

# ANALISIS INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

Krisna Aryasatya Nugraha<sup>1</sup>, Dewi Rostyaningsih<sup>2</sup>

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

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

## ABSTRACT

*Public service innovation is an effort to improve the efficiency, quality, and accessibility of services for the community. Public service innovation is closely related to technological adaptation, particularly through digitalization. The transition from manual to automated public service systems represents progress in creating ideal public services for society. However, public service innovation does not always run smoothly or gain broad acceptance from the public. Problems arise due to the lack of public interest in adapting to and using the latest innovations. The purpose of this study is to analyze and examine innovations in population administration services at the Department of Population and Civil Registration in Bekasi City and to identify the supporting and inhibiting factors affecting these innovations. This study is a descriptive qualitative study, with data collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study show that the dimensions of service innovation, such as ease of use, innovation for needs, and innovation for efficiency, have been successfully implemented and optimized. However, the dimensions of relative advantage, compatibility, and use intention are still suboptimal in their implementation, requiring further development and improvement. Supporting and inhibiting factors were also identified in the e-OPen 2.0 innovation. The supporting factors include the willingness to change and the availability of adequate facilities and infrastructure. Meanwhile, the inhibiting factors include administrative pressures and obstacles. These factors highlight the complexity of implementing innovations in public services while emphasizing the need for continuous evaluation and improvement to achieve the desired goals.*

**Keywords:** *Service Innovation, Public Service, Population Administration, E-government*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

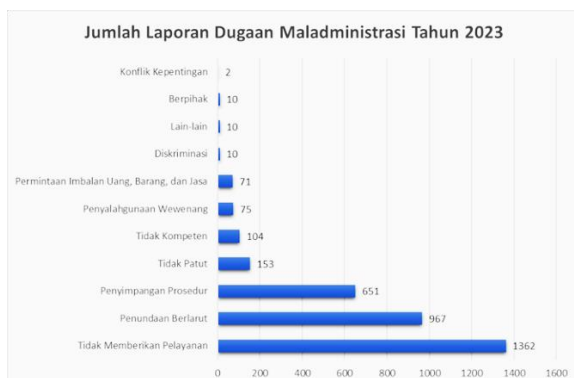
Pemerintah sebagai aktor penyelenggara pelayanan publik, merupakan salah satu dari banyaknya peran pemerintahan. Dan tentunya merupakan salah satu jalan untuk mencapai kesejahteraan bagi seluruh masyarakat. Untuk itu, pemerintah terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan sebaik-baiknya sehingga kebutuhan masyarakat akan

haknyanya yakni pelayanan publik dapat diterima sesuai dengan apa yang mereka harapkan dari pemerintah. Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) adalah suatu kegiatan ataupun rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan \atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan administrasi sebagai bentuk pelayanan yang sering digunakan masyarakat, maka akan banyak sekali tuntutan dan permintaan akan bentuk pelayanan yang ideal bagi mereka. Tetapi, walaupun masyarakat sudah memberikan tuntutan, sering kali keinginan mereka tidak bisa dipenuhi karena pada kenyataannya pelayanan publik masih sering mengalami permasalahan.

Data dari Ombudsman RI yaitu Laporan Dugaan Maladministrasi tahun 2023, menunjukkan bahwa terdapat 1362 laporan tidak memberikan pelayanan, 967 laporan penundaan berlarut, 651 laporan penyimpangan prosedur, dan permasalahan maladministrasi lainnya (Fig. 1). Banyaknya permintaan akan pelayanan publik yang ideal sehingga masyarakat benar-benar terlayani. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah reformasi dalam proses pelayanan masyarakat dengan melakukan inovasi pelayanan oleh pemerintah.



**Gambar 1. Jumlah Laporan Dugaan Maladministrasi Tahun 2023**

Sumber: Ombudsman RI Laporan Tahunan 2023

Bentuk dari inovasi pelayanan adalah seperti aplikasi pelayanan publik yang dimanfaatkan agar bisa memberikan efisiensi atau kemudahan terhadap proses pendahulunya. Inovasi pelayanan adalah bentuk dari transformasi pelayanan publik menjadi bentuk *e-government* (*electronic government*).

Dalam hal ini, sudah banyak kota-kota yang menerapkan dan mengembangkan *e-government*. Kota Bekasi adalah salah satu dari kota tersebut. Ada beberapa inovasi yang dibuat dan bahkan mencapai angka 100, contoh inovasinya ialah seperti Sistem Administrasi Ketatausahaan Terintegrasi Berbasis Teknologi Informasi (SAKTI), Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), Sistem Informasi Aparatur (SIAP) Kota Bekasi dan masih banyak lagi. Sementara itu, pemerintah Kota Bekasi dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menciptakan inovasi di wujud pelayanan administrasi kependudukan yaitu aplikasi e-Open yang berubah menjadi e-Open 2.0.

Kecamatan	Jumlah Penduduk Hasil SP2020 (Jiwa)		
	Laki-laki	Perempuan	Laki-Laki dan Perempuan
	2020	2020	2020
Pondokgede	126231	124964	251195
Jatisampurna	62348	61576	123924
Pondokmelati	66060	65062	131122
Jatiasih	124353	123009	247362
Bantargebang	54932	52284	107216
Mustikajaya	108227	105288	213515
Bekasi Timur	128820	128205	257025
Rawalumbu	111051	109648	220699
Bekasi Selatan	105207	105598	210805
Bekasi Barat	141391	140290	281681
Medansatria	82426	79693	162119
Bekasi Utara	170646	166367	337013

**Gambar 2. Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2020**

Sumber: Badan Pusat Statistika Kota Bekasi

Berdasarkan data oleh BPS Kota Bekasi yang dapat diakses melalui situs resmi BPS Kota

Bekasi diketahui Kota Bekasi pada tahun 2020 memiliki jumlah penduduk laki-laki dan perempuan sebanyak 2.543.676 jiwa. Dapat dilihat Kota Bekasi adalah kota yang penduduknya berkuantitas tinggi, dan bahkan termasuk ke dalam peringkat ke-4 di Provinsi Jawa Barat. Sehingga, dibutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang maksimal melalui inovasi pelayanan.

Transformasi e-OPen 2.0 sebagai inovasi pelayanan dari administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bekasi menjadi solusi harapan dalam permasalahan yang ada di pelayanan administrasi kependudukan. Tetapi, *website* e-OPen 2.0 juga masih tergolong baru, sehingga masih perlu banyak perubahan dan penyesuaian agar bisa lebih sempurna. Seperti misalnya *lag* yang terjadi saat *men-scroll* halaman e-OPen 2.0, penjelasan lebih lanjut mengenai fitur yang ada, layanan melalui *whatsapp* yang masih kurang tanggap, dan tentunya privasi serta keamanan data para pengguna.

Melihat permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk menganalisis dengan judul “Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi pelayanan

administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis dan mengkaji inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

## **D. Kerangka Teori**

### **Administrasi Publik**

Dimock dan Dimock (1992) mengemukakan bahwa administrasi publik merupakan bagian dari administrasi secara umum namun memiliki cakupan yang lebih luas. Studi administrasi publik meliputi pengetahuan tentang bagaimana lembaga-lembaga mulai dari yang terkecil seperti keluarga hingga organisasi internasional.

Dimock dan Dimock (1992) juga menambahkan bahwa administrasi publik adalah studi tentang keinginan rakyat yang diwujudkan melalui pemerintah dan proses perolehannya. Ini menunjukkan bahwa administrasi publik tidak hanya fokus pada tindakan pemerintah tetapi juga pada upaya memenuhi keinginan tersebut.

### **Organisasi Publik**

Pengertian organisasi menurut Mahsun (2006:1), adalah sebagai sekelompok individu yang bersatu dan berkolaborasi secara

terorganisir untuk mencapai tujuan atau target yang telah disepakati bersama. Serupa dengan definisi tersebut, organisasi oleh Robbins dan Judge (2008) merupakan sebuah kesatuan sosial yang dikelola secara sadar, terdiri dari dua orang atau lebih, dan beroperasi secara berkelanjutan untuk mewujudkan satu atau beberapa tujuan bersama.

### **Pelayanan Publik**

Berdasarkan Lembaga Administrasi Negara (2000), pelayanan publik adalah pelayanan umum yang terdiri dari semua jenis pelayanan pemerintah baik pusat maupun daerah. Pemenuhan keperluan masyarakat akan barang atau jasa juga disajikan oleh badan usaha milik negara atau daerah dengan mematuhi pedoman peraturan yang berlaku.

Kotleer dalam Sampara Lukman (2000) menyatakan bahwa pelayanan mencakup tindakan-tindakan yang memberikan profit yang dilakukan sekelompok orang dan memberikan kepuasan, walau hasilnya tidak terkait dengan suatu produk (dalam wujud terlihat).

### **Inovasi Pelayanan**

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2010:21), inovasi merupakan proses mengubah gagasan-gagasan yang kreatif agar menghasilkan produk atau metode kerja yang memiliki manfaat.

Yogi dalam LAN (2007) mengatakan bahwa inovasi dalam lembaga publik adalah pengenalan ide-ide baru dalam implementasi, yang ditandai melalui perubahan yang signifikan, berkelanjutan, dan tersebar luas

sehingga pengaruhnya terhadap organisasi dan hubungan organisasi sangat besar.

Menurut Rogers (2008), Halvorsen (2005), dan Ali Rokhman (2011) terdapat dimensi inovasi pelayanan, yaitu:

#### 1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Rogers dalam Syafaruddin (2012:34) menyatakan bahwa nilai atau manfaat dari suatu inovasi dapat dinilai berdasarkan nilai ekonomi atau faktor-faktor sosial, kesenangan, kepuasan, atau keberadaan komponen yang sangat penting.

#### 2) Kesesuaian (*Compatibility*)

Rogers dalam Syafaruddin (2012:34) menjelaskan bahwa tingkat penerimaan inovasi dapat dipahami melalui penilaian terhadap nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan dari para penerima. Inovasi yang tidak sejalan dengan nilai atau norma yang dianut oleh penerima cenderung tidak akan diterima dengan cepat, berbeda dengan inovasi yang sesuai dengan norma yang sudah ada dalam masyarakat.

#### 3) Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang merasa penggunaan sistem tidak menyulitkan, melainkan mudah dipahami dan diterapkan (Juliana et al., 2020). Dalam konteks inovasi dan teknologi, kemudahan

penggunaan menjadi faktor krusial yang dapat memengaruhi tingkat adopsi oleh pengguna.

4) *Needs-led Innovations and Efficiency-led Innovation* (Inovasi untuk Kebutuhan dan Inovasi untuk Efisiensi)

Berdasarkan Halvorsen (dalam Ibad et al, 2023:26) dijelaskan inovasi dapat menyelesaikan permasalahan yang ada agar tercipta efisiensi pelayanan, produk, dan prosedur yang lebih baik dari sebelumnya. Efisiensi ini mencakup penyederhanaan proses kerja, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

5) *Intensitas Penggunaan (Use Intentions)*

Intensitas penggunaan adalah tingkat atau ukuran seberapa sering seseorang menggunakan suatu produk inovasi. Ini mencakup pengamatan terhadap frekuensi penggunaan dan kesediaan individu untuk terus menggunakan produk inovasi.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan**

Pada penerapan inovasi pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat yang dapat mempengaruhi kondisi inovasi. Berikut adalah faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat inovasi pelayanan

berdasarkan Rogers (2020), De Jong dan Hartog (2020), dan David Albury (2003) yaitu:

1) Keinginan untuk Berubah

Melalui perubahan pola pikir atau cara pandang seseorang dari tidak bisa menjadi bisa dan dari awalnya tidak tahu menjadi tahu. Adanya rasa ingin berubah tersebut menjadi dorongan bagi seseorang atau organisasi untuk dapat menciptakan sesuatu yang baru (inovasi).

2) Sarana dan Prasarana

Dukungan yang diberikan dapat berupa uang, waktu, dan peralatan yang diperlukan untuk melakukan inovasi. Peran pemimpin ialah mengalokasikan sumber daya sebagai fasilitas dengan baik dan tepat.

3) Tekanan dan Hambatan Administratif

Adanya ketidakpercayaan antar pihak dapat menimbulkan tekanan dan kehilangan motivasi untuk menghasilkan ide gagasan inovasi.

### **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif berdasarkan Sugiyono (2016: 7-16) merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Peneliti mencoba menjelaskan bagaimana inovasi situs e-OPen 2.0 dalam pelayanan

administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bekasi yang dapat dilihat melalui atribut inovasi, faktor pendukung, dan faktor penghambat inovasi.

Subyek penelitian di dalam penelitian ini adalah Administrator Database Kependudukan (ADB) Disdukcapil Kota Bekasi, Pengelola Sistem Informasi Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi, Pengelola Teknologi Informasi Kantor Kecamatan Pondok Melati sebagai penyelenggara inovasi pelayanan. Lalu masyarakat pengguna situs e-OPen 2.0 sebagai penerima inovasi pelayanan. Teknik-teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bekasi bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik berbasis online kepada masyarakat. Inovasi melalui penciptaan situs e-OPen 2.0 adalah terobosan yang dihasilkan. Adanya inovasi memberikan masyarakat kemudahan dan efisiensi dalam menggunakan pelayanan disdukcapil.

Pada bagian ini akan dijelaskan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bekasi. Pembahasan ini dibuat berdasarkan teori inovasi pelayanan dari berbagai ahli. Yaitu, Rogers (dalam Suwarno, 2008:17-18), Halvorsen (2005), dan Rokhman, Ali (2011). Inovasi pelayanan dapat dianalisis dengan keuntungan

relatif, kesesuaian, kemudahan penggunaan, inovasi untuk kebutuhan dan inovasi untuk efisiensi, dan intensitas penggunaan. Peneliti juga akan membahas analisis dengan faktor pendukung dan penghambat dari inovasi pelayanan e-OPen 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi.

### **A. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi**

#### **1) Keuntungan Relatif**

Keuntungan relatif dalam sebuah inovasi menurut Suwarno (2008), ialah sebuah keunggulan dan nilai tambah yang membedakannya dari inovasi sebelumnya. Dengan begitu, sebuah inovasi mampu memberikan elemen kebaruan yang menjadi ciri khas, menampilkan keunggulan baik dari segi fungsi, efisiensi, dan manfaat yang ditawarkan.

Nilai kebaruan dalam inovasi e-OPen 2.0 menunjukkan perubahan besar dari sistem berbasis aplikasi menjadi *platform* berbasis *website*. Perubahan terjadi karena adanya keinginan dari pusat untuk menghasilkan inovasi terbaru. Keinginan untuk berubah ini menjadi faktor pendukung inovasi sesuai dengan pendapat dari Rogers (dalam Rahman et al, 2020:29-30) yang dimana dorongan kuat pihak penyelenggara inovasi dapat menghasilkan inovasi baru.

Selain itu, dari nilai ekonomi e-OPen 2.0 memiliki efisiensi biaya operasional.

Peralihan dari aplikasi menjadi *website* memberikan pengurangan biaya *maintenance* hingga 70%. Pengelolaan sistem juga lebih sederhana, tidak memerlukan pengolahan data yang kompleks, dan pengurangan tenaga ahli. Sarana dan prasarana menjadi faktor pendukung dalam efisiensi biaya operasional e-OPen 2.0.

Masih terdapat masyarakat yang kurang puas dengan e-OPen 2.0 karena terdapat beberapa kendala teknis seperti halaman situs yang lambat ditambah proses pelayanan yang tidak berjalan *online* dengan sepenuhnya. Kekecewaan ini menyebabkan e-OPen 2.0 gagal dalam memberikan kepuasan kepada pengguna. Hal ini disampaikan oleh Albury dalam Suwarno (2008:54) yang dimana adanya tekanan dan hambatan administratif yaitu perubahan yang terjadi secara mendadak dan tidak sesuai ekspektasi pengguna.

## 2) Kesesuaian

*Compatibility* dari sebuah inovasi dalam pelayanan publik mengacu pada sejauh mana inovasi tersebut selaras dengan kebutuhan, nilai, dan pengalaman masyarakat. Ketika sebuah inovasi dianggap sesuai, penerimaannya oleh masyarakat cenderung lebih mudah karena sejalan dengan kebiasaan mereka serta mampu menyesuaikan diri dengan sistem yang sudah ada.

Perubahan dari aplikasi e-OPen menjadi e-OPen 2.0 didorong oleh kebijakan

pemerintah pusat untuk memastikan inovasi daerah tetap sejalan dengan inovasi nasional, seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD). Masyarakat Kota Bekasi umumnya menyambut e-OPen 2.0 dengan pandangan positif, sehingga keinginan untuk perubahan menjadi salah satu faktor pendukung utamanya.

Kehadiran e-OPen 2.0 diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengadaptasi kemajuan teknologi untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan. Banyak yang merasa lebih nyaman menggunakan aplikasi sebelumnya yang memungkinkan pelayanan online sepenuhnya, dan perubahan ini dianggap mengejutkan serta tidak diinginkan.

## 3) Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan suatu inovasi biasanya ditandai dengan tampilan yang sederhana, proses yang efisien, dan adanya panduan yang memudahkan pengguna. Dengan demikian, inovasi tersebut dapat diakses dan dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat, memberikan pengalaman yang nyaman dan tanpa hambatan.

Inovasi e-OPen 2.0 di Kota Bekasi telah menunjukkan kemampuan adaptasi yang baik terhadap perkembangan teknologi. Dengan beralih dari platform berbasis aplikasi menjadi sistem *web-based*, e-OPen 2.0 memberikan fleksibilitas lebih bagi pengguna. Pihak Disdukcapil Kota Bekasi

juga terus mempertahankan dan menyempurnakan inovasi ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

E-OPen 2.0 memberikan kemudahan bagi pegawai Disdukcapil Kota Bekasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena sistemnya mudah digunakan dan memungkinkan adaptasi cepat. Proses pelayanan menjadi lebih efisien, mengurangi kebutuhan untuk pengecekan berulang pada berkas pengguna. Koordinasi antarinstansi juga mendukung kelancaran pelayanan, terutama pada tahap akhir proses.

Pemanfaatan sarana dan prasarana inilah yang membantu proses kemudahan penggunaan inovasi e-OPen 2.0, karena masyarakat dapat mengakses informasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh e-OPen 2.0.

#### **4) *Needs-led Innovations and Efficiency-led Innovation***

Halvorsen (dalam Suwarno 2008:18) mengatakan ini adalah proses inovasi yang diterapkan berhasil mengatasi berbagai bentuk tantangan yang ada. Yaitu dalam upaya meningkatkan efisiensi layanan, menyempurnakan produk, dan menyederhanakan prosedur. Selain itu, inovasi ini tidak hanya memberikan solusi terhadap permasalahan yang sebelumnya ada, tetapi juga mempercepat proses kerja

dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

E-OPen 2.0 di Kota Bekasi mempermudah layanan administrasi kependudukan secara online, memungkinkan masyarakat mengakses layanan dari rumah tanpa perlu ke kantor. Sistem ini meningkatkan efisiensi, memberikan kemudahan bagi pengguna, dan membantu Disdukcapil mengelola data dengan lebih cepat dan akurat.

Selain itu, efisiensi e-OPen 2.0 juga tercermin dalam koordinasi yang lebih lancar antarpegawai, terutama dalam mempersiapkan dokumen untuk tahap akhir pelayanan di kantor kelurahan atau kecamatan. Perubahan ini membuktikan bahwa e-OPen 2.0 tidak hanya meringankan beban masyarakat tetapi juga meningkatkan kinerja pegawai.

#### **5) *Intensitas Penggunaan***

Ali Rokhman (2011) mengatakan bahwa intensitas penggunaan adalah sejauh mana dan seberapa sering seseorang menggunakan suatu produk inovasi dalam kehidupan sehari-hari. Semakin tinggi intensitas penggunaannya, semakin besar produk tersebut berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dengan menawarkan manfaat tinggi. Selain itu, intensitas penggunaan yang juga bisa menandakan kesediaan penggunaan, manfaat dari inovasi tersebut, dan dukungan yang



diberikan oleh penyelenggara inovasi kepada pengguna.

E-OPen 2.0 memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Bekasi dalam mendapatkan pelayanan Disdukcapil Kota Bekasi. Banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan pelayanan praktis secara *online* dibandingkan pelayanan manual yang artinya perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Bekasi. Hadirnya e-OPen 2.0 juga memberikan hasil nyata dan manfaat kepada masyarakat sebagai penggunanya.

Ketersediaan dan pemanfaatan fasilitas sarana dan prasarana sangatlah penting dalam keberjalanan suatu inovasi. Ini merupakan salah satu bentuk pemanfaatan fasilitas oleh Disdukcapil Kota Bekasi. Sehingga, sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor pendukung intensitas penggunaan inovasi e-OPen 2.0.

Disdukcapil Kota Bekasi telah menyediakan bantuan bagi pengguna e-OPen 2.0, mulai dari informasi cara penggunaan hingga fitur bantuan langsung kepada petugas. Namun, banyak pengguna mengeluhkan respons petugas yang kurang cepat, dengan pesan yang sering kali lama dijawab atau bahkan tidak dibalas sama sekali. Padahal, masyarakat berhak mendapatkan bantuan atas kendala yang mereka hadapi. Selain itu, tahapan untuk meminta bantuan dianggap cukup merepotkan, sehingga semakin

menyulitkan pengguna dalam memanfaatkan layanan ini.

## **B. Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan**

### **1) Keinginan untuk Berubah**

Keinginan untuk berubah oleh Rogers (dalam Rahman et al, 2020:29-30) menjelaskan bahwa perubahan pola pikir seseorang ataupun organisasi sangatlah penting. Adanya rasa untuk mengubah yang tadinya tidak bisa, menjadi bisa, dari yang tidak tahu menjadi tahu memberikan dorongan untuk seseorang atau organisasi menciptakan sebuah inovasi yang berbeda dari sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa adanya keinginan untuk berubah menjadi salah satu faktor pendukung dalam inovasi pelayanan e-OPen 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi. Yang dimana, perubahan menjadi e-OPen 2.0 yang sebelumnya berupa aplikasi e-OPen, dipicu oleh dorongan dari pemerintah pusat. Sehingga, Disdukcapil Kota Bekasi harus melakukan inovasi atau perubahan kepada sistem yang sudah ada sebelumnya. Pada akhirnya, terciptalah e-OPen 2.0. Hadirnya e-OPen 2.0 ini memberikan kebaruan dibandingkan e-OPen sebelumnya, yang dimana sekarang berbasis *website* yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun oleh masyarakat.

Hasil nyata dan manfaat juga dapat dirasakan dengan adanya perubahan

menjadi e-OPen 2.0. Permasalahan teknis yang biasanya ditemukan dalam pelayanan *offline* dalam administrasi kependudukan, seperti jarak yang jauh, antrean panjang, pegawai yang kurang tanggap, dan masih banyak lagi. Semuanya dapat teratasi dengan cukup baik dengan adanya perubahan ini.

## 2) Sarana dan Prasarana

Berdasarkan De Jong dan Hartog (Rahman et al, 2020:30-33), ketersediaan sarana prasarana yang baik merupakan salah satu faktor utama dalam keberhasilan sebuah inovasi pelayanan. Baik dalam tahap penciptaan dan pelaksanaan inovasi pelayanan. Sarana prasarana yang tersedia tidak harus selalu berbentuk fisik. Fasilitas dapat berbentuk perlengkapan, peralatan, dukungan, uang, waktu, dan masih banyak lagi. Dengan adanya alokasi sarana prasarana yang baik akan meningkatkan potensi keberhasilan suatu inovasi.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa sarana dan prasarana untuk mendukung inovasi e-OPen 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi sudah memadai. Dengan perlengkapan lengkap seperti komputer yang mendukung dan ruangan khusus untuk server database, Disdukcapil mampu mengelola data secara internal, sehingga biaya pemeliharaan sistem dapat berkurang hingga 70%. Selain itu, pemanfaatan akun media sosial seperti Instagram digunakan untuk sosialisasi

kepada masyarakat, sementara layanan melalui WhatsApp memungkinkan pengguna berkomunikasi langsung dengan petugas untuk mendapatkan bantuan. Fasilitas ini secara keseluruhan membantu meningkatkan efisiensi dan keberhasilan implementasi e-OPen 2.0.

## C. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan

### 1) Tekanan dan Hambatan Administratif

Dalam menghadirkan sebuah inovasi, pasti tidak selamanya akan berjalan dengan lancar dan sesuai rencana. Terdapat banyak tantangan dan hambatan yang dapat ditemui. Penyelenggara inovasi pasti akan bertemu dalam situasi yang dimana dapat menekan keberjalanan inovasi. Yakni tekanan dan hambatan administratif dalam inovasi pelayanan. Berdasarkan Geoff Mulgan dan David Albury (2003), hal ini dapat meliputi kesulitan dalam memenuhi tuntutan regulasi, mengelola perubahan sistem, memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga, verifikasi data yang lambat oleh petugas dan masih banyak lagi. Situasi tersebut sering kali menjadi hambatan dalam keberjalanan suatu inovasi.

Hasil wawancara dan observasi terhadap inovasi e-OPen 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap penerapan sistem baru ini. Hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan kenyataan di lapangan, di mana banyak pengguna

merasa kecewa karena situs e-OPen 2.0 lambat diakses, terutama saat melakukan *scrolling* halaman. Selain itu, fitur yang disediakan dianggap tidak sesuai dengan harapan, karena e-OPen 2.0 hanya memberikan pelayanan berupa nomor antrian, sedangkan masyarakat masih menginginkan aplikasi dengan fungsionalitas yang lebih lengkap seperti pada e-OPen sebelumnya.

Selain masalah teknis, responsivitas petugas dalam memberikan bantuan juga menjadi masalah utama. Fitur bantuan yang disediakan e-OPen 2.0 tidak berfungsi dengan baik, dengan tahapan permintaan yang rumit, verifikasi yang lama, dan balasan yang sangat terlambat atau bahkan tidak ada sama sekali. Masyarakat mengharapkan bantuan yang cepat dan responsif, namun kenyataannya mereka harus menunggu lama untuk mendapatkan balasan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan yaitu e-OPen 2.0 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi kurang berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa elemen dari inovasi pelayanan. Inovasi e-OPen 2.0 masih jauh dari sempurna dan memerlukan perkembangan serta perbaikan lebih lanjut untuk bisa menjadi inovasi pelayanan yang ideal bagi masyarakat Kota Bekasi.

Inovasi e-OPen 2.0 dapat dikatakan belum berjalan dengan baik melalui sejumlah keunggulan relatif yang diberikan. Transisi dari aplikasi ke platform berbasis web memberikan fleksibilitas kepada masyarakat untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunduh aplikasi tambahan. Selain itu, dapat dilihat juga keuntungan relatif mampu mengurangi biaya pemeliharaan hingga 70%, sejalan dengan penyederhanaan sistem dan pengurangan kebutuhan tenaga ahli. Namun, beberapa pengguna merasa kurang puas karena keterbatasan fungsi sistem baru yang hanya menyediakan pendaftaran antrean, berbeda dengan versi sebelumnya yang memungkinkan proses pelayanan selesai sepenuhnya secara *online*. Ditambah situs yang terkadang masih berasa lambat saat digunakan.

E-OPen 2.0 dilihat dari segi kesesuaian, sudah cukup baik walaupun masih ada beberapa kekurangan. E-OPen 2.0 dihadirkan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan digital. Tetapi, perubahan e-OPen 2.0 dianggap terlalu mendadak dan banyak masyarakat tidak siap dan menerima adanya perubahan inovasi yang mendadak. Banyak tanggapan masyarakat yang lebih menginginkan dan memilih e-OPen dibandingkan e-OPen 2.0.

Kemudahan penggunaan menjadi salah satu aspek positif dari inovasi e-OPen 2.0. Inovasi ini hadir dengan tampilan yang sederhana sehingga mudah dipahami oleh pengguna baru maupun

pengguna lama. Disdukcapil Kota Bekasi juga telah melakukan sosialisasi melalui berbagai media. Pegawai Disdukcapil Kota Bekasi juga mendapatkan kemudahan dari hadirnya e-OPen 2.0, yang dimana proses pemberkasan sekarang lebih mudah.

Aspek efisiensi dan intensitas penggunaan e-OPen 2.0, telah berhasil mendorong efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bekasi. Sistem berbasis *online* ini memungkinkan masyarakat mengisi formulir dari rumah, sehingga menghemat waktu, tenaga, dan juga biaya. Penerimaan bantuan dari petugas Disdukcapil Kota Bekasi juga dapat diakses oleh pengguna secara *online* melalui akun sosial media Disdukcapil Kota Bekasi. Akan tetapi, e-OPen 2.0 masih memiliki kekurangan, yaitu dalam pemberian bantuan kepada para pengguna. Kelambatan respon petugas, tahap pelaporan, dan verifikasi data pengguna keperluan bantuan ini yang menghambat intensitas penggunaan dari e-OPen 2.0

Faktor pendukung dan penghambat ditemukan dalam penelitian ini. Faktor pendukung yang pertama adalah keinginan untuk berubah, adanya dorongan dari pusat sehingga tercipta inovasi baru yaitu e-OPen 2.0. Faktor pendukung kedua ialah sarana dan prasarana. E-OPen 2.0 memiliki alokasi sumber daya yang menguntungkan, yang dimana terdapat pemotongan biaya operasional, perlengkapan yang lengkap, hingga *server database* tersendiri milik Disdukcapil Kota Bekasi. Dan juga fasilitas berupa akun sosial media.

Faktor penghambat yang ditemukan dalam inovasi pelayanan e-OPen 2.0 ialah tekanan dan hambatan administratif. Banyak masyarakat yang tidak siap akan perubahan e-OPen menjadi e-OPen 2.0 dan bahkan tidak menerima kehadirannya. Sehingga, memunculkan berbagai permasalahan seperti ketidakpuasan dan penolakan. Terutama pada tidak responsifnya pelayanan bantuan yang diberikan Disdukcapil Kota Bekasi pada e-OPen 2.0.

## SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian “Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi”, yaitu:

1. Dari dimensi keuntungan relatif diperlukan perbaikan dengan melakukan evaluasi dan peningkatan terkait situs inovasi e-OPen 2.0. Evaluasi dilakukan dengan mengumpulkan dan mendengarkan kritik serta saran dari masyarakat sebagai pengguna e-OPen 2.0. Peningkatan dapat dilakukan dengan mengoptimalkan situs e-OPen 2.0. Agar kelambatan saat pengguna menggunakan situs dapat teratasi. Dengan begitu, inovasi pelayanan e-OPen 2.0 dapat sesuai dengan ekspektasi dan harapan masyarakat serta tercapainya juga kepuasan pengguna e-OPen 2.0.
2. Dari dimensi kesesuaian dibutuhkan peningkatan dengan melakukan

advokasi kepada masyarakat Kota Bekasi terhadap perubahan inovasi e-OPen 2.0. Advokasi dapat diberikan dalam upaya edukasi dan pendampingan secara langsung kepada masyarakat oleh para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi seperti Pamor (Panitia Monitoring). Sehingga, masyarakat dapat lebih memahami, menerima, dan menggunakan inovasi pelayanan e-OPen 2.0 dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan.

3. Dari dimensi intensitas penggunaan diperlukan peningkatan dengan melakukan monitoring dan bimbingan nilai empati kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Monitoring dilakukan agar terdapat pengawasan penuh terhadap pegawai sebagai pemberi dukungan pelayanan e-OPen 2.0 kepada pengguna yang mengalami kesulitan. Sehingga proses bantuan yang dibutuhkan oleh pengguna e-OPen 2.0 dapat berjalan dengan lancar dan responsif. Bimbingan nilai empati juga dilakukan agar muncul rasa kepedulian oleh petugas terhadap pengguna e-OPen 2.0.

#### DAFTAR PUSTAKA

Ambar Teguh, Sulistiyani Rosidah. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori Dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik . Yogyakarta: Graha Ilmu.

Anatan, Lina dan Lena Ellitan. 2009. Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia). Bandung: Alfabeta.

Badan Pusat Statistik Kota Bekasi. 2020. Jumlah Penduduk Hasil SP2020 Jiwa. <https://bekasikota.bps.go.id/indicator/12/56/1/jumlah-penduduk-hasil-sp2020.html>, diakses pada tanggal 5 Juni 2024 pukul 16.00 WIB.

Bidang Piak. 2020. E-OPen (Versi e-OPen) [Aplikasi seluler]. Google Play Store. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.disdukcapilkotabekasi.eopen>.

Dewi, W. S. (2021). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan studi kasus pada pelayanan akta kematian "Lempeng Gapit" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Dimock & Dimock, 1992, Administrasi Negara, Rineka Cipta, Jakarta.

Disdukcapil Kota Bekasi. 2020. Aplikasi E-Open. <https://disdukcapil.bekasikota.go.id/isi/detail-280/aplikasi-e-open>, diakses pada tanggal 5 Juni 2024 pukul 16.20 WIB.

Fadilah, G. N., & Maesaroh, M. (2020). ANALISIS INOVASI PELAYANAN 6 IN 1 (ELEKTRONIK LAHIR MATI PINDAH DATANG) DI DISPENDUK CAPIL KOTA SURABAYA. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 71-87.

Fajar, R. K., & Sakir, S. (2022). The Diffusion of Innovation on the Village's Population Administration Service (Pesta Dansa) in Sukoharjo Village, Sukoharjo District, Wonosobo Regency. *ARISTO*, 10(3), 395-417.

Fontana, A. (2011). *Innovate We Can: Manajemen Inovasi Dan Penciptaan Nilai Individu, Organisasi, Masyarakat*. Jakarta: Cipta Inovasi Sejahtera.

Harani, M. A., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan Kartu Sehat Berbasis Nik

- Untuk Masyarakat Kurang Mampu Di Kota Bekasi. Publika, 1079-1088.
- Henry, N. (2015). *Public administration and public affairs*. Routledge
- Hestanto. 2018. *Electronic Government (e-Government)*.  
<https://www.hestanto.web.id/electronic-government-e-government/>, diakses pada tanggal 5 Juni 2024 pukul 18.00 WIB.
- Holmes, D. (2007). *eGov: E-business strategies for government*. Nicholas Brealey Publishing.
- Ibad, S., & Ulum, M. C. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik*. Intrans Publishing.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. ANDI. Yogyakarta.
- Keputusan Walikota Bekasi Nomor : 470/Kep. 595-Disdukcapil/XII/2019 Tentang Pedoman Pelaksanaan e-Open di Kota Bekasi.
- Keputusan Walikota Bekasi Nomor : 470/Kep.609-Disdukcapil/XII/2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui e-Open di Kota Bekasi.
- Kusnadi, D., & Ma'ruf, J. (2017). ELECTRONIC GOVERNMENT PEMBERDAYAAN PEMERINTAHAN DAN POTENSI KELURAHAN (Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu). *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 5, 37-44.
- LAN, 2007. *Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2000). *Pedoman penyusunan pelaporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah*. Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan.
- Mahmudi, 2011, *Akuntansi Sektor Publik*, Cetakan Pertama, Yogyakarta. UUI Press.10
- Mahsun. 2006. *Bahasa dan Relasi Sosial: Telaah Kesepadanan Adaptasi Linguistik dengan Adaptasi Sosial*.Gama Media. Yogyakarta.
- Moleong., Lexi J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). Innovation in the public sector. *Strategy Unit, Cabinet Office*, 1(1), 40.
- Ombudsman RI. 2023. *Laporan Tahunan 2023*.  
[https://ombudsman.go.id/produk/lihat/897/SUB\\_LT\\_5a1ea951d55c4\\_file\\_20240314\\_134411.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/897/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20240314_134411.pdf), diakses pada tanggal 5 Juni 2024 pukul 16.30 WIB.
- PANJI, S. (2023). *LEMBAGA FILANTROPI SOSIAL DI INDONESIA (Review Terhadap Kajian Manajemen Strategis Organisasi Publik di Lembaga Filantropi Sosial)*.
- Patrisia, N. E., Warsono, H., Kismartini, K., & Dewi, R. S. (2022). Dukcapil Service Innovation in Improving the Quality of Service in the Lebong District. *Jurnal Public Policy*, 8(3), 124-128.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi pelayanan pada organisasi publik.
- Rafli. 2022. *BUKADATA : Dukcapil Kota Bekasi Berberkan Pelayanan Adminduk Melalui Aplikasi e-Open*.  
<https://lensapotret.com/2022/10/20/buka-data-dukcapi-kota-bekasi-beberkan-pelayanan-adminduk-melalui-aplikasi-e-open/>, diakses pada tanggal 5 Juni 2024 pukul 18.15 WIB.
- Rahayu, R. F., & Ibrahim, I. (2023). *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government di dinas kependudukan dan pencatatan*

- sipil Kabupaten Bangka. *Jurnal Studi Inovasi*, 3(1).
- Rahman, F., & Tarigan, J. S. R. (2020). *Inovasi pemerintahan: menuju tata kelola pemerintahan daerah ideal*. Intrans Publishing.
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2008. *Organizational Behavior Edisi 12*. Salemba Empat. Jakarta.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations, Fifth Edition*. New York:Free Press.
- Rokhman, A. (2011). e-Government adoption in developing countries; the case of Indonesia. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 2(5).
- Sambara, Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta:STIA-LAN Press. 2000
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 2293-2302.
- Sihombing, B. K., Dompok, T., Salsabila, L., & Khairina, E. (2023). Enhancing the Quality of Local Government Public Services Through an Integrated Online Licensing Application Keywords : Conference on Business, Social Sciences and Technology, 3(1), 125–134.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.
- Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Bandung. Remaja Rodaskarya
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sutisna, N., Muhaemin, M., & Ramadhan, A. (2022). Difusi Inovasi Aplikasi Siputeri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, 8(2).
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafaruddin, Asrul dan Mesiono. 2012. *Inovasi Sektor Pendidikan (Suatu Analisis Terhadap Kebijakan Baru Pendidikan*. Medan: PERDANA PUBLISHING
- Tanjung, I. S., & Hajar, S. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penerapan Model Total Quality Service (TQS) dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kecamatan Hamparan Perak. *Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen*, 1(1).
- Tiaranika, U., & Maesaroh, M. (2020). Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) Di Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 160-175.
- Turahmawati, L., Suryani, E., & Pemerintahan, I. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi E-Open pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. *Jurnal Kybernan*, 13(1), 23-32.
- Ulfatiyana, M. (2021). Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) di Kota Madiun. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).
- Undang-Undang No.24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Waldo, Dwight, 1996, *Pengantar Studi Public Administration*, Bumi Aksara, Jakarta.