

# Analisis Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Melalui Aplikasi e-Open di Kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi

Dedi Irawan<sup>a,1</sup>, Dwi Agustina<sup>b,2</sup>, Surizki Febrianto<sup>c,3</sup>, Desak Gede Roche Dian Novita<sup>d,4</sup>, Purwantomo<sup>e,5</sup>

<sup>a,b,d,e</sup>Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI Jakarta, <sup>c</sup>Universitas Islam Riau  
Email: dedi0325@gmail.com<sup>1</sup>; dwiagustina1808@gmail.com<sup>2</sup>; surizkifebrianto@gmail.com<sup>3</sup>; stiami\_rochedn@yahoo.com<sup>4</sup>; purwantomo@gmail.com<sup>5</sup>

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the innovation of population and civil registration services through the Bekasi City e-Open application in Kelurahan Bintarajaya Village. The research was conducted using a qualitative descriptive analysis method to describe and explain in detail the existing phenomena using interview techniques as a supporting instrument. In this study, innovation in population and civil registration services through the Bekasi City e-Open application in Kelurahan Bintarajaya was measured by 3 (three) performance indicators, namely: responsiveness, responsibility, and accountability. The results of the study conclude that the innovation of population and civil registration services through the Bekasi City e-Open application in Kelurahan Bintarajaya has been running well although there are still shortcomings and obstacles in its implementation. Obstacles to innovation in population and civil registration services through the Bekasi City e-Open application in Kelurahan Bintarajaya include disruption of the serve network system and data overload, which has an impact on the quality of services that is supposed to be fast.*

### Keywords

*innovation, population and civil registration services e-Open app*

## PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan publik adalah merupakan gagasan ide kreatif original dan adaptasi atau modifikasi memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, misalnya prosedur pelayanan yang rumit dan berbelit-belit sehingga sangat menyulitkan masyarakat untuk menjadi pengguna pelayanan publik dan kurangnya efisiensi waktu membuat pelayanan terkesan lambat sehingga membutuhkan waktu beberapa jam. Karena saat ini kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat sehingga penyedia layanan dan pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Salah satu inovasi yang pemerintah lakukan yaitu dengan pemanfaatan informasi teknologi (IT). Dalam Pelayanan Publik menjadi sebuah kewajiban untuk memanfaatkan inovasi pelayanan berbasis IT, diharapkan dapat memberikan solusi dengan pelayanan prima, cepat tanggap dan tepat.

Kehidupan sosial masyarakat luas membutuhkan pelayanan khususnya di zaman modern saat ini. Kebutuhan pelayanan publik akan melibatkan dua insan, yaitu negara sebagai penyedia pelayanan publik dan individu warga negara sebagai penerima manfaat layanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik memberikan cerminan baik hubungan antara negara dengan warga negaranya. Tuntutan publik pun pada akhirnya mengharuskan kepada Pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik. Dengan cara yaitu meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak.

E-Government yang diselenggarakan oleh pemerintahan bertujuan agar Indonesia tidak tertinggal dari negara-negara lain dalam persaingan global. Banyak hal yang bermanfaat dapat diperoleh seperti efektif dan efisien apabila Pemerintah menggunakan teknologi sebagai pembantu untuk mempermudah pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan. E-Government pada tingkat pemerintahan terendah seperti di kelurahan juga menerapkannya untuk memudahkan masyarakat dalam berurusan administrasi pemerintahan Pemerintah Kota Bekasi melalui Disdukcapil Kota Bekasi memberikan terobosan untuk pelayanan publik khususnya di bagian administrasi kependudukan. Dimana inovasi tersebut dinamakan (electronic Online Pelayanan Kependudukan) Kota Bekasi (e-Open). Inovasi e-Open adalah program Disdukcapil Kota Bekasi di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang berkoordinasi den

gan bidang informasi terkait aplikasi yang akan diterapkan. Program ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan KTP, KK, KIA, dan akta baik kelahiran maupun kematian. e-Open merupakan inovasi layanan yang berbasis IT (online) yang menggunakan sistem online berbasis android di 56 kelurahan yang ada di 12 Kecamatan seKota Bekasi.

E-Open merupakan Aplikasi Pelayanan Kependudukan yang dapat memudahkan masyarakat Kota Bekasi untuk melakukan permohonan kependudukan di mana saja dan kapan saja. Dan dengan adanya fitur halo pamor didalam aplikasi ini dapat menjadi harapan masyarakat untuk melakukan permohonan dokumen kependudukan hanya di rumah saja tanpa harus datang ke lokasi pengambilan dokumen. Dan Kelurahan menerapkan Aplikasi e-Open dikarenakan adalah satu-satunya akses pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi berdasarkan Perda Kota Bekasi No 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi. Disdukcapil Kota Bekasi melalui Surat Perintah Kepala Dinas Menugaskan 1 orang PNS di setiap titik layanan sebagai koordinator pelayanan kependudukan (penyelia). Aplikasi e-Open dapat di akses publik yang dapat di download melalui Google Playstore dengan syarat bahwa pengunduh adalah warga kota bekasi yang memiliki NIK Kota Bekasi, memiliki alamat email aktif dan nomor Hp aktif. Dan bagi warga yang mengalami kesulitan teknologi dapat menggunakan fasilitas Halo Pamor, yaitu pelayanan yang dapat di akses oleh warga melalui petugas kelurahan yang ada di wilayah masing-masing RW.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan untuk masyarakat, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait dalam kualitas pelayanan publik.

Beragam masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kantor Kelurahan Bintarajaya menyadari betapa pentingnya penggunaan teknologi. Karena itu, teknologi tersebut harus dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk peningkatan kinerja pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Apalagi kemajuan pesat di bidang TIK dewasa ini tidak dapat dipungkiri telah memberi andil besar di dalam kehidupan masyarakat. Namun juga tidak bisa dipungkiri bahwa penerapan E- Government di setiap daerah pasti adanya suatu masalah atau kendala yang dihadapi selama mengimplementasikan pelayanan yang berbasis electronic tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Kelurahan Bintarajaya, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan mengukur kualitas kinerja pelayanan yang mencakup kepuasan masyarakat, kendala pegawai dalam sumber daya manusia yang memadai, daya tanggap mutu pelayanan. Teori Lenvinne (Ratminto, 2020:175) yang mengemukakan (1) Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan customer. Kemudian (2) Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Lalu (3) Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholder, Faktor yang berpengaruh dalam pelayanan yaitu ketanggapan pegawai, kesadaran aparatur, dan proses pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dapat dilihat dari kinerjapegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bintarajaya.

## **METODE PENELITIAN**

Metode dalam Penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi di Kelurahan Bintarajaya. Adapun dalam menentukan informan yaitu dengan menggunakan Teknik purposive sampling untuk menentukan informan dari pihak Kelurahan Bintarajaya yang memiliki akses dan berkompeten dengan permasalahan yang diteliti, dan teknik accidental sampling digunakan untuk menentukan informan dari pengguna Aplikasi e-Open yang mengurus dokumen kependudukan. Uji validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik triangulasi sumber dan metode, serta mengacu pada teknik analisis data dari Miles dan Huberman.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Melalui Aplikasi E-Open

Pelayanan publik merupakan tugas dari pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan dalam Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Aplikasi E-Open bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan dimanapun dan kapanpun. Analisis Fenomena Pelaksanaan Pelayanan Melalui Aplikasi E-Open dapat dilihat dari beberapa indikator yang dikemukakan oleh Lenvinne (Ratminto, 2020) yaitu sebagai berikut:

#### 1) Responsivitas

Responsiveness atau responsivitas ini merupakan alat ukur yang dapat melihat daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan customer Lenvinne (Ratminto, 2020). Responsivitas merupakan kemampuan suatu birokrasi pelayanan publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Adanya aplikasi E-Open dalam pelayanan Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi sudah dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Fitur-fitur yang ada dalam aplikasi E-Open cukup membantu kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Adanya aplikasi E-Open dapat membuat pelayanan kependudukan lebih cepat. Penyelenggaraan pelayanan Kependudukan melalui Aplikasi e-open dilaksanakan oleh petugas yang disebut Pamor. Namun, tantangan penyelenggaraan aplikasi e-open yaitu masih kurang stabilnya koneksi internet. Aplikasi e-open sebagai wujud transparansi yang dapat mendekatkan, memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan khususnya dibidang kependudukan dan pencatatan Sipil.

#### 2) Responsibilitas

Menurut Lenvinne (Ratminto, 2020) Responsibilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan e-open di Kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi telah memenuhi Prinsip-prinsip pelayanan publik. Para penyelenggara pelayanan telah mendapatkan pelatihan bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakat. Pertanggung jawaban penyelenggaraan pelayanan oleh para petugas tertuang dalam laporan rutin. Pelayanan e-Open memangkas sistem birokrasi pengurusan administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi. Dengan adanya program ini masalah administrasi kependudukan dapat selesai sampai di kelurahan saja dan masyarakat tidak perlu ke kantor Disdukcapil Kota Bekasi. Biasanya, masyarakat akan mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), maupun akta kelahiran harus rela melalui mekanisme konvensional. Namun, dengan adanya pelayanan ini, maka masyarakat bisa menghemat waktu dan tenaga karena tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), ini merupakan program jemput bola karena masyarakat jadi lebih hemat waktu dan tidak perlu jauh-jauh untuk mengurus kependudukan. Layanan online ini juga memutus durasi waktu pengurusan kependudukan, yang semuanya gratis.

#### 3) Akuntabilitas

Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat (Lenvinne dalam Ratminto, 2020). Petugas penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur. Petugas pelayanan sangat bertanggung jawab dalam melakukan tugasnya sudah sesuai dengan prinsip pelayanan administrasi dengan kebijakan yang berlaku, serta Kualitas dalam pelayanan juga tidak terlepas dari adanya pengawasan internal yang dilakukan secara terus menerus agar tidak ada pengaduan pada laporan masyarakat.

Untuk memaksimalkan Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi e-open di Kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi, tidak hanya secara internal tetapi juga dilakukan pengawasan eksternal. Aplikasi e-open yang berbasis digital memelurkan keamanan data yang tinggi,

untuk mengantisipasi hal tersebut, dilakukan adanya keamanan sistem pada server yang ada di Dinas Catatan Sipil Kota Bekasi.

## 2. Hambatan dalam pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Melalui Aplikasi E-Open di Kelurahan Bintaraja Kota Bekasi

Penyelenggaraan pelayanan Publik diatur dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah terus melakukan inovasi pelayanan. Dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat, Pelayanan online menjadi inovasi yang banyak dilakukan salah satunya aplikasi e-open. Pelayanan melalui aplikasi e-open diklaim dapat meningkatkan transparansi dan efektifitas dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun sayangnya, berbagai hambatan dan kendala masih terjadi. Hambatan yang masih terjadi dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil untuk aplikasi e-open yaitu jaringan terganggu oleh server eror sehingga belum terpenuhi kelancaran dalam pelayanan melalui aplikasi e-open tersebut. Hambatan lain diantaranya masih adanya masyarakat yang belum memahami aplikasi e-open yang disebabkan masih rendahnya Literasi Digital masyarakat khususnya di Kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi.

## 3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala pada Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Aplikasi e-Open di Kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi

Demi terwujudnya ketertiban dalam administrasi kependudukan khususnya di kota bekasi upaya yang dilakukan antara lain yaitu memberikan sosialisasi dan pendampingan optimal serta bimbingan untuk pelatihan teknis dan memantau progress aplikasi secara berkala sehingga dengan adanya pemantauan dan pengawasan diharapkan pelayanan kependudukan melalui aplikasi e-open ini dapat berjalan secara maksimal.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi e-open di kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi, secara umum telah terlaksana cukup baik. Aspek daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang sedang bingung bahwa sudah terlihat antara petugas pelayanan dan penerima layanan saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas layanan yang sigap membantu kesulitan yang dialami masyarakat. Dari aspek Responsibilitas (responsibility) khususnya di lingkungan kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi sudah suatu kewajiban menunjukkan upaya pertanggungjawaban lebih dalam meningkatkan kualitas pelayanannya terkait pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi. Aspek Akuntabilitas (Akuntability) yang diberikan pihak kelurahan bintarajaya yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan, hal itu terlihat pada sikap petugas yang konsekuen dalam mengambil tindakan dan menerima kritik serta saran dengan sepenuh hati sebagai intropeksi untuk layanan yang lebih baik, dan dengan sikap bertanggungjawab dalam memperoleh penilaian yang efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Atep adya bararta 2003, Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira
- [2] Bungin, 2007a; Mulyana, 2010; Sugiyono, 2009). Analisis data penelitian kualitatif : PT. Raja Grafindo Persada
- [3] Bambang Istianto, 2011. Manajemen Pemerintahan dalam perspektif pelayanan publik edisi 2 : Mitra Wacana Media
- [4] Creswell,J.W 2010 ; Mulyana 2017) Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed :Pustaka Pelajar
- [5] Golu, W. (2012). Metodologi Penelitian. Jakarta: PT Grasindo.
- [6] Harbani Pasolong. 2012. Teori Administrasi Publik. Bandung CV. Alfabeta
- [7] Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta :Gava Media.
- [8] Kasmir. 2006. R manajemen Perbankan. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

- [9] Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik ,Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara
- [10] Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005 Manajemen Pelayanan, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- [11] Ricky W. Griffin. 2004 Manajemen, Jakarta :Erlangga
- [12] Sahya Anggara, 2012. Ilmu Administrasi Negara, Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance, Bandung : CV. PustakaSetia
- [13] Sondang P Siagian, 2000. Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Strateginya. Jakarta :BumiAksara
- [14] Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta, CV.
- [15] Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- [16] Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- [17] Ulbert, 2009. Studi Tentang Ilmu Administrasi dan Manajemen, Bandung : Sinar Baru Algesindo