

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI E-OPEN DI KOTA BEKASI

(Studi Kasus Pada Kelurahan Pengasinan Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi)

Fitri Aulia Jihadi<sup>1\*</sup>, Hanny Purnamasari<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup> Universitas Singaperbangsa Karawang

\*Korespondensi: 1910631180012@student.unsika.ac.id

### ABSTRAK

Seiring dengan semakin majunya teknologi informasi dan komunikasi, sistem pelayanan yang selama ini diterapkan berbagai instansi pemerintah mulai bergeser menjadi sebuah sistem pelayanan yang berbasis elektronik. Penggunaan elektronik di instansi pemerintah adalah dalam rangka mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Sejalan dengan adanya hal tersebut, Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bekasi membuat sebuah pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis elektronik yaitu e-Open. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui e-Open terkait ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan target dan ketepatan lingkungan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, studi pustaka, dan observasi langsung lapangan. Hasil dari penelitian ini bahwa keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap implementasi kebijakan pelayanan melalui e-Open belum merata dimana tidak semua kriteria *handphon* yang dapat menginstal aplikasi e-Open hanya *android* saja yang dapat menginstalnya, selain itu aplikasi e-Open belum bisa diakses secara mandiri oleh masyarakat, untuk mendapatkan dokumen yang di urus dalam penyelesaiannya tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah diajukan diawal, aplikasinya suka *error* menyebabkan pelayanan ADMINDUK yang diajukan masyarakat sedikit terhambat. Hal ini yang menyebabkan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi e-Open belum optimal.

**Kata Kunci :** e-Open, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Administrasi Kependudukan

### ABSTRACT

*Along with the advancement of information and communication technology, the service system that has been implemented by various government agencies has begun to shift into an electronic-based service system. The use of electronics in government agencies is in the context of supporting good governance and accelerating the democratic process. In line with this, the Bekasi City Government through the Bekasi City Population and Civil Registry Office created an electronic-based Population Administration service, namely e-Open. This study aims to determine the successful implementation of population administration service policies through e-Open regarding policy accuracy, implementation accuracy, target accuracy and environmental accuracy. This research uses a qualitative approach that is descriptive in nature. Data collection techniques were carried out through interviews, documentation, literature study, and direct observation of the field. The results of this study are that the benefits felt by the community from the*

*implementation of service policies through e-Open are not evenly distributed where not all cellphone criteria can install the e-Open application, only Android can install it, besides that the e-Open application cannot be accessed independently by the community, to obtain documents that are handled in its completion are not in accordance with the estimated time that was submitted at the beginning, the application tends to error causing the ADMINDUK service proposed by the community to be slightly hampered. This is what causes the implementation of population administration service policies through the e-Open application to be not optimal.*

**Keywords :** *e-Open, Policy Implementation, Population Administration Services*

#### A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel sudah menjadi fokus penting dalam organisasi publik, kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah sampai saat ini tampak belum maksimal (Fatin Prihanti, dkk 2022). Masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karna pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan (Yayat Rukayat, 2017).

Seiring dengan semakin majunya teknologi informasi dan komunikasi, sistem pelayanan yang selama ini diterapkan di berbagai instansi pemerintah mulai bergeser menjadi sebuah sistem pelayanan yang berbasis elektronik. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasisi elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Mochamad Ridwan, 2014). Sebagai bukti dari keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government* (*e-government*), dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Sejalan dengan adanya hal tersebut, Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bekasi membuat sebuah pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis elecrtionik yaitu *e-Open*. Aplikasi *e-Open* memiliki kepanjangan Electronik Online Pelayanan Kependudukan. Kemudian dikelurkannya Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor: 470/Kep.609-Disdukcapil/XII/2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *E-Open* di Kota Bekasi.

Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *e-Open* awal pelaksanaanya tahun 2020. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi sebagai implementor yang bertugas membuat, mengelola, serta mengawasi jalannya proses kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *e-Open*. Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *e-Open* telah diimplementasikan di Kecamatan dan Kelurahan se-Kota Bekasi. Terdapat 7 (tujuh) pilihan layanan, yaitu permohonan akta kelahiran, permohonan akta kematian, permohonan kartu keluarga (KK), Permohonan cetak KTP-EL, permohonan SKPWNI, Permohonan SKDWNI, dan permohonan cetak KIA anak secara *online* melalui aplikasi *e-Open*.

Dengan adanya Pelayanan

Administrasi Kependudukan melalui *e-Open* masyarakat Kota Bekasi dapat lebih mudah dalam mengurus dokumen Administrasi Kependudukan tanpa harus datang ke-Kantor Disdukcapil, Kecamatan ataupun Kelurahan Kota Bekasi secara langsung melainkan bisa secara *online* melalui aplikasi tersebut. Aplikasi *e-Open* ini dapat diakses publik melalui *Playstore* yang ada di setiap android dengan syarat bahwa pengunduh adalah warga Kota Bekasi yang memiliki NIK Kota Bekasi, memiliki alamat *email* aktif dan nomor *handphone* aktif. Tingkat kerumitan pada Aplikasi *e-Open* ini adalah gangguan pada jaringan *handphone* yang tiba-tiba tidak stabil, ketidaksinkronan antara Nomor NIK dan KK masyarakat. Aplikasinya terkadang tidak merespons, dan gangguan dalam mengupload persyaratan yang sudah di scan, ini yang menjadi kendala atau penghambat pada saat menggunakan aplikasi tersebut (Turahmawati, L., Suryani, E., Studi, P., & Pemerintahan, I. 2022).

Dengan adanya Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *e-Open* berdampak pada perubahan atau tata kerja di Disdukcapil, Kecamatan dan Kelurahan Kota Bekasi itu sendiri, pihak-pihak yang terkait. Dalam penyediaan jasa pelayanan publik tersebut dituntut untuk dapat mengerti dan memahami terhadap teknologi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Bekasi dalam bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Pelaksanaan kebijakan yang dilaksanakan secara tepat sasaran dan berdaya guna akan mampu memecahkan suatu permasalahan secara baik, semakin kompleks permasalahan kebijakan dan semakin mendalam analisis yang digunakan, semakin diperlukan teori dan

modal yang mampu menjelaskan ketepatan pelaksanaan kebijakan tersebut (Andayaningsih Hernaman, 2018). Untuk itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan menggunakan model teori Ricard Matland (1995) dalam Yulianto Kadji (Kadji, 2015) yang menggunakan “empat tepat” yang harus dipenuhi dalam pengukuran keefektifan implementasi kebijakan, yaitu: Ketepatan Kebijakan, Ketepatan Pelaksanaan, Ketepatan Target, Ketepatan Lingkungan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian dan analisis dengan teori yang relevan. Hal ini menjadi sebuah ketertarikan bagi peneliti untuk meneliti masalah tersebut dengan mengangkat judul tentang “Implementasi Kebijakan Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *E-Open* Di Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Kelurahan Pengasinan Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi)”.

## B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *e-Open* di Kelurahan Pengasinan Kota Bekasi.

Target atau subjek yang diwawancarai yaitu seseorang yang mengetahui terkait Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *e-Open* yaitu Kepala Kasi Pemtrantibum Kelurahan Pengasinan, Satgas PAMOR

(Pemantau Monitoring) Kelurahan Pengasinan dan Masyarakat selaku pengguna aplikasi e-Open. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka.

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu melalui pengelolaan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi metode. Waktu penelitian ini dilakukan di Kelurahan Pengasinan Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi pada 30 November 2022.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bekasi membuat sebuah pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis elektronik yaitu *e-Open* (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan). Keseriusan ini dibuktikan dengan dikelurakan Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor: 470/Kep.609/Disdukcapil/XII/2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *E-Open* di Kota Bekasi. Dengan adanya Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *E-Open* ini masyarakat Kota Bekasi dapat lebih mudah dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan harus datang ke-Kantor Disdukcapil, Kecamatan dan Kelurahan Kota Bekasi secara langsung melainkan bisa secara *online* dengan menggunakan aplikasi *e-Open*.

Untuk mengukur tingkat keberhasilan implementasi kebijakan ini, maka peneliti menggunakan teori implementasi Ricard Matland dengan "Empat Tepat" yang harus dipenuhi untuk

mengukur implementasi kebijakan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil ke empat indikator tersebut dijabarkan sebagai berikut:

#### 1. Ketepatan Kebijakan

Indikator ketepatan kebijakan dikatakan sebagai tepat kebijakan tentunya didukung oleh berbagai sub indikator. Ketepatan kebijakan ini dinilai dari:

- a) Sejauh mana kebijakan yang ada telah bermuatan hal-hal yang memang memecahkan permasalahan yang ada (Kadji, 2015). Terkait dengan sub indikator tersebut, terlihat bahwa program yang dibuat oleh DISDUKCAPIL Kota Bekasi menunjukkan bahwa memang Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *E-Open* memecahkan permasalahan yang ada mengenai tuntutan pelayanan yang berkualitas, sering sekali kita temukan pelayanan selama ini bercirikan berbelit-belit, lambat, biaya yang mahal dan lain sebagainya. dalam setiap pelayanan, unsur kemudahan, kecepatan dan ketepatan merupakan poin utama suksesnya sebuah pelayanan. Dalam setiap pelayanan.
- b) Dari sinilah persepsi masyarakat mengenai pelayanan dengan administrasi yang rumit selama ini dapat terpecahkan. Dengan hadirnya pelayanan melalui e-Open, secara tidak langsung dapat membuktikan bahwa alur administrasi yang selama ini terkesan rumit, lambat, biaya yang mahal dan lain sebagainya dapat di tepis karena dengan melalui e-Open masyarakat dapat mengurus dokumen adminduk dengan cara yang lebih efektif dengan tidak perlu datang berulang kali ke-Kantor Disdukcapil,

Kecamatan ataupun Kelurahan Kota Bekasi secara langsung melainkan bisa secara *online* dengan menggunakan aplikasi *e-Open*.

Adapun Alur registrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi *e-Open* sebagai berikut :

- a) Download terlebih dahulu aplikasi *e-Open* di *Play Store*
- b) Jika sudah memiliki akun pilih menu masuk, jika belum memiliki akun lakukan registrasi terlebih dahulu melalui menu daftar
- c) Jika proses registrasi berhasil kamu bisa melanjutkan proses layanan adminduk melalui menu yang tersedia
- d) Jika proses registrasi gagal silahkan melakukan Validasi NIK melalui scen QR yang tertera digambar tersebut.

Berdasarkan tahapan alur registrasi diatas dalam pelaksanaan di Kelurahan Pengasinan sendiri dalam proses kepengurusan tidak banyak mengalami kesulitan ataupun kendala, namun dari beberapa masyarat mengalami kendala dikarenakan tidak bisa mendownload aplikasi tersebut karna *handphonya* bukan berbasis *android* melainkan *iphone*, hal tersebut membut masyarakat harus melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan secara manual dengan di bantu oleh PAMOR.

- c) Pada sub indikator selanjutnya dalam ketepatan kebijakan diukur apakah suatu program atau kebijakan dibuat sesuai dengan karakter masalah yang hendak dipecahkan (Kadji, 2015).

Dengan adanya pengoptimalan program pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui aplikasi *e-Open* memang telah disesuaikan dengan kondisi yang ada saat ini. Terlebih pada saat ini

masyarakat menuntut pelayanan efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas. Maka dari itu dengan di terapkannya pelayanan administrasi melalui aplikasi *e-Open* dengan dirumah saja masyarakat sudah bisa merubah atau membuat dokumen kependudukan dan dokumen yang kita buat atau rubah akan dikirim ke email masing-masing masyarakat. Jadi ketika dokumentersbut hilang tidak perlu mengurus ulangnya lagi karena *sofffilenya* sudah tersimpan di *email* masing-masing pada saat pendaftaran.

Apakah kebijakan memang dibuat oleh lembaga yang berwenang (Kadji, 2015). sudah sangat jelas bahwa *e-Open* ini dibentuk oleh lembaga yang memang berwenang dan memiliki tupoksi dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

## 2. Ketepatan Pelaksanaan

Suatu kebijakan yang dibentuk oleh pemerintah tidak serta merta dijalankan oleh pemerintah sendiri, melainkan pemerintah juga bekerjasama dengan instansi daerah ataupun lembaga- lembaga yang dirasa memang dapat membantu dan mengoptimalkan berjalannya suatu program maupun kebijakan (Kadji, 2015) terlebih dalam partisipasi masyarakat yang mana memang menjadi objek dari suatu program atau kebijakan yang dibentuk. Adanya program pelayanan kependudukan yang dimaksimalkan dalam bentuk online melalui *e-Open* atau Elektronik Online Pelayanan Administrasi Kependudukan, terlihat jelas bahwa partisipasi masyarakat sangat diperlukan guna kelancaran jalannya kebijakan ini. Pada indikator ketepatan pelaksanaan ini terdapat

berbagai sub indikator ukuran dalam pelaksanaan kebijakan ini diantaranya :

- a) Kebijakan-kebijakan bersifat monopoli (Kadji, 2015). Adanya kebijakan pelayanan kependudukan melalui aplikasi *e-Open* memiliki derajat politik keamanan tinggi. Dalam hal ini berkaitan dengan dokumen kependudukan yang tidak sembarang orang bisa mengetahui, semua produk pemerintah pastinya diawal ada kajian dengan Para Ahli, Tim Teknis, Tim IT bagaimana merancang sistem aplikasi yang aman *safety* dari *hacker* atau pihak-pihak luar yang ising menggali data itu. Bicara nanti keluaran data yaitu bentuk-bentuk dokumen kependudukan itu ada diareanya masyarat yang tersimpan didalam email masing-masing pemohon. Terlihat jelas bahwa kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui *e-Open* sudah memenuhi sub indikator tersebut, dimana dalam pengoperasiannya hanya dapat dilakukan oleh si warga tanpa intervensi dari pihak luar. Artinya, program pelayanan kependudukan melalui aplikasi *e-Open* udah pasti memiliki derajat politik keamanan tinggi.
- b) Suatu program ataupun kebijakan sudahkah memperhatikan aspek kesejahteraan masyarakat ataupun mengikutsertakan masyarakat dalam berjalannya kebijakan ini (Kadji,2005). Mengukur dari aspek kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui *e-Open* dalam menghemat anggaran sudah cukup bagus. Bisa di lihat dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan melalui *e-Open* masyarakat tidak perlu belok

balik menaik ojek atau transportasi lainya untuk mengurus dokumen kependudukan melainkan hanya duduk anteng di rumah menyiapkan dokumen lalu masukan ke aplikasi sudah dapat membuat dokumen kependudukan. Selain itu Keluarahan Pengasinansudah mengikut sertakan masyarakat dalam berjalannya pelayanana administarsi kependudukan melalui *e-Open* dengan mensosialisasi melalui RT RW bahwasanya aplikasi ini adalah upaya pemerintah dalam percepatan pelayanan administrasi kependudukan.

Namun di sisi lain menunjukkan pelayanan adiminstrasi kependudukan melalui aplikasi *e-Open* belum benar-benar cukup optimal dari segi percepatan pelayanan masih belum sepenuhnya sesuai. Membutuhkan waktu yang lebih lama dari estimasi waktu yang sudah di tetapkan dalam apliaksi *e-Open*. Masih ditemukan masyarakat ketika sudah menyelesaikan pelayanan di *e-Open*, namun dokumen kependudukan tidak masuk ke email masyarakat tersebut sehingga perlu mengurus ulang kembali dokumen kependudukan di aplikasi *e-Open*

- c) Sub indikator terakhir adalah,kebijakan yang di buat bertujuan mengarahkan kegiatan masyarakat (Kadji, 2015). Salah satu keuntungan dari penerapan Aplikasi *e-Open* ini yaitu adanya Pamor (Panitia Monitoring), dimana Pamor ini bertujuan untuk membantu masyarakat yang kurang mengerti tentang prosedur atau cara penggunaan aplikasi tersebut

### 3. Ketepatan Target

Ketepatan target berhubungan dengan tiga hal, yakni:

- a) Apakah target yang diintervensi sesuai

dengan yang direncanakan Kadji,2015). Berdasarkan pengamatan di lapangan, dalam hal target yang di akan di intervensi untuk kebijakan pelayanan kependudukan melalui *e- Open*, terhitung sudah sesuai yang direncanakan. Pada Kelurahan Pengasinan sudah menjalankan kebijakan pengalihan pelayanan adminduk secara online melalui aplikasi e-Open dan dari masyarakat selaku target utama dalam kebijakan ini, mayoritas dapat menerima adanya kebijakan ini.

- b) Apakah targetnya dalam kondisi siap untuk diintervensi atau tidak. peneliti dapat melihat bahwa target dari implementasi kebijakan pelayanan kependudukan melalui online ini terbagi menjadi dua, yakni implementor yang terdiri dari instansi- instansi pelayanan publik seperti DISDUKCAPIL, Kecamatan dan Kelurahan dan yang ke dua masyarakat sebagai pelaku atau target utama program pelayanan kependudukan secara online melalui e-Open. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dari sisi instansi Kelurahan Pengasinan, dalam kondisi yang siap untuk di intervensi, dimana dalam hal ini dapat dilihat bahwa Kelurahan Pengasinan sudah mengalihkan permohonan pelayanan dokumen kependudukan secara online membagikan semacam brosur informasi tentang pelayanan ADMINDUK melalui aplikasi *e-Open*.

Selain itu dari sisi masyarakat berdasarkan data yang diperoleh, peneliti menilai bahwa hanya sebagian masyarakat kelurahan pengasinan sudah dalam kondisi siap untuk di intervensi.

- c) Apakah intervensi implementasi kebijakan *e-Open* bersifat baru atau memperbaharui implementasi kebijakan sebelumnya. Aplikasi *e- Open* merupakan pengembangan dari Aplikasi Simpaduk (Sistem Informasi Pelayanan Kependudukan). DISDUKCAPIL dengan mengubah Aplikasi Simpaduk menjadi Aplikasi *e- Open* yang bertujuan untuk menghindari kerumunan warga yang ingin membuat administrasi kependudukan. Perbedaan dengan Aplikasi Simpaduk adalah Aplikasi *e- Open* dikenalkan sistem Petugas Monitoring (Pamor) di setiap RW untuk membantu masyarakat yang kurang paham teknologi (Turahmawati, L., Suryani, E., Studi, P., & Pemerintahan, I. 2022).

#### 4. Ketepatan Lingkungan

Dalam ketepatan lingkungan terdapat dua lingkungan yang sangat menentukan keberhasilan yaitu lingkungan kebijakan dan lingkungan eksternal :

- a) Lingkungan Kebijakan

Lingkungan kebijakan merupakan interaksi antara lembaga perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan dengan lembaga yang terkait. Dimana menurut Donald J. Calista dalam Kadji (2015) menyebutnya sebagai indikator endogen, yakni authoritative arrangement atau kekuatan sumber otoritas, Network Composition atau Komposisi jejaring yang terlibat dalam kebijakan, dan Implementation setting atau pengaturan Implementasi.

1. Indikator endogen, yakni kekuatan sumber otoritas dalam pembentukan suatu kebijakan. Disini Pemerintah Kota Bekasi sebagai pemegang penuh sumber otoritas penuh dalam

kebijakan yang ditetapkan yang kemudian dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Bekasi

2. Kemudian mengenai network composition atau komposisi jejaring yang memuat mengenai berbagai organisasi yang terlibat dalam kebijakan pelayanan kependudukan melalui *e-Open* ini dari segi pemerintah sendiri meliputi Dukcapil Kota Bekasi bekerjasama dengan Pemerintah Kecamatan dan Kelurahan.
3. Mengenai implementation setting atau pengaturan implementasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi sebagai pemangku kebijakan dan DISDUKCAPIL Kota Bekasi yang berperan sebagai pemegang penuh kebijakan pengalihan pelayanan kependudukan secara online melalui *e-Open* se-Kota Bekasi, yang mana pemerintah kecamatan dan kelurahan hanya mengeksekusi kebijakan di atas. Dari kelurahan mendistribusikan informasi ke PAMOR-PAMOR, dari PAMOR ke RT RW, RT RW

menyampaikan ke warga jadi pendistribusian informasi ini berjenjang.

b) Lingkungan Eksternal

Menurut Donald J. Calista, lingkungan eksternal kebijakan sebagai indikator eksogen yang terdiri dari persepsi publik mengenai kebijakan (Kadji, 2015) Mengenai public opinion dan interpretive institution yang paling banyak keluar dari pernyataan masyarakat mengenai kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *e-Open* ini sangatlah efektif dari segi tenaga, keuntungan yang didapatkan lebih banyak jika

dibandingkan dengan kepengurusan yang dilakukan secara konvensional yang mengharuskandatang langsung. Dengan menggunakan *e-Open* masyarakat dapat melihat penyelesaian ADMINDUK yang di ajukan sedang tahap apa dan masyarakat dapat memilih tanggal penyelesaian dokumen yang mereka urus. Namun di dimana memang untuk mendapatkan dokumen yang di urus dalam penyelesaiannya tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah diajukan diawal, selain juga itu aplikasinya suka eror hal tersebut membuat masyarakat melakukan pelayanan ADMINDUK sedikit terhambat.

#### D. KESIMPULAN

Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi *e-Open* di Kelurahan Pengasinan, ditentukan menggunakan model teori Matland dengan “empat tepat” sebagai indikatornya. Dari “empat tepat” bisa disimpulkan bahwa:

1. Ketepatan Kebijakan, menunjukkan hasil bahwa dari segi ketepatan kebijakan sudah tepat dimana dengan adanya kebijakan ini membuktikan bahwa alur administrasi yang selama ini terkesan rumit, lambat, biaya yang mahal dan lain sebagainya dapat di tepis karena dengan melalui *e-Open* kebijakan ini membuat masyarakat dapat mengurus dokumen adminduk dengan cara yang lebih efektif dengan tidak perlu datang berulang kali ke- Kantor Disdukcapil, Kecamatan ataupun Kelurahan Kota Bekasi secara langsung melainkan bisa secara *online* dengan



- menggunakan aplikasi *e-Open*. Namun keuntungan yang di rasakan oleh masyarakat terhadap Aplikasi *e-Open* ini belum merata dan belum semua masyarakat dapat menikmati keuntungan dari aplikasi ini dikarenakan dikarenakan tidak bisa mendownload aplikasi tersebut karna handphonya bukan android melainkan iphone, hal tersebut membuat masyarakat melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan secara manual di bantu oleh PAMOR
2. Ketepatan Pelaksanaan, dalam implementasinya secara garis besar sudah tepat. Dimana dari sisi menghemat anggran sudah cukup bagus. Akan tetapi dari segi percepatan pelayanan masih belum sepenuhnya sesuai, membutuhkan waktu yang lebih lama dari estimasi waktu yang sudah di tetapkan dalam aplikasi *e-Open* dikarenakan dokumen kependudukan yang sudah di mengurus di awal melalui aplikasi *e-Open* tidak masuk ke email sehingga warga tersebut perlu mengurus ulang lagi dokumen kependudukan diaplikasi *e-Open*.
  3. Ketepatan Target, dikatakan sudah tepat baik dari sisi implementor maupun masyarakat sebagai objek utama. Yang mana dari masing-masing sudah menjalankan dan mematuhi seruan aturan kebijakan ini. Namun masih di temukan masyarakat yang belum mengetahui *e-Open* selain itu di sisi lain menunjukan aplikasi *e-Open* memang belum bisa di akses secara mandiri oleh masyarakat masih perlu dibantu oleh Pamornya masing-masing dalam mengoparikan aplikasi *e-Open*.
  4. Ketepatan Lingkungan, dalam hal ini khususnya dari lingkungan eksternal masih ditemui berbagai permasalahan. Dimana memang untuk mendapatkan dokumen yang di urus dalam penyelesaiannya tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah diajukan diawal, selain juga itu aplikasinya suka *error* hal tersebut membuat masyarakat melakukan pelayanan ADMINDUK sedikit terhambat.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

##### BUKU :

- Andayaningsih Hernaman.(2018). Evaluation of In Vitro Digestibility of Dried Matter and Organic Matter of Solid Waste of Bioethanol Fermentation from Cassava by *Trichoderma Viride* *Andsaccharomyces Cerevisiae*. *Journal of Asian Scientific Research*, Vol.5.18)
- Kadji, Yulianto. (2015) *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik*. Gorontalo: Universitas Negri Gorontalo Press
- Ridwan, M., & Nurhakim, S. (2014). *Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparan*
- Rukayat, Y (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. 2, 56–65.
- Priharini, Fenti,T., dkk (2022). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E- GOVERNMENT*. IX(1), 254–263.
- Sugiono. (2010). Teknik Analisis Data suatu penelitian. *Journal Of*

Chemical Information and Modeling,  
16889-1699.

Turahmawati, L., Suryani, E., Studi, P., &  
Pemerintahan, I. (2022). *INOVASI  
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS  
APLIKASI e-Open PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN  
SIPIIL KOTA BEKASI PUBLIC  
SERVICE INNOVATION  
BASED ON e-Open APPLICATION AT  
DINAS. 13(1), 23–32.*

Instruksi Presiden Republik Indonesia  
Nomor 3 Tahun 2003 tentang  
Kebijakan dan Strategi Nasional  
Pengembangan *e-Government*.

Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor:  
470/Kep.609-Disdukcapil/XII/2020  
Tentang Pelayanan Administrasi  
Kependudukan melalui *E-Open* di  
Kota Bekasi.