



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**INOVASI PROGRAM *E-OPEN* PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)  
KOTA BEKASI PADA TAHUN 2021**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**Difa Al Dien**

**193515516015**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**INNOVATION OF THE E-OPEN PROGRAM FOR POPULATION  
SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL  
REGISTRATION (DISDUKCAPIL) CITY OF BEKASI IN 2021**

**SKRIPSI**

Submitted As One Of The Requirements To Obtain

Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)

**Difa Al Dien**

**193515516015**

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM  
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

 UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Difa AL Dien  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516015  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Program E-Open Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bekasi Tahun 2021.  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sastra Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan  
Jakarta, Januari 2023

Dosen Pembimbing : Ketua Program Studi Administrasi Publik

   
Drs. Didit Setiabudi, M.Si Dr. Mary Ismowati, M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

### PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Difa AL Dien  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516015  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Program E-Open Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bekasi Tahun 2021.  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sastra Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan  
Jakarta, Februari 2023

Dosen Pembimbing

  
Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Dekan

  
Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh

Nama : Difa Al Dien

Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516015

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Program E-Open Pelayanan Kependudukan Di  
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil  
(DISDUKCAPIL) Kota Bekasi Tahun 2021.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

#### Dewan Penguji

Ketua Sidang : Drs.Rusman Ghazali,M.Si.,Ph.D

Penguji 1 : Dr.Syaipudin,M.Si

Penguji 2 : Drs.Didit Setiabudi,M.Si

Ditetapkan di : Jakarta, 28 Februari 2023

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Difa Al Dien  
NIM : 193515516015  
Judul Skripsi : Inovasi Program E-Open Pelayanan Kependudukan Di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
(DISDUKCAPIL) Kota Bekasi Tahun 2021.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 6 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Difa Al Dien

Scanned by TapScanner

## ABSTRAK

Nama : Difa Al Dien

NPM : 193515516015

Judul : Inovasi Program E-Open Pelayanan Kependudukan di Dinas  
Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bekasi  
Tahun 2021.

<b>Kata Kunci</b> Inovasi, E-Open, dan Pelayanan Kependudukan	<p>Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan Pada proses dalam penerapan pelayanan kependudukan aplikasi E-open ini masih mendapatkan banyak tanggapan yang kurang baik dari Masyarakat pada layanan tersebut seperti kendala di jaringan pada saat melakukan proses untuk pengunggahan dokumen kependudukan.</p> <p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Analisis data menggunakan model dari Sugiyono yaitu untuk teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi. untuk mengetahui Penerapan Pelayanan Kependudukan E-Open di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, dengan menggunakan Teori dari Fitzsimmons dalam Budiman (2006). Sehingga bisa dilihat sejauh mana dari proses penerapan pelayanan kependudukan E-Open tersebut.</p> <p>Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Penerapan Pelayanan Kependudukan E-Open di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dapat dikatakan Sudah berjalan, Karena Penerapan Pelayanan tersebut mampu memberikan Pelayanan Terbaik untuk masyarakat pada proses pembuatan dokumen kependudukan tersebut. Mungkin terdapat hambatan yang dialami seperti kendala pada Jaringan Error pada proses pelayanan tersebut. Pada proses penerapan pelayanan kependudukan E-Open ini dengan kelebihan dan kekurangan diharapkan menjadi program yang lebih efektif supaya berjalan dengan lancar.</p>
<b>Pembimbing</b>	Drs.Didit Setiabudi, M.Si.
<b>Rujukan</b>	10 Jurnal , 5 Buku , 5 Halaman Website, 6 Peraturan Pemerintah.



## ABSTRACT

Name : Difa Al Dien

NPM : 193515516015

Title : *Population Service E-Open Program Innovation at the Bekasi City*

*Population and Civil Registry Service (DISDUKCAPIL) in 2021.*

<p><b>Keywords</b> <i>Innovation, E-Open, and Population Services</i></p>	<p><i>This research is motivated by problems in the process of implementing population services for the E-open application, which still get a lot of unfavorable responses from the community on these services, such as network constraints when carrying out the process for uploading population documents.</i></p> <p><i>This study uses a qualitative method. data collection techniques using interviews, observation, and documentation. Data analysis uses a model from Sugiyono, namely for data collection techniques, data reduction, data presentation and verification. to find out the Application of E-Open Kendudukan Services at the Bekasi City Population and Civil Registration Service, using the theory from Fitzsimmons in Budiman (2006). So that it can be seen how far from the process of implementing the E-Open population service.</i></p> <p><i>The conclusion from this study is that the implementation of E-Open Population Services at the Bekasi City Population and Civil Registration Service can be said to have been running, because the implementation of these services is able to provide the best service for the community in the process of making the population documents. There may be obstacles experienced such as constraints on the Network Error in the service process. In the process of implementing the E-Open population service, with its advantages and disadvantages, it is hoped that it will become a more effective program so that it runs smoothly.</i></p>
<p><b>Advisor</b></p>	<p>Drs.Didit Setiabudi, M.Si</p>
<p><b>References</b></p>	<p>10 Journals, 5 Books, 5 Website Pages, 6 Government Regulations.</p>



## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, Alhamdulillah sehingga saya dapat menyelesaikan dan menyusun Skripsi ini dengan baik karena berkah dan Rahmat-nya. Tujuan pembuatan Skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik dari Universitas Nasional. Penulis mengambil judul “Inovasi Program *E-Open* Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Bekasi Tahun 2021”. Ketertarikan penulis untuk mengambil dari topik permasalahan ini adalah bermula pada awal pandemi *Covid-19* melanda Indonesia yang memberikan dampak pada kualitas pelayanan Publik. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Bekasi melakukan pembuatan sebuah inovasi terbaru untuk mempermudah masyarakat dalam menggunakan layanan dan meningkatkan kualitas dari pelayanan publik tersebut.

Selain itu saya juga menyadari bahwa penyelesaian pada pembuatan Skripsi ini tidak akan sanggup tanpa bantuan dari pihak-pihak terkait yang dengan sabar dan ikhlas dalam membantu penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam isi yang terkandung dalam penulisan pada Skripsi ini sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan mohon di bukakan pintu maaf sebesar-besarnya, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT dan kekurangan datang dari penulis. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta;

2. Ibu Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP.,M.Si, selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP.,M.Si selaku Wakil Dekan 2 Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik;
6. Bapak Drs. Didit Setiabudi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk mengarahkan saya untuk menyusun Skripsi;
7. Seluruh Dosen Program Studi ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan;
8. Terima Kasih kepada kedua Orang Tua saya, yang saya cintai karena selalu memberikan dukungan dan mendoakan saya dalam penyusunan Skripsi ini;
9. Untuk para sahabat saya Sindy dian sari dan Setiani Putri Utomo, yang telah memberikan saya dukungan dan membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi ini;
10. Untuk Teman sesama Penulis di Universitas Nasional yaitu Riffa, Bilqis, Dio, Satria, Iqho, Meytami, Nadhif, Ares, Anggra, dan Nita. Terima kasih telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan Skripsi ini.

11. Untuk Staff Aparatur Sipil Negara dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi dan Masyarakat Kota Bekasi yang telah membantu saya dalam melakukan wawancara dan dokumentasi terkait untuk mengetahui Pelayanan Kependudukan pada Program *E-Open*.



Bekasi, September 2022

Difa Al Dien

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kerangka Teori.....	24
2.2.1 Pelayanan Publik.....	24
2.2.2 Inovasi Program Pelayanan .....	28

2.2.3 Program <i>E-Open</i> .....	29
2.3 Kerangka Berpikir .....	32
<b>BAB III. METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Informan Penelitian .....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.3.2 Sumber Data .....	43
3.4 Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data .....	45
3.4.1 Triangulasi Data.....	45
3.4.2 Analisis Data.....	48
3.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian .....	52
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Umum.....	53
4.1.2 Visi dan Misi.....	56
4.1.3 Dasar pembentukan program pelayanan E-Open .....	56
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. ....	57
4.1.5 Tugas Pokok, Kedudukan dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	58
4.1.6 SOP Pelayanan Program E-Open .....	60
4.2 Inovasi Program E-open Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi Pada Tahun 2021 .....	61
4.2.1 <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	62
4.2.2 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....	68

4.2.3 <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap) .....	75
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	82
4.2.5 <i>Emphaty</i> (Empati) .....	89
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	<b>100</b>
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>102</b>
<b>SURAT IZIN PEMOHON PENELITIAN</b> .....	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN DOKUMENTASI</b> .....	<b>105</b>
<b>PEDOMAN WAWANCARA</b> .....	<b>112</b>
<b>TRANSKIP WAWANCARA</b> .....	<b>116</b>
<b>HASIL TURNITIN</b> .....	<b>152</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>153</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2021. ....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>19</b>
<b>Tabel 2. 3 Informan Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4. 1 Penilaian Inovasi Program E-Open Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi.....</b>	<b>95</b>





## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi E-Open</b> .....	2
<b>Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir</b> .....	35
<b>Gambar 3. 1 Tringulasi Teknik</b> .....	47
<b>Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber</b> .....	48
<b>Gambar 3. 3 Teknik Analisis</b> .....	51
<b>Gambar 3. 4 Jadwal Penelitian</b> .....	52
<b>Gambar 4. 1 SOP program pelayanan E-Open.</b> .....	60

