

TANTANGAN DALAM PELAKSANAAN APLIKASI *E - OPEN2.0* PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA BEKASI TAHUN 2026

Muhamad Rahman,¹ Nunik Retno Herawati²

Email: muhamadrahman170804@gmail.com

Departement Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50139

Abstrak

Transformasi digital mendorong Pemerintah Kota Bekasi mengembangkan aplikasi *E - Open2.0* sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis web. Penelitian ini bertujuan menganalisis kemudahan pelayanan melalui *E - Open2.0*, mengidentifikasi tantangan implementasi dari aspek teknologi, organisasi, dan lingkungan, serta mengkaji upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam mengatasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman. Teori yang digunakan adalah *Technology–Organization–Environment* (TOE) dari Tornatzky dan Fleischer serta teori Pelayanan Publik dari Agus Dwiyanto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E - Open2.0* mampu meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, namun masih menghadapi kendala berupa gangguan sistem, keterbatasan kapasitas aparatur, rendahnya literasi digital masyarakat, dan belum optimalnya sosialisasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sistem, kapasitas aparatur, serta sosialisasi berkelanjutan guna mendukung pelayanan publik digital yang lebih optimal.

Kata kunci: E - Open2.0, Pelayanan Administrasi Kependudukan, E-Government, Technology-Organization-Environment (TOE), Pelayanan Publik, Kota Bekasi

Abstract

Digital transformation has encouraged the Bekasi City Government to develop the *E - Open2.0* application as a web-based innovation for population administration services. This study aims to analyze the effectiveness of *E - Open2.0* in facilitating population administration services, identify implementation challenges from technological, organizational, and environmental perspectives, and examine the efforts of the Bekasi City Department of Population and Civil Registration to address these challenges. This study employed a descriptive qualitative approach using interviews, observations, documentation, and literature review as data collection techniques. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The study applied the *Technology–Organization–Environment* (TOE) framework developed by Tornatzky and Fleischer and Agus Dwiyanto's Public Service Theory. The findings indicate that *E - Open2.0* improves service efficiency and accessibility but still faces challenges related to system disruptions, limited institutional capacity, low digital literacy, and inadequate public outreach. Therefore, continuous system improvement, staff capacity building, and broader public education are essential to optimize digital public services.

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda utama dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Melalui penerapan *electronic government* (*E-Government*), pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengubah proses pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis digital yang dapat diakses masyarakat secara cepat, mudah, dan tanpa dibatasi ruang maupun waktu. Implementasi *E - Government* juga menjadi bentuk adaptasi pemerintah terhadap perkembangan teknologi sekaligus tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang semakin berkualitas.

Salah satu bentuk implementasi *E-government* di tingkat pemerintah daerah adalah digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang memiliki peranan penting karena berkaitan langsung dengan penerbitan dokumen resmi, seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya. Seiring dengan

meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah, pemerintah daerah dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi digital.

Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan layanan Electronic Online Pelayanan (*E-Open*) sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Pada tahap awal, *E-Open* dikembangkan dalam bentuk aplikasi berbasis mobile yang dapat diunduh melalui Play Store. Meskipun memberikan kemudahan bagi masyarakat, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, seperti ketergantungan pada sistem operasi tertentu, kebutuhan pembaruan aplikasi secara berkala, serta keterbatasan akses bagi sebagian masyarakat. Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, Pemerintah Kota Bekasi kemudian mengembangkan *E-Open2.0* berbasis web yang mulai diterapkan pada tahun 2024 sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan secara langsung melalui berbagai perangkat tanpa harus menginstal aplikasi terlebih dahulu.

Perubahan dari aplikasi berbasis *mobile* menjadi layanan berbasis web merupakan bentuk inovasi pelayanan

publik yang diharapkan mampu meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, perubahan teknologi tersebut tidak secara otomatis menghilangkan berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital masih menghadapi kendala berupa gangguan sistem, keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya sosialisasi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada implementasi aplikasi, inovasi pelayanan, dan tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan kajian mengenai tantangan pelaksanaan aplikasi *E - Open2.0* sebagai pengembangan sistem berbasis web masih relatif terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat research gap yang menunjukkan perlunya penelitian mengenai tantangan pelaksanaan aplikasi *E - Open2.0* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi. Penelitian ini tidak hanya menilai kemudahan penggunaan aplikasi sebagai inovasi pelayanan publik, tetapi juga menganalisis berbagai tantangan yang

memengaruhi keberhasilan implementasinya. Analisis kemudahan pelayanan menggunakan teori pelayanan publik dari Agus Dwiyanto yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Sementara itu, analisis tantangan implementasi menggunakan kerangka Technology–Organization–Environment (TOE) yang dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer untuk mengidentifikasi faktor teknologi, organisasi, dan lingkungan yang memengaruhi keberhasilan penerapan inovasi digital dalam organisasi sektor publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana aplikasi *E - Open2.0* mampu mempermudah pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasinya berdasarkan perspektif Technology–Organization–Environment (TOE), serta menganalisis berbagai upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam mengatasi tantangan tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu pemerintahan, khususnya pada bidang pelayanan publik berbasis digital, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi

kependudukan yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Sejauh mana aplikasi *E - Open2.0* memudahkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi? (2) Bagaimana tantangan pelaksanaan aplikasi *E - Open2.0* ditinjau dari aspek teknologi, kesiapan kapasitas birokrasi, dan dinamika lingkungan masyarakat? (3) Bagaimana upaya Disdukcapil Kota Bekasi menghadapi tantangan pelaksanaan aplikasi *E - Open2.0*?

II. KERANGKA TEORI

A. Teori Technology-Organization-Environment (TOE)

Teori Technology-Organization-Environment (TOE) yang dikemukakan oleh Tornatzky dan Fleischer (1990) menjelaskan bahwa adopsi teknologi dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh tiga dimensi utama. Pertama, dimensi teknologi mencakup karakteristik teknologi yang tersedia dan relevan bagi organisasi, seperti kualitas sistem, kompatibilitas, keamanan, dan kemudahan penggunaan. Kedua, dimensi organisasi mencakup kapasitas organisasi dalam mendukung implementasi teknologi, meliputi sumber daya manusia, koordinasi, dan struktur manajemen. Ketiga, dimensi lingkungan mencakup konteks eksternal di mana organisasi beroperasi, termasuk kondisi dan karakteristik masyarakat

pengguna, kebijakan pemerintah, dan tekanan dari pemangku kepentingan.

B. Teori Pelayanan Publik Agus Dwiyanto

Agus Dwiyanto (2008) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat dianalisis melalui lima indikator. Produktivitas menggambarkan kemampuan organisasi memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien untuk menghasilkan pelayanan yang optimal. Kualitas layanan menunjukkan kemampuan penyelenggara memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Responsivitas mencerminkan kemampuan organisasi mengenali, memahami, dan menindaklanjuti kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Responsibilitas menunjukkan sejauh mana penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan sesuai prinsip administrasi, peraturan, dan standar operasional. Akuntabilitas mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

C. E-Government

E - Government merupakan metode penyampaian layanan publik melalui media elektronik yang mencakup penyederhanaan prosedur pelayanan publik dan sistem manajemen informasi dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Haldenwang, 2011).

Implementasi e-government bertujuan untuk memudahkan masyarakat berinteraksi dengan pemerintah, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Dalam konteks administrasi kependudukan, e-government diwujudkan melalui berbagai aplikasi yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara daring.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan memahami secara mendalam fenomena pelaksanaan aplikasi *E - Open2.0* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi serta mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi empiris berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan sehingga mampu memberikan pemahaman secara komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi sebagai instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E - Open2.0*. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung

dalam pelaksanaan aplikasi *E - Open2.0*. Informan terdiri atas Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pegawai yang menangani pelayanan administrasi kependudukan, serta masyarakat pengguna aplikasi *E - Open2.0*.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para informan dan observasi terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E - Open2.0*. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, peraturan perundang-undangan, laporan instansi, literatur ilmiah, serta dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai proses pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *E - Open2.0*. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai kemudahan pelayanan, kendala implementasi, serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam menghadapi berbagai tantangan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan

triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari aparaturnya Disdukcapil dan masyarakat pengguna layanan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi empat tahapan, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Analisis kemudahan penggunaan aplikasi *E - Open2.0* dilakukan berdasarkan lima dimensi kinerja pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Selanjutnya, analisis tantangan implementasi dilakukan menggunakan kerangka Technology–Organization–Environment (TOE) yang dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer untuk mengidentifikasi faktor teknologi, organisasi, dan lingkungan yang memengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi *E - Open2.0* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi.

IV. PEMBAHASAN

A. Kemudahan Aplikasi *E - Open2.0* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

1. Produktivitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi, diketahui bahwa pemerintah telah menyiapkan infrastruktur teknologi yang memadai sejak awal pengembangan *E - Open2.0*, meliputi server berkapasitas besar, jaringan internet, dan perangkat komputer. Seluruh pegawai diberikan pelatihan sejak *E - Open2.0* masih berbentuk aplikasi Android hingga beralih menjadi web-based. Disdukcapil juga melakukan pendampingan dan monitoring langsung ke kecamatan agar petugas mampu memberikan pelayanan dan edukasi kepada masyarakat secara optimal.

Dari perspektif masyarakat, sebagian besar pengguna merasakan manfaat aplikasi dalam hal penghematan waktu, tenaga, dan biaya transportasi karena pengurusan dokumen dapat dilakukan dari rumah tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Namun, sebagian pengguna masih mengalami ketidakefisienan, terutama ketika harus kembali ke kantor untuk memperbaiki berkas yang kurang lengkap, serta lamanya waktu proses yang menyebabkan ketidakpastian status pengajuan.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan *E - Open2.0* mengalami peningkatan signifikan setelah beralih dari platform Android ke sistem berbasis web. Perubahan ini membuat sistem menjadi lebih stabil,

gangguan teknis berkurang, dan proses pelayanan lebih cepat. Sebagian besar masyarakat menilai menu aplikasi mudah dipahami, prosedur pengajuan relatif jelas, dan penyelesaian dokumen pada umumnya sesuai dengan waktu yang ditentukan. Kendala yang masih ditemukan umumnya berasal dari kesalahan pengguna dalam mengunggah dokumen atau pengisian data, serta kurangnya kejelasan petunjuk penggunaan pada beberapa fitur.

3. Responsivitas dan Responsibilitas

Disdukcapil Kota Bekasi telah menunjukkan responsivitas yang cukup baik dalam menindaklanjuti keluhan dan kendala masyarakat, seperti segera menghubungi pengguna ketika terdapat kesalahan dokumen. Sosialisasi juga dilakukan melalui berbagai media termasuk media sosial, radio, kecamatan, dan sekolah. Dalam aspek responsibilitas, pelaksanaan pelayanan telah mengacu pada SOP melalui pelatihan pegawai, monitoring berkala, dan koordinasi berkelanjutan. Meskipun demikian, beberapa informan masih mengeluhkan lambatnya respons petugas dan adanya ketidakkonsistenan informasi antara petugas dengan aplikasi.

4. Akuntabilitas

Disdukcapil Kota Bekasi telah berupaya mewujudkan pelayanan yang akuntabel melalui sistem yang terintegrasi dengan data

kependudukan nasional, verifikasi berbasis data resmi, perlindungan keamanan data, serta pemeliharaan sistem secara berkala. Sebagian masyarakat menilai pelayanan telah berlangsung transparan dan tidak terdapat pungutan di luar ketentuan. Namun, transparansi mengenai status pengajuan dan kepastian waktu penyelesaian dokumen dinilai belum sepenuhnya optimal.

B. Tantangan Implementasi E - Open2.0 dalam Perspektif TOE

1. Dimensi Teknologi

Dari aspek kualitas sistem, aplikasi E - Open2.0 mengalami peningkatan yang signifikan setelah beralih dari aplikasi Android menjadi layanan berbasis website. Gangguan atau error pada aplikasi semakin berkurang karena tidak lagi tergantung pada spesifikasi perangkat pengguna. Kendala yang sebelumnya sering muncul akibat perbedaan spesifikasi telepon genggam kini dapat diatasi melalui akses berbasis browser yang lebih universal.

Dari sisi infrastruktur, Disdukcapil telah menyiapkan server berkapasitas besar (Dell dengan RAM 128 MB), meningkatkan kapasitas jaringan dari 30 Mbps menjadi 60 Mbps, serta menyediakan perangkat komputer Intel Core i7 di setiap titik layanan. Meskipun infrastruktur dinilai telah memadai, tantangan utama kini bergeser pada upaya menjaga keamanan sistem dari ancaman siber seperti virus atau malware yang dapat

menyebabkan kebocoran data. Selain itu, kualitas dokumen yang diunggah masyarakat, seperti foto yang buram atau tidak jelas, masih menjadi hambatan dalam proses verifikasi.

2. Dimensi Organisasi

Dari aspek organisasi, tantangan utama berkaitan dengan peningkatan kompetensi sumber daya manusia secara berkelanjutan, mengingat sistem pelayanan yang terus berkembang memerlukan adaptasi dan pembaruan pengetahuan yang konsisten dari para pegawai. Koordinasi antarpegawai dan antarunit kerja juga menjadi tantangan, terutama dalam memastikan konsistensi informasi yang disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai saluran. Perbedaan informasi antara petugas lapangan dengan yang tersedia pada aplikasi masih menjadi sumber kebingungan bagi pengguna layanan.

3. Dimensi Lingkungan

Dari aspek lingkungan, tantangan terbesar berasal dari rendahnya literasi digital sebagian masyarakat Kota Bekasi, terutama kelompok usia lanjut. Beberapa lapisan masyarakat belum dapat memanfaatkan teknologi dengan cepat dan tepat, menyebabkan kesalahan dalam mengisi formulir atau mengunggah dokumen. Sosialisasi penggunaan aplikasi yang belum merata juga menjadi kendala, di mana sebagian masyarakat baru mengetahui keberadaan *E - Open2.0* ketika berkunjung ke kantor

kelurahan. Keterbatasan akses internet di beberapa wilayah turut memengaruhi kelancaran penggunaan layanan berbasis web ini.

C. Upaya Disdukcapil Kota Bekasi dalam Mengatasi Tantangan

Disdukcapil Kota Bekasi telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi tantangan implementasi *E - Open2.0*. Dalam aspek teknologi, dilakukan peningkatan kapasitas server, optimalisasi keamanan siber, dan pemeliharaan sistem secara berkala. Dalam aspek organisasi, seluruh pegawai diberikan pelatihan secara berkelanjutan, dilakukan monitoring langsung ke kecamatan, serta penerapan mekanisme koordinasi melalui Zoom Meeting dan grup WhatsApp. Dalam aspek lingkungan, dilakukan perluasan sosialisasi melalui media sosial, radio, kecamatan, kelurahan, dan sekolah-sekolah, serta penyediaan layanan pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi *E - Open2.0* sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan secara daring. Berdasarkan analisis menggunakan teori pelayanan publik Agus Dwiyanto, penerapan *E - Open2.0* telah

meningkatkan produktivitas pelayanan melalui penyederhanaan proses administrasi, mempercepat waktu pelayanan, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari aspek kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, pelayanan telah menunjukkan perkembangan yang positif meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

Analisis menggunakan kerangka Technology–Organization–Environment (TOE) menunjukkan bahwa tantangan implementasi *E - Open2.0* berasal dari tiga dimensi utama. Pada dimensi teknologi, masih ditemukan gangguan sistem, kestabilan jaringan, serta proses pemeliharaan aplikasi yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Pada dimensi organisasi, tantangan meliputi kebutuhan peningkatan kompetensi aparatur, penguatan koordinasi antarbidang, serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam menghadapi transformasi digital. Sementara itu, pada dimensi lingkungan, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan akses internet, serta masih adanya preferensi masyarakat terhadap pelayanan tatap muka menjadi faktor yang memengaruhi optimalisasi penggunaan aplikasi *E - Open2.0*.

Sebagai upaya mengatasi berbagai tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi telah melakukan

pengembangan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan, optimalisasi koordinasi internal, serta memperluas kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi *E - Open2.0*. Upaya tersebut menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi perlu terus melakukan pengembangan sistem *E - Open2.0*, terutama dalam meningkatkan stabilitas server, keamanan data, integrasi sistem, serta penyempurnaan fitur layanan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal. Selain itu, peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan teknologi informasi secara berkelanjutan perlu menjadi prioritas agar pelaksanaan pelayanan berbasis digital dapat berjalan secara profesional dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Pemerintah Kota Bekasi juga perlu memperluas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi *E - Open2.0* melalui berbagai media informasi serta memperkuat kolaborasi dengan perangkat daerah dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, pemanfaatan aplikasi *E - Open2.0*

dapat lebih merata dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengembangkan kajian mengenai implementasi pelayanan publik berbasis digital dengan menggunakan pendekatan teoritis yang berbeda atau memperluas objek penelitian pada daerah lain sehingga diperoleh perbandingan mengenai keberhasilan maupun tantangan implementasi transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Anraini, I. A., & Sihombing, E. G. (2022). Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi E-Open di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Informatika*.

Damayanti, S. P., & Hermawati, N. R. (2023). Analisis Implementasi Aplikasi E-Open di Kota Bekasi Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro*.

Haldenwang, C. V. (2011). Electronic government (e-government) and development. *The European Journal of Development Research*, 16(2), 417–432.

Hana, Y. (2023). *Aplikasi E-Open sebagai Wujud E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*.

Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.

Pemerintah Kota Bekasi. (2020). *Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi*.

Rahayu, S. D., Rofieq, A., & Aini, N. (2023). Implementation of e-OPEN Application as a Strategic Innovation of Public Services in the Pandemic COVID-19 Era in Bekasi. *The Sunan Ampel Review of Political and Social Sciences*, 2(2), 142–153.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Salam, R. (2023). Improving public services in realizing good governance in Indonesia. *Endless International Journal of Future Studies*, 6(2), 439–452.

Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The Processes of Technological Innovation*. Lexington Books