

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan mencapai standar layanan terbaik bagi masyarakat dalam tingkat pemerintah sangat bergantung pada efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Fokus utama pemerintah adalah menciptakan pelayanan yang optimal pada pelaksanaan pendataan penduduk, dengan mengakui hak konstitusional masyarakat untuk menerima pelayanan publik secara jelas. Meskipun UU dengan No. 25 pada saat Tahun 2009 telah mengatur penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat permasalahan yang sedang berlangsung. Undang-Undang itu mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan individu lewat barang, lalu lewat jasa, beserta melalui jasa administrasi dengan penyelenggaranya yaitu negara. Di berbagai kota besar, kompleksitasnya seringkali menjadi rintangan pada penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan utama dari UU dengan No. 25 pada saat Tahun 2009 yakni berupa “membangun hubungan yang positif antara masyarakat umum dan penyelenggara pelayanan publik”.¹

Dalam era saat ini, pelayanan publik dapat dilakukan tanpa perlu pertemuan langsung berkat keberadaan E-Government. Modernisasi pelayanan publik menjadi lebih sederhana dan efisien dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, mendorong pemerintah untuk mengintegrasikan layanan mereka dengan teknologi yang telah berkembang kini. Pengembangan sistem E-Government menjadi langkah penting dalam menerapkan sistem tersebut guna meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. E-Government, atau Pemerintahan Elektronik, merupakan implementasi teknologi informasi untuk memberikan layanan pemerintah kepada masyarakat. Kemajuan E-Government adalah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Paradigma pelayanan publik yang

¹ Piedad Magali Guarango, No. 8.5.2017 (2022): 2003–2005.

sebelumnya ditandai oleh birokrasi yang memakan waktu, prosedur yang rumit, dan ketidakpastian, kini diatasi melalui kehadiran E-Government.²

Kinerja pegawai negeri dalam struktur pemerintahan masih belum mencapai tingkat optimal hingga saat ini. Fokus utama dalam organisasi publik adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan tingkat akuntabilitas yang tinggi. E-Government, yang merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga-lembaga yang menyediakan layanan publik, menjadi sarana yang diwajibkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Dalam mengelola berbagai aspek, seseorang tidak perlu mengunjungi tempat kerja mereka, tetapi dapat mengakses layanan melalui internet dari mana saja. Instruksi Presiden dengan No. 6 pada saat Tahun 2001 yang mengenai Telematika ataupun kepanjangannya yaitu Telekomunikasi, Media, lalu juga Informatika mengatur implementasi E-Government di Indonesia. Instruksi tersebut bertujuan untuk mengaktifkan layanan pemerintah melalui teknologi telematika, yang di akhirnya bisa menunjang pengelolaan pemerintahan dengan lebih baik. Langkah ini juga diperkuat oleh Keputusan Presiden dengan No. 3 pada saat Tahun 2003 yang mengenai Kebijakan beserta Strategi Nasional Pengembangan E-Government, dengan mendorong terciptanya pemerintahan secara efisien, kompeten, bersih, serta sanggup beradaptasi melalui perubahan kebutuhan.³

Pelayanan publik merupakan bentuk kontribusi atau layanan kepada masyarakat melalui penggunaan fasilitas publik, baik berupa jasa ataupun yang non-jasa, yang diselenggarakannya atas organisasi publik, terutama oleh pemerintah. Aparatur pemerintah, yang mencakup seluruh komponen kelembagaannya, berperan sebagai penyelenggara layanan. Pelayanan publik menjadi suatu kebutuhan untuk mewujudkan layanan kepada warganya, baik dari pihak warga negara maupun pemerintah. Pemerintah memiliki tanggung jawab

² Mochamad Ridwan Satya Nurhakim, "Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern" *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan dan Praktik Administrasi* 9, no. 3 (2014): 403–422.

³ Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, and Andi Yusuf Katili, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo," *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 9, no. 2 (2022): 254–63, <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>.

untuk memberikan pelayanan publik guna mencapai kesejahteraan dan tujuan sesuai dengan prinsip yang tertera dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar tahun 1945. Dalam konteks ini, penting bagi pemerintah menggunakan mekanisme pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Sebagai penyedia jasa, pemerintah diharapkan mampu mengembangkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi dan efisien. Efisiensi diukur berdasarkan seberapa cepat, murah, dan mudah masyarakat dapat mengakses layanan tersebut. Sementara itu, kepuasan masyarakat sebagai pihak yang dilayani menjadi hal penting, dan pemerintah, sebagai penyedia pelayanan, diharapkan dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.⁴

Terkait hal ini, Pemerintah Kota Bekasi berupaya menerapkan sistem pemerintahan online guna memudahkan akses pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas sistem pemerintahan. Pemerintah Kota Bekasi telah merancang sistem dengan tujuan meningkatkan kualitas pemerintahan dan mempermudah akses layanan publik. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) mengembangkan aplikasi layanan E-Open yang dapat diakses secara bebas oleh masyarakat Kota Bekasi, dengan harapan dapat mempermudah pengurusan administrasi. Hubungan hukum antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penerapan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal perlu mengikuti berbagai macam prinsip pengelolaan pemerintah dengan lebih baik serta yang korporatif, berlandaskan pada ketetapan perpu. Disebabkan hal tersebut, regulasi mengenai layanan publik mempunyai tujuan agar bisa melakukan penetapan batasan beserta ikatan dengan jelas yang berhubungan pada hak, lalu pada tanggung jawabnya, kemudian kewajiban, beserta kewenangan seluruh pihak yang ikut serta pada pelaksanaannya. Standar pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Hardiyansyah (2018:36), adalah ukuran dalam pelaksanaan pelayanan publik yang menjadi acuan dimana perlu diikuti serta dijalankan atas yang menyelenggarakan layanannya, ikut sebagai acuan untuk yang

⁴ "Laila Turahmawati and Elvira Suryani, "PUBLIC SERVICE INNOVATION BASED ON E-OPEN APPLICATION AT DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BEKASI", *KYBERNAN: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 13, no. 1 (2022): 23–32.

menerima layanan pada tahapan pengajuan permohonannya, juga sebagai media kontrol untuk penduduk ataupun penerima layanan kepada jalannya kinerja penyelenggara layanannya.⁵

Gunanya untuk mengatasi tantangan tersebut, Pemerintah Kota Bekasi, terutama Disdukcapil yang ada pada Kota Bekasi, telah menghadirkan aplikasi E-Open dalam menjadi alat bantu pada penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini diperkenalkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Walikota Bekasi dengan No. 90 pada saat Tahun 2020 mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada wilayah Kota Bekasi, dengan maksud menciptakan peningkatan mutu layanan juga memungkinkan warga umum dalam melaksanakan permohonan kependudukan dengan cara daring. Aplikasi yang berwujud E-Open, dengan dikembangkan atas Disdukcapil yang ada pada Kota Bekasi, berperan sebagai wadah layanan kependudukan yang mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan secara online, yang semacam E-KTP, lalu ada Akte Kelahiran, kemudian ada Kartu Keluarga, serta yang lainnya. Lebih dari itu, aplikasi ini juga mendukung kelurahan dalam menjalankan prosedur pelayanan dengan lebih efisien.⁶

E-Open adalah layanan aplikasi akses pengelolaan kependudukan di daerah Kota Bekasi, sesuai dengan Peraturan dari Wali Kota Bekasi dengan No. 90 pada saat Tahun 2020 yang mengenai “Penyelenggaraan Pengendalian Penduduk pada Kota Bekasi”. Tersedia pengunduhan aplikasi E-Open yakni melalui Playstore atau Appstore. E-Open diperkenalkan dalam meringankan Pemerintah Kota mengadakan pelayanan terbaik pada pengelolaan kependudukan dan untuk mempermudah warga mendapatkan layanan tersebut. Disdukcapil yang ada pada Kota Bekasi sudah melakukan pengembangan aplikasi E-Open dalam menjadi solusi baru bagi meningkatkan pemantauan dan pendataan kependudukan juga meminimalisir adanya kelalaian pada perekapan data. Warga Kota Bekasi bisa mengoptimalkan aplikasi E-Open karena terdapat Panitia Pengawas ataupun

⁵ Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” *Bphn.Go.Id* 2003, no. 1 (2009): 3.

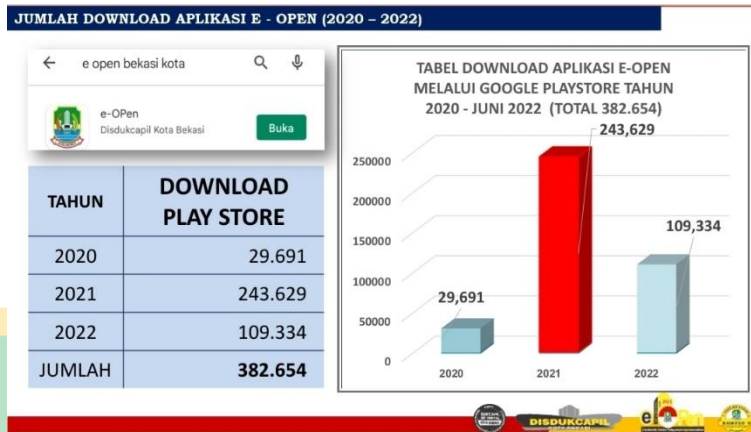
⁶ “Aplikasi E-Open”, diakses dari <https://disdukcapil.bekasikota.go.id/isi/detail-280/aplikasi-e-open> Diakses Pada tanggal 18 mei 2023.

terkemuka melalui Pamor dimana siap membantu masyarakat memahami langkah-langkah pemakaian aplikasinya.

Inisiatif tersebut yaitu langkah atas Pemerintahan Kota Bekasi agar dapat menciptakan peningkatan mutu layanan administrasi kependudukan beserta mempermudah penduduk dalam menangani segala keperluan kependudukan. Pada masa kini, aplikasi E-Open sangat bermanfaat bagi penduduk Bekasi pada menyelesaikan administrasi kependudukan mereka. Pada implementasi sistem dengan berlandaskan aplikasi, diperlukan beberapa waktu agar mencapai kinerja optimal. Sebelum aplikasi dapat beroperasi sepenuhnya, persiapan yang komprehensif perlu dilakukan, termasuk penyiapan sumber daya manusia, sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi, dan manajemen yang dapat menjaga serta mengoptimalkan kinerja aplikasi E-Open. Tetapi, pada menjalankan pelayanan publik, segala tantangan mungkin muncul, yang semacam kesulitan pada penginputan data, keterbatasan kecepatan dan adanya kesalahan dalam aplikasi, serta tahapan dengan lamban, kualifikasi tanpa transparansi, serta lainnya. Hal ini menunjukkan bahwasanya pemerintahan sebagai penyelenggara layanan publik masih perlu meningkatkan optimalitas pelayanannya.

Oleh karena itu, peneliti harus mengidentifikasi berbagai faktor yang diterapkan atas Disdukcapil yang bertempat pada Kota Bekasi dalam memperkenalkan aplikasi E-Open kepada masyarakat, serta menilai sejauh mana pemanfaatan aplikasi E-Open ini sudah dijalankan atas penduduk Kota Bekasi. Latar belakang tersebut mendasari kebutuhan untuk melaksanakan penelitian dengan topik “Pelaksanaan Sistem Administrasi E-Open pada Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Bekasi”.

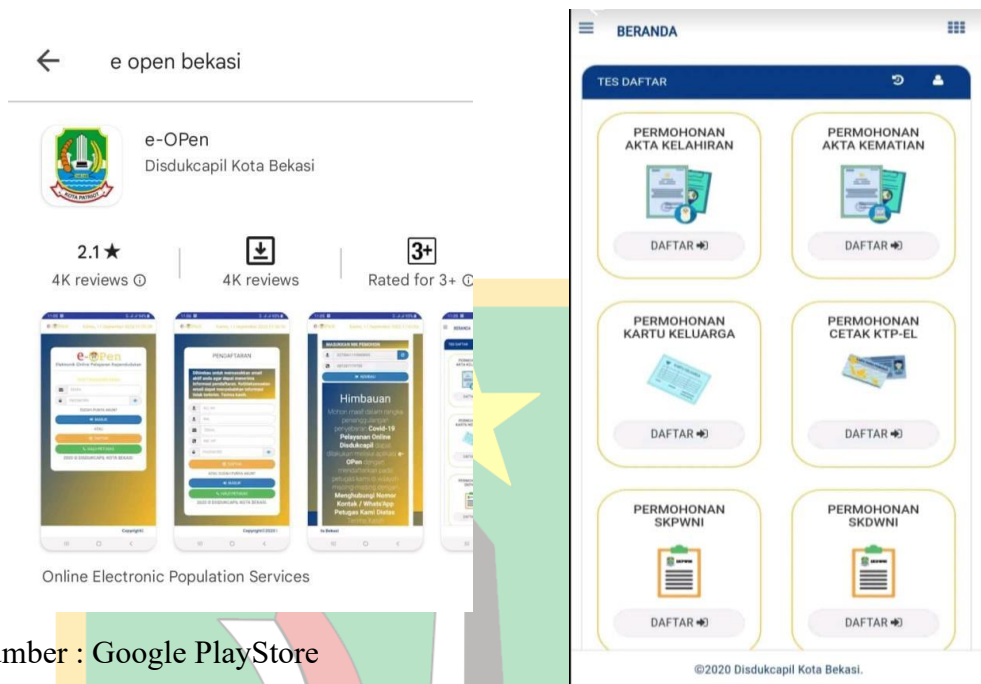
Gambar 1.1 Data Pengunduh Aplikasi E-Open tahun 2020-2022



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi (2022)

Data tersebut diolah berdasarkan jumlah masyarakat yang melakukan pendaftaran setiap tahun. Dari informasi tersebut, terlihat bahwa pengguna aplikasi E-Open mengalami peningkatan yang signifikan pada tahun 2021. Namun, pada tahun 2022, terjadi penurunan menjadi 183.252 pengguna. Jumlah keseluruhan masyarakat yang telah memanfaatkan aplikasi E-Open pada tahun 2022 mencapai 456.572, sementara perkiraan jumlah kepala keluarga di Kota Bekasi pada tahun yang sama mencapai sekitar 782.062. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 58% masyarakat telah menggunakan aplikasi E-Open. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa masih ada sebagian masyarakat yang belum familiar dengan aplikasi E-Open. Sementara itu, berdasarkan informasi yang diperoleh dari YouTube Disdukcapil Kota Bekasi, pelayanan di Disdukcapil Kota Bekasi terbagi menjadi dua, yaitu melalui aplikasi E-Open sebagai platform pelayanan administrasi kependudukan yang memungkinkan pelayanan secara online. Oleh karena itu, keberadaan aplikasi E-Open diharapkan dapat menjadi solusi bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

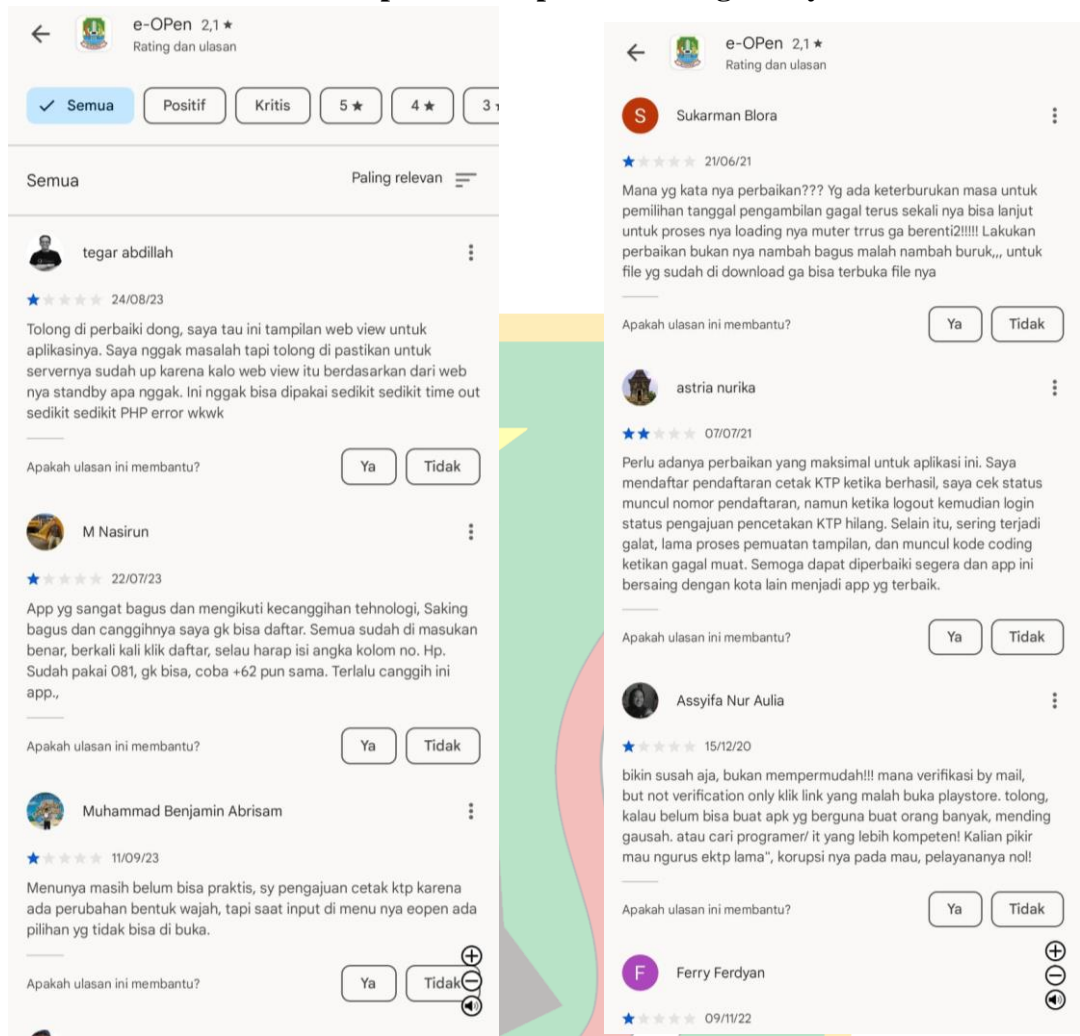
Gambar 1.2 Aplikasi E-Open dalam Play Store



Sumber : Google PlayStore

Walaupun program ini didesain untuk memudahkan pengguna dalam mengelola permasalahan kependudukan, namun tetap terdapat sejumlah pengguna yang memberikan ulasan negatif. Hal ini terlihat dari review dan berbagai kritik yang diungkapkan di kolom komentar Google Playstore oleh pengguna aplikasi E-Open. Kekecewaan pengguna terutama muncul karena sering mengalami kegagalan upload, sehingga menyebabkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Beberapa kekhawatiran juga timbul terkait pendaftaran online yang masih sulit diselesaikan karena aplikasi sering mengalami error dan masalah pada kode verifikasi yang kerap terlewat. Meskipun data dari Google Playstore menunjukkan bahwa aplikasi E-Open (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan) telah diunduh lebih dari 100.000 kali oleh pengguna smartphone, tetap terdapat catatan bahwa antusiasme warga Kota Bekasi dalam menyambut inovasi Pemerintah Kota Bekasi dalam melayani masyarakatnya tetap diikuti oleh sejumlah tantangan dan masalah.

Gambar 1.3 Review Aplikasi E-Open dari Google Playstore



Sumber ; Google Playstore

Dilihat dari rating terhadap aplikasi E-Open, nampaknya masih banyak masyarakat yang menghadapi kendala dalam menggunakan aplikasi ini. Aplikasi E-Open mengalami masalah server dan banyak NIK yang tidak dapat digunakan untuk mendaftar dalam aplikasi tersebut. Aplikasi ini kerap mengalami kesalahan dan tidak mematuhi standar teknis yang tepat, yang menjadi hambatan dan masalah yang sering dihadapi oleh masyarakat. Akses dan pengajuan permohonan administrasi kependudukan menjadi sulit bagi masyarakat karena permohonan yang kurang akurat dan berlangsung lambat. Permasalahan lain yang sering terjadi di wilayah tersebut mencakup NIK yang kadang-kadang tidak relevan untuk pendaftaran, serta masalah dengan nomor antrian dimana terus-menerus penuh pada aplikasi E-Open, sehingga menyebabkan pemohon dari kelompok warga tertentu tidak bisa melakukan pengajuan untuk administrasi kependudukan.

1.2 Rumusan Masalah

Pemerintah daerah mengimplementasikan teknologi informasi sebagai dukungan dan manajemen dalam penyediaan layanan. Kebutuhan ini dipenuhi melalui akses mudah terhadap segala layanan online dengan sangat pesat, sederhana, serta terjangkau. E-Government muncul sebagai respons terhadap tuntutan zaman, perubahan, dan kebutuhan untuk menyederhanakan layanan yang sebelumnya lambat jadi semakin efektif serta efisien. Hal tersebut ikut mempunyai dampak dalam pengolahan konstruksi untuk memastikan peningkatan kapasitas pemerintah daerah, terutama di tingkat kota. Manajemen layanan berbasis aplikasi memerlukan sumber daya yang memadai, termasuk infrastruktur yang berfungsi dan dukungan keuangan. Sumber daya perangkat juga dapat dibagi menjadi dua kelompok: perangkat yang digunakan untuk mempersiapkan dan mengembangkan aplikasi layanan, serta perangkat yang digunakan untuk mengelola layanan.⁷

⁷ RAHMAT SAPUTRA, "Efektifitas Penyelenggaraan Otonomi Daerah Berbasis Elektronik Terhadap Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi (Studi Kasus Pemerintah Daerah Kota Dan Kabupaten Bekasi)," *Cakrawala - Jurnal Humaniora* 21, no. 1 (2021): 39–50, <https://doi.org/10.31294/jc.v21i1.9638>.

E-Open merupakan layanan aplikasi akses pengelolaan kependudukan di daerah Kota Bekasi, sesuai melalui Peraturan dari Wali Kota Bekasi dengan No. 90 pada saat Tahun 2020 yang mengenai “Penyelenggaraan Pengendalian Penduduk di Kota Bekasi”. Tersedianya pengunduhan aplikasi E-Open yakni lewat Playstore atau Appstore. E-Open diperkenalkan dalam meringankan Pemerintah Kota mengadakan pelayanan terbaik pada pengelolaan kependudukan dan untuk mempermudah warga mendapatkan layanan tersebut. Disdukcapil yang ada pada Kota Bekasi sudah melakukan pengembangan aplikasi E-Open dalam menjadi solusi baru bagi meningkatkan pemantauan dan pendataan kependudukan juga meminimalisir adanya kelalaian pada perekapan data. Warga Kota Bekasi bisa mengoptimalkan aplikasi E-Open karena terdapat Panitia Pengawas ataupun terkemuka melalui Pamor dimana siap memberikan bantuan masyarakat dalam memahami berbagai langkah pemakaian aplikasi itu.

Adanya aplikasi itu termasuk usaha Pemerintah Bekasi dalam menciptakan peningkatan mutu layanan pengelolaan kependudukan beserta meringankan masyarakat dalam memenuhi segala keperluan mereka. Warga Bekasi sekarang dapat menggunakan aplikasi E-Open untuk mengelola informasi kependudukan mereka. Proses implementasi sistem berbasis aplikasi membutuhkan waktu agar dapat berjalan secara optimal. Persiapan untuk keberhasilan operasional aplikasi ini melibatkan beberapa faktor, termasuk sumber daya manusia, publisitas aplikasi, dan manajemen yang bertugas mengelola serta merawat aplikasi untuk memastikan operasional yang optimal. Meskipun begitu, berbagai permasalahan mungkin muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti kesulitan entri data, keterlambatan dan kesalahan aplikasi, proses yang lambat, persyaratan yang kurang jelas, dan lain sebagainya. Permasalahan tersebut menampilkan bahwasannya pemerintahan belum memberikan layanan publik secara optimal.

Dari penjelasan di atas, tantangan ini mendorong peneliti untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang diambil oleh Disdukcapil yang berada pada Kota Bekasi dalam memperkenalkan aplikasi E-Open terhadap penduduk juga sejauh mana warga Kota Bekasi telah memanfaatkan aplikasi E-Open ini. Dengan dasar tersebut, diperlukan sebuah riset yang berjudul “Implementasi Sistem Administrasi E-Open dalam Pelayanan Kependudukan oleh Disdukcapil Kota Bekasi”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, dapat kita ketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi E-Open di Disdukcapil Kota Bekasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan baru bagi para peneliti berikutnya yang tentunya berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi E-Open di Kota Bekasi.

b. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi instansi atau pemangku kebijakan (stakeholders), dalam hal ini khususnya Disdukcapil Kota Bekasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam hal ini, untuk dapat memberikan kemudahan dalam melihat serta mengetahui pembahasan penelitian yang terdapat dalam skripsi ini secara keseluruhan, maka perlu adanya sistematika yang adalah suatu kerangka ataupun pedoman dalam penulisan penelitian skripsi. Berikut sistematika penulisan penelitian skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, merupakan bagian pendahuluan dalam penulisan penelitian skripsi yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis ataupun praktis, serta juga terdapat sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, merupakan bagian yang mengenai suatu penjelasan terkait berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh seorang peneliti lainnya sebagai rujukan atau memiliki keterkaitan terhadap penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Tidak hanya itu, dalam bab ini juga menjelaskan terkait dengan penyajian teori yang digunakan terhadap penyusunan kerangka teori penelitian. Sehingga, dalam bab ini terdiri dari tinjauan hasil penelitian atau penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai metode ataupun pendekatan yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan pengembangan data dan informasi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian yang terdiri dari, pendekatan penelitian yang digunakan, penentuan informan dalam mendapatkan data dan informasi, teknik pengumpulan data yang akan digunakan baik secara observasi, pelaksanaan wawancara secara mendalam, dan juga dokumentasi, serta teknik pengolahan dan analisis data yang akan digunakan pada penelitian tersebut, dan juga lokasi serta jadwal penelitian akan dilaksanakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai hasil analisis yang dilakukan oleh penulis secara mendalam terhadap suatu permasalahan yang menjadi fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini mencakup, gambaran umum dari lokasi penelitian yang dilakukan, hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian secara mendalam.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapat dan diuraikan oleh penulis. Kemudian, pada bab ini di bagian akhir juga mencakup Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Dokumentasi Penelitian dan juga Biodata Penulis.