

Cn  
29/3/2023

**APLIKASI E-OPEN SEBAGAI WUJUD *E-GOVERNMENT* DALAM INOVASI  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DISDUKCAPIL KOTA BEKASI**

**Yussrul Hanna, Aufarul Marom, Herbasuki Nurcahyanto**

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7466405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*Population Administration service and E-Government are important issues in Bekasi City. From the results of inspections in 2019, the Mayor of Bekasi City found that there was a very poor quality of service at the Bekasi City Population and Civil Registration Office (DISDUKAPIL). In following up on the Mayor's direction, DISDUKAPIL Bekasi City created the E-Open application (Online Electronic Population Services). This study aims to determine the E-Open application process as a form of E-Government in the innovation of population administration services at DISDUKAPIL Bekasi City based on the theory of E-Government according to the results of a Harvard JFK School of Government study, namely support, capacity and value and identify supporting and inhibiting factors. The research method used in this study is descriptive qualitative using primary data sources obtained through in-depth interviews and observations in the field as well as secondary data. The results showed that the implementation of the E-Open application as a form of E-Government in the innovation of population administration services is still not optimal because there are obstacles in terms of human resources, namely the absence of experts (programmers) which has an impact on hampering the development and improvement of E-Open applications which are still often errors and cannot be accessed so that the public cannot take care of administrative files. The supporting factors in the E-Open application process as a form of E-Government are leadership, stakeholders and financial resources. While the inhibiting factors are human resources and technology & information.*

**Keywords: E-Government, Services, Administrative, E-Open**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan berbasis elektronik menjadi inovasi yang saat ini sedang berkembang dengan pesat di setiap instansi pemerintah. Perubahan dari dampak globalisasi, yang mengakibatkan percepatan perubahan secara dinamis, mengantarkan pesan kepada setiap organisasi modern untuk tanggap terhadap kemajuan teknologi serta arus informasi yang cepat dapat ditangkap oleh masyarakat luas.

Wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan publik dapat menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat secara luas dan mampu bersaing di era digital masa kini, maka peran pemerintah diperlukan sehingga pelayanan publik akan berjalan secara efektif dan efisien.

Kota Bekasi merupakan salah satu daerah yang pemerintahannya berupaya mengembangkan *E-Government*. Mengingat besarnya jumlah penduduk Kota Bekasi yang mencapai 2,56 juta jiwa, tentu bukan hal yang mudah untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Sampai dengan tahun 2020, terhitung jumlah aplikasi di lingkup pemerintahan Kota Bekasi sudah mencapai 146 aplikasi.

Berikut merupakan contoh beberapa aplikasi pada beberapa instansi:

**Tabel 1.1**  
**Contoh Aplikasi Perangkat Daerah di Pemerintahan Kota Bekasi**

No.	Nama Aplikasi	Perangkat Daerah Pengguna	Fungsi
1	Sistem Administrasi Ketatausahaan Terintegrasi Berbasis Teknologi Informasi (SAKTI)	SETDA	Aplikasi Administrasi Ketatausahaan
3	WBS (Wistle Blowing Sistem)	Inspektorat	Aplikasi pengaduan pelaporan masyarakat tentang dugaan adanya <i>fraud</i>
4	SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit)	RSUD	Aplikasi SIMRS untuk pelayanan di RSUD
5	e-OPEN (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan)	DISDUKCAPIL	Aplikasi pendaftaran layanan kependudukan (KTP, KK, Akta Lahir, Akta Kematian dan KIA)
6	SIM PKB (sipenguber.bekasikota.go.id)	DISHUB	Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM-PKB)
7	SIRS ONLINE / sirs.yankes.kemkes.go.id/rsonline/report	DINKES	Aplikasi SIRS-Online untuk penginputan semua layanan rumah sakit dari SDM s/d Pelayanan kesehatan

*Sumber: Bekasikota.go.id. 2021.*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan. Adapun visi “Profesional dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Berbasis Informasi dan Teknologi” yang sejalan dengan pengadopsian teknologi informasi pada pelayanan publik. Artinya, pelayanan prima kepada publik/masyarakat dengan mengadaptasi peran dan fungsi teknologi sebagai sumber pengaksesan data serta dapat merealisasikan penyebaran informasi secara

cepat, tepat dan akurat kepada publik, juga berbagai pihak lainnya yang terkait.

Pada tahun 2018, pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi masih menjadi polemik. Video yang diunggah pada *channel YouTube* “transparancy streaming” dengan judul “Buruknya Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi” menggambarkan bagaimana masyarakat Kota Bekasi merasa disulitkan atas ketidak-efisienan pelayanan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi.

Ketika masyarakat sedang berkepentingan untuk mengurus dokumen-dokumen di kantor DISDUKCAPIL Kota Bekasi, antrean terus membludak dan sangat tidak terarah. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh petugas-petugas pada kantor Disdukcapil Kota Bekasi juga cenderung tidak cekatan dan membuat masyarakat harus memakan waktu berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan. Terlebih sarana dan prasarana pada saat itu juga tidak memadai, masyarakat harus duduk di depan kantor Disdukcapil Kota Bekasi tanpa menggunakan bangku.

Buruknya pelayanan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi juga dibuktikan dari hasil sidak yang dilakukan Wali Kota Bekasi pada tahun 2018. Diketahui bahwa Wali Kota Bekasi

pada saat itu melihat dan menyadari bagaimana buruknya pelayanan yang ada. Kondisi yang ada pada saat Wali Kota Bekasi melakukan sidak, nyatanya masih sama dengan kondisi yang digambarkan pada *channel YouTube* “transparansi streaming” tentang buruknya pelayanan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi.

### **Gambar 1.1**

#### **Wali Kota Bekasi Sidak Pelayanan Adminduk di DISDUKCAPIL Kota Bekasi Tahun 2018**



*Sumber: DISDUKCAPIL Kota Bekasi, 2022.*

Wali Kota Bekasi menginstruksikan ke seluruh aparat DISDUKCAPIL untuk melakukan adanya evaluasi dan perbaikan tata kelola pelayanan publik berbasis IT untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Pemkot Bekasi DISDUKCAPIL Kota Bekasi menciptakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis *E-Government* yakni Aplikasi E-Open (Elektronik *Online* Pelayanan Administrasi Kependudukan) proses uji coba sejak bulan April sampai dengan Mei tahun 2020.

Fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi E-Open tentunya sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Bekasi terlebih pada masa pandemi Covid-19 yang mengharuskan seluruh masyarakat saling menjaga jarak demi keamanan, kenyamanan dan kesehatan masing-masing.

Adanya aplikasi E-Open ini disebut-sebut sebagai “harapan baru” untuk pelayanan publik di Kota Bekasi terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, dari awal dikembangkannya E-Open hingga kini masih ditemukan banyak keluhan dari masyarakat. Mereka mengeluhkan aplikasi E-Open yang kerap kali masih terjadi *error*.

Berdasarkan latar belakang diatas, dengan ini peneliti merasa perlu melakukan analisis terkait proses aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambatnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi?

2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi?

Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi

## **B. Kerangka Teori**

### ***E-Government***

Huanhuan dalam Napitupulu (2020) mendefinisikan e-Government sebagai instansi pemerintah yang mempraktikkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) modern, mengintegrasikan dua kegiatan yakni layanan dan manajemen melalui teknologi *web*, merealisasikan

pengoptimalan dan menyusun struktur organisasi aparatur/pemerintah serta aliran kerja, menjamin kualitas, transparansi dan layanan yang sesuai dengan standar internasional.

Menurut hasil kajian dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah support, capacity dan value (Indrajit, 2002).

#### 1) Dukungan (*Support*)

Hal terpenting dalam hal dukungan adalah dukungan unsur pimpinan. Pimpinan harus memiliki *political will* (keinginan politis) untuk mengembangkan *E-Government*, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses dari *E-Government*. Artinya, pemimpin tidak saja harus pintar dalam hal penyusunan konsep, tetapi harus juga menjadi motivator ulung pada fase pelaksanaannya (*action*). Definisi dari dukungan di sini bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *E-Government* sebagai salah satu

kunci sukses negara atau pemda dalam mencapai visi dan misi bangsa atau daerahnya sehingga harus diperhatikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlukan.

- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung pencipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-government (seperti adanya regulasi yang jelas).
- d. Disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

#### 2) Kemampuan (*Capacity*)

Definisi dari kemampuan disini yakni adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat

dalam mewujudkan impian *E-Government* terkait dengan menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan dimensi ini, yakni:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50 persen dari kunci keberhasilan penerapan konsep *E-Government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *E-Government*, terlebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial

yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah.

### 3) Nilai (*Value*)

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*Supply Side*). Berbagai inisiatif *E-Government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implemmentasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah, maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benarbenar memberikan manfaat (*value*) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep e-government.

## **Administrasi Kependudukan**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006, “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain,”.

Terdapat beberapa hak yang menjadi milik warganegara/penduduk yang disediakan dalam sistem administrasi kependudukan, antara lain : (Fulthoni dkk., (2009)

- 1) Dokumen kependudukan;
- 2) Pelayanan yang selaras dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- 3) Preservasi pengamanan atas data pribadi;
- 4) Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
- 5) Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil baik atas dirinya sendiri ataupun keluarganya;
- 6) Pertanggungjawaban apabila terdapat kekeliruan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta

penyalahgunaan data pribadi yang dilakukan oleh para instansi penyelenggara. Bentuk pertanggungjawaban tersebut yakni berupa ganti rugi dan pemulihan nama baik.

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Situs penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Teknik penentuan subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling*, dengan subjek penelitian antara lain: Sub-Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, Sub-Koordinator Pengolahan dan Penyajian Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, dan Masyarakat Pengguna Aplikasi E-Open. Sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis dan interpretasi data pada penelitian ini meliputi Reduksi Data, Penyajian Data (*Data Display*) dan Kesimpulan (*Conclusion*). Untuk menguji keabsahan data pada penelitian ini, digunakan teknik triangulasi sumber data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Aplikasi E-Open sebagai Wujud *E-Government* dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

E-Open merupakan salah satu bentuk aplikasi *mobile* seperti yang dicirikan dalam PERMENDAGRI Nomor 8 Tahun 2019 yang berfungsi untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan daring yang mudah, cepat, dan efisien bagi masyarakat luas dengan kriteria Android dan dapat diunduh melalui *Google Playstore*.

Aplikasi E-Open dapat digunakan oleh Satgas Pamor Kelurahan, petugas operator penyelia DISDUKCAPIL, masyarakat atau individu, perangkat daerah pada Pemerintah Kota Bekasi, dan Badan Hukum Indonesia yang berada di Kota Bekasi.

Aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi dilakukan melalui tiga aspek. Aspek pertama adalah dukungan (*support*) yang akan dilihat melalui penetapan kebijakan, pengalokasian sejumlah sumber daya, pemenuhan infrastruktur pendukung, pelaksanaan sosialisasi konsep aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government*

dalam inovasi pelayanan secara merata. Aspek kedua adalah kemampuan (*capacity*) yang akan dilihat melalui kapasitas sumber daya manusia (SDM), sumber daya finansial, dan infrastruktur teknologi. Aspek ketiga adalah nilai (*value*) yang akan dilihat melalui manfaat bagi berbagai pihak dan ketercapaian target dan tujuan inovasi.

#### Dukungan (*Support*)

Dukungan (*Support*) merupakan bentuk inisiatif positif dan bersifat membangun dari pemerintah Kota Bekasi untuk keberlangsungan aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi agar terlaksana dan berkembang dengan baik.

Aplikasi E-Open merupakan wujud *E-Government* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bekasi atas perintah dan arahan langsung dari Wali Kota Bekasi sebagaimana hasil tindak lanjut dari proses sidak antrian layanan adminduk di kantor DISDUKCAPIL Kota Bekasi pada tahun 2019.

Diketahui bahwa kondisi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor DISDUKCAPIL Kota Bekasi pada



saat itu masih buruk. Antrian masyarakat yang memiliki keperluan dalam hal pengurusan dokumen kependudukan membludak di kantor DISDUKAPIL Kota Bekasi, bahkan sampai ke daerah luar kantor. Kondisi tersebut membuat Wali Kota Bekasi merasa sangat tidak puas.

Wali Kota Bekasi memberikan amanah dan dukungannya secara tegas kepada Kepala Dinas Kota Bekasi untuk pembenahan dan perbaharuan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKAPIL Kota Bekasi. Adanya ide terkait E-Open merupakan hasil kesepakatan bersama antara pihak DISDUKAPIL Kota Bekasi dengan Wali Kota Bekasi. Atas dasar kesepakatan tersebut yang kemudian dilakukannya proses pengajuan APBD. Sebagai bentuk dukungannya terkait inovasi ini, proses pengajuan APBD untuk inovasi aplikasi E-Open dinilai sangat cepat dan dipermudah.

Mengingat bahwa E-Open merupakan aplikasi yang dikembangkan dari SIMPADUK yang tidak beroperasi secara maksimal pada masanya, tentu membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung proses pengembangan dan pengoperasiannya. Wali Kota telah menunjukkan dukungannya melalui pemberian APBD kepada DISDUKAPIL Kota Bekasi.

Hal tersebut secara jelas memberikan arti bahwa Wali Kota juga menunjukkan wujud dukungannya untuk pemenuhan sarana dan prasarana untuk berjalannya inovasi aplikasi E-Open. Beberapa perlengkapan dan kebutuhan hasil belanja dari uang APBD antara lain: 12 laptop untuk 12 Kecamatan, *server*, *router*, dan jaringan.

Selain APBD dan sarana prasarana, wujud dukungan yang diberikan oleh Wali Kota yakni membuat regulasi mengenai aplikasi E-Open yaitu Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 470 Tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui e-Open (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan) di Kota Bekasi.

Setelah Kepwal, Wali Kota juga membuat Instruksi Wali Kota Bekasi Nomo 443 Tahun 2020 yang bertujuan untuk mendukung peluncuran aplikasi E-Open di tingkat Kecamatan dan Kelurahan se-Kota Bekasi. Setelah peluncuran aplikasi E-Open sebagai inovasi baru dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis *E-Government*, tentu perlu melakukan penyebaran informasi secara merata dan kontinyu kepada seluruh masyarakat yang bertujuan untuk mengenalkan konsep pelayanan administrasi berbasis *E-Government* dan terutama mengenai aplikasi E-Open itu sendiri agar masyarakat dapat

dengan baik menggunakan E-Open dalam hal pengurusan dokumen kependudukan.

Pada awal-awal terciptanya E-Open, DISDUKCAPIL Kota Bekasi sering mengadakan sosialisasi baik kepada jajaran pejabat publik maupun masyarakat. Sosialisasi pertama yang berlokasi di Hotel Merbabu Kota Bekasi dihadiri oleh para pejabat yang kemudian memberikan dukungan dan apresiasinya kepada pihak DISDUKCAPIL terkait inovasi ini. Wali Kota juga menghimbau kepada seluruh Kecamatan untuk melakukan sosialisasi ke seluruh Kelurahan untuk melakukan sosialisasi secara langsung kepada warga.

Mekanisme sosialisasi yang dilakukan antara lain: sosialisasi secara langsung kepada warga, sosialisasi melalui grup *WhatsApp* tingkat Kecamatan, Kelurahan dan RT RW, sosialisasi melalui pemasangan *banner* di setiap Kecamatan dan Kelurahan, sosialisasi DMM (Disdukcapil Menyapa Masyarakat) melalui aplikasi *Zoom*, dan melalui radio.

### Gambar 1

#### **Banner Sosialisasi Aplikasi E-Open di Kantor DISDUKCAPIL Kota Bekasi**



Sumber: DISDUKCAPIL Kota Bekasi, 2021.

Wali Kota sebagai pejabat dan pemimpin di Kota Bekasi senantiasa memberikan dukungannya dalam berjalannya proses aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi. Dukungan yang diberikan terwujud melalui aspek-aspek seperti penetapan kebijakan, pengalokasian APBD, pemenuhan infrastruktur pendukung, dan pelaksanaan sosialisasi.

#### **Kemampuan (*Capacity*)**

Kemampuan (*capacity*) disini berarti adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam mewujudkan aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi.

Menurut hasil kajian oleh *Harvard JFK School of Government*, ada tiga hal minimum yang harus dimiliki dalam menimbang kemampuan (*capacity*) dalam proses perwujudan *E-Government* yaitu ketersediaan sumber daya manusia (SDM), ketersediaan sumber daya finansial, dan ketersediaan infrastruktur teknologi.

Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) dalam berjalannya inovasi aplikasi E-Open terdiri atas tenaga ahli (*programmer*), admin pengelola, penyelia, operator, dan tim percepatan inovasi pelayanan adminduk (PATIN PELANDUK).

Tenaga ahli (*programmer*) yang berjasa dalam pengembangan teknikal aplikasi E-Open merupakan pihak eksternal atau bukan pegawai asli DISDUKCAPIL. Artinya pihak DISDUKCAPIL memiliki keterbatasan pada hal tenaga ahli (*programmer*).

Masalah gaji merupakan penyebab DISDUKCAPIL kesulitan untuk merekrut *programmer* untuk menjadi pegawai resmi. *Programmer* tersebut merasa bahwa gaji yang didapatkan apabila bekerja di DISDUKCAPIL tidak sebesar gaji yang dijanjikan oleh perusahaan-perusahaan swasta.

Kondisi ini berimbas kepada terhambatnya atau tertundanya proses

pengembangan aplikasi E-Open apabila ada hal yang harus dirubah, diperbaiki dan dioptimalkan. Pegawai DISDUKCAPIL yang bergerak di bidang IT mempelajari dan menyerap ilmu dari *programmer* tersebut namun kapasitas dan kemampuan mereka tetap tidak dapat sebaik *programmer* yang sudah berpengalaman.

Admin pengelola dalam berjalannya aplikasi E-Open terbagi atas dua yaitu admin pengembangan dan admin *database*.

- a) Admin pengembangan bertanggungjawab untuk mengatur, mengendalikan dan mengoperasikan, dan mengembangkan *server*, jaringan dan konfigurasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) aplikasi E-Open yang telah dirancang oleh tenaga ahli (*programmer*).

Admin *database* bertanggungjawab dalam pengelolaan berbagai jenis data kependudukan masyarakat yang telah terintegrasi melalui E-Open, juga melakukan pengajuan proses verifikasi data penduduk oleh Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas.

Penyelia dalam keberjalanan inovasi aplikais E-Open bertugas sebagai penanggungjawab dalam pendelegasian tugas-tugas serta mengawasi dan mengevaluasi kinerja bawahannya. Bawahan

yang dimaksud disini adalah para operator E-Open yang ditempatkan dan ditugaskan di kantor Kecamatan. Setiap kantor Kecamatan di seluruh wilayah Kota Bekasi ditugaskan empat orang operator dan satu orang penyelia.

Operator aplikasi E-Open merupakan pegawai DISDUKCAPIL Kota Bekasi yang ditugaskan di setiap kantor Kecamatan di seluruh wilayah Kota Bekasi. Setiap Kecamatan memiliki empat orang operator E-Open. Setiap operator dapat melakukan proses *log in* ke aplikasi E-Open yang kemudian mengelola atau memberikan layanan kepada masyarakat. Proses *log in* dapat dilakukan melalui aplikasi *back office* atau yang sekarang sering disebut dengan *dashboard*.

Tim Percepatan Inovasi Pelayanan Adminduk (PATIN PELANDUK) merupakan tim yang dibentuk oleh Kepala Dinas yang berisikan pegawai-pegawai DISDUKCAPIL Kota Bekasi dari masing-masing bidang. Tim Patin Pelanduk bertugas untuk menciptakan berbagai inovasi di bidang kependudukan, kaitannya dengan E-Open adalah PATIN PELANDUK bertugas untuk menangani setiap permasalahan dan kendala dalam berjalannya inovasi aplikasi E-Open (swakelola). Hal tersebut dilakukan untuk dapat memenuhi kebutuhan

masyarakat terkait adminduk. Namun Tim PATIN PELANDUK masih mengalami kendala berupa kesulitan dalam menjewantahkan keinginan dan kebutuhan masyarakat Kota Bekasi.

Selanjutnya ketersediaan sumber daya finansial dalam berjalannya inovasi aplikasi E-Open berasal dari APBD Kota Bekasi. Sejak awal mula tercetusnya ide terkait E-Open hingga proses pengajuan APBD, pemerintah Kota Bekasi selalu memberikan dukungannya sehingga APBD untuk belanja keperluan inovasi E-Open dengan cepat diberikan. Sehingga pihak DISDUKCAPIL tidak pernah mendapatkan kesulitan terkait sumber daya finansial untuk praktek inovasi E-Open ini. Dari awal dibuat hingga kini sudah berjalan selama hamper tiga tahun masa operasional, jumlah anggaran untuk aplikasi E-Open ada di kisaran Rp.100.000.000.

Menurut Sub-Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kota Bekasi, Bapak Riza Zulkia, nominal tersebut dinilai masih standar untuk ukuran pembuatan aplikasi. Selain itu, meskipun pemerintah selalu mendukung berjalannya inovasi aplikasi E-Open, pihak DISDUKCAPIL Kota Bekasi tidak ingin semena-mena dalam pengajuan

dan penggunaan anggaran, harus tetap tepat guna dan fungsi.

Kemudian yang terakhir yakni terkait ketersediaan infrastruktur teknologi. Dalam berjalannya inovasi aplikasi E-Open, infrastruktur teknologi yang ada dinilai sudah memadai yang mana mencakup sebagai berikut:

- a) Komputer dan laptop
- b) *Server*, untuk sistem penyimpanan bagi pihak DISDUKCAPIL Kota Bekasi ketika masyarakat pengguna E-Open melakukan atau mengajukan pemesanan. Jenis *server* yang digunakan yakni *client server*.
- c) *Router*, untuk jaringan penghubung ke masyarakat.
- d) Koneksi

Tipe teknologi yang digunakan untuk aplikasi E-Open adalah topologi bintang (*star network*) karena sifatnya yang bercabang antara *server* dan *router* dan sistem lainnya.

Dapat disimpulkan bahwa kemampuan (*capacity*) DISDUKCAPIL Kota Bekasi dalam proses aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan karena masih adanya ketidakjelasan terkait tenaga ahli (*programmer*) yang memiliki peran penting dalam pengembangan aplikasi E-Open secara berkelanjutan. Selain kendala dalam hal

tenaga ahli (*programmer*), Tim PATIN PELANDUK juga harus berupaya untuk menemukan solusi terkait permasalahan yang dialami, yakni kesulitan dalam menjewantahkan keinginan dan kebutuhan masyarakat Kota Bekasi.

### **Nilai (*Value*)**

Nilai (*value*) disini berarti manfaat yang diterima baik oleh pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, dan masyarakat Kota Bekasi sebagai pengguna aplikasi E-Open.

Manfaat pertama yang dirasakan oleh Pemerintah Kota Bekasi atas berjalannya inovasi aplikasi E-Open yakni pada saat Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) Republik Indonesia. Dalam hal ini Aplikasi E-Open menjadi perwakilan sebagai judul inovasi yang membawa Kota Bekasi masuk kedalam jajaran Top 15 dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021.

Berdasarkan hasil penilaian tim evaluator, aplikasi E-Open masuk kedalam kategori kelompok Replikasi yang bersaing dengan 9 Kota/Kabupaten lainnya.

Manfaat selanjutnya yang dirasakan oleh pemerintah adalah inovasi aplikasi E-Open mampu menjadi salah satu elemen yang dapat mewujudkan visi misi Kota Bekasi 2018-2023 terutama dalam hal meningkatkan kapasitas tata kelola yang baik.

Kemudian manfaat yang diterima bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi sebagai aktor pencipta inovasi aplikasi E-Open antara lain: 1) Meningkatnya kualitas pelayanan melalui daring/*online* dengan aplikasi yang lebih *simple*, efektif, dan efisien (*one system for all services*); 2) Adanya kepastian waktu penyelesaian Dokumen Adminduk; 3) Tercapaiannya target penerbitan akte kelahiran dan layanan administrasi kependudukan lainnya; 4) Menjadi solusi Pelayanan Adminduk di masa Pandemi COVID-19; 5) Menjadi solusi pelayanan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik, ekonomi dan teknologi; 6) Meminimalisir praktek pungutan liar (pungli)

Selain itu, aplikasi E-Open juga mengantarkan DISDUKCAPIL Kota Bekasi dalam meraih prestasi organisasi berupa juara 1 (satu) kategori perangkat daerah inovatif (inovasi terbaik).

Manfaat yang diterima masyarakat Kota Bekasi dengan adanya inovasi aplikasi E-Open antara lain: 1) Memudahkan dalam pengurusan dokumen kependudukan dimana

saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL; 2) Meningkatnya pemenuhan kebutuhan pengurusan dokumen kependudukan masyarakat karena fitur-fitur E-Open yang bervariasi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat; 3) Adanya panitia monitoring (pamor) di setiap Kelurahan dapat membantu masyarakat untuk lebih mudah dalam bertanya dan menyampaikan kendala yang dialami

## **B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat**

### **1) Faktor Pendukung**

#### **Kepemimpinan**

Seperti yang diketahui dan telah diuraikan sebelumnya, Wali Kota Bekasi sebagai pemimpin utama di Kota Bekasi sangat mendukung terciptanya serta berjalannya aplikasi E-Open. Wali Kota Bekasi mengamanahkan untuk diciptakannya perbaikan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan dengan mengadopsi peran teknologi.

Adanya sidak yang rutin dilakukan oleh Wali Kota Bekasi kepada berbagai lembaga penyedia layanan publik di Kota Bekasi menjadi salah satu ciri dari gaya kepemimpinannya. Berkat sistem sidak tersebut, ditemukan fakta masih buruknya pelayanan administrasi

kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi sebelum terciptanya aplikasi E-Open.

Sistem kepemimpinan Wali Kota Bekasi yang dinilai sangat menganggap penting adanya teknologi dalam berbagai proses pelayanan publik, menjadikan proses dari awal mulanya terbentuk gagasan mengenai E-Open hingga keberjalanannya selalu mendapatkan dukungan. Selain itu, Wali Kota sebagai pemimpin juga menjadi motivator bagi masyarakat Kota Bekasi untuk senantiasa belajar dan memanfaatkan teknologi informasi sebaik mungkin.

Selain Wali Kota Bekasi, kepemimpinan dari Kepala Dinas DISDUKCAPIL Kota Bekasi, Taufik Rachman Hidayat juga menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan aplikasi E-Open. Kepala Dinas dinilai menjadi sosok yang sangat terbuka terhadap potensi-potensi yang dapat dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Bekasi termasuk dalam hal teknologi. Kepala Dinas merupakan sosok pertama yang diamanahi oleh Wali Kota untuk menciptakan inovasi untuk memperbaiki tata kelola pelayanan administrasi kependudukan.

Selama menjadi pemimpin di DISDUKCAPIL Kota Bekasi, Taufik berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang mendekati teknologi informasi. Ia menargetkan bahwa digitalisasi melalui aplikasi E-Open dapat mencapai angka 50% dari jumlah penduduk Kota Bekasi. Taufik juga terbuka dalam menerima keluhan-keluhan masyarakat terkait kendala-kendala dalam proses penggunaan aplikasi E-Open untuk berbagai layanan administrasi kependudukan.

Kepala Dinas dinilai sebagai sosok panutan dan innovator yang sangat milenial. Pegawai DISDUKCAPIL merasa perlu adanya sosok pemimpin seperti itu untuk dapat mengatur dan mengendalikan kerja mereka agar dapat tetap *on the track*.

### ***Stakeholders***

*Stakeholders* disini merupakan pihak-pihak yang memiliki kepentingan dengan penerapan aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi. Adapun *stakeholders* atau pihak-pihak yang dianggap memiliki kepentingan dalam penerapan aplikasi E-Open yakni Pemerintah Kota Bekasi,

DISDUKCAPIL Kota Bekasi, LSM dan masyarakat Kota Bekasi. Pada indikator ini, juga dibutuhkan peran pemimpin untuk dapat menyatukan kepentingan-kepentingan setiap pihak dalam berjalannya E-Open.

Seperti yang telah diketahui, Wali Kota Bekasi selaku Pemerintah Kota Bekasi telah melakukan koordinasi dengan pihak DISDUKCAPIL Kota Bekasi dalam proses penciptaan dan berjalannya aplikasi E-Open. Berbagai kebutuhan untuk mencapai tujuan diciptakannya aplikasi E-Open selalu dikomunikasikan oleh pihak DISDUKCAPIL Kota Bekasi kepada Wali Kota Bekasi sehingga Wali Kota Bekasi dapat menyediakan berbagai keperluan atau penunjang untuk keberhasilan aplikasi E-Open.

Berbagai koordinasi yang dilakukan oleh pihak DISDUKCAPIL Kota Bekasi yakni terkait dengan anggaran, fasilitas/sarana prasarana dan infrastruktur penunjang. Terkait dengan anggaran yang diajukan oleh pihak DISDUKCAPIL, langsung mendapatkan persetujuan dari tim pengurus APBD seperti Bappeda dan sebagainya.

Selain koordinasi yang terjalin antara pihak DISDUKCAPIL dengan

Pemerintah Kota Bekasi, adapun koordinasi yang juga melibatkan masyarakat. Masyarakat merupakan *stakeholder* utama yang menjadi fokus penerima manfaat dari diciptakannya aplikasi E-Open.

Wujud koordinasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi dan DISDUKCAPIL Kota Bekasi terkait aplikasi E-Open adalah dengan menampung keluhan dan aspirasi masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi kemudian dituangkan dalam bentuk inovasi baru yakni aplikasi E-Open. Hal tersebut menunjukkan keterlibatan masyarakat dalam proses terciptanya dan berjalannya aplikasi E-Open.

Bentuk koordinasi antara Pemerintah Kota Bekasi, DISDUKCAPIL Kota Bekasi dan masyarakat Kota Bekasi juga dituangkan melalui sosialisasi terkait aplikasi E-Open yang dilakukan. Wali Kota menghimbau kepada seluruh Kecamatan untuk melakukan sosialisasi ke seluruh Kelurahan untuk melakukan sosialisasi secara langsung kepada warga. Mekanisme sosialisasi yang dilakukan antara lain: sosialisasi secara langsung kepada warga, sosialisasi melalui grup



*WhatsApp* tingkat Kecamatan, Kelurahan dan RT RW, sosialisasi melalui pemasangan *banner* di setiap Kecamatan dan Kelurahan, sosialisasi DMM (Disdukcapil Menyapa Masyarakat) melalui aplikasi *Zoom*, dan melalui radio.

Diciptakannya fitur “Halo Pamor” pada aplikasi E-Open juga menjadi salah satu media untuk memepromudah koordinasi antara masyarakat dengan pihak DISDUKCAPIL. Fitur tersebut memungkinkan masyarakat untuk bertanya dan menyampaikan keluhan atau kendala yang dialami pada saat menggunakan aplikasi E-Open. Fitur Halo Pamor dapat ditemukan didalam Aplikasi E-Open yang terkoneksi *online*. Untuk mengetahui fungsi dan mekanisme secara detail dapat dilihat melalui akun *YouTube* DISDUKCAPIL Kota Bekasi.

Selain itu hadir secara *offline* dengan menghubungi satgas pamor disetiap RW. Hal ini merupakan representasi pemerintah yang hadir ditengah masyarakat untuk membantu masyarakat dengan mekanisme jemput dan antar dokumen adminduk langsung kepada masyarakat pemohon.

Masyarakat merasa terbantu dengan adanya fitur Halo Pamor tersebut karena fitur tersebut terdapat tepat pada

halaman utama aplikasi E-Open sehingga mudah menemukannya apabila pengguna berkendala dalam menggunakan aplikasi E-Open.

Terdapat pula pelibatan *stakeholders* lain seperti tokoh masyarakat, akademisi, LSM, media massa, OPD seperti Kepala Bagian Tata Pemerintahan, Camat, dan Lurah. Pelibatan tersebut terjadi melalui *Focus Group Discussion* (FGD) yang dilaksanakan pada awal-awal berjalannya aplikasi E-Open. Hasil dari FGD yang dilakukan tersebut membuat aplikasi E-Open mendapatkan apresiasi dari berbagai pihak yang terlibat.

### **Sumber Daya Finansial**

Ketersediaan sumber daya finansial dalam berjalannya aplikasi E-Open berasal dari APBD Kota Bekasi. Sejak awal mula tercetusnya ide terkait E-Open hingga proses pengajuan APBD, pemerintah Kota Bekasi selalu memberikan dukungannya sehingga APBD untuk belanja keperluan inovasi E-Open dengan cepat diberikan. Sehingga pihak DISDUKCAPIL tidak pernah mendapatkan kesulitan terkait sumber daya finansial untuk praktek inovasi E-Open ini.

Dari awal dibuat hingga kini sudah berjalan selama hampir tiga tahun masa operasional, jumlah anggaran untuk aplikasi E-Open ada di kisaran Rp.100.000.000. Menurut Sub-koor Sistem Informasi Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kota Bekasi, Bapak Riza Zulkia, nominal tersebut dinilai masih standar untuk ukuran pembuatan aplikasi. Selain itu, meskipun pemerintah selalu mendukung berjalannya inovasi aplikasi E-Open, pihak DISDUKCAPIL Kota Bekasi tidak ingin semena-mena dalam pengajuan dan penggunaan anggaran, harus tetap tepat guna dan fungsi.

## 2) Faktor Penghambat

### Sumber Daya Manusia

Hambatan utama dalam hal sumber daya manusia pada berjalannya aplikasi E-Open yakni terkait tenaga ahli (*programmer*) yang berjasa dalam pengembangan teknikal aplikasi E-Open. *Programmer* tersebut merupakan pihak eksternal atau bukan pegawai asli DISDUKCAPIL.

Diketahui bahwa *programmer* tersebut tidak mau secara resmi direkrut menjadi pegawai di DISDUKCAPIL

Kota Bekasi. Menurutnya, bekerja di sektor swasta lebih menjanjikan.

Masalah gaji merupakan penyebab DISDUKCAPIL kesulitan untuk merekrut *programmer* untuk menjadi pegawai resmi. *Programmer* tersebut merasa bahwa gaji yang didapatkan apabila bekerja di DISDUKCAPIL tidak sebesar gaji yang dijanjikan oleh perusahaan-perusahaan swasta.

Kondisi ini berimbas kepada terhambatnya atau tertundanya proses pengembangan aplikasi E-Open apabila ada hal yang harus dirubah, diperbaiki dan dioptimalkan. Pegawai DISDUKCAPIL yang bergerak di bidang IT mempelajari dan menyerap ilmu dari *programmer* tersebut namun kapasitas dan kemampuan mereka tetap tidak dapat sebaik *programmer* yang sudah berpengalaman.

Masalah terkait tenaga ahli (*programmer*) tersebut hingga kini masih belum mendapatkan titik terang. Dapat disimpulkan bahwa hambatan pada indikator sumber daya manusia ini yakni ketiadaan tenaga ahli (*programmer*) di internal DISDUKCAPIL Kota Bekasi serta masih kurangnya kapasitas pegawai DISDUKCAPIL Kota Bekasi dalam hal

pengembangan teknikal aplikasi E-Open.

### **Teknologi dan Informasi**

Meskipun perangkat teknologi yang tersedia untuk berjalannya aplikasi E-Open dikatakan sudah cukup, tetapi hambatan dalam hal teknologi terutama kaitannya dengan pelayanan administratif masih ditemukan. Masalah yang paling utama adalah ketika aplikasi sedang mengalami *down* sehingga masyarakat tidak dapat mengunggah berkas.

Tidak hanya karena aplikasi sedang *down*, tetapi kendala tidak dapat *upload* berkas juga sering terjadi karena sebagian masyarakat belum memahami aturan terkait ukuran maksimum *file* yakni 750 Kb. Selain itu, sebagian masyarakat juga tidak paham mengenai mekanisme *compress file* yang dapat dilakukan apabila memiliki berkas dengan ukuran *file* lebih dari 750 Kb.

Alasan pembatasan ukuran *file* yang maksimal hanya di angka 750 Kb yakni agar ukuran aplikasi E-Open tidak terlalu besar mengingat tidak semua warga memiliki *handphone* dengan spesifikasi yang memadai.

Hambatan lainnya berkaitan dengan teknik operasional dari pusat, yang

pertama yaitu adanya *maintenance server* sehingga aplikasi E-Open terhenti secara tiba-tiba. Akibatnya, proses pelayanan yang biasanya paling lama hanya satu hari menjadi dua hari atau lebih. Kedua, adanya perbaikan jaringan sehingga SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan) tidak dapat diproses.

Hambatan yang terjadi pada sistem teknologi aplikasi E-Open ini juga merupakan imbas dari ketiadaan sosok tenaga ahli (*programmer*) di internal DISDUCAPIL Kota Bekasi sehingga proses pengembangan dan perbaikan aplikasi E-Open menjadi tertunda.

Berdasarkan data-data dan pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa hambatan-hambatan yang ada pada sistem teknologi dan informasi E-Open antara lain: 1) Aplikasi E-Open sering mengalami *down* hingga tidak dapat diakses sama sekali; 2) Kegagalan unggah berkas karena adanya batas maksimum ukuran *file* yang hanya 750 Kb; 3) *Maintenance server* dari pusat sehingga aplikasi E-Open terhenti secara tiba-tiba, kondisi ini menyebabkan adanya keterlambatan proses pelayanan dari yang biasanya paling lama hanya satu hari menjadi dua hari atau lebih; 4)

Adanya perbaikan jaringan dari pusat sehingga SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan) tidak dapat diproses

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa berjalannya aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi masih belum optimal karena masih terdapat kendala dalam kemampuan (*capacity*) Pemerintah Kota Bekasi dalam menyediakan sumber daya manusia yakni ketiadaan tenaga ahli (*programmer*) dalam lingkup internal DISDUKCAPIL Kota Bekasi sehingga menimbulkan terhambatnya proses pengembangan aplikasi E-Open itu sendiri, seperti sering terjadi *error* atau aplikasi tidak dapat diakses sama sekali sehingga berimbas kepada kegagalan pengunggahan berkas. Selain itu, pegawai DISDUKCAPIL sendiri belum memiliki kapasitas yang memadai untuk melakukan perbaikan pada aplikasi E-Open.

Meskipun demikian, berjalannya aplikasi E-Open mendapatkan dukungan (*support*) yang tinggi oleh Wali Kota Bekasi selaku Pemerintah Kota Bekasi. Bentuk dukungan yang diberikan melalui berbagai wujud yaitu

penetapan regulasi Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 470 Tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui E-Open (Elektronik *Online* Pelayanan Kependudukan) di Kota Bekasi dan Instruksi Wali Kota Bekasi Nomor 443 Tahun 2020, pengalokasian APBD, pemenuhan infrastruktur pendukung seperti laptop untuk 12 Kecamatan, *server*, *router* dan saluran jaringan, serta berbagai mekanisme sosialisasi kepada masyarakat; secara langsung kepada warga, melalui grup *WhatsApp* tingkat Kecamatan, Kelurahan, dan RT RW, melalui DMM (Disdukcapil Menyapa Warga) via aplikasi *Zoom*, dan melalui radio.

Selain itu, ada pula nilai (*value*) atau manfaat yang dirasakan oleh Pemerintah Kota Bekasi pada awal terciptanya E-Open yakni E-Open menjadi perwakilan sebagai judul inovasi yang membawa Kota Bekasi masuk kedalam jajaran Top 15 dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021. Bagi DISDUKCAPIL, manfaat yang dirasakan seperti *one system for all services*, adanya kepastian waktu penyelesaian dokumen adminduk, tercapainya target penerbitan akte kelahiran dll dan menjadi solusi pelayanan adminduk di masa pandemi Covid-19.

Sedangkan bagi masyarakat Kota Bekasi sebagai pengguna aplikasi E-Open, manfaat yang dirasakan adalah memudahkan dalam pengurusan dokumen kependudukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL, meningkatnya pemenuhan kebutuhan pengurusan dokumen kependudukan masyarakat karena fitur-fitur E-Open yang bervariasi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, adanya panitia monitoring (pamor) di setiap Kelurahan dan fitur Halo Pamor dapat membantu masyarakat untuk lebih mudah dalam bertanya dan menyampaikan kendala yang dialami.

Faktor pendukung pada proses aplikasi E-Open yaitu kepemimpinan yang diterapkan Wali Kota Bekasi dan Kepala Dinas DISDUKCAPIL Kota Bekasi, terjalannya koordinasi yang baik antar *stakeholders* yakni Pemkot Bekasi, DISDUKCAPIL Kota Bekasi, masyarakat Kota Bekasi, serta kemudahan dalam sumber daya finansial yang berasal dari APBD Kota Bekasi.

Sedangkan faktor penghambatnya yakni sumber daya manusia karena ketiadaan tenaga ahli (*programmer*) di internal DISDUKCAPIL Kota Bekasi serta masih kurangnya kapasitas pegawai DISDUKCAPIL Kota Bekasi dalam hal

pengembangan teknikal aplikasi dan dalam hal teknologi dan informasi Aplikasi E-Open sering mengalami *down* hingga tidak dapat diakses sama sekali, kegagalan unggah berkas karena adanya batas maksimum ukuran file yang hanya 750 Kb, *maintenance server* dari pusat sehingga aplikasi E-Open terhenti secara tiba-tiba yang menyebabkan keterlambatan proses pelayanan dari yang biasanya paling lama hanya satu hari menjadi dua hari atau lebih, adanya perbaikan jaringan dari pusat sehingga SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan) tidak dapat diproses.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan mengenai proses aplikasi E-Open sebagai wujud *E-Government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Bekasi, berikut merupakan saran yang dapat peneliti sampaikan:

1. Perlu mengadakan ataupun mengikuti pelatihan *programming* dan teknis teknologi informasi dan komunikasi bagi pegawai DISDUKCAPIL Kota Bekasi agar dapat meningkatkan kemampuan dan kompetensi pegawai

terutama yang berada pada bidang IT agar meminimalisir rasa ketergantungan terhadap programmer eksternal

2. Perlu adanya peningkatan batas *file* maksimum untuk berkas persyaratan untuk pelayanan administrasi kependudukan melalui E-Open agar meminimalisir kegagalan unggah berkas
3. Perlu adanya pembaharuan (*update*) untuk aplikasi E-Open rutin minimal 6 bulan sekali agar dapat mengatasi *error-error* yang masih sering terjadi
4. Perlu adanya penambahan fitur pada aplikasi E-Open yang berisi informasi secara tertulis, audio, maupun visual terkait mekanisme dan prosedur penggunaan setiap fitur yang ada agar masyarakat tidak harus menghubungi petugas ketika pertama kali akan melakukan permohonan pelayanan sehingga pelayanan yang dilakukan petugas pun dapat lebih efisien

## Daftar Pustaka

### Buku

Fulthoni, Arianingstyas, R., Aminah, Siti., Sihombing U. P., (2009). *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. The Indonesian Legal Resource Center.

Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.

### Jurnal

Al-Naimat, A., Abdullah, M., Osman, W., & Ahmad, F. (2012). E-government implementation problems in developing countries. In *2nd World Conference on Information Technology (WCIT-2011)* (pp. 876-881).

Anggraeni, N., & Purnamasari, H. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(6), 2009-2014.

Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.

Hasibuan, Z., A. (2007). Langkah-Langkah Strategis Dan Taktis Pengembangan E-Government Untuk Pemda. *Jurnal Sistem Informasi MTI UI Vol 3 – No. 1 – April*

Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi Offset, Yogyakarta.

Maulidhia, J. P. (2020). *Faktor-Faktor Sukses Penerapan E-Government Pada Grms (Government Resources Management System) Di Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).

Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten

- Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Rahmaini, P. (2021). Penerapan Prinsip E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021. *KomunikasiMu*, 1(1), 46-51.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *KINERJA*, 18(4), 590-598.

### **Laporan**

- [Badan Pusat Statistik Kota Bekasi. Kota Bekasi dalam Angka Bekasi Municipality in Figures. 2022. Bekasi.](#)
- [Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. 2021. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah \(LKIP 2020\) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Bekasi.](#)

### **Peraturan**

- Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 470 Tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui e-Open (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan) di Kota Bekasi
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan

- Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang (UU) No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

### **Website**

- [Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil - Selamat Datang di Kota Metro \(metrokota.go.id\)](#)
- <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.disdukcapilkotabekasi.eopen&hl=id&gl=>