

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menghadirkan transformasi yang signifikan dalam beragam aspek kehidupan sosial. Perubahan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh pola interaksi, sistem kerja, mekanisme pembelajaran, hingga cara individu memperoleh dan menyebarkan informasi. Dengan kata lain, perkembangan TIK berperan besar dalam membentuk ulang struktur dan dinamika kehidupan masyarakat secara menyeluruh. Di tengah era digital yang terus berkembang, pemerintah tidak lagi dapat mengandalkan pola administrasi konvensional semata. Penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan zaman melalui pembaruan sistem dan mekanisme kerja yang lebih modern, efektif, serta berbasis teknologi. Transformasi ini menjadi langkah penting agar pelayanan publik mampu mengikuti dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin cepat dan kompleks, adaptif, transparan, partisipatif, serta dapat dipertanggungjawabkan melalui pemanfaatan teknologi digital secara optimal. Dalam kajian administrasi publik, teknologi informasi kini tidak lagi diposisikan sekadar sebagai perangkat pendukung operasional, Lebih dari sekadar alat pendukung administratif, TIK kini diposisikan sebagai instrumen kunci dalam mendorong transformasi tata kelola pemerintahan. Pemanfaatannya berfungsi sebagai mekanisme strategis untuk mempercepat proses reformasi birokrasi, sekaligus mengoptimalkan performa aparatur negara agar bekerja secara lebih produktif, terukur, dan hemat sumber daya. Selain itu, penerapan TIK turut berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan publik secara konsisten, terencana, dan berkelanjutan, sehingga tercipta sistem pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2018).

Digitalisasi tata kelola pemerintahan di Indonesia memperoleh landasan yang semakin kuat melalui penerapan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan ini menjadi fondasi normatif sekaligus arah strategis dalam mengakselerasi transformasi digital di lingkungan instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Peraturan tersebut tidak hanya bersifat administratif, melainkan berfungsi sebagai kerangka kebijakan nasional yang menata integrasi sistem pemerintahan secara menyeluruh. Melalui SPBE, pemerintah diarahkan untuk membangun tata kelola yang saling terhubung, selaras antarunit, serta berbasis data dan teknologi. Penerapannya menekankan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam proses kerja, sekaligus mendorong

transparansi dan akuntabilitas sebagai bagian dari praktik pemerintahan yang baik, dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara sistematis dan berkelanjutan.. Dengan diberlakukannya kebijakan ini, instansi pemerintah didorong untuk mengembangkan sistem pelayanan yang lebih terstruktur, terhubung, serta diarahkan pada pengembangan sistem yang terintegrasi dan berbasis teknologi digital sebagai upaya konkret untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Pendekatan ini memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga kebutuhan serta harapan publik dapat terpenuhi secara lebih optimal, pemerintah berupaya mempercepat digitalisasi layanan publik sekaligus meningkatkan kualitas kinerja birokrasi. Lembaga pemerintahan daerah diarahkan untuk melakukan perubahan mendasar dalam proses kerja birokrasi, dari sistem manual yang cenderung lambat, kompleks, dan birokratis menuju sistem pelayanan digital yang lebih sederhana, cepat, terstandar, serta mudah diakses oleh masyarakat luas (Nugroho, 2017). Dengan demikian, penerapan SPBE tidak semata-mata diarahkan pada pemanfaatan teknologi dalam penyediaan layanan, tetapi juga mencakup pembaruan pola kerja birokrasi, integrasi sistem antarinstansi, serta peningkatan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Transformasi ini menuntut adanya perubahan cara berpikir dan cara kerja aparatur agar lebih adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada pelayanan.

Sektor administrasi kependudukan merupakan salah satu bidang pelayanan publik yang diprioritaskan dalam pelaksanaan SPBE. Penekanan ini bukan tanpa alasan, mengingat administrasi kependudukan berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar warga negara, terutama yang menyangkut pengakuan dan kepastian identitas hukum. Keberadaan identitas yang sah menjadi fondasi utama bagi setiap individu dalam berinteraksi dengan negara maupun dalam mengakses berbagai layanan publik.

Beragam dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian, memiliki kedudukan sebagai dokumen hukum yang sah dan mengikat. Dokumen-dokumen tersebut tidak hanya berfungsi sebagai bukti identitas administratif, tetapi juga menjadi prasyarat utama bagi masyarakat untuk memperoleh akses terhadap layanan pendidikan, fasilitas kesehatan, layanan perbankan, program bantuan sosial, hingga berbagai bentuk pelayanan administratif lainnya. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi kependudukan yang tertib, akurat, dan berbasis digital menjadi krusial dalam menjamin terpenuhinya hak-hak sipil warga secara menyeluruh. ketenagakerjaan, hingga akses terhadap program perlindungan sosial pemerintah (Sinambela, 2011). Oleh sebab itu, kualitas penyelenggaraan pelayanan

administrasi kependudukan dapat dijadikan indikator penting dalam menilai sejauh mana negara hadir dan berperan dalam menjamin hak-hak sipil warganya.

Sebelum adanya penerapan sistem pelayanan berbasis digital, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan umumnya masih dilakukan secara konvensional. Masyarakat diwajibkan mendatangi langsung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dengan membawa berkas-berkas fisik yang dipersyaratkan serta mengikuti tahapan prosedur manual yang cenderung panjang dan melalui beberapa tingkat proses pelayanan. Pola pelayanan seperti ini seringkali menimbulkan berbagai persoalan, antara lain antrean yang panjang, waktu tunggu yang tidak pasti, keterbatasan jam operasional layanan, serta ketergantungan yang tinggi terhadap kehadiran fisik aparatur. Selain itu, sistem konvensional juga membuka peluang terjadinya praktik maladministrasi seperti pungutan liar, percaloan, dan diskriminasi pelayanan yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah. Situasi tersebut mengindikasikan bahwa performa birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas masih memerlukan perbaikan dan pembenahan secara berkelanjutan masih belum optimal (Dwiyanto, 2008).

Permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara konvensional turut dialami oleh Kota Bekasi, yang merupakan salah satu wilayah dengan jumlah penduduk terbesar di Provinsi Jawa Barat. Tingginya mobilitas dan kepadatan penduduk di kota ini menghadirkan tantangan tersendiri dalam penyediaan layanan yang cepat, tertib, dan merata.

Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, jumlah penduduk pada tahun 2025 telah menembus angka lebih dari 2,5 juta jiwa. Angka tersebut menunjukkan skala kebutuhan pelayanan administrasi yang sangat besar dan kompleks. Besarnya jumlah penduduk tersebut juga berimplikasi pada tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen identitas kependudukan, khususnya Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). KTP-el merupakan dokumen identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau telah menikah. Dokumen ini memiliki fungsi yang sangat penting karena menjadi dasar dalam berbagai proses administrasi, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan, hingga akses terhadap program bantuan sosial dari pemerintah. Oleh karena itu, kepemilikan KTP-el oleh seluruh penduduk yang telah memenuhi syarat menjadi indikator penting dalam tertib administrasi kependudukan.

tabel 1. 1Jumlah Penduduk dan Kepemilikan KTP-el di Kota Bekasi

Keterangan	Jumlah
Jumlah Penduduk Kota Bekasi	±2.500.000 jiwa
Penduduk Wajib KTP-el	1.778.265 jiwa
Penduduk Sudah Memiliki KTP-el	1.624.423 jiwa
Penduduk Belum Memiliki KTP-el	153.842 jiwa

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

Berdasarkan dapat diketahui bahwa jumlah penduduk yang telah wajib memiliki KTP-el di Kota Bekasi mencapai lebih dari 1,7 juta jiwa. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memiliki dokumen identitas tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari sisi akses pelayanan, kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, maupun efektivitas sistem pelayanan yang tersedia. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu melakukan inovasi pelayanan yang mampu meningkatkan kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan secara lebih cepat, efektif, dan efisien.

sehingga pendekatan pelayanan konvensional menjadi semakin kurang memadai untuk menjawab tuntutan masyarakat yang terus meningkat, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas layanan. Besarnya jumlah penduduk tersebut berimplikasi langsung pada tingginya permohonan layanan administrasi kependudukan setiap harinya, baik untuk pembuatan dokumen baru, perubahan elemen data, pembaruan dokumen, maupun pencatatan berbagai peristiwa penting kependudukan lainnya..

Tingginya volume permohonan layanan Kondisi tersebut menuntut tersedianya sistem pelayanan yang tidak sekedar cepat, tetapi juga tepat, terbuka, dan memberikan kepastian dalam hal waktu penyelesaian. Selain itu, sistem pelayanan yang diterapkan perlu dirancang agar dapat diakses secara luas dan merata oleh seluruh warga. Pelayanan publik tidak boleh bersifat eksklusif atau terbatas pada kelompok tertentu, melainkan harus mampu menjangkau masyarakat dari berbagai latar belakang sosial, tingkat kesejahteraan ekonomi, maupun lokasi geografis tempat tinggal. Dengan demikian, prinsip keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan dapat terwujud secara nyata melalui mekanisme yang inklusif, responsif, dan mudah diakses oleh semua pihak. Apabila pelayanan masih sepenuhnya mengandalkan sistem konvensional, maka potensi terjadinya penumpukan antrean, keterlambatan penerbitan dokumen, serta meningkatnya ketidakpuasan masyarakat akan semakin besar. Situasi ini berpotensi menghambat pemenuhan hak administratif warga negara sekaligus memperburuk citra performa pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Di sisi lain, karakteristik Kota Bekasi sebagai wilayah penyangga Ibu Kota Jakarta menyebabkan mobilitas penduduknya sangat tinggi. Sebagian besar masyarakat bekerja di luar wilayah tempat tinggalnya memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus dokumen kependudukan apabila harus hadir secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kondisi ini sering kali menjadi kendala tersendiri, terutama bagi masyarakat yang memiliki kesibukan pekerjaan, tanggung jawab keluarga, atau keterbatasan mobilitas, sehingga proses pengurusan dokumen secara tatap muka tidak selalu dapat dilakukan dengan leluasa. Kondisi sosial tersebut menuntut tersedianya layanan publik yang fleksibel, responsif, dan dapat diakses setiap saat tanpa terikat oleh batasan tempat maupun waktu. Dengan demikian, pengembangan layanan administrasi kependudukan berbasis digital menjadi suatu kebutuhan yang semakin penting dan relevan untuk segera diwujudkan, terutama untuk menjawab dinamika masyarakat perkotaan yang menuntut layanan serba cepat, praktis, dan efisien. Transformasi digital di bidang administrasi kependudukan pada akhirnya bukan hanya menjadi pilihan inovasi, Dengan demikian, langkah tersebut bukan lagi sekadar pilihan kebijakan, tetapi telah menjadi suatu kebutuhan mendesak untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan publik sekaligus memperkokoh praktik tata kelola pemerintahan yang baik. Upaya ini penting agar penyelenggaraan pemerintahan berjalan lebih transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat secara berkelanjutan.



Gambar 1. 1 jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2025

Sumber: Disdukcapil Kota Bekasi, 2025

Selain ditandai oleh jumlah penduduk yang besar, Kota Bekasi juga memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang sangat tinggi sebagai konsekuensi dari posisinya sebagai daerah penyangga DKI Jakarta. Sebagian besar penduduk Kota Bekasi bekerja, menempuh pendidikan, maupun menjalankan aktivitas ekonomi di wilayah Jakarta, sehingga waktu yang dimiliki untuk mengurus berbagai keperluan administratif di daerah tempat tinggal menjadi sangat terbatas. Kondisi ini berdampak langsung pada kebutuhan akan model pelayanan publik yang tidak lagi bergantung sepenuhnya pada kehadiran fisik masyarakat di kantor pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan inovasi pelayanan yang mampu menghadirkan kemudahan akses, fleksibilitas waktu, serta efisiensi proses sehingga masyarakat tetap dapat memperoleh layanan administrasi kependudukan tanpa harus meninggalkan aktivitas utamanya.

Sebagai bentuk respons terhadap tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi mengembangkan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dikenal dengan website e-OPen (Elektronik Online Pelayanan). Website e-OPen dirancang sebagai platform pelayanan daring yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan berbagai permohonan dokumen kependudukan secara online, mulai dari pembuatan dokumen baru, perubahan data, hingga pencatatan peristiwa penting, tanpa harus selalu datang langsung ke kantor Disdukcapil. Inovasi ini merupakan bagian dari upaya digitalisasi layanan publik yang berorientasi pada kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan pelayanan bagi masyarakat..

Keberadaan website e-OPen diharapkan mampu menjawab berbagai persoalan yang selama ini melekat pada sistem pelayanan konvensional. Layanan berbasis daring ini berpotensi meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan dengan mengurangi beban antrian di kantor Disdukcapil, mempercepat alur proses administrasi, serta menekan peluang terjadinya praktik percaloan dan pungutan liar. Selain itu, sistem pelayanan berbasis website juga membuka ruang bagi peningkatan transparansi karena masyarakat dapat memantau tahapan proses pengurusan dokumen secara real time. Transparansi tersebut secara tidak langsung turut memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Dari perspektif internal organisasi, penerapan layanan digital melalui website e-OPen juga diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja aparatur. Sistem yang terdokumentasi secara elektronik memungkinkan proses kerja menjadi lebih terukur, terstandar, dan mudah dievaluasi. Hal ini mendorong aparatur untuk bekerja lebih profesional, responsif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Indrajit, 2006). Dengan

demikian, inovasi e-OPen tidak hanya berfungsi sebagai sarana digitalisasi pelayanan, tetapi juga sebagai instrumen reformasi birokrasi yang mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Gambar 1. 2Tampilan Website e-OPen Disdukcapil Kota Bekasi



Sumber:

Dokumentasi Disdukcapil Kota Bekasi

Meskipun website e-OPen telah diterapkan sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, dalam pelaksanaannya layanan berbasis digital tersebut belum sepenuhnya menunjukkan kinerja yang optimal. Berdasarkan pengamatan awal serta berbagai hasil penelitian sebelumnya, masih terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas implementasi layanan berbasis website. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain belum meratanya sosialisasi kepada masyarakat, gangguan teknis pada sistem seperti akses yang lambat atau error, keterbatasan sumber daya manusia yang menangani pengelolaan layanan digital, serta masih rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian kelompok masyarakat (Indrajit, 2006; Nugroho, 2017). Kondisi tersebut mengakibatkan tidak semua masyarakat mampu memanfaatkan layanan e-OPen secara mandiri, sehingga sebagian masih bergantung pada pelayanan tatap muka atau bantuan pihak lain dalam proses pengurusan dokumen.

Selain kendala yang bersumber dari sisi pengguna layanan, tantangan implementasi website e-OPen juga muncul dari faktor internal organisasi Disdukcapil Kota Bekasi. Transformasi menuju pelayanan berbasis digital menuntut aparatur yang tidak hanya memahami prosedur administrasi kependudukan, tetapi juga memiliki kompetensi teknis di bidang teknologi informasi, pengelolaan sistem, serta pelayanan publik berbasis elektronik.

Dalam praktiknya, jumlah aparatur yang memiliki keahlian teknologi informasi masih terbatas, sementara volume permohonan layanan terus meningkat. Hal ini berimplikasi pada tingginya beban kerja aparatur yang dapat memengaruhi ketepatan waktu dan kualitas pelayanan.

Di samping itu, koordinasi antarunit kerja dalam mendukung operasional layanan digital juga menjadi faktor penting. Sistem pelayanan berbasis website menuntut integrasi data, kejelasan alur kerja, serta pembagian tugas yang terstruktur. Apabila koordinasi belum berjalan optimal, maka potensi terjadinya keterlambatan verifikasi, kesalahan input data, atau tumpang tindih pekerjaan akan semakin besar. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-Open tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, kualitas sumber daya manusia, serta manajemen perubahan birokrasi secara menyeluruh.

Lebih jauh, tantangan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara desain kebijakan pelayanan digital dengan realitas pelaksanaannya di lapangan. Apabila berbagai hambatan tersebut tidak segera diatasi, maka tujuan utama penerapan layanan berbasis digital—yakni peningkatan efisiensi, kemudahan akses, transparansi, dan kualitas pelayanan publik—berisiko tidak tercapai secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang komprehensif terhadap implementasi website e-Open, baik dari aspek teknologi, organisasi, maupun pengguna layanan, guna memastikan bahwa inovasi pelayanan ini benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Gambar 1. 3Jenis Layanan Administrasi Kependudukan pada Website e-Open



Sumber: Disdukcapil Kota Bekasi, 2024

Dalam kajian kebijakan publik, situasi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu kebijakan tidak semata-mata ditentukan oleh keberadaan regulasi formal maupun kecanggihan

teknologi yang digunakan, melainkan sangat dipengaruhi oleh bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan dalam praktik. George C. Edward III (1980) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut menjadi kerangka analisis yang relevan untuk menelaah implementasi website e-OPen di Disdukcapil Kota Bekasi, khususnya dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang berperan sebagai pendukung maupun penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Bertolak dari kondisi tersebut, implementasi website e-OPen sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Bekasi menjadi isu yang penting untuk dikaji secara akademik. Penelitian mengenai implementasi ini diperlukan untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana kebijakan pelayanan digital dijalankan di tingkat operasional, serta untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai praktik pelayanan e-OPen sekaligus menjadi bahan evaluasi dan dasar penyusunan rekomendasi kebijakan bagi Pemerintah Kota Bekasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital secara berkelanjutan.

Implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui website e-OPen juga perlu dipahami sebagai bagian integral dari agenda reformasi birokrasi di tingkat pemerintah daerah. Reformasi birokrasi tidak hanya menyangkut restrukturisasi organisasi dan pembaruan regulasi, tetapi juga mencakup transformasi pola pikir (mindset) dan budaya kerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik berbasis digital menuntut aparatur untuk lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi, lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta lebih terbuka terhadap mekanisme evaluasi kinerja berbasis sistem informasi. Oleh karena itu, keberhasilan e-OPen tidak hanya diukur dari sisi teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga dari sejauh mana terjadi perubahan perilaku birokrasi menuju pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), keberadaan website e-OPen juga memiliki implikasi penting terhadap penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Transparansi tercermin melalui keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan tahapan pelayanan yang dapat diakses secara daring oleh masyarakat. Akuntabilitas diwujudkan melalui adanya rekam jejak digital pada setiap proses pelayanan, sehingga kinerja aparatur dapat dipantau, diawasi, dan dievaluasi secara lebih objektif. Sementara itu, partisipasi masyarakat dapat diperkuat melalui penyediaan fitur

pengaduan, umpan balik, serta pelaporan kendala layanan dalam sistem digital (Dwiyanto, 2018). Dengan demikian, layanan e-OPen berpotensi menjadi instrumen yang mendukung penguatan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan bertanggung jawab.

Namun, dalam praktiknya, penerapan prinsip-prinsip tersebut belum sepenuhnya berjalan ideal. Masih terdapat kesenjangan antara desain kebijakan pelayanan publik digital dengan realitas implementasi di lapangan. Kesenjangan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan kapasitas organisasi, resistensi aparatur terhadap perubahan, serta kondisi sosial masyarakat yang belum sepenuhnya siap beradaptasi dengan layanan berbasis teknologi. Di Kota Bekasi, hal ini tercermin dari masih adanya keluhan masyarakat terkait kesulitan mengakses website, keterlambatan penyelesaian layanan daring, serta kurangnya kejelasan informasi ketika terjadi gangguan sistem.

Dari sisi masyarakat, rendahnya literasi digital menjadi tantangan krusial dalam implementasi layanan e-OPen. Tidak semua warga memiliki kemampuan yang memadai dalam memanfaatkan teknologi informasi, terutama kelompok lanjut usia, masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, serta mereka yang memiliki keterbatasan perangkat maupun akses internet. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesenjangan akses layanan (digital divide), di mana pelayanan digital lebih mudah dinikmati oleh kelompok masyarakat tertentu, sementara kelompok lainnya tetap menghadapi hambatan dalam memperoleh layanan publik secara setara.

Selain aspek kemampuan, faktor kepercayaan (trust) masyarakat terhadap layanan digital pemerintah juga turut memengaruhi tingkat pemanfaatan website e-OPen. Sebagian masyarakat masih meragukan keamanan data pribadi dan kepastian proses penyelesaian dokumen melalui sistem daring. Kekhawatiran terhadap potensi kehilangan data, kesalahan administrasi, atau ketidakjelasan status permohonan membuat sebagian warga lebih memilih mekanisme pelayanan konvensional meskipun memerlukan waktu dan biaya lebih besar. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital sangat terkait dengan upaya membangun kepercayaan masyarakat melalui jaminan keamanan sistem, kejelasan prosedur, serta konsistensi kualitas layanan.

Dari perspektif internal organisasi, implementasi e-OPen menuntut dukungan sumber daya yang memadai, baik dalam bentuk sumber daya manusia, anggaran, maupun infrastruktur teknologi. Aparatur Disdukcapil dituntut memiliki kompetensi digital yang mencakup pengoperasian sistem, pengelolaan basis data kependudukan, hingga kemampuan memberikan pendampingan layanan digital kepada masyarakat. Ketidakseimbangan kompetensi aparatur dapat menyebabkan pelayanan berjalan lambat, tidak seragam, dan kurang optimal. Di

samping itu, keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan sistem, peningkatan kapasitas server, serta pengembangan fitur layanan juga dapat memengaruhi performa website e-OPen secara keseluruhan.

Faktor koordinasi antarunit kerja juga memegang peranan penting. Pelayanan administrasi kependudukan melibatkan berbagai tahapan dan unit kerja yang saling terkait. Apabila koordinasi belum berjalan efektif, maka digitalisasi pelayanan tidak serta-merta menghilangkan hambatan birokrasi, bahkan dapat memunculkan bentuk hambatan baru dalam sistem daring. Oleh karena itu, integrasi sistem, kejelasan alur kerja, serta pembagian tugas yang terstruktur menjadi prasyarat penting bagi keberhasilan layanan digital.

Dalam kerangka teori implementasi kebijakan Edward III, seluruh fenomena tersebut dapat dianalisis melalui variabel komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Komunikasi berkaitan dengan kejelasan penyampaian kebijakan kepada aparatur dan masyarakat. Sumber daya mencakup SDM, anggaran, dan sarana prasarana. Disposisi pelaksana menyangkut sikap, komitmen, dan kesiapan aparatur dalam menjalankan kebijakan. Sementara itu, struktur birokrasi berhubungan dengan prosedur kerja, pembagian tugas, dan mekanisme koordinasi organisasi.

Dengan menggunakan kerangka tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi website e-OPen di Disdukcapil Kota Bekasi secara mendalam serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Analisis ini penting untuk menilai sejauh mana tujuan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital telah tercapai, sekaligus untuk memahami berbagai dinamika yang muncul dalam proses implementasinya.

Secara keseluruhan, implementasi website e-OPen merupakan fenomena yang kompleks dan multidimensional. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penerapan teknologi, tetapi juga melibatkan aspek kebijakan, kesiapan organisasi, kualitas sumber daya manusia, serta karakteristik sosial masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi e-OPen menjadi sangat relevan guna memberikan gambaran komprehensif mengenai praktik pelayanan publik digital di tingkat pemerintah daerah serta sebagai dasar evaluasi dan perumusan rekomendasi kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi website e-OPen sebagai layanan publik digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi?

2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat implementasi website e-Open dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisis implementasi website e-Open sebagai kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi. Fokus utama penelitian ini adalah menelaah bagaimana kebijakan pelayanan publik digital tersebut dijalankan pada tingkat operasional serta sejauh mana pelaksanaannya mampu menjawab tuntutan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat.

Secara lebih spesifik, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji proses pelaksanaan layanan e-Open oleh aparatur pelaksana dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Analisis dilakukan dengan menggunakan perspektif teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yang meliputi empat aspek utama, yaitu komunikasi kebijakan, ketersediaan dan kesiapan sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, serta struktur birokrasi yang mendukung pelaksanaan kebijakan pelayanan publik berbasis website. Keempat aspek tersebut digunakan untuk memahami sejauh mana kebijakan e-Open diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan sehari-hari di lingkungan Disdukcapil Kota Bekasi.

Selain menelaah proses implementasi, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam pelaksanaan website e-Open. Faktor-faktor tersebut dapat bersumber dari internal organisasi, seperti kapasitas sumber daya manusia, dukungan infrastruktur teknologi, ketersediaan anggaran, dan mekanisme koordinasi antarunit kerja, maupun dari sisi eksternal, yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan, termasuk tingkat literasi digital, akses terhadap teknologi, serta kepercayaan terhadap layanan publik berbasis daring.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai dinamika implementasi website e-Open dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya berkontribusi secara akademik dalam pengembangan kajian implementasi kebijakan publik berbasis digital, tetapi juga memberikan masukan praktis bagi Pemerintah Kota Bekasi dalam upaya evaluasi, perbaikan, dan penguatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi secara berkelanjutan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan Administrasi Publik, khususnya dalam kajian implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital di tingkat pemerintahan daerah. Penelitian ini berupaya memperluas pemahaman konseptual mengenai bagaimana kebijakan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi diimplementasikan dalam praktik pelayanan, terutama pada sektor administrasi kependudukan yang memiliki keterkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar warga negara.

Lebih lanjut, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah literatur akademik mengenai transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya terkait dinamika implementasi kebijakan berbasis elektronik (e-government). Temuan penelitian ini berpotensi menjadi rujukan ilmiah bagi studi-studi selanjutnya yang mengangkat tema serupa, baik dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan maupun sektor pelayanan publik lainnya yang sedang mengalami proses digitalisasi.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat relevansi dan penerapan teori implementasi kebijakan George C. Edward III dalam menganalisis kebijakan pelayanan publik berbasis digital. Melalui kajian empiris pada implementasi website e-OPen di Disdukcapil Kota Bekasi, teori tersebut tidak hanya diuji dalam konteks kebijakan publik secara umum, tetapi juga dalam konteks spesifik pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan pemerintah daerah. Dengan demikian, penelitian ini turut berkontribusi dalam memperluas aplikasi teoritis model implementasi kebijakan pada era digital governance, sekaligus membuka ruang pengembangan perspektif baru dalam studi implementasi kebijakan berbasis teknologi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan website e-OPen sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital. Hasil penelitian ini dapat menyajikan gambaran faktual mengenai kondisi implementasi e-OPen di lapangan, termasuk berbagai kendala, hambatan teknis, serta tantangan organisasi yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan layanan. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan sistem, peningkatan kualitas layanan, serta penguatan kapasitas aparatur dalam mengelola pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi.

Bagi pemerintah daerah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan maupun penyempurnaan kebijakan pelayanan publik digital di masa mendatang. Temuan penelitian dapat mendukung upaya peningkatan kesiapan sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi informasi, optimalisasi koordinasi antarunit kerja, serta pembenahan prosedur pelayanan agar lebih sederhana, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi rujukan dalam merancang strategi sosialisasi kebijakan yang lebih efektif, sehingga pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat dapat meningkat secara merata.

Sementara itu, bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan pemahaman mengenai mekanisme pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui website e-OPen. Pemahaman tersebut diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih percaya dan aktif memanfaatkan layanan daring yang tersedia. Di sisi lain, peningkatan literasi mengenai layanan digital juga dapat memperkuat partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik, menyampaikan pengaduan, serta terlibat secara tidak langsung dalam pengawasan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi lebih interaktif, transparan, dan kolaboratif.

Secara lebih luas, penelitian ini juga berpotensi menjadi contoh praktik evaluasi kebijakan pelayanan publik digital di tingkat pemerintah daerah, yang dapat diadaptasi oleh daerah lain dalam mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi.

1.4.3 Manfaat Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sosial berupa peningkatan pemahaman masyarakat terhadap pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui website e-OPen di Kota Bekasi. Melalui penelitian ini, masyarakat dapat memperoleh gambaran mengenai efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya dalam hal kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kepraktisan proses pengurusan dokumen kependudukan secara daring.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang modern dan berbasis teknologi. Apabila implementasi website e-OPen berjalan secara optimal, masyarakat akan lebih terdorong untuk memanfaatkan layanan online, sehingga dapat mengurangi kepadatan antrean di kantor Disdukcapil serta meminimalkan hambatan administratif dalam proses pelayanan.

Lebih lanjut, penelitian ini juga diharapkan memberikan dampak positif terhadap upaya transformasi digital di lingkungan pemerintahan daerah. Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja aparatur, tetapi juga mendukung terciptanya sistem pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini berperan dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang adaptif, inovatif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan laporan penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai alur pembahasan penelitian, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut,

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan yang melandasi dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini memuat kajian teori yang relevan dengan topik penelitian, meliputi konsep administrasi publik, pelayanan publik, digitalisasi pelayanan publik, serta teori implementasi kebijakan publik, khususnya teori implementasi kebijakan George C. Edward III. Selain itu, pada bab ini juga disajikan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan serta kerangka pemikiran yang digunakan sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pada bab ini juga diuraikan teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, teknik penentuan informan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam mengolah dan menafsirkan data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan mengenai implementasi website e-Open sebagai kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Selanjutnya, hasil penelitian tersebut dianalisis dan dibahas dengan mengaitkannya pada teori dan konsep yang telah diuraikan pada Bab II.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari laporan penelitian yang berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, serta saran atau rekomendasi yang dapat diberikan kepada instansi terkait dan bagi penelitian selanjutnya.

