



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI E-OPEN PADA PELAYANAN
KEPENDUDUKAN DISDUKCAPIL KOTA BEKASI**

SKRIPSI

**Epi Affifah
203515516044**

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



UNIVERSITAS NASIONAL

***IMPLEMENTATION OF THE E-OPEN ADMINISTRATION
SYSTEM IN THE POPULATION SERVICES OF THE BEKASI
CITY DISDUKCAPIL***

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)*

Epi Affifah

203515516044

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION

JAKARTA

2024



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Epi Affifah
Nomor Induk Mahasiwa : 203515516044
Judul Skripsi : Pelaksanaan Sistem Administrasi E-Open Pada Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 29 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi


Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si.


Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.SI.



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Epi Affifah

Nomor Pokok : 203515516044

Mahasiswa

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelaksanaan Sistem Administrasi E-Open
Pada Pelayanan Kependudukan Disdukcapil
Kota Bekasi

Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 4 Maret 2024

Dosen Pembimbing

Dekan


Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si


Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Epi Affifah
NPM : 203515516044
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelaksanaan Sistem Administrasi E-Open Pada Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si

Penguji I : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si

Penguji II : Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 4 Maret 2024



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Epi Affifah
NPM : 203515516044
Judul Skripsi : Pelaksanaan Sistem Administrasi E-Open Pada Pelayanan
Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi

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 ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 31 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Epi Affifah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Epi Affifah
NPM : 203515516044
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional **hak bebas royalti noneksklusif (non-exclusive royalty-free right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pelaksanaan Sistem Administrasi E-Open Pada Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Maret 2024

Yang menyatakan



(Epi Affifah)

ABSTRAK

Nama : Epi Affifah

NPM : 203515516044

Judul Skripsi : Pelaksanaan Sistem Administrasi E-Open Pada Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi

Pembimbing : Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem administrasi melalui E-Open yang dilaksanakan oleh “Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil” ataupun terkemuka juga melalui Disdukcapil yang berada pada Kota Bekasi. Bisa ditinjau melalui dimensi Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi beserta Struktur Birokrasi. Dalam terciptanya aplikasi ini termasuk usaha yang diberikan Pemerintah Bekasi dalam menciptakan peningkatan mutu layanan pengelolaan kependudukan beserta meringankan masyarakat dalam memenuhi segala keperluan warga. Warga Bekasi kini bisa memanfaatkan aplikasi E-Open untuk mengelola kependudukannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Informan berjumlah 7 orang yang terdiri dari Sekretaris Dinas, Koordinator aplikasi E-Open beserta penduduk umum yang menggunakan aplikasi E-Open untuk mendaftarkan administrasi kependudukan. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan melalui permasalahan yang nantinya dikaji. Hasil penelitian menampilkan bahwasannya Implementasi Sistem Administrasi E-Open Dalam Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi yang ditinjau atas dimensi Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, Struktur Birokrasi bisa dikatakan baik namun belum cukup optimal. Permasalahan tersebut disebabkan masih adanya faktor yang menghambat dalam pelaksanaan sistem pendaftaran kependudukan melalui E-Open ini dalam Disdukcapil yang berada pada Kota Bekasi yakni kurang menyeluruh terkait sosialisasi dan komunikasinya ke masyarakat, sumber dayanya masih kurang dalam pelaksanaan E-Open ini, terkait jaringan atau aplikasi sering bermasalah, masyarakat masih sering mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi E-Open untuk mendaftarkan kependudukan.

Kata kunci : Pelaksanaan, Aplikasi E-Open, E-Government, Administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi

ABSTRACT

Name : Epi Affifah

Study Program : Public Administration

Title : Implementation Of The E-Open Administration System In The Population Services Of The Bekasi City Disdukcapil

Counsellor : Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

This research aims to find out how the administration system through E-Open is implemented by the Bekasi City Population and Civil Registry Service. It can be seen from the dimensions of Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. This application is an effort by the Bekasi City Government to improve the quality of population management services and make it easier for residents to meet various citizen needs. Bekasi residents can now use the E-Open application to manage their population. The research method used is descriptive qualitative. There were 7 informants consisting of the Service Secretary, the E-Open application coordinator and the general public who used the E-Open application to register population administration. The data sources used are primary data obtained directly from informants and secondary data obtained from documents related to the problem to be studied. The results of the research show that the implementation of the E-Open Administration System in Population Services at the Bekasi City Population and Civil Registration Department, seen from the dimensions of Communication, Resources, Disposition, Bureaucratic Structure, can be said to be good but not optimal. This is because there are still factors that hinder the implementation of the population registration system via E-Open at the Bekasi City Population and Civil Registry Service, namely that it is not comprehensive regarding outreach and communication to the community, resources are still lacking in implementing this E-Open, related to the network. or the application often has problems, people still often experience problems in using the E-Open application to register population.

Keywords: Implementation, E-Open Application, E-Government, Population Administration, Bekasi City Population and Civil Registry Service.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sholawat serta salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga beserta kerabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi dengan baik, walaupun penulisan masih jauh dari kesempurnaan.

Skripsi yang penulis susun dengan judul **“Pelaksanaan Sistem Administrasi E-Open Pada Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi”** disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.Ap) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, Selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNAS;
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, Selaku Wakil Dekan I bidang Akademik dan Keuangan FISIP UNAS;
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, Selaku Wakil Dekan II bidang Kemahasiswaan, Kerjasama dan SDM FISIP UNAS;
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Publik FISIP UNAS;
6. Bapak Khoirul Abror Ad'Dluha Ghoni, S.AP., M.AP, Selaku Sekretaris Program Studi Sarjana Administrasi Publik FISIP UNAS;
7. Bapak Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk dapat mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan dan penulisan

skripsi ini. Terima kasih telah memberi masukan, saran dan pengarahannya kepada penulis untuk penyusunan serta penulisan skripsi ini;

8. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staff dan karyawan Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
10. Disdukcapil Kota Bekasi yang telah memberikan perizinan kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian dan telah membantu penulis memperoleh data yang penulis perlukan;
11. Seluruh staff Disdukcapil Kota Bekasi dan Masyarakat Kota Bekasi yang telah membantu penulis dan menyediakan waktu dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh penulis dengan ramah dan baik.
12. Terima kasih kepada cinta pertama dan panutanku, Ayahku Tercinta “Nur Ali”. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dengan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, mendoakan dan memberikan semangat serta motivasi yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
13. Terima kasih kepada pintu surgaku, Ibunda “Siti Chotimah” tercinta. Terima kasih sebesar besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat serta doa yang diberikan walaupun terkadang pikiran kita tidak sejalan. Terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati dalam menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi pengingat dan penguat paling hebat. Terima kasih sudah menjadi tempat untuk pulang.
14. Terima kasih kepada kedua adik saya, Irmansyah dan Irwansyah. Terima kasih atas segala doa, usaha dan support yang telah diberikan kepada saya dalam proses pembuatan skripsi.
15. Untuk sahabat penulis, yaitu Uswatun Hasanah yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi rumah kedua untuk berkeluh kesah dalam hal apapun dan memberikan support, waktu dan kebaikan kepada penulis selama ini.

16. Terima kasih juga Serta teman-teman saya yaitu Alifah Khairunnisa, Aida Fitri Hadiyah, Dinda Putri Ledia Salma yang selalu memberikan motivasi, dukungan atau support dan juga do'a selama masa perkuliahan.
17. Terima kasih untuk Miratus Sadiyah dan Icha Marlina teman satu bimbingan yang telah memberikan dukungan, do'a dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
18. Terima kasih kepada teman-teman saya selama masa perkuliahan, yaitu Anisa Hairani, Jihan Vinka Prescillia dan Nyoman Lentari yang selalu memberikan motivasi, dukungan, do'a, selama masa perkuliahan.
19. Terima kasih juga kepada Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook, Yang Jung Won, Lee Hee Seung, Park Jong Seong, Sim Jae Yoon, Park Sung Hoon, Kim Sunoo, Nishimura Riki yang telah memberikan dukungan dan semangat secara tidak langsung kepada saya hingga pada tahap penyusunan skripsi ini.

Dengan kesadaran diri yang penuh dan hati yang rendah, penulis menyadari bahwa skripsi ini belum mencapai tingkat kesempurnaan dan masih memiliki kekurangan serta kesalahan baik dalam penulisan maupun materi yang disajikan. Dengan demikian, penulis berharap agar saran dan kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Aamiin ya Allah.

Jakarta, 28 Januari 2024

Penulis,



Epi Affifah

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | i |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| Gambar 1.1 Data Pengunduh Aplikasi E-Open tahun 2020-2022..... | 6 |
| Gambar 1.2 Aplikasi E-Open dalam Play Store | 7 |
| Gambar 1.3 Review Aplikasi E-Open dari Google Playstore | 8 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 11 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 13 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 13 |
| 2.2 KERANGKA TEORI | 17 |
| 2.2.1 Teori Implementasi..... | 17 |
| 2.2.2 Teori E-Government..... | 29 |
| 2.2.3 Sistem Administrasi..... | 31 |
| 2.2.4 Teori E-Open..... | 35 |
| 2.2.5 Pelayanan Publik..... | 36 |
| 2.2.6 Administrasi Kependudukan | 38 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3 KERANGKA PEMIKIRAN | 39 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 41 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 41 |
| 3.2 Penentuan Informan | 42 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| 3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data | 48 |
| 3.5 Lokasi Penelitian | 50 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 52 |
| 4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian | 52 |
| 4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi..... | 52 |
| 4.1.2 Tugas dan Fungsi | 57 |
| 4.1.3 Visi dan Misi | 61 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi | 62 |
| 4.1.5 Layanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi E-Open.... | 62 |
| Grafik 1.1 Jumlah Pengguna E-Open tahun 2020-2023..... | 65 |
| Grafik 1.2 Rekapitulasi Pengajuan Administrasi Penduduk Melalui E-Open Tahun 2023 | 65 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 67 |
| 4.2.1 Implementasi Aplikasi E-Open di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi | 67 |
| 4.2.1.1 Komunikasi..... | 68 |
| 4.2.1.2 Sumber Daya..... | 72 |
| 4.2.1.3 Disposisi..... | 76 |
| 4.2.1.4 Struktur Birokrasi | 80 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 84 |
| 5.1 Kesimpulan | 84 |
| 5.2 Saran | 85 |
| 5.2.1 Saran Teoritis | 85 |
| 5.2.2 Saran Praktis | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA | 87 |
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara | 92 |

| | |
|--|------------|
| Lampiran 2 Transkrip Wawancara..... | 99 |
| Lampiran 3 Dokumentasi..... | 127 |
| Lampiran 4 Surat Permohonan Penelitian..... | 129 |
| Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian..... | 130 |
| Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian Kesbangpol..... | 131 |
| Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup..... | 132 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----------|
| Tabel 4.1 Data Pengguna E-Open Tahun 2020..... | 62 |
| Tabel 4.2 Data Pengguna E-Open Tahun 2021..... | 63 |
| Tabel 4.3 Data Pengguna E-Open Tahun 2022..... | 63 |
| Tabel 4.4 Data Pengguna E-Open Tahun 2023..... | 63 |
| Table 4.5 Gabungan Pengguna E-Open Tahun 2020-2023..... | 63 |
| Tabel 4.6 Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2023..... | 64 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Data Pengunduh E-Open Tahun 2020-2022..... | 6 |
| Gambar 1.2 Aplikasi E-Open Dalam Google Play Store..... | 7 |
| Gambar 1.3 Review Aplikasi E-Open Dari Google Play Store..... | 8 |
| Gambar 4.1 Lokasi Kantor Disdukcapil Kota Bekasi..... | 52 |
| Gambar 4.2 Letak Geografis Kota Bekasi..... | 56 |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi Disdukcapil Bekasi..... | 62 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|--|----|
| Grafik 1.1 Jumlah Pengguna E-Open Tahun 2020-2023..... | 65 |
| Grafik 1.2 Rekapitulasi Pengajuan Administrasi Kependudukan Melalui E-Open Tahun 2023..... | 65 |



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....92

Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....99

Lampiran 3 Dokumentasi.....127

Lampiran 4 Surat Permohonan Penelitian.....129

Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian.....130

Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian Kesbangpol.....131

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....132

