

ANALISIS IMPLEMENTASI APLIKASI *E-OPEN* DI KOTA BEKASI TAHUN 2022

Shavira Putri Damayanthi,¹Nunik Retno Hermawati

Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Diponegoro

E-mail: shavira80@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai implementasi aplikasi e-open di Kota Bekasi tahun 2022 tercakup dalam penelitian ini. Tujuan studi ini ialah untuk menginformasikan masyarakat umum tentang bagaimana aplikasi e-open diimplementasikan. Dalam penelitian ini, metodologi kualitatif digunakan. Purposive sampling digunakan dalam wawancara semi-terstruktur untuk mengumpulkan data. Penelitian ini juga memanfaatkan studi pustaka sebagai bukti pendukung. Reduksi data, tampilan data, dan pengambilan kesimpulan ialah bagian dari analisis data. Penelitian ini menerapkan teori Edward III mencakup struktur birokrasi, komunikasi, sumber daya, dan disposisi. Pada awal tahun 2020 Disdukcapil meluncurkan aplikasi administrasi kependudukan yaitu e-open, aplikasi ini muncul bersamaan dengan pandemic covid-19 yang mana masyarakat tidak harus mendatangi Kantor Dinas karena segala pengajuan dan pengumpulan berkas diunggah melalui aplikasi e-open. Dokumen Kependudukan yang telah jadi dapat langsung diambil ditempat sejalan terhadap jadwal pengambilan yang dipilih melalui aplikasi. Melalui aplikasi e-open, anggota masyarakat dapat dengan mudah mendaftarkan permohonan administrasi kependudukan dari mana saja dan kapan saja. Aplikasi e-open memudahkan petugas dan masyarakat umum.

Kata kunci: Implementasi, Aplikasi e-open, Pelayanan

Abstarct

This research discusses the implementation of e-open applications in Bekasi City in 2022 covered in this study. The purpose of this study is to inform the general public about how e-open applications are implemented. In this study, qualitative methodology was used. Purposive sampling is used in semi-structured interviews to collect data. This research also utilizes literature studies as supporting evidence. Data reduction, data display, and inference making are all part of data analysis. This research applies Edward III's theory to include bureaucratic structure, communication, resources, and disposition. In early 2020 Disdukcapil launched a population administration application, namely e-open, this application appeared in conjunction with the COVID-19 pandemic where people did not have to go to the Office because all submissions and file collections were uploaded through the e-open application. The results of this study show that the implementation of the e-open application has run as it should and is supported by the e-open implementor who plays a role in implementing the e-open application, but in the implementation of e-open masoh there is a problem, namely socialization about e-open is not widespread to the public because there are still many people who do not know the existence of e-open.

Keywords: Implementation, e-open application, online service

I. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan dalam tingkat pemerintah merupakan hal utama untuk mencapai pelayanan terbaik bagi masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat menjadi penting dalam pelaksanaan pelayanan, dimana pemerintah berusaha dalam memberikan pelayanan yang baik dalam menjalankan pendataan penduduk. Pelayanan publik merupakan hak konstitusional yang didapatkan oleh masyarakat. Terdapat permasalahan pelayanan yang sedang berlangsung yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diartikan sebagai penyelenggara pelayanan publik, dan pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang berupaya memenuhi kebutuhan pelayanan setiap masyarakat melalui barang, jasa, dan jasa administrasi yang disediakan oleh negara. Pada kota-kota besar, pelayanan publik sering menjadi tantangan karena kompleksitasnya. Tujuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ialah untuk membina hubungan yang positif antara masyarakat umum dengan penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik di era sekarang ini menjadi lebih mudah serta efektif saat menyediakan layanan, alhasil memberi dorongan pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan pemerintah yang sejalan terhadap perkembangan teknologi yang ada. Perkembangan sistem e-government merupakan tahapan dalam melakukan sistem pemerintahan dengan elektronik agar meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan efisien.

Inovasi baru yang diterapkan Disdukcapil Kota Bekasi di penghujung tahun 2019 adalah aplikasi e-open (Layanan Kependudukan Online Elektronik), yaitu aplikasi e-open diperuntukkan guna memudahkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan di Kota Bekasi. Layanan yang terdapat pada aplikasi e-open terdiri dari pembuatan Kartu Keluarga, Akte Kematian, KIA, dan sebagainya. E-Open ialah akses layanan aplikasi administrasi kependudukan wilayah Kota Bekasi mengacu pada Peraturan Walikota Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Bekasi. Aplikasi e-open dapat diakses di playstore. E-open dibuat untuk memudahkan pemerintah kota dalam memberikan layanan terbaik dalam administrasi kependudukan yang memudahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Disdukcapil Kota Bekasi telah mengembangkan aplikasi e-open sebagai solusi baru untuk memperbaiki pengawasan dan pendataan penduduk, serta mengurangi kesalahan dalam proses menginput data. Masyarakat Kota Bekasi dapat memanfaatkan dari aplikasi e-open melalui keberadaan Panitia Monitoring (Pamor), yang membantu mereka yang kurang memahami prosedur penggunaan aplikasi tersebut.

Aplikasi ini merupakan upaya dari Pemerintah Kota Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan memberikan kemudahan bagi warga

untuk mengurus berbagai kebutuhan kependudukan. Saat ini, aplikasi e-open sangat membantu warga Bekasi dalam mengurus administrasi kependudukan mereka.

Dalam proses penerapan sebuah sistem berbasis aplikasi, tentu membutuhkan waktu untuk berjalan secara maksimal. Sebelum aplikasi itu bisa berlangsung sesuai seharusnya, ada berbagai hal yang harus dipersiapkan seperti dari persiapan sumber daya manusia, sosialisasi masyarakat yang berhubungan terhadap penggunaan aplikasi tersebut, hingga pengelola yang dapat mengatur dan merawat aplikasi tersebut agar berjalan dengan maksimal yang berkaitan dengan aplikasi e-open. Namun dalam penerapan pelayanan publik tentu ditemukan berbagai permasalahan seperti kesusahan dalam proses

menginput data, aplikasi yang lambat dan error, hingga proses yang lambat, persyaratan yang tidak transparan dan sebagainya yang merupakan bahwa pemerintah penyedia layanan publik belum memberikan pelayanan publik yang optimal. Untuk itu peneliti perlu melihat faktor apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Kota Bekasi untuk mengenalkan aplikasi e-open kepada masyarakat serta apakah aplikasi e-open ini telah dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Bekasi secara maksimal. Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan tersebut maka dalam penelitian ini akan dibahas berdasarkan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana implementasi e-open di Kota Bekasi Pada Tahun 2022?
2. Mengapa masih terjadi permasalahan pada pelaksanaan aplikasi e-open pada tahun 2022?

II. KERANGKA TEORI

A. Teori Kebijakan Publik

Kebijakan ialah suatu konsep yang mengatur pelaksanaan dalam sebuah tindakan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Kebijakan merupakan hasil keputusan yang diambil dengan cermat oleh pengambil keputusan. Menurut Anderson, seperti yang dijelaskan dalam buku Arifin Tahir (2014), kebijakan ialah tindakan yang bertujuan dalam menuntaskan permasalahan. Anderson mengelompokkan kebijakan menjadi dua yaitu substantive dan procedural. Kebijakan substantive ialah apa yang harus dilaksanakan pemerintahan dan procedural bagaimana kebijakan tersebut dapat dijalankan. Sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat,

rakyat dan Negara atau pemerintah. Berdasarkan pandangan Thomas R. Dye sebagaimana dikutip (Sahya Anggara, 2014) "Public policy is whatever the government choose to do or not to do" (kebijakan publik ialah apa pun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu). Sahya Anggara, mengutip pandangan Dye, menyatakan bahwa kebijakan publik ialah tindakan pemerintah yang memiliki tujuan tertentu ketika menetapkan untuk melakukan sesuatu. Sebaliknya, kebijakan publik juga dapat terwujud ketika pemerintah menetapkan untuk tidak melakukan sesuatu, karena keputusan tersebut tetap memiliki tujuan. Urgensi kebijakan publik dimaksudkan untuk menganalisis, menggambarkan

serta menjelaskan sebab dan akibat dari tindakan-tindakan pemerintah selain itu juga berpengaruh dalam berbagai aspek seperti sosial, politik, ekonomi, dan lain sebagainya. Adapun beberapa unsur penting dalam kebijakan publik yang dipaparkan oleh Islamy yang dikutip (Muadi,2016) antara lain; pertama, dapat dikatakan bahwa kebijakan publik pertama-tama ialah suatu tindakan yang dinyatakan oleh pemerintah. Selanjutnya, kebijakan publik harus tidak hanya menjadi pernyataan belaka, melainkan harus diwujudkan dalam bentuk yang nyata. Selain itu, kebijakan publik harus dilandasi oleh maksud dan tujuan tertentu dalam melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan. Terakhir, kebijakan publik harus ditujukan untuk kepentingan masyarakat.

Dari paparan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan pada intinya merupakan pedoman untuk bertindak, dimana pedoman ini bisa dalam bentuk sederhana maupun kompleks. Sementara publik diartikan sebagai seluruh masyarakat atau umum. Keputusan-keputusan yang diambil oleh pemerintah secara sadar, terukur, dan terarah dalam melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan dalam suatu bidang tertentu dan bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu dapat diartikan sebagai kebijakan publik.

B. Teori Implementasi

Syaukani (2004) mendefinisikan teori implementasi dalam bukunya "Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan" sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengantarkan kebijakan publik yang dapat menghasilkan keluaran yang diinginkan. Kedua menyediakan sumber daya untuk mendorong kegiatan implementasi, sumber daya keuangan

dan menetapkan siapa yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kebijakan. Pada dasarnya implementasi kebijakan merupakan kebijakan untuk memperoleh tujuan. Ada banyak kondisi ideal dalam suatu kebijakan, namun dalam praktiknya sulit untuk terwujud. Kondisi tersebut seringkali dihadapi dalam implementasi kebijakan, di mana banyak kebijakan dan program pemerintah mengalami kegagalan yang harus dievaluasi ulang oleh pemerintah. Berdasarkan pandangan George Edward III terdapat empat faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan (Safitri Rangkuti dan Irfan Ridwan Maksun,2019) yaitu:

1. Komunikasi merupakan variable penting dalam menyampaikan sasaran dan tujuan dalam kebijakan kepada implementor sehingga tidak dapat menimbulkan kesalahpahaman terhadap yang membuat kebijakan dan melaksanakan kebijakan. komunikasi memiliki peran dalam melaksanakan kebijakan yang berarti komunikasi yang merupakan perintah atasan dalam melaksanakan kebijakan sehingga dalam melakukan komunikasi terjadi adanya komunikasi terhadap kedua belah pihak yaitu pembuatan kebijakan dan pelaksanaan. Dalam melaksanakan proses kebijakan diperlukan komunikasi yang baik agar komunikasi tersebut dapat berjalan dengan baik. Edward III mengklaim dalam Widodo (2010:97) bahwa komunikasi memiliki tiga aspek utama: transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Ketika pembuat kebijakan menyalurkan informasi secara efektif sehingga tujuan kebijakan publik dapat menghasilkan

komunikasi yang efektif, ini dikenal sebagai transmisi. Dengan menerapkan kebijakan langsung yang dijalankan dengan sukses dan efisien, kejelasan ialah komunikasi yang terbangun. Dalam situasi ini, konsistensi sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman saat merumuskan kebijakan.

2. Sumber daya merupakan beberapa sumber daya, termasuk sumber daya manusia, informasi, kekuatan, infrastruktur, dan keuangan, diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan. Sekalipun kebijakan telah diartikulasikan dengan jelas, implementasi akan gagal jika sumber daya yang diperlukan tidak tersedia. Sumber daya, selain orang, juga termasuk anggaran dan keterampilan para pelaksana. Sumber daya memainkan peran penting dalam pelaksanaan kebijakan karena tanpa mereka, kebijakan hanya akan menjadi kertas tanpa aplikasi praktis.
3. Disposisi merupakan Implementasi kebijakan memerlukan karakteristik khusus dari pelaksana, termasuk integritas dan sikap demokratis. Sikap positif pelaksana terhadap kebijakan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam mencapai tujuan kebijakan. Ketika pelaksana memiliki sifat-sifat positif, kebijakan dapat dijalankan dengan baik sejalan terhadap tujuannya. Selain memahami konsep dan prinsip yang diterapkan, pelaksana juga harus memiliki keterampilan dan kemampuan untuk menjalankan kebijakan tersebut.
4. Struktur birokrasi merupakan Tujuan dari struktur organisasi ialah untuk mempersulit proses administrasi.

Menurut Wibawa dalam (Arifin Tahir, 2014), implementasi kebijakan mengacu pada penggunaan hasil operasi pemerintah untuk mencapai tujuan implementasi kebijakan publik. Kemudian, menurut Grindle, sebagaimana dikutip oleh (M. Auldrin et al., 2016), implementasi kebijakan bukan sekedar mekanisme penjabaran keputusan politik dalam prosedur jalur administratif; sebaliknya, ini berkaitan dengan konflik keputusan yang menghasilkan kebijakan. Standard Operating Procedure (SOP) atau tata cara kerja bagi pelaksana dan keinginan bekerja pada perusahaan yang lumrah memiliki struktur birokrasi. Struktur birokrasi merupakan tanggung jawab pelaksana dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan kebijakan. Pelaksana kebijakan, birokrasi, dapat membantu kebijakan mendapatkan dukungan politik dengan melakukan pekerjaan yang efektif. Selain empat elemen tersebut, Edward berpendapat ada aspek penting lainnya yang dapat mempengaruhi bagaimana kebijakan diimplementasikan. Selain gedung dan tenaga yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan publik, variabel ini juga mencakup ketersediaan staf yang cukup dan terampil untuk melaksanakan pekerjaan mereka. Sebuah kebijakan yang mencoba untuk mencapai tujuan tertentu pada dasarnya ialah salah satu yang diimplementasikan. Dimungkinkan untuk melacak bagaimana kebijakan publik diimplementasikan dengan melihat program, proyek, dan kegiatan yang

dilakukan, dalam konteks pelaksanaan kebijakan, implementasi merujuk pada upaya untuk mencapai tujuan kebijakan dan menghasilkan hasil nyata melalui tindakan yang dilakukan oleh pemerintah. Pelaksanaan kebijakan melibatkan berbagai institusi dan pihak yang terkait dalam suatu rangkaian aktivitas. Para ahli menekankan pentingnya implementasi kebijakan sebagai tahap yang penting dalam siklus kebijakan karena kebijakan yang tidak diimplementasikan hanya menjadi wacana belaka. Implementasi kebijakan diperlukan karena terdapat berbagai perspektif. Sebagaimana yang diperkenalkan oleh Edward III, implementasi kebijakan merupakan permasalahan kebijakan yang perlu diatasi. Terdapat pendapat T.B Smith dalam (Akib,2010), bahwa kebijakan telah dibentuk dan harus diimplementasikan dan hasilnya sejalan terhadap apa yang diharapkan dalam pembuat kebijakan. Sebuah kebijakan memiliki tujuan yang jelas terkait nilai-nilai kebijakan. Implementasi kebijakan bertujuan untuk menerapkan kebijakan tersebut dalam program atau proyek tertentu yang dibuat dan dibiayai. Pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh isi dari kebijakan itu sendiri. Evaluasi implementasi kebijakan dilakukan dengan mengukur hasil atau luaran program berdasarkan tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.

C. *E-government*

Menurut Hole (2011), istilah “e-government” mengacu pada metode penyampaian layanan publik melalui

media elektronik. *E-government* mencakup penyederhanaan prosedur pelayanan publik dan sistem manajemen informasi sekaligus mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. *E-government* didefinisikan oleh Forman (2005) dalam konteks yang sama dengan penggunaan teknologi digital untuk mengubah operasi pemerintah dalam rangka meningkatkan efisiensi penyampaian layanan. *E-government*, dalam arti luas, menggambarkan penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. *E-government* merupakan upaya untuk menghidupkan kembali dan meningkatkan kemampuan penyelenggara pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan mengelola pelayanan publik. Tujuannya ialah guna memudahkan pemerintah berinteraksi dengan berbagai kelompok masyarakat di tingkat nasional dan internasional, seperti pemerintah (G to G), masyarakat (G to S), dan bisnis (G to B). Teknologi informasi digunakan oleh e-government untuk membuat informasi dan layanan pemerintahan mudah diakses, baik pemerintah dan masyarakat mendapatkan keuntungan dari pengenalan *e-government*. Manfaat bagi masyarakat antara lain pelayanan dan akses cepat ke informasi, kertas dan formulir elektronik, serta akses 24/7 ke layanan masyarakat, yang meningkatkan keterampilan melayani diri sendiri dan dapat meningkatkan kemampuan pencarian informasi. Aplikasi yang dikenal sebagai e-government

diciptakan sebagai hasil dari penggunaan teknologi internet dalam pengaturan pemerintahan. Program ini merupakan sistem yang memanfaatkan teknologi komputer dan internet untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah dan konektivitas instansi. Dalam hal ini, internet telah mengubah cara layanan disediakan agar lebih komunikatif dan nyaman untuk administrasi, transaksi, dan penyediaan informasi. Tujuan menciptakan sistem e-government ialah untuk menawarkan berbagai keuntungan, seperti memudahkan masyarakat umum, pelaku bisnis, dan perusahaan untuk menerima informasi penting tanpa harus melewati prosedur administrasi yang menantang. E-government juga diantisipasi untuk meningkatkan pengawasan dan transparansi operasi pemerintah.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang menitikberatkan pada interpretasi dan penjelasan data yang terkumpul dari situasi yang sedang terjadi, termasuk sikap dan pandangan masyarakat. Tujuan dari metode penelitian ini ialah untuk menggambarkan fakta, kondisi, fenomena, dan situasi yang muncul pada saat penelitian dilakukan, tanpa melakukan manipulasi terhadap data. Metode deskriptif kualitatif juga bertujuan untuk menggambarkan fenomena atau situasi apa adanya, tanpa mengadakan generalisasi atau inferensi terhadap populasi yang lebih besar. Penulis penelitian ini memakai penelitian deskriptif dengan metodologi kualitatif. Peneliti memakai teknik

penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif yang dibahas di sini melibatkan pengamatan perilaku, pandangan, dan tindakan melalui deskripsi verbal. Format deskriptif ini digunakan untuk menjelaskan atau meringkas dalam berbagai keadaan lapangan.

Dalam penelitian ini subjek yang digunakan sebagai narasumber yaitu yang terlibat dalam aplikasi e-open dan yang menggunakan e-open. Pihak yang mengenal, atau setuju untuk menjadi narasumber atau orang dalam penelitian ini antara lain Kasi Teknologi Informasi Administrasi Kota Bekasi, Kasi Penyajian dan Pengolahan Data Kota Bekasi dan Masyarakat Kota Bekasi yang menggunakan aplikasi e-open. Dalam penelitian kualitatif, seorang informan merupakan sumber data utama (primer). Teknik wawancara ialah sebuah bentuk komunikasi antara dua individu, yaitu pewawancara yang memberikan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan respons. Metode ini merupakan bagian dari penelitian yang dilakukan secara verbal di mana dua orang atau lebih berinteraksi secara langsung untuk menukar informasi atau keterangan. Dalam metode wawancara, terjadi pertemuan tatap muka dengan informan untuk menanyakan sejumlah pertanyaan terkait penggunaan aplikasi e-open oleh pemerintah Kota Bekasi. Teknik Dokumentasi ialah tindakan menuliskan atau melestarikan fakta atau karya dari masa lalu. Data tentang individu atau kelompok individu, peristiwa, atau insiden dapat dikumpulkan dengan memakai teknik

dokumentasi dengan mengumpulkan kertas atau informasi tertulis atau yang sebelumnya didokumentasikan. Penyebaran aplikasi e-open di Kota Bekasi menjadi bahan dokumentasi dalam penelitian ini. Alat bantu pendokumentasian berupa media visual atau audiovisual juga dapat digunakan untuk melakukan observasi. Warga yang paham dengan aplikasi e-open dan yang mengetahui cara penerapannya memenuhi kriteria responden dalam penelitian ini.

IV. PEMBAHASAN

A. Impelemntasi Aplikasi e-open di Kota Bekasi Tahun 2022

Pemerintah Kota Bekasi menggunakan aplikasi e-open untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat. Disdukcapil Kota Bekasi menggunakan aplikasi ini untuk mengelola populasi kota dan melayani warga dengan layanan yang efisien dan ramah pengguna, karena kebutuhan tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi membuat aplikasi e-open.

Aplikasi e-open memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal penanganan administrasi kependudukan hanya Melalui penggunaan aplikasi yang dapat diakses smartphome, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dimanapun selama memiliki akses internet yang memadai. Dengan adanya aplikasi ini berharap dapat meningkatkan kinerja pemerintah Kota Bekasi dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Jika hal

tersebut dapat terwujud maka diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Aplikasi e-open merupakan aplikasi pelayanan atau jembatan bagi masyarakat antara dukcapil dan masyarakat. E-Open dibuat dengan harapan agar masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor dukcapil tetap dapat menyelesaikan urusan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Dukcapil. Pelaksanaan aplikasi e-open menerapkan konsep e-government oleh Pemerintah Kota Bekasi khusus kepada masyarakat Kota Bekasi. Penerapan e-governement memberikan manfaat bagi pemerintah dan masyarakat seperti pelayanan yang lebih cepat dan efisien, pelayanan yang dapat diakses setiap saat oleh masyarakat serta meningkatkan kemampuan dalam mencari informasi secara meluas. E-open merupakan pengembangan dari Aplikasi Simpaduk yang dibuat untuk melayani masyarakat perihal administrasi kependudukan. Simpaduk ialah website pelayanan online pelayanan kependudukan milik Kota Bekasi. Namun, Simpaduk dipertanyakan keberadaanya karena pada akhir tahun 2018 website Simpaduk sudah tidak dapat diakses kembali. Pada tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil(Disdukcpil) sedang memanfaatkan pandemic covid-19 dengan meng-upgrade Simpaduk mengubahnya menjadi aplikasi e-open.

Dalam aplikasi e-open, terdapat fitur bernama "Halo Pamor" yang

diharapkan dapat memudahkan masyarakat Kota Bekasi dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan tanpa harus datang ke lokasi. Kelurahan-kelurahan di Kota Bekasi mengimplementasikan aplikasi e-open berdasarkan Perda Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi. Aplikasi e-open dapat diakses oleh publik melalui Google Playstore, dengan syarat unduh untuk pengguna warga Kota Bekasi yang memiliki NIK Kota Bekasi, alamat email aktif, dan nomor telepon aktif. Bagi warga yang kesusahan memakai aplikasi e-open, terdapat fasilitas "Halo Pamor" yang dapat diakses oleh warga melalui petugas kelurahan di wilayah RW masing-masing.

Tujuan pengembangan aplikasi e-open ialah untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Bekasi. Aplikasi ini menyediakan layanan untuk beberapa jenis administrasi kependudukan, seperti pembuatan kartu keluarga, KTP-el, akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak (KIA), perekaman KTP-el, serta pelayanan untuk kedatangan kependudukan dan kepindahan penduduk. Kartu Keluarga ialah dokumen penting yang perlu dimiliki oleh setiap keluarga di Indonesia. Dokumen ini dikeluarkan oleh pemerintah daerah setempat, sesuai domisilinya. Adapun kegunaan KK umumnya sebagai persyaratan administrasi seperti pembuatan KTP, akta kelahiran anak dan berbagai hal lainnya. Bagi warga Kota Bekasi yang hendak melakukan update atau pembaruan KK karena memiliki

anggota keluarga baru, mengalami pengurangan anggota keluar, mengalami kerusakan atau kehilangan, maka bisa melakukannya melalui aplikasi e-open, untuk lebih memahami tentang pelaksanaan aplikasi e-open, peneliti memakai teori George C. Edward yang mencakup beberapa aspek seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Selain itu, perlu dipasang wifi di area publik untuk membantu masyarakat yang memiliki masalah dengan jaringan handphone dan menyebar sarana dan prasarana secara merata di setiap kelurahan untuk memudahkan tugas pamor dalam membantu masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan melalui aplikasi e-open.

a. Komunikasi

Komunikasi melibatkan transfer informasi yang ditujukan kepada pelaku kebijakan agar mereka memahami tindakan yang harus diambil untuk menerapkan kebijakan dengan benar. Tujuannya ialah untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam melakukan komunikasi pada teori Edward III menjelaskan bahwa pentingnya komunikasi terhadap pelaksana kebijakan agar dapat memahami hal yang harus dilakukan. Terdapat tiga kategori yaitu dimensi transmisi memperhatikan terhadap komunikasi antara pelaksana kebijakan. komunikasi yang jelas dapat dilihat berdasarkan petunjuk pelaksana ataupun petunjuk teknis dari informasi yang diberikan jelas dan tidak berubah sehingga

memberikan suasana kerja yang stabil. Pelaksanaan implementasi kebijakan memerlukan komunikasi, komunikasi dibutuhkan dengan pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan. Namun pada implementasi aplikasi e-open komunikasi antara penyedia layana (pemerintah) dengan peneriman layanan (masyarakat) perlu adanya komunikasi. Peran Dinas Komunikasi dan Catatan Sipil Kota Bekasi sebagai implementor kebijakan dalam pelayanan harus menjaga komunikasi. komunikasi dapat diartikan sebagai salah satu penyebaran informasi mengenai adanya layanan publik yang disediakan oleh Dinas dan Catatan Sipil Kota Bekasi. Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai metode seperti sosialisasi, penyebaran informasi melalui website, dan media sosial. komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat belum searah karena masih banyak masyarakat belum mengetahui adanya e-open dan belum memahami menggunakan aplikasi e-open, sehingga sosialisasi ini masih belum merata secara meluas karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi e-open. Komunikasi antara perangkat daerah dengan masyarakat belum searah karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi e-open. Masyarakat mengetahui jika mereka datang kelokasi oleh pegawai disana.

b. Sumber daya

Sumber daya pada penelitian ini mengukur seberapa efektifnya penggunaan sumber daya baik sumber daya manusia atau sarana dan prasarana yang menunjang pada pelaksanaan aplikasi e-open. Fasilitas yang tersedia sudah cukup baik hanya saja perlu adanya jaringan wifi di fasilitas publik agar masyarakat yang ingin meng-upload dokumen tidak terkendala dengan jaringan yang tidak stabil.

Sumber daya dari Disdukcapil tidak ada masalah hanya saja dari pihak petugas perlu banyak mempelajari mengenai e-open ini. Karena dari sisi sumberdaya manusia yang tersedia dalam pada dukcapil saat ini berjumlah 1 orang admin pengembangan aplikasi, 3 orang admin database, 12 user penyelia (penanggung jawab layanan), 65 user operator. Pada pelaksanaan e-open terdapat petugas pamor di wilayah RW sebanyak 1013, petugas penyelia di kecamatan sebanyak 12 dan petugas admin di dinas sebanyak 3 orang. Dari sisi sumber daya infrastruktur di dukcapil terdapat 2 unit server, 1 router besar, 1 unit switch distribusi dan 17 unit router dan switch di layanan. Selain itu terdapat koneksi jaringan di server dan di semua titik layanan dan terdapat 20 pc di setiap titik layanan. Terdapat sarana dan prasarana dalam implementasi aplikasi e-open yaitu terdapat 5 operator yang terdiri dari satu penyelia. Semua kecamatan sudah memiliki komputer masing-

masing yang dirasa sudah cukup dalam membantu operator dalam melaksanakan tugasnya. Pelaksanaan aplikasi e-open ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang bekerja pada hari senin- jumat. Tujuan adanya aplikasi e-open ini tidak hanya untuk mengatasi permasalahan masyarakat yang tidak dapat mengurus administrasi kependudukan pada hari biasa. E-open ini adanya dukungan dari SDM pegawai, diperlukannya kesiapan dan ketersediaan SDM pegawai agar pada pelaksanaan e-open dapat berjalan dengan baik.

c. Disposisi

Sikap pelaksana e-open juga termasuk responsive untuk menerima dan/atau menolak permohonan tersebut. Para ketua RW nya sangat interaktif dengan pelaksanaan aplikasi e-open karena di era teknologi sekarang sudah banyak yang melakukan pelayanan lewat online. Sehingga para perwakilan ketua RW di setiap Kecamatan menerima adanya aplikasi e-open ini. Pada pelaksanaan aplikasi e-open menuntut adanya kerja sama kepada semua pihak baik perangkat daerah maupun stakeholder yang terlibat didalamnya. Termasuk sikap menerima atau menolak, dan intensitas respon dalam implementasinya. Sikap profesional sangat dibutuhkan dalam pekerjaan, terlebih lagi jika bentuk pekerjaan termasuk dalam pelayanan publik, kerjasama tim atau melibatkan banyak orang.

pelaksanaan pelayanan berbasis online dalam penggunaan e-open oleh Pemerintah Kota Bekasi kepada perangkat daerah dalam hal kesadaran, sikap menerima atau menolak, dan intensitas respon yang terlibat sudah cukup berjalan dengan baik. hal ini karena dalam proses dalam pengembangan aplikasi e-open ini sudah terdapat terdapat persetujuan kepala daerah yaitu walikota dengan adanya keputusan walikota atau instruksi wali kota terkait sistem pelayanan online yang merupakan terobosan baru dalam bidang pelayanan berbasis online.

d. Struktur Birokrasi

Dari segi struktur birokrasi, aplikasi e-open memerlukan kerja sama dengan semua pihak yang tergabung dalam aplikasi e-open selain Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Disdukcapil sebagai penanggung jawab implementasi kebijakan tersebut, serta perangkat desa dan kecamatan mengkomunikasikan prosedur aplikasi e-open kepada perwakilan ketua RW di masing-masing desa. Ketua RW kemudian mengkomunikasikan prosedur aplikasi e-open kepada masyarakat, dalam proses pelaksanaan Aplikasi e-open tidak ada perubahan dalam struktur birokrasi, sistem kerja, pembagian kerja, wewenang, dan koordinasi antarinstansi dari sejak diluncurkan pada tahun 2020. Dari segi struktur birokrasi, aplikasi e-open memerlukan kerja sama dengan semua pihak yang

tergabung dalam aplikasi e-open selain Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Disdukcapil sebagai penanggung jawab implementasi kebijakan tersebut, serta perangkat desa dan kecamatan mengkomunikasikan prosedur aplikasi e-open kepada perwakilan ketua RW di masing-masing desa. Ketua RW kemudian mengkomunikasikan prosedur aplikasi e-open kepada masyarakat.

B. Permasalahan Dalam Implementasi e-open

Setiap organisasi pasti mengalami permasalahan dalam mewujudkan tujuan, dalam pelaksanaan Sistem pelayanan e-open ini sebetulnya sudah dapat dijangkau oleh masyarakat, terlebih lagi masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas seperti dahulu. Melalui pelayanan online, di mana saja pemohon dapat mengakses aplikasi e-open dengan mendaftarkan dokumen kependudukan jika tidak ada gangguan koneksi internet dan berkasi telah dipersiapkan dengan benar.

Beberapa lapisan masyarakat di Kota Bekasi masih belum dapat memanfaatkan teknologi dengan cepat dan tepat. Hal ini disebabkan oleh kurangnya literasi teknologi di kalangan masyarakat. pelayanan online dengan e-open ini memang sangat memudahkan daripada pelayanan offline. Tetapi pada kenyataannya masih terdapat lapisan masyarakat yang belum melek terhadap teknologi. Sehingga hal ini yang menjadi

penghambat dalam pelaksanaan e-open karena belum dapat menjangkau masyarakat secara merata dalam melakukan pelayanan online melalui e-open. Selain itu masyarakat yang belum memahami mengenai persyaratan dalam kelengkapan dokumen administrasi seperti dalam mengkopres ukuran file yang lebih kecil sehingga masih terdapat masyarakat saat menggunakan e-open terdapat kesusahan dalam melengkapi berkas yang akan di upload. Hambatan yang masih terjadi dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil untuk aplikasi e-open yaitu jaringan terganggu oleh server error sehingga belum terpenuhi kelancaran dalam pelayanan melalui aplikasi e-open tersebut. Untuk mengatasi tantangan tersebut, pemerintah telah melakukan sejumlah langkah. Salah satunya dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan pendampingan yang sebaik mungkin, serta memberikan pelatihan teknis dan secara rutin memantau perkembangan aplikasi. Pelayanan kependudukan melalui program e-open di Kota Bekasi diharapkan dapat berjalan lebih efisien dengan pengawasan dan pemantauan yang terus menerus. Berbagai kendala pada aplikasi e-open ditemui, antara lain ketidakstabilan jaringan yang tidak terduga pada perangkat seluler, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kartu Keluarga (KK) masyarakat yang

tidak sinkron, respons aplikasi yang terkadang lambat, dan masalah unggah hasil pindaian persyaratan.

V. PENUTUP

Berdasarkan hasil dari wawancara pada pelaksanaan aplikasi e-open terdapat beberapa informasi terkait dengan aplikasi e-open bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi dengan perangkat daerah di Kota Bekasi melalui berbagai kanal baik website, whatsapp group ataupun zoom meeting. Penyebaran informasi terus digencarkan agar masyarakat dapat memnfaatkan e-open. Komunikasi antara pemerintah dengan perangkat daerah di Kota Bekasi terjalin dengan baik, melalui sosialisasi atau penyebaran informasi melalui media sosial. Tetapi komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat belum terjalin dengan baik karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya e-open. Sosialisasi yang belum menyeluruh terhadap masyarakat sehingga masyarakat mengetahui adanya e-open saat mereka adanya keperluan di kelurahan dari pihak kelurahan baru memberikan sosialisasi mengenai e-open, untuk itu perlu intensitas sosialisasi terus ditingkatkan. Pelayanan yang tersedia pada aplikasi e-open yaitu perekaman KTP, pembuatan Kartu Keluarga, Akte kelahiran, Akte kematian dan layanan administrasi kependudukan lainnya. Pelaksanaan e-open ini memiliki sumber daya yang memiliki kompetensi. Kesiapan serta kesediaan pegawai membuat pelayanan publik

dapat berjalan dengan lancar. Struktur organisasi pada pelaksanaan e-open di Kota Bekasi berjalan dengan baik, hal ini diketahui dengan pelaksanaan e-open dengan adanya standarisasi. Sebagai bentuk komitmen dalam pelaksanaan e-open maka diperlukan adanya SOP. Standar pelayanan publik pada pelaksanaan e-open dipatuhi oleh pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang ada.

Namun, pelaksanaan e-open belum berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya berbagai permasalahan yang terjadi dalam proses implementasi e-open di Kota Bekasi. Permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan masyarakat pengguna aplikasi yang belum sepenuhnya melek akan teknologi, masyarakat juga belum memahami mengenai persyaratan dalam kelengkapan dokumen administrasi yang menyebabkan adanya penolakan berkas oleh pusat karena berkas yang tidak sesuai. Masyarakat yang belum memahami aplikasi e-open yang disebabkan karena rendahnya Literasi Digital menjadi penghambat berjalannya aplikasi e-open.

DAFTAR PUSTAKA

- A, H. (2010). Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government, 187-195.
- Abdullah Ramadhan, A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. Jurnal Publik.
- Aini, A. I. (2022). Analisis Sistem Pelayanan Administrasi

- Kependudukan Berbasis Aplikasi E-open di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Informatika*.
- Akib, H. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Albari, A. (2019). Implementasi Program Cerdas Command Center Dalam Rangka Mewujudkan Smart City. *Ilmu Pemerintahan*.
- Anggito, A. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Jejak Publisher.
- anggito, albi, & setiawan, j. (2018). *metologi penelitian kualitatif*.
- Annisya Dwi Mardiyani, A. (2017). Analisis Determinan Pelaksanaan E-Government Di Kota Semarang. *Jurnal Undip*, 4.
- Faidati Nur, K. (2018). Analisis Strategi Pengembangan Kota Pintar(Smart City). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Herlambang Admajaya Dwi, P. M. (2010). Evaluasi Kesiapan Implementasi Program Smart city Di Pemerintah Kabupaten Malang Dengan Memakai E-Readiness. *Jurnal Ilmu Komputer*.
- Ilham, G. (2018). Strategi Branding Biro Humas Kota Bogor Dalam Pelaksanaan Program Bogor Smart City. *Jurnal Politikom Indonesia*.
- Indiahono, D. (2017). Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis. Yogyakarta: Gava Media.
- Indonesia, R. (2020). Peraturan Walikota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi. Retrieved from Undang-Undang.
- Indrajit, R. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*.
- Kase, J. (2010). *Perencanaan Strategi Sistem Informasi Pada Pemerintah Kabupaten Timur Tengah Selatan*. Tesis Universitas Gajah Mada.
- Muadi, S. (2016). Konsep dan Kajian Teori Perumusan Kebijakan Publik. *Jurnal Review Politik*, 195-224.
- Muadi, S. (n.d.). Konsep dan Kajian Teori Perumusan Kebijakan Publik. *Jurnal Review Politik*.
- Mustari Mohammad, R. (2012). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: LaksbangPressindo.
- Novita, D. (2014). *Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang*. Palembang: Eksplora Informatika.
- Nugraha, J. T. (n.d.). *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kab Sleman*. *Jurnal Universitas Tidar*, 36.
- Ponto, M. (2016). Implementasi Kebijakan Program Pembangunan Berbasis Lingkungan Membangun Prasarana Fisiksosial dan Ekonomi di Kelurahan Karombasan Selatan Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 36-52.
- Resti Apriliani, D. (2022). Efektifitas Pelayanan Online dalam Registrasi Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab Sukabumi. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*.
- Rima, K. (2015). Implementasi Kebijakan Program Listrik Pintar di

Kecamatan Palu Timur. Jurnal Katalogis.

Saputra Rahmat, W. (2021). Efektifitas Penyelenggaraan Otonomi Daerah Berbasis Elektronik Terhadap Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi. Jurnal Humaniara Bina Sarana Informatika.

Siyoto Sandu, S. A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sokat Cipta Ibnu, H. (2020). Aplikasi Layanan Aplikasi Publik Berbasis Android Pada Kantor Kelurahan Kabupaten Karawang. Jurnal Universitas Widyagama Malang.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif). Jurnal Alfabeta.

Syaukani. (2006). Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tahir, A. (2014). Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Bandung: Alfabeta.

Tahir, A. (2014). Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Bandung: Alfabeta.

<https://disdukcapil.bekasikota.go.id/isi/detail-190/alur-registrasi-aplikasi-e-open>

Republik Indonesia. 2007. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor: Per/04/M.PAN/4/2007

Tentang Pedoman Umum Formulasi,

Implementasi, Evaluasi Kinerja, dan Revisi Kebijakan Publik Di Lingkungan

Lembaga Pemerintah Pusat dan Daerah selanjutnya disebut permenpan

2007. Jakarta.

Republik Indonesia. 2020. Peraturan Walikota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 Tentang

Penyelenggaraan

Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi. Bekasi

Republik Indonesia. 2020. Keputusan Walikota Bekasi Nomor 470 Tahun 2020 Tentang

Pelayanan Administrasi Kependudukan e-Open (Elektronik Online Pelayanan

Kependudukan di Kota Bekasi). Bekasi

Republik Indonesia. 2020. Instruksi Walikota Bekasi Nomor 443 Tahun 2020 Tentang

Mekanisme Pelayanan Kependudukan di Kota Bekasi Melalui e-Open. Bekasi

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik. Jakarta

Disdukcapil Kota Bekasi. (2020).

Surat Edaran Mekanisme Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi Melalui Aplikasi e-Open. BekasiKota.go.id.

Website: (<https://www.bekasikota.go.id/detail/surat-edaran->

[mekanisemelayanan-administrasi-kependudukan-di-kota-bekasi-melalui-aplikasi-e-open](https://www.bekasikota.go.id/detail/surat-edaran-mekanisemelayanan-administrasi-kependudukan-di-kota-bekasi-melalui-aplikasi-e-open)).

Disdukcapil Kota Bekasi. (2022). Pemerintahan Kota Bekasi Sosialisasi e-Open

melalui program masyarakat terkoneksi sapa warga. BekasiKota.go.id.

Website:(<https://www.bekasikota.go.id/detail/pemerintah-kota-bekasi-sosialisasi-e-openmelalui-program-masyarakat-terkoneksi-sapa-warga>).
Widhiantara Rafli. (2020). Kota Bekasi Punya Aplikasi e-Open, Apa Bedanya

DenganSIMPADUK?.Seword.com.
Website:
(<https://seword.com/umum/kota-bekasipunya-aplikasi-e-open-apa-bedanya-PTOb4W3L0N>).

