

**EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI *E-OPEN* DI KOTA BEKASI
TAHUN 2023**

Muhammad Rifqi Nikmatullah Rusdy – 14010120140138

Departemen Politik dan Pemerintah

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terbitnya Peraturan Daerah Kota Bekasi No. 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang menyebabkan aplikasi *e-Open* sebagai sarana pelayanan kependudukan digital di Kota Bekasi tidak lagi menjadi prioritas, hal tersebut kemudian mengindikasikan bahwasanya aplikasi *e-Open* tidak lagi mendapat perhatian khusus untuk dikembangkan agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, studi lapangan, dan studi kepustakaan. Penelitian menggunakan teori evaluasi kebijakan milik William Dunn untuk mengukur kebijakan dari kriteria evaluasi yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, dan responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan terkait pelayanan kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* belum berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari kebijakan yang hanya mampu memenuhi satu dari enam kriteria evaluasi, yakni hanya kriteria ketepatan. Dalam hal ini kekurangan yang terdapat pada indikator efektivitas menjadi faktor utama kegagalan kebijakan. Terbukti bahwasanya pergeseran peran sentral *e-Open* pada Perda Kota Bekasi No.10 Tahun 2021 dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi membuat orientasi *stakeholder* Disdukcapil Kota Bekasi juga menyimpang dari niat awal dibentuknya kebijakan pelayanan kependudukan secara *online*. Akibatnya hal tersebut berpengaruh terhadap buruknya *output* pelayanan yang dihasilkan. Rekomendasi yang diberikan antara lain seperti mengkaji ulang kebijakan untuk memberikan posisi yang ideal bagi aplikasi *e-Open*, mengadakan pelatihan yang berkelanjutan, efisiensi pemakaian anggaran, serta membuka pintu untuk melakukan kerjasama dengan pihak ketiga.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Pelayanan Kependudukan, Aplikasi *E-Open*

PENDAHULUAN

Pada bulan Maret 2020, Indonesia digemparkan dengan kemunculan wabah pandemi yang disebabkan oleh virus Covid-19. Fenomena tersebut mengakibatkan hampir seluruh sektor kegiatan dibuat lumpuh termasuk juga dalam sektor pelayanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelaksanaan pelayanan publik. Salah satu lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab untuk menangani kebutuhan dokumen dan data kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

Administrasi kependudukan mencakup rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di bidang lain (Rukayat, 2017: 57).

Dengan ruang gerak yang terbatas, birokrasi, yang bertanggung jawab atas pelayanan publik, harus tetap mampu menyediakan layanan yang memenuhi hak warga negara. Di saat masyarakat tidak dapat mengakses pelayanan, lembaga pelayanan publik harus mampu mengambil langkah strategis seperti merancang suatu kebijakan yang ideal untuk mengalihkan layanan yang semula diberikan secara konvensional ke layanan yang berbasis digital (Lumbanraja, 2020: 221).

Untuk menjawab persoalan ini, Pemerintah Kota Bekasi lantas mengeluarkan Peraturan Walikota Bekasi No.90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagai fundamental kebijakan yang dapat menopang keberjalanan pelayanan administrasi kependudukan secara digital dan satu pintu yang kemudian dilaksanakan melalui aplikasi Elektronik Online Kependudukan atau disingkat (E-Open).

Melalui pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi tersebut, masyarakat Kota Bekasi

diharapkan dapat lebih mudah mengurus dokumen kependudukan mereka dan mengurangi alur birokrasi yang rumit dalam pelayanan kependudukan. Peraturan Walikota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Bekasi telah mengubah aplikasi *E-Open* menjadi satu-satunya aplikasi yang dapat digunakan untuk mengakses layanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi sejak peluncurannya pada tahun 2020. Sebab, Pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diakses secara online juga dianggap dapat menghemat waktu karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Turahmawati & Elvira, 2022:29).

Namun baru setahun berjalan pasca peluncuran aplikasi *E-Open* pada September 2020, di bulan Desember tahun 2021 terbit Perda Kota Bekasi No. 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Melalui Perda tersebut, Disdukcapil Kota Bekasi memutuskan untuk membuka kembali layanan kependudukan secara manual dan

menjadikan aplikasi *E-Open* sebagai alternatif, padahal di tahun 2020 posisi aplikasi *E-Open* adalah jantung bagi pelayanan kependudukan di Kota Bekasi. Hal tersebut kemudian memicu munculnya sebuah pertanyaan, bagaimana nasib perkembangan dan keberlanjutan aplikasi *E-Open* kedepannya bila mana tidak lagi didukung sebagai prioritas oleh fundamental kebijakan.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Krugman (2003:159) bahwasanya ide dan gagasan yang positif tidak secara otomatis berhasil, namun mereka berhasil karena didorong oleh kebijakan dan didukung oleh kemauan politik. Tanpa dukungan yang tepat, bahkan program yang dirancang dengan sangat baik pun dapat gagal. Dalam konteks penelitian ini, posisi prioritas dari aplikasi *E-Open* yang bergeser memunculkan indikasi bahwasanya aplikasi *E-Open* tidak lagi mendapatkan perhatian serius untuk dapat diperbaiki serta dikembangkan.

Maka berdasarkan latar belakang masalah yang telah

diuraikan, peneliti tertarik untuk meneliti proses evaluasi kebijakan pelayanan kependudukan online di Kota Bekasi melalui aplikasi E-Open di tahun 2023 pada kebijakan Perda Kota Bekasi No. 10 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Sebab, proses evaluasi kebijakan penting untuk dilakukan agar secara konstan dapat memperbaiki serta meningkatkan mutu pelayanan sebagaimana yang ingin diakomodir oleh kebijakan.

RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah yang akan menjadi fokus dalam pembahasan penelitian berikut adalah:

1. Bagaimana evaluasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* di Kota Bekasi

Adanya pertanyaan tersebut adalah bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan mengevaluasi kebijakan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* di Kota Bekasi.

KERANGKA TEORI

1. Kebijakan Publik

Menurut Tangkilisan (2003:2), kebijakan publik adalah sekumpulan tindakan yang diambil oleh pemerintah dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah sosial, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang berdampak pada kehidupan sehari-hari.

Bill Jenkins dalam Michael Hill yang dikutip oleh Anggara (2014:43) menggambarkan kebijakan publik sebagai keputusan yang diambil oleh aktor politik untuk mencapai tujuan dan mendapatkan hasil berdasarkan faktor konteks tertentu. Berdasarkan definisi yang dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik terdiri dari serangkaian keputusan kebijakan yang diambil oleh pemerintah dengan tujuan mencapai sasaran tertentu dalam masyarakat.

2. Evaluasi Kebijakan

Tiga bentuk umum dari istilah evaluasi adalah penilaian, pemberian angka, dan penaksiran. Namun, dalam arti yang lebih khusus, evaluasi sebenarnya terkait dengan mendapatkan informasi tentang nilai atau keuntungan suatu kebijakan

(Dunn dalam Handoyo, 2013). Suatu kebijakan dapat dikatakan berhasil ditunjukkan dengan masalah telah diselesaikan.

Dalam melakukan analisis evaluasi kebijakan, diperlukan suatu indikator yang berfungsi sebagai alat ukur untuk mengetahui sejauh mana kebijakan mencapai tujuannya dan bagaimana hal itu berdampak pada masyarakat atau lingkungan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan enam indikator untuk mengevaluasi kebijakan yang telah dirumuskan oleh William Dunn (2003), adapun indikator tersebut meliputi Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan.

1. Efektivitas

Kata "efektivitas" berasal dari kata "efektif", yang berarti pencapaian tujuan. William N. Dunn menyatakan bahwa keberhasilan alternatif bergantung pada apakah alternatif tersebut mencapai tujuan tindakan atau hasil yang diharapkan.

2. Efisiensi

Efisiensi terjadi ketika sumber daya digunakan seefektif mungkin untuk mencapai tujuan. Menurut William

N. Dunn, tingkat efisiensi terkait dengan jumlah pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu. Berapa biaya produk atau layanan per unit biasanya digunakan untuk menentukan efisiensi.

3. Kecukupan

Kecukupan mengacu pada apakah tujuan yang telah tercapai dan dianggap cukup dalam berbagai situasi dianggap sebagai kebijakan publik yang memadai. Menurut William N. Dunn (Dunn, 2003:430). Dengan kata lain, kecukupan terus terhubung melalui pengukuran seberapa baik berbagai pilihan dapat memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang untuk menyelesaikan masalah.

4. Perataan

Persyaratan kesetaraan, menurut William N. Dunn, mengacu pada cara upaya dan konsekuensi didistribusikan ke berbagai kelompok sosial. Ini sangat terkait dengan alasan hukum dan sosial (Dunn, 2003: 434). Kebijakan berbasis keadilan adalah kebijakan yang dampaknya dirasakan secara merata oleh semua orang. Jika biaya

dan keuntungan dari program tertentu dibagi secara merata, program tersebut mungkin cukup, efektif, dan efisien. Kewajaran atau keadilan adalah inti dari keadilan.

5. Responsivitas

Dalam kebijakan publik, responsivitas mengacu pada bagaimana target kebijakan merespons penerapan kebijakan. Menurut William N. Dunn, kemampuan suatu kebijakan untuk memenuhi kebutuhan menentukan responsivitas (Dunn, 2003:437). Setelah dampak kebijakan mulai terjadi, masyarakat telah meresponsnya dengan dukungan atau penolakan.

6. Ketepatan

Ketepatan mengacu pada nilai tujuan program dan kekuatan asumsi yang mendasari tujuan tersebut. Ini adalah kriteria yang digunakan untuk memilih sejumlah alternatif yang akan direkomendasikan dengan mengevaluasi apakah hasil dari alternatif tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak.

3. *Electronic Government*

Melalui penyediaan layanan publik yang lebih besar, lebih cepat,

dan lebih komprehensif, teknologi yang digunakan dapat memberi manfaat bagi berbagai populasi. Hal ini konsisten dengan pernyataan Yong dalam Annisa (2011:46) bahwa *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi oleh pemerintah, khususnya aplikasi berbasis web, untuk meningkatkan akses warga negara, mitra bisnis, karyawan, dan lembaga pemerintah lainnya terhadap dan penyediaan layanan pemerintah.

Penggunaan teknologi informasi ini, menurut Indrajit (2002:41), kemudian menghasilkan berbagai jenis hubungan baru, yang sebagian termasuk dalam kategori G2G (Pemerintah ke Pemerintah), G2B (Pemerintah ke Bisnis), dan G2C (Pemerintah ke Warga), dan dari satu pemerintah ke pemerintah lain (G2G).

1. *Government to Government* (G2G)

Dalam hal ini teknologi informasi digunakan dalam pemerintahan dengan tujuan untuk memfasilitasi kerja sama internasional maupun kerja sama

dalam negara, antara organisasi seperti bisnis dan masyarakat.

2. *Government to Business* (G2B)

Sektor privat tentu membutuhkan banyak data dan informasi milik pemerintah untuk mewujudkannya. Oleh karena itu, teknologi dapat digunakan dalam pemerintahan untuk meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antara kedua belah pihak.

3. *Government to Citizens* (G2C)

Jenis e-government ini adalah yang paling umum, di mana pemerintah menggunakan teknologi informasi terutama untuk meningkatkan dan mempererat hubungannya dengan masyarakat. jenis G2C ini bertujuan untuk menjembatani pemerintah dan warganya melalui berbagai saluran atau titik akses lainnya.

Mengingat hal ini, kebijakan administrasi kependudukan daring Kota Bekasi yang melibatkan penggunaan teknologi termasuk dalam kategori G2C atau *Government to Citizen* yang secara hakiki berupaya meningkatkan

efisiensi dan memudahkan akses masyarakat terhadap layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, studi lapangan, dan studi kepustakaan. Lokus Penelitian ini adalah Disdukcapil Kota Bekasi. Subjek yang ditentukan dalam penelitian ini adalah Kasi Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi, Masyarakat Pengguna Aplikasi *e-Open*, dan Kasubag Perundang-undangan DPRD Kota Bekasi. Sumber data berasal dari dua sumber data yakni data primer dan sekunder. Data Primer berasal dari wawancara dan Data Sekunder berasal dari arsip dokumen-dokumen maupun laporan instansi terkait serta studi kepustakaan. Metode untuk menguji keabsahan data adalah dengan melakukan *triangulasi* data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas

Efektivitas berbicara seputar ketercapaian suatu tujuan kebijakan sejalan dengan usaha dan

tindakan-tindakan yang telah dilakukan, serta apakah akibat yang diharapkan dari penerapan kebijakan tercapai secara maksimal. Dalam penelitian ini, kriteria efektivitas diukur dari pandangan stakeholder terhadap kebijakan dan orientasinya. Kemudian dalam penelitian ini kriteria efektivitas juga diukur dari bagaimana keberhasilan kebijakan dalam mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya, sekaligus mengungkap apa saja yang menjadi faktor penghambat apabila target dari kebijakan tidak mampu dicapai.

Terkait pandangan *stakeholder* terhadap kebijakan ditemukan bahwasanya Terdapat ketidakselarasan pandangan *stakeholder* dengan tujuan kebijakan awal. Akibatnya Aplikasi e-Open tidak serius dikembangkan lantaran tidak mendapat dukungan prioritas dari Perda terbaru yang menjadi fundamental kebijakan pelayanan secara daring, yang di mana dalam Perda No. 10 Tahun 2021 posisi aplikasi *e-Open* bukan lagi sebagai akses utama pelayanan adminduk, melainkan hanya sebagai alternatif.

Terkait target dari kebijakan, Dalam hal ini target dari kebijakan tidak mampu dicapai, hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya penambahan jumlah layanan sebanyak 10% dalam rentang waktu 2022-2023, sebab dalam rentang tahun tersebut jumlah layanan melalui *e-Open* justru mengalami penurunan.

Terdapat pula faktor penghambat yang di mana kesiapan tenaga pelaksana tidak merata, server aplikasi sering mengalami down atau sulit diakses. Tidak ada upaya perbaikan yang rutin dilakukan. Apabila mengacu pada kriteria efektivitas yang dirancang oleh William Dunn (2003), maka efektivitas kebijakan pelayanan kependudukan daring berbasis aplikasi e-Open ini dapat dikatakan kurang efektif dilihat dari indikator-indikatornya yang belum terpenuhi.

2. Efisiensi

Efisiensi menurut William Dunn (2003) berkenaan dengan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam penelitian

ini, kriteria efisiensi dinilai dari bagaimana Disdukcapil Kota Bekasi memanfaatkan anggaran, fasilitas, dan sumberdaya manusia yang ada dalam pengoperasian aplikasi *e-Open* demi mencapai tujuan dari kebijakan serta menjamin keberlanjutan aplikasi.

Perihal anggaran, Disdukcapil Kota Bekasi tidak memiliki anggaran khusus dari mulai pengadaan sampai pengembangan maupun pemeliharaan untuk aplikasi *e-Open*. Anggaran untuk aplikasi *e-Open* sendiri ditarik dari anggaran untuk kebutuhan program pelayanan pencatatan sipil. Perlu diperhatikan bahwasanya dalam hal ini ketergantungan pada anggaran program pelayanan pencatatan sipil yang bersifat umum dapat menghambat skalabilitas dan inovasi aplikasi *e-Open*. Hal ini berpotensi menimbulkan kendala dalam jangka panjang, seperti terbatasnya sumber daya untuk perbaikan, penambahan fitur, dan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan masyarakat

Terkait pemanfaatan sumberdaya manusia, Satgas PAMOR yang ditunjuk sebagai

admin pelayanan adminduk melalui *e-Open* bukanlah orang yang spesialis di bidang IT, terlebih sebenarnya Satgas PAMOR tidak dibentuk secara khusus untuk mengoperasikan aplikasi *e-Open*.

Sementara perihal fasilitas, Disdukcapil Kota Bekasi tidak banyak menambah fasilitas untuk operasional pelayanan melalui *e-Open* di karenakan Disdukcapil Kota Bekasi lebih memanfaatkan fasilitas yang sudah ada di Kecamatan dan kelurahan yang memang menjadi titik layanan *e-Open*.

Terkait keberlanjutan aplikasi, ditemukan bahwasanya tidak ada upaya peremajaan aplikasi yang terjadwal. Meski sering bermasalah aplikasi *e-Open* baru diperbaiki sebanyak 2 kali dalam kurun waktu 4 tahun. Maka dalam hal ini dapat dikatakan bahwasanya kebijakan pelayanan adminduk berbasis aplikasi *e-Open* belum memenuhi kriteria efisiensi.

3. Kecukupan

Kecukupan menurut William Dunn (2003) berkenaan dengan seberapa Seberapa jauh pencapaian

hasil yang diinginkan memecahkan masalah. Dalam artian apakah biaya yang dikeluarkan untuk mencapai suatu tujuan dari kebijakan secara tetap konsisten dan berbanding lurus dengan tingkat efektivitas yang dihasilkan.

Maka dalam penelitian ini, kriteria kecukupan dinilai dari ketersediaan fasilitas penunjang yang cukup untuk menanggapi banyaknya permintaan layanan. Ketersediaan fasilitas pada kebijakan pelayanan adminduk berbasis aplikasi *e-Open* tersebut dilihat dari pendistribusian anggaran dan tenaga pelaksana untuk mencapai tujuan dari kebijakan.

Pada kriteria kecukupan, terdapat dua indikator utama, yakni kecukupan anggaran untuk operasional serta kecukupan fasilitas penunjang untuk menanggapi banyaknya layanan. Meskipun indikator anggaran menunjukkan hasil yang cukup, namun indikator fasilitas penunjang menunjukkan hasil yang kurang baik sehingga dalam hal ini ketidakberhasilan indikator tersebut dapat menghambat pencapaian kriteria kecukupan secara keseluruhan. Terdapat kendala di

mana kebijakan justru menunjuk Satgas PAMOR sebagai admin aplikasi, padahal kualifikasinya tidak memenuhi standar keahlian di bidang IT. Fasilitas terbilang cukup karena menggunakan yang sudah ada.

Kecukupan anggaran yang tidak disertai dengan fasilitas penunjang yang memadai tentu akan dapat mengurangi efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kebijakan, mengakibatkan hasil yang di bawah standar. Ketidackecukupan fasilitas penunjang dapat berdampak langsung pada hasil akhir kebijakan, termasuk penurunan kualitas layanan, keterlambatan dalam pelaksanaan, dan ketidakpuasan masyarakat. Maka dalam hal ini kriteria kecukupan dapat dikatakan belum mampu dipenuhi.

4. Perataan

Perataan menurut William Dunn (2003) berkenaan dengan Apakah biaya manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda. Dalam penelitian ini, kriteria perataan dilihat melalui bagaimana langkah-langkah pengurangan ketidaksetaraan yang

dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bekasi untuk memberikan pelayanan kependudukan yang merata ke semua lapisan masyarakat lewat aplikasi *e-Open*. Di samping itu, kriteria perataan juga dilihat dari ketersediaan panduan penggunaan aplikasi untuk kelompok rentan, bagaimana Disdukcapil Kota Bekasi melakukan upaya sosialisasi serta bagaimana mereka menyediakan bantuan pelayanan.

Upaya perataan hanya dilakukan dengan cara sosialisasi daring melalui media sosial maupun situs resmi Disdukcapil Kota Bekasi dan tidak ada upaya lainnya untuk menunjang keberhasilan pencapaian target kebijakan. Hasilnya jumlah masyarakat Kota Bekasi yang menggunakan aplikasi *e-Open* untuk menempuh pelayanan kependudukan tidak sampai 50% dari total penduduk Kota Bekasi.

Terkait ketersediaan bantuan untuk kelompok rentan, terdapat panduan penggunaan aplikasi yang dipublikasi melalui website ataupun media sosial dalam bentuk video maupun infografis. Satgas berhasil memberikan bantuan kepada

masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi.

Namun demikian dalam hal ini kriteria perataan tetap tergolong ke dalam status belum tercapai, sebab meskipun bantuan telah tersedia, tanpa upaya pemerataan yang tepat tujuan dari kebijakan untuk mengajak sebanyak mungkin masyarakat menggunakan aplikasi tidak dapat tercapai, sehingga kriteria pemerataan tidak dapat terpenuhi sepenuhnya.

5. Responsivitas

Responsivitas menurut William Dunn (2003) berkenaan dengan Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok tertentu. Dalam penelitian ini, kriteria responsivitas dilihat dari ketersediaan wadah bagi Kota Bekasi untuk menyampaikan laporan maupun keluhan serta wadah untuk memberikan penilaian terhadap kualitas dari umpan balik. Selanjutnya, kriteria responsivitas juga dinilai dari bagaimana kesesuaian proses pencetakan dokumen serta kesesuaian penyelesaian laporan dan keluhan

dengan SOP yang ada pada pelayanan kependudukan berbasis aplikasi e-Open.

Hasilnya, masih Ditemukan adanya ketidaksesuaian antara SOP dengan proses penyelesaian cetak dokumen maupun dengan proses menanggapi laporan pengaduan dan keluhan dari masyarakat. Mayoritas mengalami keterlambatan dari SOP yang ditentukan. Selanjutnya, Kepuasan masyarakat terbilang rendah ditunjukkan dengan dari rating aplikasi serta ulasan yang buruk pada google playstore, dan wawancara langsung dengan masyarakat pengguna aplikasi.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan secara online justru menyebabkan pergeseran preferensi untuk kembali ke pelayanan manual. Hal inilah yang kemudian menjadi bahan evaluasi besar bagi Disdukcapil untuk merealisasikan aspek kemudahan yang dijanjikan lewat pelayanan kependudukan berbasis aplikasi. Sebab Disdukcapil Kota Bekasi perlu memastikan bahwa inovasi teknologi tidak hanya memenuhi standar efisiensi tetapi juga memperbaiki

pengalaman pengguna secara keseluruhan. Maka dalam hal ini dapat dikatakan kebijakan pelayanan adminduk berbasis aplikasi *e-Open* di Kota Bekasi belum mencapai kriteria responsivitas.

6. Ketepatan

Ketepatan menurut William Dunn (2003) berkenaan dengan apakah hasil dari kebijakan benar-benar berguna atau bernilai. Dalam kata lain, kebijakan harus mampu memastikan bahwa manfaat yang diberikan dari kebijakan bisa sampai ke seluruh masyarakat secara merata dan tepat sasaran sesuai tujuan dari kebijakan itu sendiri.

Dalam penelitian ini, kriteria ketepatan dilihat dari bagaimana upaya Disdukcapil Kota Bekasi menjamin manfaat dari kebijakan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat dengan melakukan distribusi pelayanan yang adil. Adil dalam hal ini memiliki arti bahwa kebijakan tidak pandang bulu dan memuaskan kelompok-kelompok tertentu saja.

Dalam hal ini terdapat manfaat yang berarti dan mampu

dijamin oleh kebijakan pelayanan aplikasi *e-Open* yakni menjamin adanya penghapusan tindakan pungli. Perihal respons terhadap kebijakan, Komunikasi internal berjalan dengan baik bilamana ada perubahan kebijakan. Salah satu bentuknya adalah dengan melakukan pelatihan teknis untuk para tenaga pelaksan. Maka dari itu dalam hal dapat dikatakan bahwasanya kebijakan pelayanan adminduk berbasis aplikasi *e-Open* di Kota Bekasi telah mampu mencapai kriteria Perataan

KESIMPULAN

Evaluasi kebijakan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi E-Open di Kota Bekasi tahun 2023 telah menunjukkan hasil yang kurang memuaskan. Hal ini disebabkan oleh indikator efektivitas, efisiensi, perataan, dan responsivitas, yang tidak mampu dipenuhi sebagaimana yang didefinisikan dalam kriteria evaluasi kebijakan oleh William Dunn (2003). Dari kelima indikator yang tidak mampu dipenuhi tersebut, kekurangan yang terdapat pada indikator efektivitas menjadi faktor utama kegagalan kebijakan

pelayanan kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* ini memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam hal ini, terbukti bahwasanya pergeseran peran sentral *e-Open* pada Perda Kota Bekasi No.10 Tahun 2021 dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi membuat orientasi stakeholder Disdukcapil Kota Bekasi juga menyimpang dari niat awal dibentuknya kebijakan pelayanan kependudukan secara online.

Dalam tujuannya mentransformasi pelayanan kependudukan ke dalam pelayanan digital, Disdukcapil Kota Bekasi justru memperlihatkan sikap yang tidak konsisten sehingga memberikan dampak buruk terhadap *output* yang dihasilkan dari kebijakan itu sendiri. Hal tersebut pula yang menyebabkan kesungguhan Disdukcapil Kota Bekasi sendiri dalam mencapai tujuan kebijakan menjadi tidak ada.

Akibatnya, pemakaian anggaran pun tidak berlangsung dengan efisien. Tidak pernah ada jadwal maintenance atau peremajaan aplikasi secara rutin tiap tahun,

sehingga membuat sistem dan server aplikasi sering down atau tidak bisa diakses. Upaya sosialisasi dalam melakukan pemerataan akses guna menjangkau pengguna aplikasi sebanyak-banyaknya tidak berhasil. Serta banyak penyelesaian proses pelayanan cetak dokumen yang justru terlambat dari SOP yang tidak ditentukan.

Dalam hal ini diperlukan adanya kajian ulang yang mendalam pada kebijakan untuk bisa menempatkan e-Open ke posisi yang lebih ideal dan menjadi prioritas. Fundamental kebijakan yang mendukung dalam hal ini menjadi penting sebab birokrasi dan birokratnya tidak akan bisa bergerak tanpa dilandasi dengan peraturan.

SARAN

Untuk memperbaiki secara serius yang menjadi kekurangan pada indikator-indikator yang telah diungkapkan oleh hasil evaluasi kebijakan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi e-Open di Kota Bekasi yang di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Penting untuk mengambil langkah strategis untuk

memperbaiki infrastruktur teknologi. Hal ini dapat dimulai dengan mengajukan anggaran khusus untuk kebijakan pelayanan melalui *e-Open*.

2. Diperlukan adanya pelatihan yang rutin dan berkelanjutan untuk memastikan setiap tenaga pelaksana memiliki ketangkasan dalam menyelesaikan pelayanan, serta meluruskan sekaligus menyamakan orientasi stakeholder terhadap pelayanan.
3. Dalam hal ini diperlukan adanya kajian ulang terkait peraturan yang mengatur penggunaan anggaran untuk kebijakan pelayanan e-Open, sebab anggaran untuk kebijakan pelayanan e-Open justru lebih banyak digunakan untuk membayar tenaga pelaksana
4. Diperlukan adanya kerjasama antara Disdukcapil Kota Bekasi dengan pihak ketiga untuk mengoptimalkan pelayanan lewat aplikasi

e-Open. Kerjasama ini bisa dilakukan bersama pihak swasta maupun pihak instansi pemerintahan lain seperti kominfo.

DAFTAR PUSTAKA

- Lumbanraja, Anggita Doramia. (2020). *Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui EGovernment pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi*. *Administrative Law & Governance Journal*: 3(2), 220-232
- Rukayat, Yayat. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. *JIMIA: Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 1(2): 55-65.
- Turahmawati, Elvira. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi e-Open pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi*. *Jurnal Kybernan*: 13(1), 23-33.
- Krugman, Paul. R. (2009). *The return of depression economics and the crisis of 2008*. New York, W.W. Norton
- Dunn, William N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. (2003). *Kebijakan Publik yang Membumi: Konsep, Strategi, dan Kasus*. Yogyakarta: YPAPI.
- Handoyo, Eko. (2012). *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.
- Anggara, Sahya. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo
- Annisa, Citra. (2011). *Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja Online pada Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi*. Skripsi: Universitas Indonesia