



UNIVERSITAS NASIONAL

**ANALISIS IMPLEMENTASI WEB SITE E - OPEN DI KOTA
BEKASI**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana
Administrasi Publik.

Randi Dwi Cahya Fitriyadi

NPM 223515516092

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS NASIONAL

2026



UNIVERSITAS NASIONAL

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE E-OPEN
WEBSITE IN BEKASI CITY**

THESIS

Submitted as one of the requirements to obtain a degree Bachelor of Public
Administration (SAP)

Randi Dwi Cahya Fitriyadi

NPM 223515516092

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
UNIVERSITAS NASIONAL**

2026



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Randi Dwi Cahya FitriyaDi
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516092
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Website E-Open di Kota Bekasi

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

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

Demikian persyaratan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 14 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,


Randi Dwi Cahya Fitriyadi



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Randi Dwi Cahya Fitriyadi
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516092
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Website E-Open di Kota Bekasi
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 13 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Dr Ahmad Muksin, M.Si

Ketua Prodi Administrasi Publik

Aberar Quridno, M.AP



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Randi Dwi Cahya Fitriyadi
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516092
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Website E-Open di Kota Bekasi
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 13 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



M. Firdaus, S.I.P., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Randi Dwi Cahya Fitriyadi

NPM : 223515516092

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Analisis Implementasi Website E-Open di Kota
Belasi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Aberar Guridoo, M.AP

Penguji I : Dr. Syaipudin, M.Si

Pembimbing : Drs.Dr. Ahmad Muksin, M.Si



.....

.....

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 11 Maret 2026



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Randi Dwi Cahya Fitriyadi
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516092
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Website E-Open di Kota
Bekasi

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 4 Maret 2026, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 11 Maret 2026

Penguji 2 /
Ketua Sidang : Aberar Guridno, M.AP

Penguji 1 : Dr. Syaipudin, M.Si

Pembimbing : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Keterangan:

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Randi Dwi Cahya Fitriyadi
NPM : 223515516092
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Peminatan : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 04 Maret 2026

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA Indonesia

ANALISIS IMPLEMENTASI WEBSITE E-OPEN DI KOTA BEKASI

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE E-OPEN WEBSITE IN
BEKASII CITY**

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 11 Maret 2026	TGL : 11 Maret 2026	TGL : 11 Maret 2026
 Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si	 Aberar Guridno, M.AP.	 Randi Dwi Cahya Fitriyadi

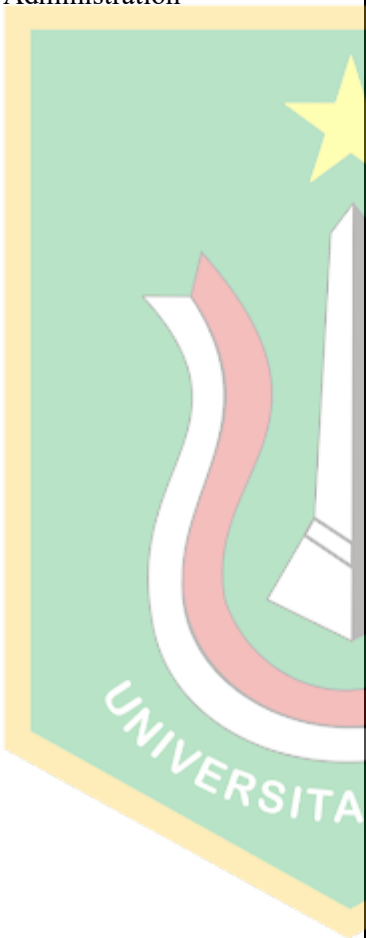
ABSTRAK

Nama : Randi Dwi Cahya Fitriyadi
NPM : 223515516092
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Analisis Implementasi Website e-Open di Kota Bekasi.

<p>Kata Kunci : Implementasi Kebijakan; Implementasi Kebijakan; Website e-Open; Pelayanan Publik Digital; Administrasi Kependudukan</p>	<p>Website e-Open merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi sebagai bagian dari penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi website e-Open di Kota Bekasi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi empat aspek utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi website e-Open telah memberikan kemudahan akses layanan bagi masyarakat dalam pengajuan dokumen kependudukan secara daring serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti belum optimalnya sosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi, serta perlunya peningkatan koordinasi antarunit kerja. Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi website e-Open tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi, kecukupan sumber daya, komitmen pelaksana, dan tata kelola birokrasi yang adaptif.</p>
Pembimbing	Dr. Ahmad Muksin, M.Si

ABSTRACT

Name : Randi Dwi Cahya Fitriyadi
NPM : 223515516092
Major : Public Administration
Title : Analysis of the Implementation of the e-OPen Website in Bekasi City

<p>Keyword: Policy Implementation; e-OPen Website; Digital Public Service; Population Administration</p> 	<p>The e-OPen website is a digital innovation in population administration services developed by the Department of Population and Civil Registration of Bekasi City as part of the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE). This study aims to analyze the implementation of the e-OPen website in Bekasi City and to identify the supporting and inhibiting factors affecting its execution in population administration services. This research employs a qualitative approach using a case study method. Data were collected through interviews, observation, and documentation. The analysis is based on George C. Edward III's policy implementation theory, which includes four main variables: communication, resources, disposition of implementers, and bureaucratic structure. The findings indicate that the implementation of the e-OPen website has improved accessibility and efficiency in population administration services, particularly in online document applications. However, several challenges remain, including limited socialization to all segments of the community, constraints in human resources and technological infrastructure, and the need for better coordination among work units. Overall, the success of the e-OPen website implementation depends not only on technological readiness but also on effective communication, adequate resources, implementers' commitment, and adaptive bureaucratic governance.</p>
Sufervisor	Dr. Ahmad Muksin, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, ridho, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Analisis Implementasi Website e-OPen di Kota Bekasi.*” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putra, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Nursatyo, SSos., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Keuangan, SDM dan PPMK.
5. Bapak Aberar Guridno, S.Tr.Pi., M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional dan selaku Dosen Pembimbing Akademik, atas bantuan serta arahan yang selalu diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta dan keluarga besar yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat utama bagi peneliti dalam menyelesaikan studi ini.
8. Sahabat-sahabat peneliti, khususnya Irfan, Akmal, Albana, Fajar yang telah membantu, memberi motivasi, serta menjadi teman berdiskusi selama proses pengerjaan skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2022 yang telah bekerja sama, saling mendukung, dan berjuang bersama dalam penyusunan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	15
1.4.3 Manfaat Sosial	17
1.5 Sistematika Penelitian	17
BAB II	20
KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Kerangka Teori	26
2.2.1 Konsep Layanan Publik Digital	26
2.2.2. Teori Kebijakan Publik	28
2.2.3 Teori Implementasi Kebijakan	29
2.2 Administrasi Publik dan Pemerintah Daerah	30
2.3 Relevansi Teori	34
2.4 Kerangka Pemikiran	36
2.5 Fokus Studi	40
BAB III	42
METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	42

3.1.1 Pendekatan Penelitian	42
3.1.2 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Informan Penelitian	44
3.3 Metodologi Penelitian	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5 Teknik Analisis Data.....	48
3.6 Teknik Keabsahan Data	48
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	49
BAB IV.....	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi .50	
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.....	50
4.1.2 Visi, Misi, dan Nilai Pelayanan Disdukcapil Kota Bekasi dalam Konteks Layanan Digital e-Open.....	52
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.....	54
4.1.3 Gambaran Umum Website e-Open Disdukcapil Kota Bekasi	58
4.2 Hasil Wawancara Berdasarkan Dimensi Teori George C. Edward III	62
4.2.1 Dimensi Komunikasi.....	62
4.2.2 Dimensi Sumber Daya	64
4.2.3 Dimensi Disposisi Pelaksana	66
4.2.4 Dimensi Struktur Birokrasi	67
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Website e-Open	69
4.3.1 Faktor Pendukung	69
4.3.2 Faktor Penghambat.....	71
4.4 Analisis Implementasi Website e-Open Berdasarkan Teori George C. Edward III	73
4.4.1 Analisis Dimensi Komunikasi.....	73

4.4.2 Analisis Dimensi Sumber Daya	75
4.4.3 Analisis Dimensi Disposisi	77
4.4.4 Analisis Dimensi Struktur Birokrasi	77
BAB V	82
PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Implikasi Penelitian.....	82
5.3 Saran.....	84
5.3.1 Saran Teoretis.....	84
5.3.2 Saran Praktis.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2025	6
Gambar 1. 2Tampilan Website e-OPen Disdukcapil Kota Bekasi.....	8
Gambar 1. 3Jenis Layanan Administrasi Kependudukan pada Website e-Open	10
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.....	56



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1Jumlah Penduduk dan Kepemilikan KTP-el di Kota Bekasi	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	45
Tabel 4 1RekapitulasiDimensi Komunikasi.....	64
Tabel 4 2Rekapitulasi DimensiSumberdaya	66
Tabel 4 3Rekapitulasi DimensiDisposisi	67
Tabel 4 4RekapDimensiSktrukturBirokrasi	69
Tabel 4 5Faktor Pendukung Implementasi.....	71
Tabel 4 6Faktor Penghambat Implementasi.....	72
Tabel 4 7Perbandingan Penggunaan Website e-Open dan Pelayanan e-KTP di Kota Bekasi	80

