

JURNAL CYBER PR
Fakultas Ilmu Komunikasi
Univesitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Peran HUMAS Disdukcapil Jakarta Dalam Menyosialisasi Penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi Ke Masyarakat Jakarta

Nur'aini Alprita*, Catur Priyadi, Widyarini Ridwan

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
Jl. Hang Lekir I No 8, Gelora, Jakarta Pusat, Indonesia
*nurainialprita26@gmail.com

Abstract - In the midst of the Covid-19 pandemic, Indonesia is entering Society 5.0, necessitating adaptive digital service programs from the government. The Alpukat Betawi app, offered by the Population and Civil Registration Office, addresses administrative needs. Given Jakarta's bustling nature, human intervention becomes crucial in introducing this app. This study aims to answer: 1) The role of DKI Jakarta's DUKCAPIL Public Relations in introducing the Betawi Avocado app, and 2) Factors inhibiting/supporting its adoption. Utilizing public relations, socialization, and the 7C theory, the research employs constructivism, employing a descriptive approach and case study method. Data collected through interviews, observations, literature review, and documentation. Findings show DUKCAPIL's public relations as crucial intermediaries, bridging mass media and the community, facilitating information flow, addressing concerns on social media, and being a vital information source. Factors like accessibility, efficiency, positive public feedback, innovation, and societal benefits contribute to success. However, internal/external limitations and suboptimal socialization remain challenges. Collaborative efforts among DUKCAPIL, government, and public are crucial to realizing the app's potential.

Keywords: Public Relations, Outreach, DUKCAPIL, Alpukat Betawi

Abstrak - Di tengah pandemi Covid-19, Indonesia memasuki era masyarakat 5.0 yang memaksa pemerintah untuk mengembangkan layanan digital. Aplikasi Alpukat Betawi, dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, dibuat untuk memenuhi kebutuhan administratif agar cepat dan ringkas. Jakarta sebagai kota yang memiliki masyarakat cenderung sibuk sehingga diperlukan humas sebagai untuk menyosialisasikan aplikasi tersebut. Studi ini bertujuan menjawab: 1) Peran Humas DUKCAPIL DKI Jakarta dalam memperkenalkan aplikasi Alpukat Betawi, dan 2) Faktor hambatan/dukungan dalam adopsinya. Menggunakan teori humas, sosialisasi, dan teori 7C, penelitian ini menerapkan konstruktivisme, pendekatan deskriptif, dan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, literatur, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan humas DUKCAPIL sebagai perantara penting, menghubungkan media massa dan masyarakat, memfasilitasi aliran informasi, menangani masalah di media sosial, dan menjadi sumber informasi utama. Faktor seperti aksesibilitas, efisiensi, umpan balik positif, inovasi, dan manfaat sosial berkontribusi pada kesuksesan. Namun, keterbatasan internal/eksternal dan sosialisasi yang kurang optimal tetap jadi tantangan. Kolaborasi antara DUKCAPIL, pemerintah, dan partisipasi masyarakat penting untuk meraih potensi aplikasi ini.

Kata Kunci: Hubungan Masyarakat, Sosialisasi, DUKCAPIL, Alpukat Betawi

PENDAHULUAN

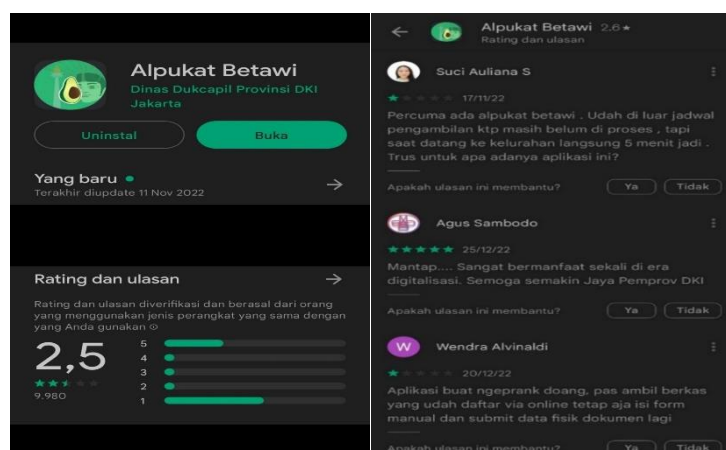
Era society 5.0, yang dipicu oleh transformasi digital yang semakin maju, telah membawa perubahan signifikan dalam integrasi teknologi canggih. Perpaduan harmonis antara

dunia fisik dan digital dalam era ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia melalui beragam aplikasi. Aplikasi tersebut mencakup berbagai fungsi seperti pelayanan publik, bisnis, kesehatan, hiburan, dan pendidikan. Fenomena ini adalah hasil dari perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi yang merasuk dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Namun, keberhasilan implementasi aplikasi sering ditentukan oleh penerimaan masyarakat.

Data dari Katadata menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia mengunduh aplikasi secara signifikan pada tahun 2020. Total unduhan aplikasi di App Store dan Google Play oleh pengguna Indonesia mencapai 7,1 miliar pada tahun tersebut. Indonesia berada pada posisi ketiga di Asia dalam hal unduhan, setelah India (27,1 miliar) dan Tiongkok (8,2 miliar) (Lidwina, 2021). Hal ini menunjukkan keterlibatan masyarakat Indonesia dalam penggunaan aplikasi untuk berbagai keperluan.

Di tengah dampak pandemi Covid-19, pemerintah Indonesia harus beradaptasi dengan mengembangkan program pelayanan berbasis digital, yang dikenal sebagai *E-Government*. Peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam kebijakan pemerintahan dilakukan melalui *E-Government*. Transformasi ini juga melahirkan pendekatan baru dalam pekerjaan humas, yang dikenal sebagai *E-PR* (*electronic public relation*). Namun, kesadaran masyarakat Indonesia terhadap perkembangan teknologi masih terbatas, menyebabkan kesiapan mereka terbatas (Prawira, 2022). Di tengah dinamika ini, DKI Jakarta sebagai kota metropolitan berupaya beradaptasi dalam pelayanan publik. Melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) DKI Jakarta, diluncurkan aplikasi ALPUKAT Betawi (Rahman et al., 2022). Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi akses cepat dan akurat terhadap dokumen kependudukan.

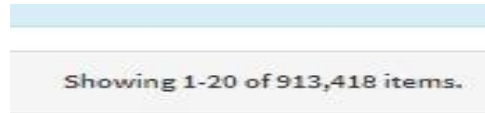
Meskipun aplikasi ALPUKAT Betawi diluncurkan pada 2019, pengetahuan masyarakat tentangnya masih terbatas. Data unduhan dan ulasan menunjukkan adanya harapan yang tinggi terhadap keefektifan aplikasi ini. Namun, beberapa ulasan negatif mencerminkan ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kinerja aplikasi. Pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini sangat memengaruhi persepsi dan adopsi mereka. Oleh karena itu, dukungan dan peran Humas DUKCAPIL Provinsi DKI Jakarta dalam menyosialisasikan aplikasi ini menjadi penting.



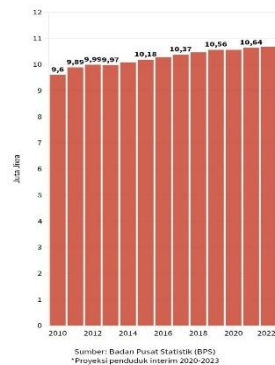
Gambar 1. Tampilan dan Ulasan Alpukat Betawi
(Sumber: Playstore, 2023)

Meskipun aplikasi ALPUKAT Betawi diluncurkan pada 2019, pengetahuan masyarakat tentangnya masih terbatas. Data unduhan dan ulasan menunjukkan adanya harapan yang tinggi terhadap keefektifan aplikasi ini. Namun, beberapa ulasan negatif mencerminkan

ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kinerja aplikasi. Pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini sangat memengaruhi persepsi dan adopsi mereka. Mengutip dari website resmi Alpukat Betawi, aplikasi ini memberikan layanan administrasi seperti akta kelahiran, KTP, KK, dan lainnya. Hingga November 2022, lebih dari 1 juta unduhan dilakukan, tetapi hanya 913.418 pengguna aktif di DKI Jakarta. Dalam konteks populasi DKI Jakarta yang mencapai 10,64 juta jiwa pada 2022, tingkat adopsi aplikasi ini baru 1:10.



Gambar 2. Jumlah Pengguna Alpukat Betawi se-DKI Jakarta
(Sumber : DUKCAPIL DKI Jakarta)



Gambar 3. Jumlah Penduduk Jiwa DKI Jakarta 2010-2022
(Sumber : Badan Pusat Statistik)

Provinsi DKI Jakarta memiliki tantangan unik dalam layanan administrasi kependudukan akibat jumlah penduduk yang besar dan keragamannya. Adopsi aplikasi Alpukat Betawi terlihat rendah dengan hanya 913.418 pengguna aktif dari penduduk DKI Jakarta. Akan tetapi, aplikasi ini memiliki inovasi dalam penyediaan layanan administrasi melalui platform digital dengan dukungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) DKI Jakarta. Analisis SWOT menunjukkan aplikasi ini memiliki kekuatan dalam inovasi layanan digital dan dukungan pemerintah. Kelemahan termasuk hambatan akses teknologi terutama bagi generasi tua dan kendala teknis yang disoroti oleh pengguna. Peluangnya terletak pada peningkatan adopsi masyarakat melalui sosialisasi yang intensif dan pengembangan fitur yang holistik. Ancaman datang dari persaingan aplikasi serupa dan risiko keamanan data pribadi yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat.

Mengatasi rendahnya adopsi Alpukat Betawi penting untuk memberikan layanan administrasi yang optimal. Diperlukan upaya dari Humas DUKCAPIL untuk meningkatkan citra aplikasi ini melalui sosialisasi yang efektif dan merespons masukan masyarakat. Meskipun teknologinya canggih, upaya ini diperlukan untuk mengatasi tantangan akses dan membangun kepercayaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini.

Oleh karena itu, dukungan dan peran Humas DUKCAPIL Provinsi DKI Jakarta dalam menyosialisasikan aplikasi ini menjadi penting sehingga peneliti tertarik meneliti peran Humas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam menyosialisasi penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi ke masyarakat DKI Jakarta. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana peran humas DUKCAPIL Provinsi DKI Jakarta dalam menyosialisasikan aplikasi Alpukat Betawi ke masyarakat DKI Jakarta? dan (2) apa faktor penghambat dan pendukung dalam sosialisasi penerapan aplikasi Alpukat Betawi terhadap masyarakat DKI Jakarta?. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas DUKCAPIL

Provinsi DKI Jakarta dalam mensosialisasikan aplikasi Alpukat Betawi ke masyarakat DKI Jakarta dan mengetahui faktor hambatan dari sosialisasi penerapan aplikasi Alpukat Betawi terhadap masyarakat DKI Jakarta.

Penelitian ini melibatkan tinjauan terhadap penelitian sebelumnya yang relevan, seperti penelitian Mentari & Widiantra yang mengeksplorasi peran Humas dalam mensosialisasikan program desa di Kabupaten Buleleng, menemukan bahwa humas desa memiliki peran tambahan sebagai operator SID dalam mengelola informasi desa (Mentari & Widiantra, 2022) dan penelitian Rahmadiani & Syahriza yang mengamati peran humas PT. Jasa Raharja dalam mempromosikan asuransi kecelakaan lalu lintas di Kota Medan, menemukan bahwa upaya publikasi melalui media massa dan elektronik berkontribusi pada peningkatan kesadaran masyarakat terhadap asuransi sosial (Rahmadiani & Syahriza, 2022).

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan beberapa teori yang berkaitan yakni teori peran humas, teori sosialisasi dan teori 7C. Dalam kerangka teori peran humas, Ruslan dalam Hamsinah merinci empat kategori peran utama praktisi humas dalam suatu organisasi. Pertama, sebagai tenaga ahli (*expert prescriber*), praktisi humas yang berkemampuan tinggi membantu dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publik. Kedua, sebagai fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*), praktisi humas berperan sebagai mediator yang membantu manajemen mendengar dan mengkomunikasikan harapan antara pihak organisasi dan publik. Ketiga, sebagai proses fasilitator pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*), praktisi humas mendukung manajemen dalam mengatasi krisis dengan pendekatan rasional. Keempat, sebagai teknisi komunikasi (*communication technician*), praktisi humas melibatkan diri dalam komunikasi dua arah dengan menganalisis efek pesan dan mendapatkan umpan balik (Hamsinah, 2012).

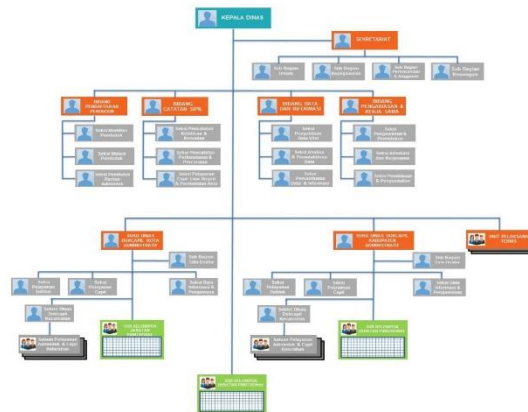
Teori sosialisasi menggambarkan perkembangan individu melalui interaksi sosial. Mead dalam Zunita menyebutkan empat tahapan, yaitu persiapan, meniru, siap bertindak, dan penerimaan norma kolektif. Pada tahap persiapan, individu mempersiapkan diri mengenai nilai dan kebiasaan yang diperlukan untuk menjadi anggota masyarakat. Pada tahap meniru, anak mulai meniru peran orang dewasa. Tahap siap bertindak melibatkan peran yang dimainkan sendiri dan pengenalan terhadap peraturan di luar keluarga. Tahap penerimaan norma kolektif menghasilkan individu yang dewasa secara sosial (Zunita, 2020). Dalam teori 7C, konsep komunikasi yang efektif terdiri dari tujuh elemen. Kredibilitas komunikator (*credibility*) memengaruhi bagaimana pesan diterima. Konteks (*Context*) mempengaruhi cara pesan diterima, sedangkan isi (*Content*) merujuk pada informasi yang disampaikan. Kejelasan (*Clarity*) mengacu pada kejelasan pesan. Kontinuitas dan konsistensi (*Continuity and Consistency*) dalam komunikasi membangun hubungan yang kuat dengan audiens dan memperkuat citra merek. Saluran komunikasi (*Channel*) merupakan media yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Terakhir, kemampuan audien (*Capability of the audience*) merujuk pada kemampuan audiens dalam memahami dan merespons pesan (Frizdew, 2019). Dari penjelasan latarbelakang tersebut maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui Peran Humas DUKCAPIL DKI Jakarta dalam memperkenalkan aplikasi Alpukat Betawi, dan untuk menganalisis faktor hambatan/dukungan dalam adopsinya.

METODOLOGI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

Jakarta, yang sebelumnya dikenal sebagai Batavia, memiliki sejarah sebagai pusat pemerintahan zaman kolonial Belanda dan terus berkembang menjadi pusat pembangunan infrastruktur. Pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil telah terorganisir dengan baik di kota ini sejak zaman kolonial, dibuktikan dengan pengumpulan dokumen akta pencatatan sipil pada tahun 1829. Setelah meraih kemerdekaan, pemerintahan Indonesia

mengelola Catatan Sipil melalui Kantor Pencacah Jiwa. Jakarta mengalami perubahan struktural dengan penyatuan Kantor Catatan Sipil menjadi Kantor Catatan Sipil DKI Jakarta Raya. Perubahan politik juga mempengaruhi pengelolaan Catatan Sipil, seperti Instruksi Presidium Kabinet Ampera No.31/In/U/12/66 pada era Orde Baru yang membuka akses ke catatan sipil bagi seluruh penduduk Indonesia. Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 85 Tahun 2019, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta memiliki tanggung jawab menyelenggarakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, termasuk pembinaan masyarakat dan pengembangan sistem administrasi kependudukan.



Gambar 4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta
(Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta, 2023)

Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pandangan Narasumber

Hasil wawancara dengan Pakar Ahli Administrator Database Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta, Raditya Wirawan, mengungkapkan tentang Aplikasi Alpukat Betawi. Aplikasi ini adalah layanan berbasis online yang membawa akses langsung untuk penduduk DKI Jakarta dalam mengajukan layanan administrasi kependudukan. Dengan Alpukat Betawi, masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan, penjadwalan pelayanan, dan memantau statusnya. Diperkenalkan sebagai jawaban atas kebutuhan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, termasuk penjadwalan dan pengiriman online.

Alpukat Betawi mengatasi tantangan lama pelayanan administrasi yang memerlukan waktu lama dan perlu izin dari kantor atau sekolah. Aplikasi ini memberikan akses yang mudah dan cepat kepada masyarakat untuk mengakses layanan administrasi seperti pencetakan dokumen, perubahan biodata, permohonan pindah, dan lainnya. Hal tersebut diungkapkan Raditya melalui pernyataan di bawah ini,

“Untuk memproses pengajuan pelayanan administrasi kependudukannya secara digital, mudah, cepat dan akurat. Fitur yang ada didalam aplikasi Alpukat Betawi terdapat fitur Chat, fitur pengiriman. Serta fitur utama, yakni fitur pelayanan administrasi publik. Saat ini terdapat 18 fitur pelayanan, diantaranya: Pencetakan KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Kelahiran Tanpa NIK, Akta Kematian, Pencetakan KK, Perubahan Biodata, Pencetakan KIA, Informasi Data Keluarga, Duplikat/Legalisir AKTA, Permohonan Pindah, Permohonan Kedatangan, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Laporan Lahir Luar Negeri, Laporan Kematian Luar Negeri, dan Laporan Kawin Luar Negeri, dan Laporan Cerai Luar Negeri. Serta Pelayanan Lintas Sektor.”
(Raditya, 21 Juni 2023)



Gambar 5. Fitur Aplikasi Alpukat Betawi
(Sumber: Screenshot Peneliti Melalui Aplikasi Alpukat Betawi, 2023)

Selain efektif dalam pengelolaan sistem, aplikasi ini juga memastikan keakuratan dan kepastian layanan, yang penting bagi masyarakat. Meskipun sudah memiliki sejuta pengguna, tantangan masih ada dalam menjadikan setiap kepala keluarga sebagai pengguna aktif. Keseluruhan penjelasan Raditya Wirawan menunjukkan bahwa Alpukat Betawi bukan hanya aplikasi semata, melainkan juga solusi inovatif untuk menyederhanakan dan meningkatkan efisiensi proses administrasi kependudukan bagi masyarakat DKI Jakarta.

Peran Humas Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Alpukat Betawi

Dalam konteks peran Humas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta dalam mensosialisasikan Aplikasi Alpukat Betawi, narasumber Myra Tiarany, yang merupakan praktisi Humas, memberikan wawancara yang mengungkapkan beberapa aspek peran Humas tersebut yakni sebagai Tenaga Ahli (*Praktisi Public Relation*), hasil wawancara menunjukkan bahwa DUKCAPIL menggunakan strategi sosialisasi yang mencakup berbagai saluran, termasuk media sosial dan interaksi langsung dengan masyarakat melalui event seperti car free day. Humas DUKCAPIL bukan hanya menyampaikan informasi tetapi juga berperan sebagai penyedia konten aktif di media sosial, merespon pertanyaan dan umpan balik masyarakat secara langsung. Humas sebagai tenaga ahli komunikasi menjaga hubungan positif antara organisasi dan publik dalam era digital.

Sebagai Fasilitator Komunikasi (*Mediator*) peneliti menemukan bahwa DUKCAPIL menggunakan media sosial dan platform digital untuk berinteraksi dengan masyarakat, menjawab pesan langsung dan komentar. Dukungan melalui chat dan interaksi langsung menciptakan pengalaman positif dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Humas sebagai fasilitator komunikasi berupaya mendekatkan informasi kepada masyarakat melalui media sosial dan interaksi langsung.

Sebagai *Problem Solving* (Pemecahan Masalah), peneliti menemukan jika DUKCAPIL merespons pengaduan terkait Alpukat Betawi dengan memberikan solusi konkret melalui fitur chat. Dalam menghadapi hambatan komunikasi dan menjaga informasi sensitif, Humas memastikan komunikasi yang efektif dan menjaga privasi dalam menyampaikan informasi. Sedangkan sebagai Teknik Informasi, peneliti menemukan jika DUKCAPIL berupaya meningkatkan keterampilan komunikasi melalui pelatihan dan pengembangan, termasuk menjaga tata bahasa yang benar dan ketepatan dalam menyampaikan informasi. Pelatihan dan kesiapan dalam berkomunikasi mencerminkan peran Teknik Informasi, di mana Humas DUKCAPIL berupaya untuk menyampaikan informasi dengan standar komunikasi yang baik.

Keseluruhan, peran Humas dalam mensosialisasikan Aplikasi Alpukat Betawi mencakup berbagai aspek komunikasi yang melibatkan media sosial, interaksi langsung, penanganan masalah, dan pengembangan keterampilan komunikasi.

Sosialisasi Aplikasi Alpukat Betawi

Dalam konteks sosialisasi Aplikasi Alpukat Betawi, narasumber Raditya Wirawan, seorang Pakar Ahli bidang Administrator Database Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta, memberikan pandangan tentang beberapa aspek peran Humas dalam tahap persiapan, siap bertindak, dan penerimaan norma kolektif (evaluasi) berdasarkan teori sosialisasi.

Dalam persiapan sosialisasi, DUKCAPIL melakukan uji coba aplikasi serta sosialisasi langsung di tempat-tempat seperti service point dan acara Car Free Day. Fokus utamanya adalah memastikan pemahaman masyarakat tentang aplikasi Alpukat Betawi. Humas DUKCAPIL menciptakan materi infografis yang informatif dan memilih target audiens yang relevan, termasuk orang-orang yang sibuk dengan pekerjaan sehari-hari.

Untuk mendorong masyarakat siap bertindak setelah sosialisasi, Humas DUKCAPIL menyoroti manfaat aplikasi dan menciptakan konten informatif yang menarik. Mereka juga bekerja sama dengan pengurus wilayah untuk memperluas sosialisasi. Efektivitas sosialisasi diukur melalui jumlah pendaftaran dan jumlah pengguna yang terus bertambah. Pada tahap evaluasi, DUKCAPIL mengukur efektivitas sosialisasi melalui indikator seperti jumlah pendaftaran, pelayanan yang telah dilakukan, dan pengguna yang gagal terlayani. Hasil evaluasi membantu DUKCAPIL mengidentifikasi fitur yang perlu dikembangkan dan memastikan aplikasi berjalan lancar. Hambatan terkait penerimaan masyarakat dan pelayanan juga dievaluasi untuk perbaikan. Dalam keseluruhan proses sosialisasi Aplikasi Alpukat Betawi, Humas DUKCAPIL secara strategis mengatur persiapan, mendorong partisipasi aktif, dan mengukur keberhasilan melalui evaluasi.

Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pandangan Masyarakat

Dalam wawancara dengan masyarakat pengguna Aplikasi Alpukat Betawi, Syifa Rahmah Kurnia dan Abdul Rahman, digunakan Teori 7C untuk mengevaluasi berbagai aspek terkait sosialisasi dan penggunaan aplikasi tersebut yang mana Syifa menyadari tujuan pelayanan Alpukat Betawi dan mengakui perlunya penyebaran informasi yang lebih optimal agar lebih banyak orang memahami aplikasi ini. Dia percaya pada fitur-fitur yang disajikan, tetapi meragukan konsistensi dan efektivitas penerapannya dalam situasi nyata. Meskipun Alpukat Betawi memiliki potensi, dia mengalami kesulitan saat menghadapi masalah dan merasa perlu peningkatan dalam respons dan keterampilan tim Humas DUKCAPIL.

Abdul Rahman dengan jelas memahami tujuan pelayanan Alpukat Betawi dan merasa bahwa informasi yang disampaikan dalam sosialisasi sangat jelas dan mudah dipahami. Dia percaya pada kredibilitas aplikasi ini dan merasa bahwa informasi yang disampaikan konsisten dengan tujuan program. Abdul Rahman menganggap Alpukat Betawi efektif dalam mengatasi permasalahan pelayanan masyarakat dan mengapresiasi kemudahan penggunaan serta tanggapan dinas terhadap berkas yang diunggah. Kedua narasumber melihat relevansi sosialisasi Alpukat Betawi dengan kondisi saat ini, terutama dalam era digitalisasi. Mereka mengakui penggunaan saluran komunikasi yang tepat, seperti sosial media dan grup WhatsApp RW dan RT, untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Hal tersebut mencakup pandangan Syifa Rahmah Kurnia yang mencerminkan kekhawatiran tentang konsistensi dan kemampuan penerapan aplikasi, serta pandangan Abdul Rahman yang menunjukkan kepuasan terhadap efektivitas dan kemudahan penggunaan Alpukat Betawi dalam mengatasi permasalahan pelayanan. Keduanya mengakui relevansi sosialisasi dan penggunaan saluran komunikasi yang tepat dalam konteks era digitalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan narasumber, peneliti menemukan beberapa hal dalam menjawab pertanyaan penelitian yakni pertama, peran Humas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Provinsi DKI Jakarta dalam menyosialisasikan aplikasi Alpukat Betawi menjadi fokus utama. Dalam konteks ini, humas DUKCAPIL berperan sebagai tenaga ahli dalam menjalin hubungan dengan media massa dan masyarakat. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai jalur, termasuk pelayanan langsung di kelurahan, public space seperti car free day, dan media sosial. Namun, terdapat kendala dalam tampilan dan aktivitas media sosial yang perlu ditingkatkan. Fasilitator komunikasi juga menjadi peran humas dalam sosialisasi. Meskipun sosialisasi Alpukat Betawi telah dilakukan melalui media sosial, masih terdapat ruang untuk lebih terjun langsung ke lapangan dan pemanfaatan media lain seperti televisi dan radio.

Kedua, dalam konteks penerapan Alpukat Betawi, ditemukan faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi kemudahan akses masyarakat terhadap layanan administrasi tanpa perlu hadir secara fisik, dan jumlah pengguna yang terus bertambah menunjukkan tingginya minat masyarakat. Namun, terdapat faktor penghambat seperti fitur-fitur yang kurang optimal, sosialisasi yang belum mencapai tingkat maksimal, dan keterbatasan SDM serta anggaran pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi.

Ketiga, penerapan aplikasi Alpukat Betawi dapat dianalisis melalui teori 7C, yaitu clarity, credibility, consistency, containment, capability, context, dan channels. Penerapan ini dianggap masih relevan dengan program Alpukat Betawi dan dilakukan melalui berbagai saluran seperti media sosial, meskipun terdapat keterbatasan anggaran untuk memanfaatkan media lain. Meskipun terdapat kendala, aplikasi ini memiliki potensi untuk memberikan pelayanan administrasi berbasis digital yang efisien. Dalam keseluruhan pembahasan, terlihat bahwa peran humas DUKCAPIL dalam menyosialisasikan Alpukat Betawi memiliki peran kunci dalam memastikan kesuksesan implementasi program ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti menemukan bahwa peran Humas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dalam mensosialisasikan aplikasi Alpukat Betawi kepada masyarakat DKI Jakarta melibatkan beberapa dimensi. Bagi tenaga ahli praktisi Public Relations, Humas DUKCAPIL berfungsi sebagai garda terdepan dalam menjalin hubungan dengan media massa dan masyarakat. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk sosialisasi langsung di tempat pelayanan, car free day, dan media sosial. Namun, diperlukan inovasi lebih lanjut dalam peningkatan kualitas dan kegiatan di media sosial. Sebagai fasilitator komunikasi, Humas DUKCAPIL bertindak sebagai penghubung masyarakat dengan informasi terkait Alpukat Betawi. Sosialisasi melibatkan pemberian informasi langsung di tempat pelayanan, tetapi masih perlu peningkatan dalam pemanfaatan media massa yang lebih kreatif dan efisien, seperti billboard atau iklan media massa. Humas DUKCAPIL juga berperan dalam pemecahan masalah terkait aplikasi Alpukat Betawi melalui media sosial dan fitur chat pada aplikasi. Terkait dengan teknik informasi, Humas DUKCAPIL berfungsi sebagai sumber informasi penting bagi masyarakat, namun perlu peningkatan dalam kualitas dan pelatihan humas. Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam sosialisasi aplikasi Alpukat Betawi juga teridentifikasi. Faktor penghambat meliputi keterbatasan internal/eksternal yang dialami oleh beberapa masyarakat dalam memanfaatkan fitur-fitur aplikasi, serta sosialisasi yang belum maksimal terutama melalui media sosial. Faktor pendukung melibatkan kemudahan akses dan efisiensi yang ditawarkan oleh aplikasi, tanggapan positif dari masyarakat, serta inovasi dan keuntungan yang diperoleh dalam mengakses layanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design, Qualitatives, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Fourth Edi). Sage Publications.
- Evita, N., & Widjanarko, I. (2023). Aktivitas Forwarded Messages pada Pengguna WhatsApp di Berbagai Usia dan Gender. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 22(1). <https://doi.org/10.32509/wacana.v22i1.2360>
- Frizdew, M. J. (2019). EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PROGRAM #GenZHeTikYuk! DALAM MENGAMPANYEKAN HEMAT PLASTIK BAGI GENERASI Z DI PEKANBARU. *Jurnal Online Mahasiswa*, 6(2).
- Hamsinah. (2012). Pembentukan Corporate Image untuk Citra dan Reputasi Perusahaan. *Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof.Dr.Moestopo(Beragama)*.
- Kriyantono, R. (2018). Paradigma penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 1–20.
- Lidwina, A. (2021). *Total Unduhan Aplikasi di Indonesia Tertinggi ke-3 di Asia pada 2020*. Katadata. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/02/25/total-unduh-an-aplikasi-di-indonesia-tertinggi-ke-3-di-asia-pada-2020>
- Mentari, M. P., & Widianara, I. K. A. (2022). PERAN HUMAS DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM DESA SANGSIT KECAMATAN SAWAN KABUPATEN BULELENG. *COMMENT: Jurnal Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi*, 2(1), 11–20.
- Miles, M. B., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Edition 3). SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT. Remaja Rosdakarya.
- Prawira, M. B. (2022). KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI ONLINE ALPUKAT BETAWI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI DKI JAKARTA. *E-Prints IPDN*. [http://eprints.ipdn.ac.id/11694/1/REPOSITORY BAGUS FIXX.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/11694/1/REPOSITORY%20BAGUS%20FIXX.pdf)
- Rahmadiani, D., & Syahriza, R. (2022). Peran Serta Humas PT . Jasa Raharja Perwakilan Medan Dalam Mensosialisasikan Layanan Asuransi Kecelakaan Lalu - Lintas Jalan Dan Penumpang Umum Kepada Masyarakat Kota Medan. *Publika*, 8(1). [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(1\).9184](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(1).9184)
- Rahman, M. F., Azani, S. S., & Rengganis, G. P. (2022). INOVASI APLIKASI ALPUKAT BETAWI DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI DKI JAKARTA. *JURNAL JISPENDIORA*, 1(2).
- Sutarjo, M. A. S., Diniati, A., & Setiawati, S. D. (2023). Perspektif Dramaturgi Pada Komunikasi Antar Budaya Indonesia-Australia. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 22(1).
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa* (Edisi Kedu). PT. Indeks.
- Zunita, P. R. (2020). Studi Kualitatif Proses Sosialisasi Serta Eksploitasi Ekonomi pada Pengemis Anak Di Makam Sunan Giri Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik. *Jurnal Sosial Dan Politik*.