

SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL MELALUI E-OPEN
DI KECAMATAN BEKASI UTARA**

Disusun Oleh:

Nama : Fathiya Balqis Azzahra
NPM : 2210011007
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA, 2026**



**EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL MELALUI E-OPEN
DI KECAMATAN BEKASI UTARA**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Terapan Oleh**

Nama : Fathiya Balqis Azzahra
NPM : 2210011007
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2026

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : Fathiya Balqis Azzahra
NPM : 2210011007
JURUSAN : Administrasi Publik
PROGRAM STUDI : Administrasi Pembangunan Negara
JUDUL : Efektivitas Layanan Administrasi
Kependudukan Berbasis Digital Melalui E-
Open Di Kecamatan Bekasi Utara

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 17 Juni 2026

Pembimbing



Risky Yustiani Posumah, S.Sos., MPA

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 20 Juli 2026

Ketua merangkap Anggota



Dr. Ridwan Rajab, M.Si

Sekretaris merangkap Anggota

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials and a surname.

Rindri Andewi Gati, S.AP., M.KP

Anggota

A handwritten signature in blue ink, featuring a stylized first name and a surname.

Risky Yustiani Posumah, S.Sos., MPA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fathiya Balqis Azzahra
NPM : 2210011007
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Melalui E-Open Di Kecamatan Bekasi Utara merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan arau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 15 Juni 2026

Peneliti,



Fathiya Balqis Azzahra

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat-Nya skripsi yang berjudul “Efektivitas Layanan Administrasi” dapat peneliti selesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam memperoleh gelar sarjana. Dalam perjalanan merencanakan, menyusun, meneliti, hingga tahap ujian, tentunya tidak terlepas dari adanya kontribusi dari pihak-pihak tertentu. Dengan ini, peneliti haturkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut:

1. Prof. Dr. R Luki Karunia, SE., Ak., MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Ibu Risky Yustiani Posumah, S.Sos., MPA. selaku dosen pembimbing, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kepercayaan yang diberikan untuk peneliti terus berproses dalam setiap tahapan penyelesaian skripsi.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Pembangunan Negara yang telah memberikan ilmu selama peneliti menempuh perkuliahan, serta seluruh pegawai AAK yang telah membantu kelancaran proses administrasi selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ismail selaku Pembimbing Instansi peneliti di Kecamatan Bekasi Utara dalam menyusun penelitian skripsi karena telah dengan tulus membantu peneliti mengumpulkan informasi yang peneliti butuhkan selama proses menyusun skripsi.
5. Teruntuk kedua orang tua peneliti, Abi Mohamad Irfan dan Umi Amin Kurniyati terimakasih pun tidak cukup atas segala usaha dan jerih payah kalian untuk membesarkan peneliti selama ini. Dengan penuh rasa syukur dan cinta, peneliti menyampaikan terima kasih karena selalu hadir melalui doa, kasih sayang, dan dukungan tanpa syarat. Terima kasih karena telah

mempercayai setiap langkah dan pilihan peneliti, termasuk kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik STIA LAN Jakarta.

6. Nafisah zahra yang dikenal dengan sapaan mba ica selaku kaka peneliti, Suatu anugerah menjadi adiknya mba ica. Terima kasih atas telinga yang selalu siap mendengar cerita senang dan sedih yang peneliti hadapi, menjadi panutan dan sosok yang selalu menguatkan di setiap prosesnya. Dukungan Mba ica menjadi salah satu alasan yang membuat peneliti terus percaya dan bertahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Kedua adik peneliti, Azmi Nurfaaizin dan Daffa Ghaisan Ramadhan atas segala dukungan dan perhatian yang diberikan peneliti mengucapkan terimakasih. Terimakasih selalu menghibur peneliti melalui candaan-candaan ringan dan hal-hal kecil yang sering kali sederhana, namun hal tersebut membantu peneliti tetap semangat dan menikmati proses penyusunan penelitian ini.
8. Arsyila dan Abidzar, dua malaikat kecil yang selalu menjadi penghibur di tengah penatnya proses penyusunan skripsi peneliti. Terima kasih atas doa-doa tulus yang diam-diam dipanjatkan untuk kelancaran proses penelitian.
9. Uti dan Nek yang selalu mendukung peneliti melalui doa-doa tulus yang tidak pernah putus. Perhatian, kasih sayang, dan dukungan yang diberikan menjadi sumber semangat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Muhammad Fa'iz Fikriyandara yang mengetahui semua perjuangan dan permasalahan peneliti dalam proses menyelesaikan studi, terimakasih telah menemani hari-hari peneliti dan menjadi *partner* diskusi segala hal. Besar harapan peneliti untuk dapat terus berproses bersama-sama.
11. Anak-anak auwyhou, terimakasih telah menemani peneliti selama menempuh perkuliahan. Peneliti sangat bersyukur dipertemukan dengan teman-teman yang *supportif*, yang selalu mau mengajak dan diajak untuk menunaikan ibadah. Syakhila, Adel, Carissa, Mba caca dan Erny terimakasih atas segala bantuan, dukungan, dan semangat yang kalian

berikan kepada peneliti. Sukses selalu untuk kalian dalam perjalanan selanjutnya.

12. Teman-teman SMA peneliti. Debbie, Dina, Aini, bundo, nisa dan lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, terimakasih atas ketersediaan waktunya dan semua ajakan mainnya untuk peneliti dapat istirahat sejenak dan mengembalikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Keluarga Sapta Hawara dan seluruh anggota mapala selaku saudara peneliti di Mapala, terimakasih telah mewarnai perjalanan kuliah peneliti. Cau, Rebung, Eurih, Bulit, Cipluk dan terkhusus Tebu terimakasih sudah selalu *support* peneliti dan menemani peneliti disetiap kegiatan mapala serta saling berbagi cerita senang maupun duka, semua kenangan manis itu akan selalu menjadi cerita terbaik bagi peneliti
14. Bapak Victor Louise terimakasih atas pengertiannya untuk mengizinkan peneliti dapat bekerja sembari menyelesaikan skripsi di Ai-cha.

Akhir kata, peneliti berharap semoga semua kebaikan yang diberikan kepada peneliti dari seluruh pihak yang terlibat membantu dalam penyusunan skripsi ini dapat dibalas berkali lipat oleh Allah swt. dan semoga penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat bermanfaat untuk kedepan nya. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai bahan evaluasi dan perbaikan di masa yang akan datang.

Jakarta, 15 Juni 2026

Fathiya Balqis Azzahra

ABSTRAK

Fathiya Balqis Azzahra (2210011007)

Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Melalui E-Open di Kecamatan Bekasi Utara

Skripsi, hlm 80

Dosen Pembimbing: Risky Yustiani Posumah, S.Sos., MPA.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui E-Open 2.0 di Kecamatan Bekasi Utara. E-Open merupakan website yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kpta Bekasi untuk pendaftaran layanan kependudukan secara online. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui E-Open 2.0 di Kecamatan Bekasi Utara. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, digunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik analisis berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada pihak pelaksana dan masyarakat yang menjadi sasaran Website E-Open 2.0. Analisis mengacu pada teori Efektivitas Sutrisno (2018) yang terdiri atas lima indikator: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendaftaran layanan kependudukan melalui E-Open 2.0 belum sepenuhnya berjalan efektif, karena empat indikator yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, tercapainya tujuan, perubahan nyata belum berjalan optimal. Dilain sisi, indikator ketepatan waktu menunjukkan hasil yang positif, dengan layanan dapat dilakukan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Penelitian ini merekomendasikan Peningkatan Aksesibilitas dan Kemudahan Penggunaan Website E-Open, Penguatan Sosialisasi Program Secara Bertingkat dan Terstruktur, dan peneyusuain Kuota Berdasarkan Kebutuhan masing-masing Wilayah.

Kata Kunci: Efektivitas; E-Open; Kecamatan Bekasi Utara

ABSTRACT

Fathiya Balqis Azzahra (2210011007)

The Effectiveness of Digital-Based Population Administration Services Through E-Open in the North Bekasi Subdistrict

Final Project, 80 pages

Supervisor: Risky Yustiani Posumah, S.Sos., MPA.

This study aims to assess the effectiveness of digital-based civil registration services through E-Open 2.0 in North Bekasi Subdistrict. E-Open is a website developed by the Bekasi City Population and Civil Registration Office for online registration of civil registration services. The research question of this study is to determine the effectiveness of digital-based civil registration services through E-Open 2.0 in North Bekasi Subdistrict. To answer this research question, a descriptive qualitative method was used, employing analysis techniques such as interviews, observations, and documentation involving the implementing parties and the community targeted by the E-Open 2.0 website. The analysis drew upon Sutrisno's (2018) theory of effectiveness, which consists of five indicators: program understanding, target accuracy, timeliness, achievement of objectives, and tangible changes. The research results indicate that registration for civil registration services via E-Open 2.0 has not yet been fully effective, as four indicators—program understanding, target accuracy, achievement of objectives, and tangible changes—have not been optimally implemented. On the other hand, the timeliness indicator shows positive results, with services being provided in accordance with established time standards. This study recommends improving the accessibility and usability of the E-Open website, strengthening program outreach in a tiered and structured manner, and adjusting quotas based on community needs.

Keywords: Effectiveness; E-Open, North Bekasi Subdistrict

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Tinjauan Kebijakan, Teori dan Konseptual.....	13
B. Konsep Kunci	29
C. Kerangka Berpikir	32
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	33
A. Metode Penelitian	33
B. Teknik Pengumpulan Data.....	34
C. Instrumen Penelitian.....	39
D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	45
A. Penyajian Data.....	45

B. Pembahasan	67
C. Sintesis Pemecahan Masalah.....	72
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	89

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peringkat Indonesia Pada <i>UN E-Government Survey</i>.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk Kota di Provinsi Jawa Barat.....	3
Tabel 2. 1 Perbandingan Teori Efektivitas	27
Tabel 3. 1 Informan Kunci	35

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Permasalahan E-Open.....	5
Gambar 1. 2 Keluhan Masyarakat terkait E-Open	6
Gambar 1. 3 Data Statistik Pengguna E-Open per-Wilayah Tahun 2025.....	7
Gambar 1. 4 Keluhan Warga Bekasi Utara.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	32
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data	42
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Bekasi Utara	46
Gambar 4. 2 Diseminasi informasi E-Open	54
Gambar 4. 3 Antrian Layanan di Kantor Kecamatan Bekasi Utara	62

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam tata kelola pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan sosial (Adekamwa et al., 2024). Setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan tidak diskriminatif dari instansi pemerintah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi cermin dari tingkat akuntabilitas, transparansi, dan profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Dalam beberapa tahun terakhir, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat seiring dengan berkembangnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai warga negara dan semakin kompleksnya kebutuhan administratif yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah maupun pusat (Kurniati et al., 2021).

Pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam pengelolaan pelayanan agar mampu menjawab dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, terutama di tengah laju pertumbuhan penduduk dan urbanisasi yang semakin pesat di berbagai wilayah perkotaan. Transformasi digital pelayanan publik atau yang dikenal dengan istilah *electronic government (e-government)* merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya terkait kemudahan akses dan transparansi informasi kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik pada dasarnya hadir untuk mengatasi berbagai masalah yang selama ini dihadapi oleh birokrasi tradisional, yang umumnya dikenal lambat, rumit, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga peralihan menuju sistem berbasis teknologi informasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya terkait

kemudahan akses dan transparansi informasi kepada masyarakat (Pratiwi et al., 2025)

Tabel 1. 1 Peringkat Indonesia Pada UN *E-Government* Survey

Peringkat	Tahun
88	2020
77	2022
64	2024

Sumber: (Kementerian PAN-RB, 2024)

Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) menjadi landasan utama dalam digitalisasi pelayanan publik. Pemerintah secara aktif mendorong penerapan layanan digital terpadu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil survei penerapan *e-government* oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa pada tahun 2024 dalam waktu empat tahun, Indonesia telah naik 24 peringkat. Indonesia menempatkan diri pada posisi ke-88 pada tahun 2020, dan naik ke peringkat 77 pada tahun 2022, kemudian pada tahun 2024 Indonesia menempatkan posisi peringkat ke-64 dari 196 negara (Kementerian PAN-RB, 2024). Peningkatan peringkat tersebut menjadi bukti bahwa arah kebijakan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia mulai membawa dampak nyata, meskipun keberhasilan implementasinya di tingkat daerah tetap bergantung pada kesiapan masing-masing instansi pemerintah daerah. Penerapan *e-government* dipandang dapat meningkatkan keterlibatan publik dalam pengambilan keputusan, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, serta mempercepat proses pelayanan administrasi (Gultom et al., 2024)

Administrasi kependudukan (adminduk) merupakan layanan publik yang memiliki keterkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan yang meliputi pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, akta kematian, hingga surat keterangan pindah datang. Dokumen-dokumen kependudukan tersebut merupakan dokumen dasar

yang menjadi prasyarat bagi warga negara untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, dan ketenagakerjaan, sehingga keberadaannya tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Digitalisasi pada sektor adminduk menjadi semakin mendesak mengingat volume permohonan yang ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di berbagai daerah terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, sejalan dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi. Tanpa adanya sistem digital yang terintegrasi, pelayanan adminduk konvensional yang mengandalkan tatap muka dan antrian fisik berpotensi menimbulkan penumpukan permohonan, waktu tunggu yang lama, serta ketidakpastian bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukannya.

Jumlah penduduk menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi besarnya tekanan terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di suatu daerah. Provinsi Jawa Barat tercatat sebagai provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) dalam *Statistical Yearbook of Indonesia 2025*, jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat mencapai 50.759.000 jiwa atau setara dengan 17,85 persen dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 284.438.800 jiwa. Selain memiliki jumlah penduduk yang besar, Jawa Barat juga mengalami pertumbuhan penduduk yang relatif tinggi, yakni sebesar 1,06 persen per tahun, dengan tingkat kepadatan penduduk mencapai 1.370 jiwa per kilometer persegi (Badan Pusat Statistik, 2025)

Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk Kota di Provinsi Jawa Barat

Kota	2021	2022	2023	2024	2025
Bogor	1.050,92	1.060,94	1.070,72	1.078,35	1.083,78
Sukabumi	350,15	355,42	360,64	365,74	370,68

Bandung	2.461,41	2.484,15	2.506,60	2.528,16	2.548,78
Cirebon	335,81	338,94	341,98	344,85	347,54
Bekasi	2.568,02	2.598,07	2.627,21	2.644,06	2.648,27
Depok	2.081,13	2.113,62	2.145,40	2.163,64	2.167,96
Cimahi	574,45	584,65	590,78	598,70	606,38
Tasikmalaya	723,10	732,48	741,76	750,73	759,37
Banjar	202,72	205,14	207,51	209,79	211,96

Sumber:(Disdukcapil Jawa Barat, 2025)

Berdasarkan data agregat kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2025, salah satu daerah dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi di Provinsi Jawa Barat adalah Kota Bekasi, yang berkembang pesat karena kedekatannya dengan DKI Jakarta sebagai pusat ekonomi nasional. Kota Bekasi menjadi tujuan urbanisasi dan kawasan hunian bagi masyarakat yang bekerja di Jakarta. Tingginya jumlah penduduk berbanding lurus dengan meningkatnya permintaan layanan seperti pembuatan dan perubahan KTP, Kartu Keluarga, serta akta pencatatan sipil. Kondisi ini menuntut adanya inovasi pelayanan publik yang mampu mengelola volume permintaan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Bekasi melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan guna meningkatkan kapasitas layanan.

Pemerintah Kota Bekasi melalui Disdukcapil menghadirkan inovasi layanan adminduk berbasis digital yang diberi nama e-Open (Elektronik Online Pelayanan Administrasi Kependudukan). E-Open adalah layanan berbasis digital yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kependudukan. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi secara online, mulai dari pengajuan hingga pemantauan proses layanan.

Kehadiran e-Open merupakan bentuk upaya Pemerintah Kota Bekasi dalam menerapkan kebijakan transformasi digital pada pelayanan administrasi kependudukan. Melalui layanan ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan kependudukan dengan lebih mudah, cepat, dan praktis tanpa harus melalui prosedur yang rumit. Hal tersebut sejalan dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang mengutamakan kemudahan akses bagi masyarakat (Pemerintah kota Bekasi, 2024)

Sebagai sebuah inovasi pelayanan publik, e-Open telah memperoleh berbagai bentuk pengakuan, baik di tingkat daerah maupun nasional. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan e-Open tercatat berhasil meraih sejumlah penghargaan dan prestasi yang menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital. Pada tingkat nasional, e-Open berhasil masuk dalam Top 15 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). Sementara itu, pada tingkat daerah, e-Open meraih predikat Terbaik I dalam ajang Bekasi *Innovation Week* (BIW).



Gambar 1. 1 Permasalahan E-Open
Sumber: (TelusurNews, 2024)

Meskipun telah memperoleh berbagai pengakuan dan terus mengalami pengembangan. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan yang menyebabkan tujuan inovasi tersebut belum sepenuhnya tercapai. E-Open menuai berbagai kritik dari masyarakat karena kuota pelayanan

yang terbatas sehingga tidak mampu mengakomodasi seluruh kebutuhan masyarakat setiap harinya. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan kesulitan memperoleh jadwal pelayanan akibat kuota yang cepat habis ketika sistem dibuka. Kondisi tersebut mengakibatkan sebagian masyarakat harus mencoba melakukan pendaftaran berulang kali bahkan memilih datang langsung ke kantor pelayanan.



Gambar 1. 2 Keluhan Masyarakat terkait E-Open

Sumber: (Tiktok Disdukcapil Kota Bekasi, 2025)

Sejumlah masyarakat masih menyampaikan berbagai keluhan terkait penggunaan layanan tersebut melalui kolom komentar pada media sosial resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Berdasarkan hasil pra-penelitian peneliti terhadap komentar pengguna, beberapa permasalahan yang sering disampaikan meliputi keterbatasan kuota layanan harian yang menyebabkan pengguna kehabisan kuota pendaftaran, kesulitan dalam mengakses fitur pendaftaran, gangguan teknis pada aplikasi seperti fitur verifikasi swafoto (*selfie*) yang tidak berfungsi optimal, tampilan aplikasi yang mengalami kendala pada tombol pendaftaran dan menu layanan yang tidak dapat diakses, serta minimnya respons dan tindak lanjut atas pengaduan yang telah disampaikan masyarakat.

Secara administratif, Kota Bekasi terbagi ke dalam 12 kecamatan, yaitu Kecamatan Bekasi Barat, Bekasi Timur, Bekasi Selatan, Rawalumbu, Medan Satria, Bantargebang, Jatiasih, Jatisampurna, Pondokgede, Pondokmelati, Mustikajaya. pembagian ini berfungsi sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di tingkat lokal. Penerapan E-Open juga sudah diterapkan dalam 12 kecamatan tersebut. setiap kecamatan berperan sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan layanan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta pencatatan sipil, serta layanan perubahan data kependudukan. Dengan adanya desentralisasi pelayanan hingga tingkat kecamatan, masyarakat tidak perlu mengakses layanan secara langsung ke kantor pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, Hal ini memudahkan masyarakat untuk mengurus layanan kependudukan secara dekat dengan tempat tinggalnya.

Statistik per Wilayah

Top 3 Kecamatan

Bekasi Utara	5196	Bekasi Barat	5157	Bekasi Timur	4473
--------------	------	--------------	------	--------------	------

Rank	Kecamatan	KTP Hilang/Rusak	KTP Perubahan	KTP Pendatang Baru	Total
1	Bekasi Utara	2360	2836	0	5196
2	Bekasi Barat	2431	2726	0	5157
3	Bekasi Timur	2245	2228	0	4473
4	Bekasi Selatan	1957	2120	0	4077

Gambar 1. 3 Data Statistik Pengguna E-Open per-Wilayah Tahun 2025

Sumber: (E-Open, 2025)

Berdasarkan *dashboard* kuota layanan pada sistem *E-Open* Kota Bekasi, terlihat bahwa pemanfaatan layanan digital telah digunakan secara aktif oleh masyarakat di berbagai wilayah kecamatan. Data pada tampilan “Statistik per Wilayah” menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat penggunaan layanan antar kecamatan, yang mencerminkan intensitas kebutuhan serta tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan

berbasis digital. Secara khusus, tiga kecamatan dengan jumlah layanan tertinggi adalah Bekasi Utara dengan jumlah 5.196 layanan, Bekasi Barat sebanyak 5.157 layanan, dan Bekasi Timur dengan 4.473 layanan. (E-Open, 2025) Bekasi Utara menjadi peringkat pertama dalam penggunaan layanan E-Open. Tingginya intensitas penggunaan layanan *E-Open* di Bekasi Utara tidak terlepas faktor demografis. Dilihat dari jumlah penduduk di tiap kecamatan, Bekasi Utara merupakan wilayah yang memiliki jumlah penduduk tertinggi se-Kota Bekasi.



Gambar 1. 4 Keluhan Warga Bekasi Utara

Sumber: (TransparanNews, 2025)

Berdasarkan pemberitaan oleh TransparanNews, disebutkan bahwa warga Kecamatan Bekasi Utara mengeluhkan keterbatasan kuota harian untuk pengurusan KTP berbasis digital. Besarnya jumlah penduduk secara langsung berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan terhadap pelayanan administrasi kependudukan, sehingga mendorong tingginya volume permintaan layanan yang harus diakomodasi oleh pemerintah daerah. Tingginya jumlah penduduk di Kecamatan Bekasi Utara tidak diimbangi dengan penambahan kuota pelayanan, sehingga banyak masyarakat tidak memperoleh kesempatan melakukan pendaftaran melalui aplikasi E-Open. Akibatnya, masyarakat tetap mendatangi kantor kecamatan secara langsung meskipun pelayanan telah berbasis digital. Data tersebut menjadi alasan peneliti memilih Kecamatan Bekasi Utara sebagai Lokus penelitian.

Beberapa penelitian terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui E-Open telah banyak dilakukan, baik yang berfokus pada efektivitas layanan maupun inovasi pelayanan publik. beberapa penelitian tersebut diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhan & Bintari, 2025) berjudul “Kualitas *E-Service* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi E-Open” menjelaskan gambaran secara komprehensif mengenai kualitas e-service dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya melalui aplikasi E-Open masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan akses, keterlambatan pemenuhan layanan, dan gangguan sistem. Penelitian tersebut menggunakan teori *e-service quality* dari Parasuraman et al. (2005) dengan empat dimensi utama, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*, serta metode campuran (*mixed methods*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tergolong cukup baik pada aspek *efficiency* dan *privacy*, namun masih netral pada *fulfillment* dan *system availability*. Meskipun demikian, temuan kualitatif mengungkapkan bahwa masih terdapat kendala dalam implementasi layanan, sehingga diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas e-service secara lebih optimal.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Nugraha & Rostyaningsih, 2024) berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi” mengidentifikasi bagaimana inovasi E-Open 2.0 dijalankan dan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat implementasi inovasi E-Open 2.0. Penelitian ini menggunakan teori Rogers, Halvorsen, Ali Rokhman mengenai inovasi pelayanan publik dengan 5 indikator utama yaitu Keuntungan relatif (*relative advantage*), Kesesuaian (*compatibility*), Kemudahan penggunaan (*ease of use*), Inovasi berbasis kebutuhan dan efisiensi, Intensitas penggunaan (*use intentions*). Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif menghasilkan temuan bahwa inovasi E-Open 2.0 belum berjalan optimal

dengan faktor penghambat nya antara lain adanya hambatan administratif, ketidaksesuaian ekspektasi masyarakat, serta kendala teknis pada sistem.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Rusdy, 2023) berjudul “Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi E-Open di Kota Bekasi Tahun 2023” mengkaji kebijakan Peraturan Daerah Kota Bekasi No. 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menggunakan teori evaluasi William Dunn, melalui enam indikator meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan hanya mampu memenuhi satu dari enam indikator evaluasi yaitu indikator ketepatan. Hal ini membuktikan kebijakan terkait pelayanan kependudukan berbasis aplikasi e-Open belum berjalan dengan baik.

Dari beberapa penelitian terdahulu tersebut, peneliti menemukan adanya perbedaan mendasar baik dari segi fokus kajian, pendekatan teori, maupun arah analisis penelitian. Penelitian pertama lebih menitikberatkan pada aspek kualitas layanan (*e-service quality*) dengan menggunakan dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*, sehingga fokus utamanya adalah pada persepsi kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Penelitian kedua lebih mengarah pada analisis inovasi pelayanan publik melalui pendekatan teori inovasi (Rogers, Halvorsen, dan Rokhman), dengan fokus pada bagaimana inovasi *E-Open 2.0* diimplementasikan serta faktor pendukung dan penghambatnya. Sementara itu, penelitian ketiga berfokus pada evaluasi kebijakan publik dengan menggunakan teori evaluasi William Dunn, yang menilai keberhasilan kebijakan berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Hasil penelitian terdahulu dan pra-penelitian peneliti menunjukkan bahwa implementasi E-Open masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek teknis, administratif, maupun kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, sehingga belum sepenuhnya berjalan optimal. Kondisi tersebut menunjukkan

bahwa masih terdapat kekurangan dalam penerapan E-Open yang memerlukan kajian lebih lanjut. Berbeda dengan ketiga penelitian tersebut, penelitian ini tidak hanya berfokus pada kualitas layanan, tetapi juga mengkaji sejauh mana penerapan E-Open mampu mencapai tujuan pelayanan melalui pendekatan efektivitas. Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya umumnya masih berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, sehingga belum banyak yang secara spesifik meneliti efektivitas pelayanan pada tingkat kecamatan. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil lokus di Kecamatan Bekasi Utara untuk memberikan perspektif yang lebih kontekstual mengenai implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang mengenai pentingnya inovasi layanan publik berbasis digital dan permasalahan pada penerapan E-Open, maka rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada **“Bagaimana Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Melalui E-Open di Kecamatan Bekasi Utara?”**

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang ditetapkan, penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan tingkat efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi e-Open di Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi.
2. Merumuskan rekomendasi untuk peningkatan efektivitas layanan administrasi kependudukan digital melalui e-Open di Kecamatan Bekasi Utara.

D. Manfaat Penelitian

1. Dunia Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi referensi empiris mengenai pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital.

2. Dunia Praktis

Penelitian Ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa masukan dan rekomendasi praktis bagi Pemerintah Daerah, khususnya instansi penyelenggara administrasi kependudukan, dalam meningkatkan kualitas layanan E-Open.

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai “Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Melalui E-Open 2.0 Di Kecamatan Bekasi Utara”, dapat disimpulkan bahwa implementasi E-Open 2.0 belum cukup efektif, dilihat dari lima indikator efektivitas menurut Sutrisno, hanya satu indikator yang telah optimal yaitu indikator ketepatan waktu. Adapun kesimpulan tiap indikator lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pemahaman Program

efektivitas E-Open 2.0 di Kecamatan Bekasi Utara pada indikator pemahaman program belum sepenuhnya tercapai. Sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bekasi belum menjangkau langsung masyarakat di tingkat kecamatan secara merata. Hal ini terbukti dari temuan lapangan yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat baru mengetahui keberadaan E-Open setelah datang langsung ke kecamatan dan diarahkan oleh petugas langsung. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan pemahaman yang signifikan antar kelompok masyarakat, di mana kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan keterbatasan literasi digital masih membutuhkan pendampingan ekstra dari petugas.

2. Ketepatan Sasaran

E-Open 2.0 secara prinsip telah dirancang untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat Kota Bekasi. Namun, efektivitas sasaran belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kelompok masyarakat dengan keterbatasan literasi digital yang membutuhkan pendampingan dalam penggunaan layanan. Selain itu, penetapan kuota pelayanan yang sama pada setiap kecamatan belum sepenuhnya menyesuaikan jumlah penduduk dan kebutuhan pelayanan di masing-masing wilayah, khususnya di Kecamatan Bekasi Utara yang memiliki jumlah penduduk terbesar di Kota Bekasi.

3. Ketepatan Waktu

E-Open 2.0 menunjukkan capaian yang relatif positif pada indikator ketepatan waktu. Standar waktu penyelesaian layanan ditetapkan dalam 1 hari kerja dan secara umum terpenuhi. Hampir seluruh informan pengguna menyatakan kepuasannya terhadap kecepatan proses layanan, di mana pendaftaran dilakukan pada pagi hari dan dokumen sudah dapat diambil pada siang hari di hari yang sama. Namun, pada kondisi tertentu masih ditemukan keterlambatan akibat keterbatasan kuota layanan, kendala jaringan internet, maupun tingginya jumlah pemohon yang datang pada waktu yang bersamaan.

4. Tercapainya Tujuan

Dilihat dari indikator tercapainya tujuan, E-Open 2.0 telah berhasil mencapai sebagian tujuan yang ditetapkan, namun belum sepenuhnya optimal. Tujuan utama berupa kemudahan akses layanan adminduk secara digital sebagian besar dirasakan oleh masyarakat yang sudah memiliki literasi digital memadai. Di sisi lain, tujuan transparansi layanan dinilai sudah cukup terpenuhi, karena sistem E-Open memungkinkan masyarakat memantau sisa kuota secara langsung melalui website. Namun, tujuan mengurangi antrean panjang secara langsung di kantor kecamatan Bekasi Utara belum terpenuhi, dikarenakan masih banyak masyarakat yang mengakses E-Open 2.0 dibantu oleh petugas secara langsung di kantor Kecamatan Bekasi Utara

5. Perubahan Nyata

Dalam indikator ini, kehadiran E-Open 2.0 telah membawa perubahan yang dapat dirasakan, meskipun belum merata di seluruh lapisan masyarakat. Dari sisi internal, operator dan petugas front office merasakan perubahan signifikan berupa berkurangnya risiko kehilangan berkas fisik, tersedianya data digital yang terdokumentasi secara sistematis di dashboard, serta meningkatnya keteraturan sistem antrian. Sebelum E-Open, lebih dari 100 orang dapat datang langsung setiap hari tanpa keteraturan yang jelas; kini sistem antrian berbasis digital telah menciptakan mekanisme yang lebih tertib. Dari sisi masyarakat, belum sepenuhnya masyarakat merasakan perubahan setelah adanya E-Open

2.0, karena masih terdapat masyarakat yang daftar layanan bukan melalui E-Open 2.0.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi pihak-pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas layanan E-Open 2.0, khususnya di Kecamatan Bekasi Utara.

1. Peningkatan Aksesibilitas dan Kemudahan Penggunaan Website E-Open 2.0

Sebagai layanan publik berbasis digital yang ditujukan kepada seluruh lapisan masyarakat, website E-Open perlu dirancang dan dikembangkan dengan memperhatikan prinsip kemudahan akses (easy access) bagi semua kalangan, termasuk kelompok lanjut usia, masyarakat dengan keterbatasan literasi digital, maupun pengguna yang baru pertama kali mengakses layanan. Berdasarkan temuan lapangan, sejumlah informan mengungkapkan kesulitan dalam mengakses website E-Open secara mandiri. Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Bekasi perlu melakukan penyempurnaan terhadap tampilan dan fitur website E-Open agar lebih sederhana, mudah dipahami, dan ramah pengguna sehingga masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih mandiri tanpa bergantung pada bantuan petugas.

2. Penguatan Sosialisasi Program Secara Bertingkat dan terstruktur

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat baru mengetahui E-Open setelah datang langsung ke kecamatan, bukan melalui upaya sosialisasi yang proaktif. Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Bekasi dan Kecamatan Bekasi Utara perlu merancang strategi sosialisasi yang lebih terstruktur dan menjangkau masyarakat secara langsung. Sosialisasi tidak cukup hanya dilakukan melalui media sosial yang bersifat pasif, melainkan perlu diperkuat dengan kegiatan penyuluhan tatap muka di tingkat RW dan RT, melibatkan peran aktif Ketua RW, Satgas Pamor, dan tokoh masyarakat sebagai

penghubung penyebaran informasi. Materi sosialisasi perlu disajikan dalam bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh semua kalangan, termasuk kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan keterbatasan literasi digital. Pembuatan panduan penggunaan E-Open dalam bentuk video tutorial singkat yang disebarakan melalui grup WhatsApp warga, papan pengumuman kelurahan, dan layar informasi di kantor kecamatan juga dapat menjadi langkah yang efektif untuk meningkatkan jangkauan informasi secara merata.

3. Penyesuaian Kuota Berdasarkan Kebutuhan masing-masing Wilayah

Hampir seluruh informan, baik dari kalangan masyarakat pengguna maupun petugas kecamatan, secara konsisten menyatakan bahwa kuota harian sebanyak 50 kuota per titik layanan masih tidak mencukupi kebutuhan masyarakat Kecamatan Bekasi Utara. Mengingat Bekasi Utara merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk tertinggi se-Kota Bekasi. Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Bekasi perlu melakukan evaluasi dan penyesuaian kuota harian berdasarkan data jumlah penduduk dan volume permintaan layanan aktual di masing-masing kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Gunawan, I. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. PT Bumi Aksara.
- Henry, N. (2018). *Public administration and public affairs* (13th ed.). Routledge, Taylor & Francis Group.
https://books.google.com/books/about/Public_Administration_and_Public_Affairs.html?hl=id&id=6qjrAQAACAAJ
- Mahmudi. (2019). *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah* (Vol. 11, Number 2).
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pradana, I. P. Y. B., Dine Meigawati, Anny Riwayati, Ira Meiyenti, Dwi Putranto Riau, M. Rijal Amirulloh, Etih Henriyani, & Andi Mulyadi. (n.d.). *Pengantar ilmu administasi*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

JURNAL

- Adawia, Ansari, & Riskasari. (2022). Efektivitas Program Jemput Bola (Jebol) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan Di Kabupaten Muna. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 33(1), 1–12.
- Adekamwa, Mursalim, & Indrayanti. (2024). Tren Penelitian Pelayanan Publik Di Indonesia: Suatu Tinjauan Sistematis Literatur. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(3), 240–263. <https://doi.org/10.33509/jan.v30i3.3420>
- Ardilia, P. C., Hartono, S., & Rochim, A. I. (2023). Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 3 No. 06, Nopember (2023) e-ISSN: 2797-0469, 53(1), 1–19.

- Ariyani, N., Arlan, A. S., & Handayani, R. (2025). Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Kebijakan Publik*, 2(1), 3063–3664.
- Badan Pusat Statistik. (2025). Stastical Yearbook OF Indonesia 2025. *Statistik Indonesia* 2020, 53,2025, 790.
<https://www.bps.go.id/publication/2020/04/29/e9011b3155d45d70823c141f/statistik-indonesia-2020.html>
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas *E-government* Dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136.
<https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Haqq, M. F., & Umiyati, S. (2022). Efektivitas Program Layanan E-KLAMPID di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Public Sphere Review*, 1(2), 22–28.
<https://doi.org/10.30649/psr.v1i2.33>
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Indrawati, W., Dr. Irawan Suntoro, M. S., & Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M. P. (2017). *Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Tanggulangin*.
<https://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JKD/article/view/13421/9699>
- Khozin, M., Mahendra, G. K., & Nugraha, A. F. (2020). Evaluasi Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)* V, 8(2), 225.
<https://doi.org/10.24269/ars.v8i2.2449>
- Kurniati, P. S., Sholihin, I., Winarta, R., & Ihsan, M. H. (2021). International Journal of Computer in Law & Political Science Information Technology Policy through the E- Government Programs in Improving Public Services Quality. *International Journal of Computer in Law & Political Science (INJUCOLPOS)*, 1, 1–8.
- Laila, T., & Suryani. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi E-Open

- Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. *Jurnal Kybernan*, 13(1), 23–32.
- Nugraha, K. A., & Rostyaningsih, D. (2024). Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(1), 337–350.
- Pratiwi, S. F., Zalukhu, L. A., Tesa, A. R., Aisyah, I. S., & Saputra, B. (2025). Implementasi Digital pada Tata Kelola Administrasi : Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era Birokrasi Modern. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(June), 38–44. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15521459>
- Purwanto, E. A. (2019). *Kebijakan Publik Yang Agile Dan Inovatif Dalam Memenangkan Persaingan Di Era VUCA (Volatile, Uncertain, Complex and Ambiguous)*. . https://id.scribd.com/document/443507597/Pidato-GB-Erwan-Agus-Purwanto-23-Des-2019-Cetak?_gl=1*1y4asns*_up*MQ..*_ga*MTczNzM0ODk0Mi4xNzgxNjMyODQ0*_ga_Z4ZC50DED6*cze3ODE2MzI4NDMkbzEkZzEkdDE3ODE2MzI4NDMkajYwJGwwJGgw*_ga_8KZ8BV0P5W*cze3ODE2MzI4NDMkbzEkZzEkdDE3ODE2MzI4NDMkajYwJGwwJGgw
- Rahayu, H. (2022). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar (SILONDO BERMULA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok*.
- Ramadhan, R., & Bintari, A. (2025). Kualitas E-Service dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui E-Open. *Jurnal Governansi*, 11(April).
- Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: Towards a research agenda. *Internet Research*, 16(3), 339–359. <https://doi.org/10.1108/10662240610673736>
- Rusdy, M. R. N. (2023). *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi E-Open di Kota Bekasi Tahun 2023*.
- Syahputra, R. D., & Aslami, N. (2023). Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George

R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(3), 51–61.
<https://doi.org/10.55606/makreju.v1i3.1615>

Takwim, Ansar, T., & Herdiansyah, M. (2025). Evaluasi Pelayanan Publik pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Konawe INFO. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 5(3).

PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Peraturan Walikota Bekasi Nomor 58 Tahun 2003 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyusunan Tugas Akhir.

DOKUMEN-DOKUMEN LAINNYA

BKPSDMD Prov. Kep Bangka Belitung. (2017). *E-Government*.
<https://bkpsdmd.babelprov.go.id/detail-artikel/e-government>

Disdukcapil Jawa Barat. (2025). *Data Agregat Kependudukan Provinsi Jawa Barat Semester I Tahun 2025*.

Disdukcapil Kota Bekasi. (2022). *Disdukcapil Kota bekasi*.
https://disdukcapil.jabarprov.go.id/portal_3275

E-Open. (2025). *e-OPen | Disdukcapil Kota Bekasi - Layanan Digital*. <https://e-open.id/>

Instagram Disdukcapil Kota Bekasi. (n.d.). Retrieved June 17, 2026, from <https://www.instagram.com/disdukcapilkotabekasi/>

Kecamatan Bekasi Utara. (n.d.). Retrieved June 17, 2026, from <https://kec-bekasiutara.bekasikota.go.id/>

Kementerian PAN-RB. (2024). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Indonesia Naik 13 Peringkat pada UN *E-government* Survey 2024, Menteri PANRB: Kolaborasi Akselerasi Transformasi Digital Pemerintah melalui SPBE. *Kementerian Panrb*. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe>

Pemerintah kota Bekasi. (2024). *Pj. Wali Kota Bekasi Resmi Luncurkan Aplikasi E-Open 2.0*. <https://bekasikota.go.id/detail/pj-wali-kota-bekasi-resmi-luncurkan-aplikasi-e-open-2-0>

Tiktok Disdukcapil Kota Bekasi. (2025). *Pelayanan Publik: Penjelasan e-Open oleh Kadisdukcapil | TikTok*. https://www.tiktok.com/@disdukcapilkotabekasi/video/7477881937818848530?_r=1&_t=ZS-97GRF8XQxVY

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A