

RINGKASAN

Pelayanan publik merupakan kebutuhan yang penting dan wajib untuk masyarakat yang tinggal di negara Indonesia. Dalam aktivitas sehari-hari kita tidak terlepas dari kebutuhan pelayanan publik, contohnya seperti kebutuhan pelayanan kependudukan. Salah satu cara yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan administrasi kependudukannya adalah membuat sebuah inovasi yang dinamakan aplikasi “*Alpukat Betawi*” atau kepanjangannya adalah Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi aplikasi *Alpukat Betawi* pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur. Inovasi ini dikeluarkan melalui Surat Keputusan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 126/Tahun 2020.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Sasaran informan dalam penelitian ini adalah inovator aplikasi *Alpukat Betawi*, satuan perangkat *software* dan *database*, kepala seksi data informasi dan pengawasan, pegawai operator aplikasi dan masyarakat pengguna aplikasi *Alpukat Betawi*. Fokus penelitian ini menggunakan teori karakteristik inovasi dari Rogers (1983). Pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis interaktif, serta teknik pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi sumber untuk membandingkan hasil observasi/pengamatan dengan hasil wawancara dari informan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kependudukan melalui inovasi *Alpukat Betawi* gratis, mendapatkan penghargaan dalam bidang *E-Government*, dan memberikan kenyamanan untuk masyarakat. Kemudian inovasi ini juga sudah memenuhi aspek kesesuaian, karena dirancang dengan memperhatikan norma sosial dan budaya yang berkembang di masyarakat, pelayanan yang telah ada sebelumnya, serta kebutuhan masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Timur. Sebelum resmi diperkenalkan kepada masyarakat, inovasi ini telah dilakukan ujicoba terlebih dahulu pada lingkup internal dan lingkup eksternal. Namun inovasi ini belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada semua masyarakat penggunanya, serta masih terdapat beberapa kendala yang berasal dari permasalahan jaringan dan masyarakat yang gagap teknologi. Selama aplikasi *Alpukat Betawi* ini berjalan, inovasinya terbilang cukup mudah diamati oleh masyarakat, hanya saja perlu peninjauan kembali terkait sistem dalam pelayanannya. Diketahui hasil dari pelaksanaan aplikasi *Alpukat Betawi* mengalami perkembangan yang baik dan positif. Sehingga, inovasi *Alpukat Betawi* merupakan inovasi yang sudah memenuhi lima karakteristik dalam inovasi yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability* dan *observability*.

Kata kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Aplikasi *Alpukat Betawi*.

SUMMARY

Public services are an important and mandatory need for people living in Indonesia. In our daily activities we cannot be separated from the need for public services, for example the need for population services. One of the ways used by the DKI Jakarta Provincial Population and Civil Registration Service to improve the quality of its population administration services is to create an innovation called the "*Alpukat Betawi*" application or its abbreviation, Direct Access to Fast and Accurate Population Document Services. This research aims to find out how the *Alpukat Betawi* application innovation is implemented at the East Jakarta City Administration Department of Population and Civil Registration. This innovation was issued through a Decree by the Department of Population and Civil Registration of the Special Capital Region of Jakarta Province No. 126/2020.

The method used in this research is descriptive qualitative. The informant selection technique used purposive sampling and snowball sampling techniques. The target informants in this research were the *Alpukat Betawi* application innovators, software and database equipment units, heads of data information and supervision sections, application operator employees and the *Alpukat Betawi* application user community. The focus of this research uses Rogers' (1983) theory of innovation characteristics. Data collection was carried out through in-depth interviews, observation and documentation methods. The data analysis method used is an interactive analysis method, as well as data collection techniques using source triangulation techniques to compare the results of observations with the results of interviews from informants.

The results of this research show that population services through the *Alpukat Betawi* innovation are free, have received awards in the field of E-Government, and provide comfort for the community. Then this innovation also fulfills the suitability aspect, because it was designed by taking into account the social and cultural norms that develop in society, existing services, and the needs of the people in the East Jakarta Administrative City. Before it was officially introduced to the public, this innovation had been tested first on the internal and external levels. However, this innovation has not fully provided satisfaction to all users, and there are still several obstacles stemming from network problems and people who are technologically illiterate. As long as the *Alpukat Betawi* application is running, the innovation is quite easy for the public to observe, it just requires a review of the service system. It is known that the results of the implementation of the *Alpukat Betawi* application have experienced good and positive developments. Thus, the *Alpukat Betawi* innovation is an innovation that meets the five characteristics of innovation, namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability and observability.

Keywords : Public Service Innovation, Population Administration, *Alpukat Betawi* Application.