perceived Usefulness* mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi akan meningkatkan kinerjanya. *Perceived Usefulness*, juga dikenal sebagai persepsi kemanfaatan, yang ketika orang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja, (Mardikaningsih & Darmawan, 2021). Dengan kata lain, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan publik dengan layanan elektronik pemerintah. *Perceived Usefulness* yang dirasakan akan membantu orang membuat keputusan untuk menggunakan layanan elektronik pemerintah. Masyarakat akan menggunakan layanan elektronik pemerintah jika mereka merasa berguna, jika tidak, mereka tidak akan menggunakannya.

Sementara *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) menurut Ardianto et al, merupakan persepsi bahwa teknologi mudah digunakan atau dianggap mudah digunakan menjelaskan keyakinan pengguna tentang teknologi saat ini bahwa menggunakannya tidak membutuhkan usaha yang keras dan tidak mengalami kesulitan, (Ardianto et al., 2021). Menurut Herina, Davis mempersepsikan bahwa kemudahan dapat menjelaskan mengapa orang menggunakan sistem dan apakah sistem yang baru diterima, (Herina & Nensi, 2017). Dengan kata lain, dalam konteks *e-government*, perilaku masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut akan dipengaruhi oleh seberapa praktis dan mudah layanan tersebut. Teori ini menjelaskan bahwa semakin banyak orang yang melihat teknologi sebagai bermanfaat dan mudah digunakan, semakin besar kemungkinan mereka akan menerima dan menggunakannya secara berkelanjutan. Model ini sering digunakan dalam konteks pelayanan publik untuk menilai adopsi sistem digital oleh masyarakat, yang mencakup aplikasi pelayanan administrasi kependudukan.

Efektivitas Aplikasi Alpukat Betawi dalam Meningkatkan Aksesibilitas, dan Transparansi Layanan Administrasi Kependudukan

Aplikasi digital Alpukat Betawi bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan transparansi layanan administrasi kependudukan di DKI Jakarta, karena aplikasi ini dalam penggunaannya bertujuan untuk membantu masyarakat DKI Jakarta mengurus dokumen kependudukan seperti menurut Rohmah & Al Jannah, pemohon dapat menggunakan berbagai fitur layanan administrasi, seperti legalisasi atau duplikat akta, perubahan biodata, mencetak kartu keluarga, mencetak KTP elektronik, mencetak kartu identitas anak (KIA), akta kematian, dan akta kelahiran, (Rohmah & Al Jannah, 2023). Pemohon akan diberi tahu oleh service point Dukcapil jika mereka telah melakukan akses ke salah satu fiturnya. Poin ini akan melakukan verifikasi berkas kelengkapan permohonan yang telah diunggah pada aplikasi tersebut. Dengan ini maka masyarakat bisa melakukannya dengan online tanpa harus pergi ke kantor dinas kependudukan dan catatan sipil langsung. Aplikasi ini pun mengurangi birokrasi yang rumit, mempercepat proses pengurusan, dan mengurangi pungutan liar yang sering terjadi di layanan konvensional. Selain itu, fitur notifikasi dan pelacakan status dokumen membuat proses menjadi lebih jelas, sehingga orang-orang dapat melihat seberapa jauh kemajuan permohonan mereka tanpa perlu menunggu dalam ketidakpastian. Meskipun aplikasi ini telah meningkatkan sistem administrasi kependudukan, tetapi masih memiliki masalah.

Aplikasi Alpukat Betawi ini memang dimaksudkan untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan tanpa harus pergi ke kantor DUKCAPIL secara langsung. Dalam hal aksesibilitas pun, Menurut Firmansyah et al, Alpukat Betawi menawarkan layanan digital yang lebih efektif, seperti chat, pengiriman dokumen, dan penjadwalan layanan, dengan fitur-fitur tersebut, aplikasi ini mempercepat proses birokrasi dan mengurangi antrean panjang, (Firmansyah et al., 2022). Tetapi menurut Alprita et al, tingkat adopsi aplikasi ini masih rendah, dengan hanya 913.418 pengguna aktif dari lebih dari 10 juta orang di DKI Jakarta, (Alprita et al., 2023). Ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi tersedia, banyak masyarakat yang belum menggunakannya dengan baik, yang disebabkan oleh keterbatasan literasi digital, akses yang tidak merata ke teknologi, dan kurangnya sosialisasi. Seperti menurut Widiasih et al dalam jurnalnya, dalam strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur mempertimbangkan faktor-faktor seperti efektivitas, prosedur, dan waktu penyelesaian berkas, (Widiasih et al., 2024). Yang berarti

aspek ini masih kurang optimal, yang menunjukkan bahwa pelayanan kependudukan dengan menggunakan Aplikasi Alpukat Betawi sudah cukup efektif jika masyarakat paham apa yang ada di dalamnya. Namun, dalam sistem prosedur yang digunakan pada Aplikasi Alpukat Betawi juga dianggap masih belum ringkas karena fitur yang ada terkesan sulit dipahami terutama bagi orang tua, dan aplikasi Alpukat Betawi dianggap belum memudahkan pelayanan kependudukan karena masih ada berkas yang harus diambil di Kelurahan setelah permohonan dilakukan.

Dari segi transparansi, Alpukat Betawi membantu mengurangi praktik birokrasi yang rumit dan membuat masyarakat lebih terbuka. Menurut Alprita et al, dengan memantau status permohonan secara real-time, aplikasi ini mengurangi ketidakpastian dan risiko pungutan liar, dan dengan adanya interaksi langsung dengan Humas DUKCAPIL melalui fitur chat membantu menangani keluhan dan memberikan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat, (Alprita et al., 2023). Penggunaan aplikasi layanan publik membawa dampak positif dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan publik, seperti dalam penggunaan fitur permohonan secara *real-time*, dan interaksi langsung dengan humas Dukcapil melalui fitur-fitur chat, dengan ini aplikasi ini tidak hanya mempercepat dan mempermudah proses administrasi saja, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap transparansi pemerintah. Namun, masih ada masalah seperti kinerja aplikasi yang buruk, beberapa fitur yang mengalami masalah teknis, dan keterbatasan dalam menangani keluhan pengguna dengan cepat dan efisien. Menurut Rohmah & Al Jannah dalam jurnalnya, aplikasi Alpukat Betawi ini memiliki kemampuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, (Rohmah & Al Jannah, 2023). Karena dengan secara online, masyarakat dapat melihat status permohonan mereka dan melihat bagaimana prosesnya berjalan. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dan mengurangi kemungkinan kecacauan atau ketidakjelasan dalam layanan yang diberikan. Proses administrasi kependudukan akan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah digunakan oleh masyarakat berkat inovasi aplikasi "Alpukat Betawi". Dengan mempercepat proses pelayanan, meningkatkan keamanan data pribadi, dan mempermudah akses ke layanan administrasi kependudukan, aplikasi ini membantu masyarakat.

Hal tersebut seperti dalam konsep *Governance to Citizen* dalam Teori E-Government karya Indrajit, dimana pemerintah berperan sebagai penyedia layanan publik yang berbasis digital untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi layanan bagi masyarakat, (Rachmad et al., 2024). *G2C* menekankan pentingnya teknologi dalam menjembatani interaksi antara pemerintah dan warga negara, sehingga proses administratif yang sebelumnya rumit dan memakan waktu dapat dilakukan secara lebih cepat, mudah, dan akuntabel. Dalam aplikasi Alpukat Betawi ini memungkinkan warga DKI Jakarta mengurus berbagai dokumen kependudukan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor DUKCAPIL. Fitur seperti unggah dokumen digital, notifikasi tentang status permohonan, dan layanan chat dengan petugas menunjukkan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Namun, menurut teori *E-Government*, keberhasilan *Government to Citizen (G2C)* tidak hanya bergantung pada teknologi yang tersedia, ada faktor lain, seperti literasi digital masyarakat, kesiapan infrastruktur, dan kinerja regulasi, (Tasyah et al., 2021). Maka dari itu, aplikasi Alpukat Betawi masih menghadapi beberapa tantangan, seperti tingkat adopsi yang rendah, keterbatasan akses untuk kelompok tertentu, dan kendala teknis dalam penggunaan. Akibatnya, pemerintah harus meningkatkan sosialisasi, meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi, dan memperkuat kebijakan yang mendukung transformasi digital layanan publik untuk memaksimalkan manfaat *G2C*.

Kebijakan Pemerintah dalam Mendukung Transformasi Digital Layanan Kependudukan

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan langkah strategis yang diambil oleh pemerintah Indonesia untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Salah satu implementasi konkret dari inisiatif ini adalah pengembangan aplikasi Alpukat Betawi

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

48



oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) DKI Jakarta. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi warga Jakarta dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara daring, tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan secara fisik, (Alpukat Betawi, 2023).

Pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai kebijakan untuk mendorong transformasi digital dalam sektor pemerintahan, termasuk dalam layanan administrasi kependudukan. Salah satu landasan hukum utama adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Menurut Ombudsman RI, peraturan ini memberikan kerangka kerja bagi instansi pemerintah dalam mengintegrasikan sistem dan proses bisnis berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas layanan publik, (Ombudsman RI, 2023). Selain itu, pada tahun 2023, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Peraturan ini menekankan pentingnya percepatan transformasi digital melalui penyelenggaraan aplikasi prioritas SPBE yang mengutamakan integrasi dan interoperabilitas antar layanan digital nasional, (Kementerian PANRB, 2023). Kedua peraturan tersebut menunjukkan komitmen pemerintah dalam mendorong digitalisasi layanan publik, termasuk layanan administrasi kependudukan, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas bagi masyarakat.

Sebagai respons terhadap kebijakan pemerintah tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta mengembangkan aplikasi Alpukat Betawi (Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat). Menurut Wiranti & Frinaldi, aplikasi ini memungkinkan warga Jakarta untuk mengajukan permohonan layanan, menjadwalkan pelayanan, dan memantau status pengajuan mereka secara daring, (Wiranti & Frinaldi, 2023). Alpukat Betawi tersedia dalam platform Android dan iOS, serta dapat diakses melalui situs web resmi, fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi ini juga meliputi pengajuan layanan administrasi kependudukan, penjadwalan pelayanan, dan pemantauan status permohonan secara real-time. Inovasi ini merupakan langkah maju dalam mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, sejalan dengan semangat transformasi digital yang diusung oleh pemerintah.

Pemerintah pusat, melalui Kementerian Dalam Negeri dan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil), memberikan dukungan penuh terhadap inisiatif transformasi digital di tingkat daerah. Menurut Yulanda & Adnan, Dirjen Dukcapil mendorong percepatan transformasi digital nasional melalui berbagai program dan kebijakan yang mendukung integrasi layanan kependudukan secara digital, (Yulanda & Adnan, 2023). Upaya percepatan transformasi digital dalam bidang administrasi kependudukan menjadi prioritas utama pemerintah, sebagaimana didorong oleh Dirjen Dukcapil melalui berbagai macam program dan kebijakan, transformasi yang mencakup digitalisasi data, sistem pelayanan, serta optimalisasi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Selain itu, pemerintah juga menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam mengimplementasikan transformasi digital. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan digital yang dikembangkan dapat terintegrasi secara nasional dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Seperti menurut konsep *Government to Citizen (G2C)* karya Indrajit. Melalui DUKCAPIL DKI Jakarta, pemerintah berusaha untuk meningkatkan hubungan langsung antara pemerintah dan masyarakat. Dengan menyediakan layanan administrasi secara online yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengikuti prosedur birokrasi yang kompleks, DUKCAPIL DKI Jakarta adalah upaya pemerintah untuk memperkuat hubungan langsung antara pemerintah dan masyarakat. Aplikasi ini sejalan dengan tujuan *Government to Citizens (G2C)*, yaitu membangun sistem layanan yang lebih jelas, efektif, dan responsif. Pada akhirnya, ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah, (Irawan, 2017).

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, implementasi transformasi digital dalam layanan kependudukan menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital,

dimana masih terdapat perbedaan akses terhadap teknologi informasi di berbagai wilayah. Kondisi ini menyebabkan tidak meratanya pemanfaatan layanan digital di seluruh Indonesia. Tingkat literasi digital yang beragam di kalangan masyarakat juga menjadi hambatan dalam adopsi layanan digital. Menurut Sitti Rahmatyah & Elsa Tri Damayanti, edukasi dan sosialisasi yang intensif diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan digital masyarakat agar mereka mampu memanfaatkan layanan yang tersedia secara optimal, (Sitti Rahmatyah & Elsa Tri Damayanti, 2023). Isu keamanan data juga menjadi perhatian penting dalam penyelenggaraan layanan digital. Pemerintah perlu memastikan bahwa sistem yang dikembangkan memiliki standar keamanan yang tinggi untuk melindungi data pribadi warga. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di beberapa daerah juga menjadi penghambat dalam mengimplementasikan layanan digital secara menyeluruh.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, pemerintah dan instansi terkait perlu mengambil langkah-langkah strategis seperti peningkatan infrastruktur teknologi informasi, pemberian pelatihan literasi digital bagi masyarakat, serta penguatan kebijakan perlindungan data pribadi. Selain itu, evaluasi dan pengembangan berkelanjutan terhadap aplikasi-aplikasi layanan digital seperti Alpukat Betawi perlu dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta dinamika sosial yang terjadi.

Faktor Penghambat dalam Menggunakan Aplikasi Alpukat Betawi

Aplikasi Alpukat Betawi yang diperkenalkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, bertujuan untuk mempermudah layanan administrasi kependudukan secara digital. Tetapi, dalam penerapannya, masyarakat masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat optimalisasi aplikasi ini. Faktor-faktor tersebut dikelompokkan ke dalam aspek teknis, sosial, dan administratif. Salah satu Faktor utama penghambat yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Alpukat Betawi adalah keterbatasan perangkat dan akses internet. Tidak semua warga memiliki smartphone yang kompatibel dengan aplikasi ini. Banyak masyarakat dari golongan ekonomi menengah ke bawah hanya memiliki perangkat dengan spesifikasi rendah, sehingga aplikasi sering kali tidak berjalan dengan baik. Selain itu, akses internet yang tidak merata di beberapa wilayah DKI Jakarta menjadi hambatan signifikan. Seperti dalam jurnal Dimetrio, Setianingsih & Lituhayu, meskipun Jakarta dikenal sebagai kota metropolitan, masih ada daerah tertentu yang mengalami koneksi internet lambat atau tidak stabil, terutama di kawasan padat penduduk. Maka, hal ini mengurangi kemampuan masyarakat untuk mengakses layanan secara online, (Dimetrio et al., 2023).

Masalah teknis lainnya adalah error sistem pada aplikasi itu sendiri. Beberapa pengguna melaporkan bahwa mereka mengalami kesulitan saat mendaftar akun karena kode OTP (*One-Time Password*) yang tidak terkirim atau gagal diverifikasi. Kesalahan teknis seperti ini sering kali membuat pengguna frustrasi dan akhirnya memilih untuk kembali ke metode manual di kantor kelurahan. Menurut Herlina & Santoso, Selain itu aplikasi Alpukat Betawi juga dinilai kurang responsif ketika digunakan pada jam-jam sibuk, seperti saat banyak pengguna mengakses layanan secara bersamaan, (Herlina & Santoso, 2021). Masalah ini menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi aplikasi masih perlu ditingkatkan agar lebih stabil dan andal dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Kompleksitas prosedur penggunaan aplikasi juga menjadi kendala teknis yang signifikan. Banyak masyarakat menganggap alur penggunaan aplikasi terlalu rumit dan tidak ramah pengguna, terutama bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Menurut Widiasih, Malik & Maulida, proses pengajuan layanan melalui aplikasi seringkali memerlukan beberapa tahapan seperti pengunggahan dokumen dan pengisian formulir secara online, yang dianggap membingungkan bagi sebagian pengguna, (Widiasih et al., 2024). Hal ini menunjukkan perlunya penyederhanaan prosedur agar lebih mudah dipahami oleh semua kalangan masyarakat. Aspek sosial juga menjadi tantangan besar dalam implementasi aplikasi Alpukat Betawi yaitu, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara penggunaan aplikasi ini. Menurut Cantika & Susetyo, sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dinilai belum maksimal, sehingga banyak warga yang bahkan tidak mengetahui keberadaan aplikasi ini

atau fitur-fitur apa saja yang tersedia di dalamnya, (Cantika & Susetyo, 2021). Karena itu, sebagian besar masyarakat masih bergantung pada layanan manual di kantor kelurahan atau kecamatan untuk mengurus administrasi kependudukan mereka. Dan juga sebagian besar pengguna dari kelompok usia lanjut atau mereka yang memiliki latar belakang pendidikan rendah merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini.

Menurut Dimetrio, Setianingsih & Lituhayu, mereka cenderung bingung dengan antarmuka aplikasi dan langkah-langkah penggunaan yang dianggap terlalu teknis, (Dimetrio et al., 2023). Hal ini menciptakan kesenjangan digital antara kelompok masyarakat yang melek teknologi dengan mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan program pelatihan atau pendampingan khusus bagi kelompok-kelompok masyarakat tertentu agar mereka dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal. Menurut Herlina & Santoso, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) seringkali kekurangan tenaga kerja untuk menangani keluhan pengguna atau memberikan dukungan teknis secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan, (Herlina & Santoso, 2021). Karena itu, banyak keluhan dari pengguna tidak tertangani dengan baik, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital ini.

Menurut teori *Technology Acceptance Model (TAM)*, persepsi seseorang tentang kemudahan penggunaan suatu teknologi, juga dikenal sebagai "*perceived ease of use*", sangat memengaruhi apakah mereka akan menerima dan menggunakan teknologi tersebut, (Safari & Riyanti, 2024). Dalam konteks ini, kompleksitas penggunaan Alpukat Betawi adalah kendala utama yang menghambat penerimaan masyarakat. Menurut teori TAM, kondisi ini menyebabkan rendahnya *acceptance* terhadap aplikasi, meskipun manfaatnya besar. Maka, masyarakat tidak terdorong untuk menggunakan aplikasi jika mereka merasa penggunaannya sulit atau tidak jelas. Aplikasi ini belum cukup ramah dan mudah dipahami oleh semua kalangan, yang membuat adopsi teknologi menjadi lambat. Desain aplikasi, alur layanan yang kompleks, dan kurangnya dukungan teknis menjadi hambatan utama.

Faktor untuk Meningkatkan Pemanfaatan Layanan Digital oleh Masyarakat

Transformasi digital dalam layanan kependudukan yang didorong oleh pemerintah juga tercermin dalam implementasi berbagai aplikasi berbasis digital, salah satunya Alpukat Betawi (Aplikasi Layanan Kependudukan Cepat dan Akurat Berbasis Teknologi Informasi). Aplikasi ini dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) DKI Jakarta sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan administrasi kependudukan. Dengan aplikasi ini, masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan surat pindah secara daring tanpa perlu datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam mempercepat adopsi layanan digital, meningkatkan efisiensi pelayanan publik, serta mengurangi birokrasi yang selama ini menjadi kendala utama dalam pengurusan dokumen kependudukan. Selain itu, menurut Rahman, Azani, & Rengganis, Alpukat Betawi juga mendukung transparansi dan akurasi data kependudukan dengan sistem verifikasi yang lebih modern, sehingga meminimalkan risiko kesalahan atau penyalahgunaan data, (Rahman et al., 2022).

Namun, meskipun aplikasi ini membawa berbagai manfaat, masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya. Salah satunya adalah kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat, terutama bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis aplikasi. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan server, kesulitan dalam proses verifikasi, serta keterbatasan akses internet di beberapa wilayah juga menjadi hambatan dalam pemanfaatan Alpukat Betawi, (Aji, 2022). Oleh karena itu, kebijakan pemerintah tidak hanya berfokus pada penyediaan teknologi, tetapi juga pada upaya edukasi dan peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya layanan digital. Pemerintah daerah perlu terus melakukan sosialisasi, meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, serta memastikan keamanan data pengguna agar masyarakat semakin percaya dan nyaman dalam menggunakan layanan digital ini. Jika

dioptimalkan dengan baik, aplikasi seperti Alpukat Betawi dapat menjadi model bagi daerah lain dalam mengembangkan layanan kependudukan berbasis digital yang lebih efektif dan inklusif.

Untuk meningkatkan pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat, khususnya pada aplikasi Alpukat Betawi, diperlukan sejumlah komponen yang saling mendukung secara sistematis. Peningkatan literasi digital masyarakat sangat penting untuk membuat penduduk memahami dan menggunakan aplikasi dengan lebih percaya diri. Untuk mencapai hal ini menurut Ramdhan, Hakim, Putra, Sari, Amyati & Priatna, sosialisasi yang lebih kuat, pelatihan langsung di tingkat kelurahan, dan panduan yang mudah diakses dan dipahami diperlukan, (Ramdhan et al., 2025). Kedua, sangat penting untuk menyederhanakan tampilan dan alur penggunaan aplikasi agar lebih ramah pengguna, terutama bagi orang tua dan orang-orang dengan pendidikan rendah. Ketiga, untuk memastikan bahwa tidak ada kelompok masyarakat yang tertinggal dalam akses layanan digital, peningkatan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat yang cukup di area padat penduduk, harus menjadi prioritas utama. Keempat, responsivitas dan dukungan teknis Dukcapil juga harus ditingkatkan. Ini termasuk memberikan layanan bantuan melalui chat live yang cepat dan efektif untuk menangani keluhan pengguna. Terakhir, kolaborasi antara pemerintah daerah, RT/RW, dan komunitas lokal dapat mempercepat penggunaan aplikasi kolektif, yang akan mempercepat transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Jakarta.

KESIMPULAN

Aplikasi Alpukat Betawi masih belum cukup efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan transparansi layanan administrasi kependudukan di DKI Jakarta. Aplikasi ini mampu mengurangi antrian, mempercepat proses pengurusan dokumen, serta memberikan kemudahan dalam pelacakan status layanan secara *real-time*. Dalam mendukung transformasi digital ini, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan strategis seperti Perpres No. 95 Tahun 2018 dan Perpres No. 82 Tahun 2023, yang menjadi landasan penting dalam pengembangan layanan digital, serta menunjukkan komitmen melalui penguatan infrastruktur dan penyusunan regulasi. Namun, efektivitas aplikasi ini masih menghadapi berbagai hambatan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi dari pemerintah, desain aplikasi yang belum ramah pengguna, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, serta kurangnya edukasi dan dukungan teknis. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang lebih inklusif dan berorientasi pada pengguna guna mengoptimalkan penerapan layanan digital secara menyeluruh.

REFERENSI

- Abadi, T. W., Balar, A. R. U., & Choiriyah, I. U. (2024). Governance Digital Berbasis Riset. *Umsida Press*, 1–219.
- Aji, A. P. (2022). *Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat*. (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Alprita, N. A., Ridwan, W., & Priyadi, C. (2023). Peran HUMAS Disdukcapil Jakarta Dalam Menyosialisasi Penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi Ke Masyarakat Jakarta. *Jurnal Cyber PR*, 3(2), 163–171.
- Alpukat Betawi. (2023). *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta*. <https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id>
- Anggara, A. A. (2018). *Gambaran Masyarakat dalam Mengadopsi Model Layanan Electronic Government dengan Menggunakan Perspektif Technology Acceptance Model (Survei pada Pengguna Website Resmimi Pemerintah Kota Surabaya surabaya. go. id)*. (Doctoral dissertation, Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Ardianto, K., Azizah, N., Risiko, P., & Kegunaan, P. (2021). Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 23(1), 13.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

52

Indexed



SINTA 5

PKP|INDEX



- Cantika, M., & Susetyo, I. B. (2021). Analisis Efektivitas Layanan Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi Alpukat Betawi Di Kelurahan Johar Baru. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(6), 618–626.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95.
- Davis, F. D. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results*. (Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology).
- Dimetrio, N., Setianingsih, E. L., & Lituhayu, D. (2023). Dimensi-Dimensi Dalam Ketidakefektifan Penerapan Aplikasi Alpukat Betawi Di Kota Jakarta Timur. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4), 190–208.
- Firmansyah, V. Z., Maulana, M., & Ismowati, M. (2022). The Implementation of ‘Alpukat Betawi’ as a Public Service Innovation. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 190–203.
- Fitriyadi, R. (n.d.). *Faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan sistem layanan masyarakat di Jakarta menggunakan model utaut 2 yang dikembangkan*. (Bachelor’s thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Herina, P., & Nensi, V. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Hubungan Antara Persepsi Penerapan Sistem E-Filing Dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimediasi Oleh Perilaku Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulo Gadung). *Profita: Komunikasi Ilmiah Dan Perpajakan*, 10(2), 247–267.
- Herlina, L., & Santoso, T. (2021). Efektifitas Aplikasi Alpukat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid 19 Pada Kantor Kelurahan Jatipulo Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(3), 298–306.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174–201.
- Kaya, T., Sagsan, M., Medeni, T., & Yıldız, M. (2020). Qualitative analysis to determine decision-makers’ attitudes towards e-government services in a De-Facto state. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18(2), 305–324.
- Kementerian PANRB. (2023). *Presiden Keluarkan Perpres Percepatan GovTech dan Interoperabilitas Layanan Digital Nasional*.
- Mardianingsih, R., & Darmawan, D. (2021). Peranan Sistem Informasi Persediaan terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kegunaan Yang Dirasakan, dan Kepuasan Pengunjung Toko Buku. *Realible Accounting Journal*, 1(1), 43–57.
- Ombudsman RI. (2023). *Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan, Peluang, & Peran Ombudsman*.
- Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., Laksono, R. D., & Sa’dianoor, S. D. (2024). *Layanan Dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep Dan Penerapan*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Rahman, M. F., Azani, S. S., & Rengganis, G. P. (2022). Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Dki Jakarta. *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, 1(2), 19–32.
- Ramdhan, A. S., Hakim, C. A., Putra, D. S. S., Sari, D. P., Amyati, A., & Priatna, A. N. (2025). Pelatihan Optimalisasi Teknologi SIREKAP dalam Perhitungan dan Rekapitulasi Suara KPPS TPS 04 Kelurahan Panancangan. *Abdimas Galuh*, 7(1), 370–380.
- Rohaeti, Y. (2024). *TRANSFORMASI E-GOVERNMENT BERKELANJUTAN DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK PADA PENGELOLA RUANG KENDALI PEMERINTAH KOTA TANGERANG= SUSTAINABLE E-GOVERNMENT TRANSFORMATION IN THE PUBLIC SERVICE PROCESS AT THE TANGERANG CITY GOVERNMENT CONTROL ROOM*

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 12 Nomor 1 September 2025

- MANAGER*. (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Rohmah, D., & Al Jannah, D. (2023). PENERAPAN INOVASI APLIKASI ALPUKAT BETAWI SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL JAKARTA UTARA. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 5526–5529.
- Safari, A., & Riyanti, A. (2024). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1).
- Sitti Rahmatyah, & Elsa Tri Damayanti. (2023). Transformasi Digital Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe). *Jurnal Innovative*, 1(1), 1–15.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Widiasih, S., Malik, D., & Maulida, N. (2024). Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Warakas, Jakarta Utara. *ARMADA: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 87–93.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754.
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 103–110.