

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan dalam tingkat pemerintah merupakan hal utama untuk mencapai pelayanan terbaik bagi masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat menjadi penting dalam pelaksanaan pelayanan, dimana pemerintah berusaha dalam memberikan pelayanan yang baik dalam menjalankan pendataan penduduk. Pelayanan publik merupakan hak konstitusional yang didapatkan oleh masyarakat. Terdapat permasalahan pelayanan yang sedang berlangsung yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diartikan sebagai penyelenggara pelayanan publik, dan pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang berupaya memenuhi kebutuhan pelayanan setiap masyarakat melalui barang, jasa, dan jasa administrasi yang disediakan oleh negara. Pada kota-kota besar, pelayanan publik sering menjadi tantangan karena kompleksitasnya. Tujuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ialah untuk membina hubungan yang positif antara masyarakat umum dengan penyelenggara pelayanan publik.

Teknologi Informasi sekarang ini mengalami perkembangan menjadikan teknologi sebagai kebutuhan masyarakat umum. Perkembangan teknologi informasi telah berimplikasi terhadap perubahan besar yang telah merubah kebiasaan pengelolaan yang terdapat di pemerintah yang dilakukan secara tatap muka. Pada masa sekarang, melalui kehadiran *e- government* pelayanan itu dapat dilaksanakan tanpa harus bertemu dengan cara langsung. Pelayanan publik di era sekarang ini menjadi lebih mudah serta efektif saat menyediakan layanan, alhasil memberi

dorongan pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan pemerintah yang sejalan terhadap perkembangan teknologi yang ada. Perkembangan sistem *e-government* merupakan tahapan dalam melakukan sistem pemerintahan dengan elektronik agar meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan efisien.

E-Government ialah penggunaan teknologi informasi dalam menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik. *E-Government* merupakan sebuah pemanfaatan teknologi informasi untuk mewujudkan bentuk interaksi yang terjadi pada pemerintah dan memberikan kebebasan dalam mencari informasi. Pemerintah Kota Bekasi telah menetapkan *e-government* sebagai prioritas utama dalam pengembangan sistem pemerintahan guna memberi peningkatan kualitas jasa masyarakat. Terkait perihal ini, pemerintahan Kota Bekasi berupaya untuk menerapkan sistem pemerintahan berbasis *online* guna memudahkan akses pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas sistem pemerintahan. Pemerintah Kota Bekasi juga telah membangun sistem yang dapat meningkatkan kualitas pemerintahan sekaligus membuat pelayanan publik lebih mudah diakses. Oleh karena itu, Disdukcapil mengembangkan aplikasi layanan *e-open* yang dapat diakses secara bebas bagi masyarakat Kota Bekasi dengan harapan dapat mempermudah pengurusan pengurusan administrasi.

Inovasi baru yang diterapkan Disdukcapil Kota Bekasi di penghujung tahun 2019 adalah aplikasi *e-open* (Layanan Kependudukan Online Elektronik), yaitu aplikasi *e-open* diperuntukkan guna memudahkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan di Kota Bekasi. Layanan yang terdapat pada aplikasi *e-open* terdiri dari pembuatan Kartu Keluarga, Akte Kematian, KIA, dan sebagainya.

Pada awal maret 2020, Disdukcapil Kota Bekasi melakukan pembaharuan pada aplikasi *e-open* dengan memaksimalkan sistem digitalisasi, *e-open* ini muncul berbarengan dengan *pandemic covid-19* yang menyebabkan perubahan aktivitas masyarakat yang biasanya dapat beraktivitas di luar ruangan dengan bebas menjadi terbatas, termasuk mengurus administrasi kependudukan yang biasanya dapat datang ke Kantor Disdukcapil. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. pandemi covid-19 mengubah tata pelaksanaan kehidupan masyarakat karena pemerintah melarang masyarakat untuk melakukan aktivitas di luar ruangan termasuk mengurus administaraasi kependudukan.

E-Open ialah akses layanan aplikasi administrasi kependudukan wilayah Kota Bekasi mengacu pada Peraturan Walikota Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Bekasi. Aplikasi *e-open* dapat diakses di *playstore*. *E-open* dibuat untuk memudahkan pemerintah kota dalam memberikan layanan terbaik dalam administrasi kependudukan yang memudahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Disdukcapil Kota Bekasi telah mengembangkan aplikasi *e-open* sebagai solusi baru untuk memperbaiki pengawasan dan pendataan penduduk, serta mengurangi kesalahan dalam proses menginput data. Masyarakat Kota Bekasi dapat memanfaatkan dari aplikasi *e-open* melalui keberadaan Panitia Monitoring (Pamor), yang membantu mereka yang kurang memahami prosedur penggunaan aplikasi tersebut.

Aplikasi ini merupakan upaya dari Pemerintah Kota Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan memberikan kemudahan bagi

warga untuk mengurus berbagai kebutuhan kependudukan. Saat ini, aplikasi *e-open* sangat membantu warga Bekasi dalam mengurus administrasi kependudukan mereka.

Dalam proses penerapan sebuah sistem berbasis aplikasi, tentu membutuhkan waktu untuk berjalan secara maksimal. Sebelum aplikasi itu bisa berlangsung sesuai seharusnya, ada berbagai hal yang harus dipersiapkan seperti dari persiapan sumber daya manusia, sosialisasi masyarakat yang berhubungan terhadap penggunaan aplikasi tersebut, hingga pengelola yang dapat mengatur dan merawat aplikasi tersebut agar berjalan dengan maksimal yang berkaitan dengan aplikasi *e-open*. Namun dalam penerapan pelayanan publik tentu ditemukan berbagai permasalahan seperti kesusahan dalam proses menginput data, aplikasi yang lambat dan *error*, hingga proses yang lambat, persyaratan yang tidak transparan dan sebagainya yang merupakan bahwa pemerintah penyedia layanan publik belum memberikan pelayanan publik yang optimal. Untuk itu peneliti perlu melihat faktor apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Kota Bekasi untuk mengenalkan aplikasi *e-open* kepada masyarakat serta apakah aplikasi *e-open* ini telah dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Bekasi secara maksimal. Melatarbelakangi tersebut, sehingga harus dilaksanakan sebuah riset yang bertopik “Pelaksanaan Aplikasi *E-Open* Di Kota Bekasi Pada Tahun 2022.”

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang bisa ditarik perumusan masalah yakni :

- 1.2.1 Bagaimana implementasi *e-open* di Kota Bekasi Pada Tahun 2022?
- 1.2.2 Mengapa masih terjadi permasalahan pada pelaksanaan aplikasi *e-open* pada tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Terdapat juga tujuan pelaksanaan riset berikut ialah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui implementasi *E-Open* di Kota Bekasi pada tahun 2022.
- 1.3.2 Untuk mengetahui apa saja permasalahan dalam pelaksanaan aplikasi *e-open*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Pelaksanaan riset ini dengan harapan mampu mengetahui bagaimana pelaksanaan aplikasi *e-open* yang di lakukan di Kota Bekasi. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi referensi baru bagi penelitian yang memiliki tema atau pembahasan yang serupa, serta dapat mengetahui cara pemerintah Kota Bekasi dalam penggunaan aplikasi *e-open* untuk menciptakan *smart city* yang ada di Kota Bekasi

1.4.2 Manfaat Praktis

Melalui pelaksanaan riset ini, bisa menambah pengetahuan tentang penggunaan aplikasi *e-open* oleh pemerintah Kota dan mengetahui bagaimana pelaksanaan aplikasi *e-open* tersebut, serta mengetahui cara Kota Bekasi dengan penggunaan aplikasi *e-open*. Diharapkan pula penelitian ini dapat diterima untuk memperbaiki penggunaan aplikasi *e-open* oleh masyarakat Kota Bekasi agar kedepannya dapat menjadi lebih baik lagi. Temuan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam mengembangkan program aplikasi E-Open yang

tujuannya guna memberi peningkatan layanan terhadap warga untuk mengurus dokumen kependudukannya melalui aplikasi ini.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dimaksud agar peneliti dapat mengetahui persamaan dan perbedaan yang terdapat pada riset saat ini dan sebelumnya. Jika dilihat dari penelitian sebelumnya,

Penelitian Laila Tutahnawati, Elvira Suryani (2022), berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *E-Open* Pada Disdukcapil Kota Bekasi” Dalam penelitian ini aplikasi *E-Open* memberikan kemudahan masyarakat dalam menciptakan dokumen kependudukan alhasil warga tidak harus mendatangi kantor Disdukcapil Kota Bekasi, tetapi dalam penggunaan aplikasi ini terdapat kekurangan yaitu terdapat gangguan terhadap jaringan yang tidak stabil sehingga tidak dapat mengupload berkas.

Penelitian Resti Apriliani, Dine Meigawati, Yana Fajar Basor (2022), berjudul “Efektivitas Pelayanan Online Dalam Registrasi Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab Sukabumi. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan online untuk pembuatan Kartu Keluarga telah berjalan efektif, tetapi Disdukcapil belum sepenuhnya berhasil mensosialisasikan layanan ini kepada masyarakat di Kabupaten Sukabumi. Oleh karena itu, Disdukcapil perlu melakukan pengembangan pada sistem pelayanannya agar lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Penelitian Irma Aini Anriani, Erene Gernaria Sihombing (2022), berjudul “Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi *E-Open* Di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi”. Dalam penelitian ini kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi *E-Open* di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi. Masyarakat merasa puas dengan

adanya aplikasi ini karena memudahkan mereka dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan.

tabel 1. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Teori	Metode	Hasil Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	(Irma Aini Anraini dan Erene Gernaria Sihombing,2022)	Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi <i>E-Open</i> Di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi	Pelayanan publik	Kuantitatif	Menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi <i>E-Open</i> . Dalam penelitian ini penulis mengangkat data, informasi dan permasalahan yang terdapat dilapangan terkait kelayakan aplikasi <i>E-Open</i> khususnya di Kelurahan Pejuang
2.	(Lila Turahmawati dan Elvira Suryani,2022)	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi <i>E-Open</i> Pada Disdukcapil Kota Bekasi	Inovasi pelayanan publik	Kualitatif	Pemerintah Kota Bekasi telah mengadopsi aplikasi E-Open sebagai mekanisme pelayanan administrasi kependudukan dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, implementasi aplikasi E-Open masih menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya ketersediaan akses bagi masyarakat dan kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi terkait aplikasi ini.
3	Resti Apriliani, Dine Meigawati dan Yana Fajar Basori	Efektivitas Pelayanan Online Dalam Registrasi Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi		Kualitatif deskriptif	Pembahasan dalam penelitian ini yaitu pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga secara online sudah berjalan dengan baik. Efisiensi dari kriteria dari segi biaya dikatakan sudah membaik meskipun dalam penyelesaian dokumen kurang efektif. Diharapkan disdukcapil dapat memberikan sosialisasi terhadap masyarakat agar pelayanan online dapat berjalan dengan berkelanjutan dan dukcapil diharapkan dapat melakukan pengembangan dalam sistem pelayanan online sehingga masyarakat dapat mudah dalam megaksesnya.

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Dari tabel riset yang sudah ada, penelitian tersebut membahas mengenai kepuasan masyarakat dalam sistem pelaksanaan aplikasi pelayanan online. Adapun

perbedaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya yakni riset ini menerangkan bagaimana pelaksanaan dalam aplikasi *E-Open* di Kota Bekasi dengan memakai konsep *e-government* yang memberikan pelayanan publik dengan mudah. Aplikasi *E-Open* ini diimplementasikan oleh Disdukcapil guna memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Penelitian ini tidak sama seperti riset yang sudah ada serta belum terdapat yang mengkaji mengenai pelaksanaan aplikasi *e-open* di Kota Bekasi tahun 2022.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Teori Kebijakan Publik

Kebijakan ialah suatu konsep yang mengatur pelaksanaan dalam sebuah tindakan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Kebijakan merupakan hasil keputusan yang diambil dengan cermat oleh pengambil keputusan. Menurut Anderson, seperti yang dijelaskan dalam buku Arifin Tahir (2014), kebijakan ialah tindakan yang bertujuan dalam menuntaskan permasalahan. Anderson mengelompokkan kebijakan menjadi dua yaitu *substantive* dan *procedural*. Kebijakan *substantive* ialah apa yang harus dilaksanakan pemerintahan dan *procedural* bagaimana kebijakan tersebut dapat dijalankan. Sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat, rakyat dan Negara atau pemerintah.

Perihal keberhasilan kebijakan, menurut Islamy di dalam (Abdullah dan M. Ali, 2010) kebijakan dapat dilaksanakan dengan efektif dan memberikan dampak positif terhadap masyarakat dan sejalan terhadap yang diinginkan oleh pemerintah. Dapat disimpulkan bahwa kebijakan merupakan pedoman dalam bertindak dalam bentuk yang sederhana. Maka kebijakan publik dapat diartikan merupakan aktivitas yang

mempunyai arah serta bisa dilaksanakan pemerintahan yang ada keterlibatan dalam pihak yang berkepentingan untuk tujuan khusus.

Kebijakan merujuk pada konsep yang mengatur pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan tindakan. Kebijakan diambil sesudah dipertimbangkan secara matang oleh pengambil keputusan. Menurut Anderson yang dikutip oleh Arifin Tahir (2014), kebijakan ialah suatu perbuatan bertujuan guna menyelesaikan permasalahan. Anderson mengelompokkan kebijakan jadi dua yaitu: substantive dan procedural. Kebijakan substantif ialah apa yang wajib dilaksanakan pemerintahan sedangkan procedural bagaimana kebijakan tersebut dapat dijalankan. Sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat, rakyat dan Negara atau pemerintah.

Berdasarkan pandangan Thomas R. Dye sebagaimana dikutip (Sahya Anggara,2014) "*Public policy is whatever the government choose to do or not to do*" (kebijakan publik ialah apa pun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu). Sahya Anggara, mengutip pandangan Dye, menyatakan bahwa kebijakan publik ialah tindakan pemerintah yang memiliki tujuan tertentu ketika menetapkan untuk melakukan sesuatu. Sebaliknya, kebijakan publik juga dapat terwujud ketika pemerintah menetapkan untuk tidak melakukan sesuatu, karena keputusan tersebut tetap memiliki tujuan. Urgensi kebijakan publik dimaksudkan untuk menganalisis, menggambarkan serta menjelaskan sebab dan akibat dari tindakan-tindakan pemerintah selain itu juga berpengaruh dalam berbagai aspek seperti sosial, politik, ekonomi, dan lain sebagainya. Adapun beberapa unsur penting dalam kebijakan publik yang dipaparkan oleh Islamy yang dikutip (Muadi,2016) antara lain; pertama, dapat dikatakan bahwa kebijakan publik pertama-tama ialah suatu tindakan yang dinyatakan oleh pemerintah. Selanjutnya, kebijakan publik harus tidak

hanya menjadi pernyataan belaka, melainkan harus diwujudkan dalam bentuk yang nyata. Selain itu, kebijakan publik harus dilandasi oleh maksud dan tujuan tertentu dalam melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan. Terakhir, kebijakan publik harus ditujukan untuk kepentingan masyarakat.

Dari paparan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan pada intinya merupakan pedoman untuk bertindak, dimana pedoman ini bisa dalam bentuk sederhana maupun kompleks. Sementara publik diartikan sebagai seluruh masyarakat atau umum. Keputusan-keputusan yang diambil oleh pemerintah secara sadar, terukur, dan terarah dalam melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan dalam suatu bidang tertentu dan bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu dapat diartikan sebagai kebijakan publik.

1.6.2 Teori Implementasi

Syaukani (2004) mendefinisikan teori implementasi dalam bukunya "Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan" sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengantarkan kebijakan publik yang dapat menghasilkan keluaran yang diinginkan. Kedua menyediakan sumber daya untuk mendorong kegiatan implementasi, sumber daya keuangan dan menetapkan siapa yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kebijakan. Pada dasarnya implementasi kebijakan merupakan kebijakan untuk memperoleh tujuan. Ada banyak kondisi ideal dalam suatu kebijakan, namun dalam praktiknya sulit untuk terwujud. Kondisi tersebut seringkali dihadapi dalam implementasi kebijakan, di mana banyak kebijakan dan program pemerintah mengalami kegagalan yang harus dievaluasi ulang oleh pemerintah. Berdasarkan pandangan George Edward III terdapat empat faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan (Safitri Rangkuti dan Irfan Ridwan Maksum, 2019) yaitu:

1. Komunikasi

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi merupakan variabel penting dalam menyampaikan sasaran dan tujuan dalam kebijakan kepada implementor sehingga tidak dapat menimbulkan kesalahpahaman terhadap yang membuat kebijakan dan melaksanakan kebijakan. Komunikasi memiliki peran dalam melaksanakan kebijakan yang berarti komunikasi yang merupakan perintah atasan dalam melaksanakan kebijakan sehingga dalam melakukan komunikasi terjadi adanya komunikasi terhadap kedua belah pihak yaitu pembuatan kebijakan dan pelaksanaan. Dalam melaksanakan proses kebijakan diperlukan komunikasi yang baik agar komunikasi tersebut dapat berjalan dengan baik.

Edward III mengklaim dalam Widodo (2010:97) bahwa komunikasi memiliki tiga aspek utama: transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Ketika pembuat kebijakan menyalurkan informasi secara efektif sehingga tujuan kebijakan publik dapat menghasilkan komunikasi yang efektif, ini dikenal sebagai transmisi. Dengan menerapkan kebijakan langsung yang dijalankan dengan sukses dan efisien, kejelasan ialah komunikasi yang terbangun. Dalam situasi ini, konsistensi sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman saat merumuskan kebijakan.

2. Sumber Daya

Dukungan beberapa sumber daya, termasuk sumber daya manusia, informasi, kekuatan, infrastruktur, dan keuangan, diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan. Sekalipun kebijakan telah diartikulasikan dengan jelas, implementasi akan gagal jika sumber daya yang diperlukan tidak tersedia. Sumber daya, selain orang, juga termasuk anggaran dan keterampilan para pelaksana. Sumber daya memainkan peran penting

dalam pelaksanaan kebijakan karena tanpa mereka, kebijakan hanya akan menjadi kertas tanpa aplikasi praktis.

3. Disposisi

Implementasi kebijakan memerlukan karakteristik khusus dari pelaksana, termasuk integritas dan sikap demokratis. Sikap positif pelaksana terhadap kebijakan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam mencapai tujuan kebijakan. Ketika pelaksana memiliki sifat-sifat positif, kebijakan dapat dijalankan dengan baik sejalan terhadap tujuannya. Selain memahami konsep dan prinsip yang diterapkan, pelaksana juga harus memiliki keterampilan dan kemampuan untuk menjalankan kebijakan tersebut.

4. Struktur birokrasi

Tujuan dari struktur organisasi ialah untuk mempersulit proses administrasi. Menurut Wibawa dalam (Arifin Tahir, 2014), implementasi kebijakan mengacu pada penggunaan hasil operasi pemerintah untuk mencapai tujuan implementasi kebijakan publik. Kemudian, menurut Grindle, sebagaimana dikutip oleh (M. Auldrin et al., 2016), implementasi kebijakan bukan sekedar mekanisme penjabaran keputusan politik dalam prosedur jalur administratif; sebaliknya, ini berkaitan dengan konflik keputusan yang menghasilkan kebijakan. Standard Operating Procedure (SOP) atau tata cara kerja bagi pelaksana dan keinginan bekerja pada perusahaan yang lumrah memiliki struktur birokrasi. Struktur birokrasi merupakan tanggung jawab pelaksana dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan kebijakan. Pelaksana kebijakan, birokrasi, dapat membantu kebijakan mendapatkan dukungan politik dengan melakukan pekerjaan yang efektif.

Selain empat elemen tersebut, Edward berpendapat ada aspek penting lainnya yang dapat mempengaruhi bagaimana kebijakan diimplementasikan. Selain gedung dan tenaga yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan publik, variabel ini juga mencakup ketersediaan staf yang cukup dan terampil untuk melaksanakan pekerjaan mereka. Sebuah kebijakan yang mencoba untuk mencapai tujuan tertentu pada dasarnya ialah salah satu yang diimplementasikan. Dimungkinkan untuk melacak bagaimana kebijakan publik diimplementasikan dengan melihat program, proyek, dan kegiatan yang dilakukan.

Dalam konteks pelaksanaan kebijakan, implementasi merujuk pada upaya untuk mencapai tujuan kebijakan dan menghasilkan hasil nyata melalui tindakan yang dilakukan oleh pemerintah. Pelaksanaan kebijakan melibatkan berbagai institusi dan pihak yang terkait dalam suatu rangkaian aktivitas. Para ahli menekankan pentingnya implementasi kebijakan sebagai tahap yang penting dalam siklus kebijakan karena kebijakan yang tidak diimplementasikan hanya menjadi wacana belaka. Implementasi kebijakan diperlukan karna terdapat berbagai perspektif. Sebagaimana yang diperkenalkan oleh Edward III, implementasi kebijakan merupakan permasalahan kebijakan yang perlu diatasi. Terdapat pendapat T.B Smith dalam (Akib,2010), bahwa kebijakan telah dibentuk dan harus diimplementasikan dan hasilnya sejalan terhadap apa yang diharapkan dalam pembuat kebijakan. Sebuah kebijakan memiliki tujuan yang jelas terkait nilai-nilai kebijakan. Implementasi kebijakan bertujuan untuk menerapkan kebijakan tersebut dalam program atau proyek tertentu yang dibuat dan dibiayai. Pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh isi dari kebijakan itu sendiri. Evaluasi implementasi kebijakan dilakukan dengan

mengukur hasil atau luaran program berdasarkan tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.

1.6.3 E – Government

Menurut Hole (2011), istilah “e-government” mengacu pada metode penyampaian layanan publik melalui media elektronik. E-government mencakup penyederhanaan prosedur pelayanan publik dan sistem manajemen informasi sekaligus mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. E-government didefinisikan oleh Forman (2005) dalam konteks yang sama dengan penggunaan teknologi digital untuk mengubah operasi pemerintah dalam rangka meningkatkan efisiensi penyampaian layanan. E-government, dalam arti luas, menggambarkan penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi.

Di Selandia Baru, "*e-government*" mengacu pada praktik penggunaan Internet dan bentuk komunikasi digital lainnya untuk membuat layanan pemerintah lebih mudah diakses dan transparan, sehingga mendorong partisipasi warga negara yang lebih besar dalam pengambilan keputusan yang demokratis. "Indrajit, 2006" Istilah "*e-government*" mengacu pada pengertian yang lebih luas dimana pemerintah memanfaatkan TI untuk menyediakan layanan publik dan data kepada warga negara. Konsep ini mencakup beberapa hal, seperti yang dijelaskan oleh Yuhefizar (2017) :

- a. *Government to Citizen (G2C)* Merupakan interaksi dengan pemerintah, hubungan semacam ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mencari informasi tentang pemerintah.

- b. *Government to Business (G2B)* merupakan salah satu bentuk hubungan antara dunia usaha dan pemerintah. Hubungan ini sangat penting, dan agar masyarakat dan pengusaha dapat lebih mudah menjalankan bisnis, harus ada hubungan yang baik antara pemerintah dan pengusaha.
- c. *Government to Government (G2G)* adalah jenis aliansi unik antara negara-negara berdaulat. Tujuan dari kemitraan ini adalah untuk mempercepat dan memuluskan kolaborasi lintas pemerintah terkait dengan memenuhi permintaan informasi masing-masing pihak.
- d. Interaksi antara pemerintah dan pekerjanya dikenal dengan sebutan “*government to employee*” (G2E). Kemitraan semacam ini diarahkan pada peningkatan produktivitas dan kebahagiaan pekerja sektor publik.

E-government merupakan upaya untuk menghidupkan kembali dan meningkatkan kemampuan penyelenggara pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan mengelola pelayanan publik. Tujuannya ialah guna memudahkan pemerintah berinteraksi dengan berbagai kelompok masyarakat di tingkat nasional dan internasional, seperti pemerintah (G to G), masyarakat (G to S), dan bisnis (G to B). Teknologi informasi digunakan oleh e-government untuk membuat informasi dan layanan pemerintahan mudah diakses.

Baik pemerintah dan masyarakat mendapatkan keuntungan dari pengenalan *e-government*. Manfaat bagi masyarakat antara lain pelayanan dan akses cepat ke informasi, kertas dan formulir elektronik, serta akses 24/7 ke layanan masyarakat, yang meningkatkan keterampilan melayani diri sendiri dan dapat meningkatkan kemampuan pencarian informasi. Sedangkan pemanfaatan *e-government* terhadap pemerintah yaitu:

- a. Dapat bekerja sama dengan pihak-pihak yang berkepentingan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan pemerintah untuk kepentingan kesejahteraan masyarakat.
- b. Berpotensi membuat pejabat pemerintah lebih terbuka dan akuntabel
- c. Menurunkan biaya keseluruhan administrasi, hubungan, dan interaksi pemerintah dan pemangku kepentingan.
- d. Dapat membuka pintu bagi pemerintah untuk berjejaring dengan calon penyandang dana baru layanan publik.
- e. Dapat memberikan pengaturan komunitas baru tanggapan yang cepat dan akurat terhadap tantangan yang ditimbulkan oleh pergeseran norma sosial.
- f. Melibatkan semua pemangku kepentingan terkait secara adil dalam proses pengambilan keputusan.

E-government, bila dilakukan dengan baik, dapat membuat kehidupan masyarakat menjadi lebih baik, hal ini tidak dapat di tunda dan harus dilakukan dengan serius yang nantinya dapat memberikan keunggulan kompetitif. Dalam penerapan *e-government* didasarkan pada kebutuhan pemerintah untuk transparan dengan semakinnya perubahan jaman yang berbasis teknologi informasi. Terdapat strategi pemerintah pusat dalam menyusun *e-government* sebagai berikut:

- a. Dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan optimal dengan memberikan informasi yang lengkap serta keamanan yang menjadi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
- b. Mendorong perkembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi untuk mendukung pemanfaatan *e-government*, sehingga layanan publik tidak bergantung sepenuhnya pada pemerintah.

- c. Mengatur secara menyeluruh sistem kerja pemerintah dengan mempersiapkan sumber daya manusia agar dapat beradaptasi dengan sistem yang telah memanfaatkan teknologi informasi.
- d. Melaksanakan pengembangan secara teratur dengan tahapan yang sistematis yaitu tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

UNDP (Indrajid, 2006) mendefinisikan *e-government* sebagai aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam lembaga pemerintah. Terdapat lima determinan yang mempengaruhi *e-government*, yaitu :

- a. Dukungan Pemerintah

Kepemimpinan yang kuat sangat penting selama pelaksanaan *e-government* untuk memastikan tersedianya sumber daya dan dukungan dari pemerintah. Dukungan tersebut meliputi kebijakan dan perencanaan yang diperlukan untuk mendukung implementasi *e-government*.

- b. Sumber Daya Manusia

Ini sangat penting karena tidak ada mesin yang dapat memindahkan jenis material yang dapat dilakukan manusia. Kemampuan untuk menggunakan teknologi yang disumbangkan oleh staf dan komunitas disertakan. Untuk meningkatkan standar inovasi *e-government*, pemerintah mendanai pelatihan untuk tenaga kerjanya.

- c. Sumber Daya Infrastruktur

Dalam melaksanakan *e-government* tidak dapat berhasil tanpa adanya peralatan yang menunjang.

d. Pengguna

Pentingnya faktor ini dalam pelaksanaan e-government karena tujuannya ialah memudahkan masyarakat, dan penggunaannya melibatkan manfaat dan kesadaran masyarakat terhadap perubahan.

E-government merupakan upaya untuk menghidupkan kembali dan meningkatkan kemampuan penyelenggara pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan mengelola pelayanan publik. Tujuannya ialah guna memudahkan pemerintah berinteraksi dengan berbagai kelompok masyarakat di tingkat nasional dan internasional, seperti pemerintah (G to G), masyarakat (G to S), dan bisnis (G to B). Teknologi informasi digunakan oleh *e-government* untuk membuat informasi dan layanan pemerintahan mudah diakses.

Baik pemerintah dan masyarakat mendapatkan keuntungan dari pengenalan *e-government*. Manfaat bagi masyarakat antara lain pelayanan dan akses cepat ke informasi, kertas dan formulir elektronik, serta akses 24/7 ke layanan masyarakat, yang meningkatkan keterampilan melayani diri sendiri dan dapat meningkatkan kemampuan pencarian informasi.

Aplikasi yang dikenal sebagai *e-government* diciptakan sebagai hasil dari penggunaan teknologi internet dalam pengaturan pemerintahan. Program ini merupakan sistem yang memanfaatkan teknologi komputer dan internet untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah dan konektivitas instansi. Dalam hal ini, internet telah mengubah cara layanan disediakan agar lebih komunikatif dan nyaman untuk administrasi, transaksi, dan penyediaan informasi. Tujuan menciptakan sistem *e-government* ialah untuk menawarkan berbagai keuntungan, seperti memudahkan masyarakat umum, pelaku bisnis, dan perusahaan untuk menerima informasi penting

tanpa harus melewati prosedur administrasi yang menantang. *E-government* juga diantisipasi untuk meningkatkan pengawasan dan transparansi operasi pemerintah.

E-government diartikan oleh *World Bank* sebagai pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi kinerja pemerintahan dalam membangun hubungan dengan masyarakat. Sedangkan menurut Indrajit (Habibullah, 2010), *e-government* bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang sejalan terhadap kepentingan bersama dari sejumlah komunitas berkepentingan. Janet Caldwell (dalam Indrajit, 2006) menyebutkan bahwa *e-government* merupakan transformasi fundamental pemerintah dalam skala yang belum pernah terjadi sejak era industri. Dengan *e-government*, pelayanan publik dapat ditingkatkan dan akses masyarakat terhadap informasi pemerintah menjadi lebih mudah (Kase, 2010). Di dalam pengembangan *e-government* terdapat empat fase yang telah diusulkan oleh *world bank* (2002), yaitu:

1. *Presence* (kehadiran)

Kehadiran disini merupakan cara membuat aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat dengan luas. Hal ini dapat memudahkan pemerintah dengan memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan masyarakat dan memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

2. *Interaction* (interaksi)

Aplikasi yang dibuat dapat memberikan interaksi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi tersebut berbagai variasi dan dapat diakses masyarakat dengan bebas. Dengan adanya aplikasi tersebut pemerintah dapat berinteraksi dengan masyarakat seperti halnya yang terdapat aplikasi *e-open* yang dimana terdapat dalam aplikasi tersebut masyarakat dapat membuat dokumen administrasi kependudukan dengan mudah dan dalam aplikasi tersebut terdapat menu bantuan yang

berfungsi memberikan bantuan kepada masyarakat apabila pengguna aplikasi masih bingung dalam memakai aplikasi tersebut.

3. *Transaction* (transaksi)

Aplikasi tersebut selain memberikan berbagai informasi yang dapat diakses oleh masyarakat dan memberikan kemudahan pelayanan publik yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat, aplikasi tersebut memberikan fasilitas untuk melakukan transaksi secara *online*, seperti pembuatan Akta Kematian, KTP Elektronik, Kartu Keluarga, dll.

4. *Transformation* (transformasi)

Dengan adanya *e-governmnet*, terjadinya peningkatan yang terdapat di pemerintahan yang berkaitan dengan sistem pelayanan publik dan memberikan informasi kepada masyarakat. Sebelum adanya perkembangan teknologi seperti sekarang ini dimana *e-government* sendiri belum terbentuk dengan segala hal yang berkaitan dengan pemeberian informasi tidak bisa didapat semudah seperti sekarang ini. Saat ini masyarakat mendapatkan informasi dan pelayana publik dengan mudah dengan hanya mengakses aplikasi yang dengan mudah diakses dimana saja melalui perangkat elektronik seperti *smartphone*.

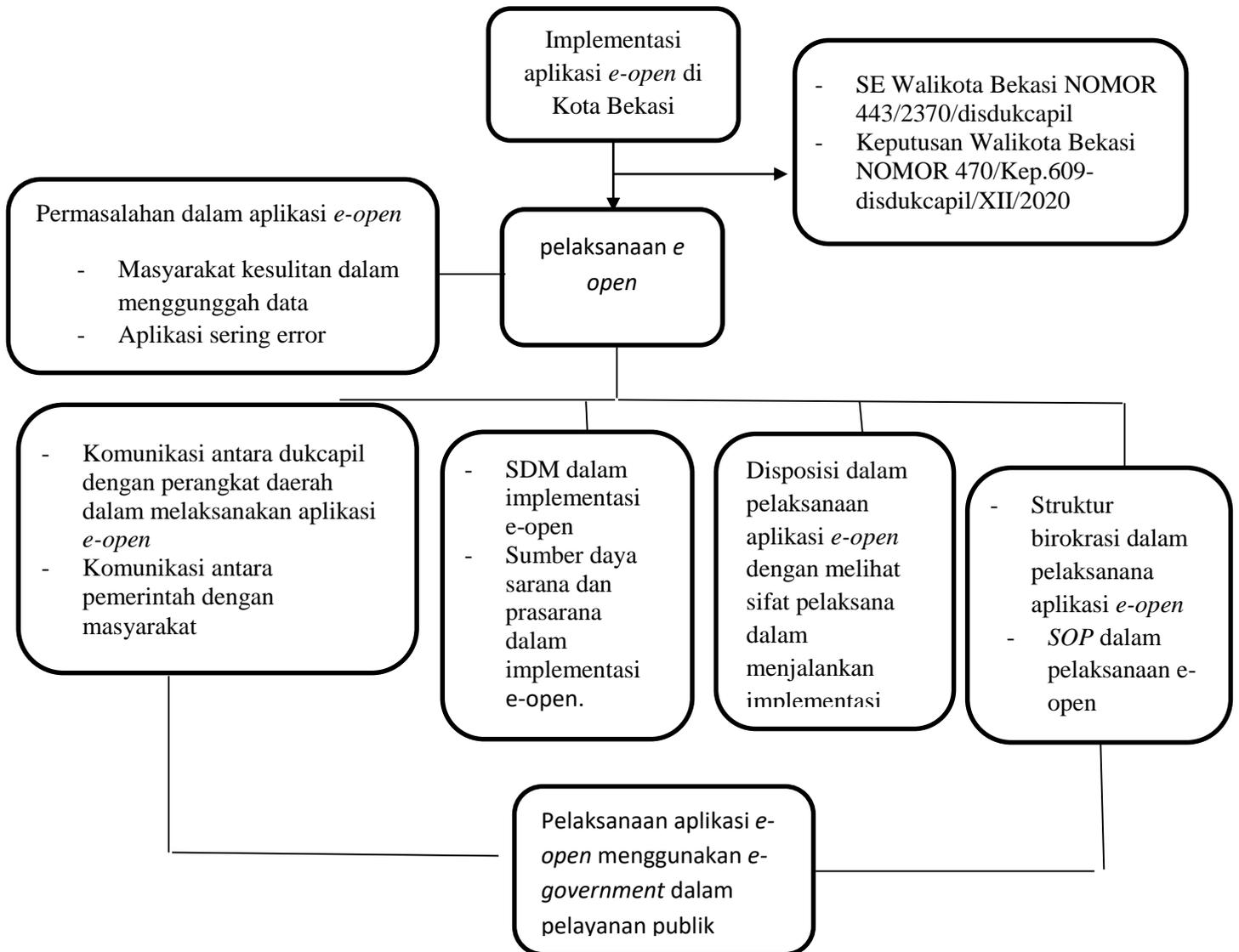
Dari jenis-jenis pelayanan *electronic government* yang saat ini sedang dilaksanakan di kantor Disdukcapil Kota Bekasi melalui pelayanan administrasi kependudukan secara *online*, Kota Bekasi dapat dikatakan sedang melaksanakan 2 pelayanan yaitu *publish*, yang mana masyarakat dapat mengakses segala informasi yang diperlukan. Selain itu ada juga jenis pelayanan yang sifatnya *interact* yaitu bagaimana pemerintah memberikan fasilitas berupa portal kepada masyarakat melalui kanal yang telah disediakan dalam hal ini kanal-kanal yang digunakan yaitu *website* resmi kantor disdukcapil Kota Bekasi dan aplikasi *e-open* Dukcapil Kota Bekasi yang bisa di download

di *playstore*. Melalui kanal-kanal yang sudah disediakan tersebut tentunya akan semakin memudahkan kepengurusan administrasi kependudukan antara masyarakat dengan pemerintah Kota Bekasi.

Menurut buku *E-Government In Action* (2005:5), *e-government* ialah sejenis administrasi pemerintahan yang mencerminkan tujuan berbagai komunitas dengan kepentingan bersama. *E-government* ialah inisiatif untuk mengatur pemerintahan berbasis komputer dengan cara yang dapat meningkatkan pelayanan publik secara efisien. Pemerintah Indonesia mengeluarkan sejumlah arahan pada tahun 2003 dengan tujuan untuk memfasilitasi penerapan *e-government* yang efektif di Indonesia. Pedoman Pembangunan Infrastruktur Daerah, Pedoman Penyusunan Rencana Pengembangan Kelembagaan *E-Government*, Pedoman Pelaksanaan Pelatihan TIK untuk Mendukung *E-Government*, dan Pedoman Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian ialah beberapa peraturan tersebut. Pemerintah menambahkan 33 pedoman yang mencakup berbagai topik pada tahun yang sama, khususnya pada tahun 2004, termasuk standar kualitas dan cakupan layanan, *blue print* aplikasi *e-government* untuk tingkat nasional dan daerah, kebijakan kelembagaan, kebijakan otoritas, kebijakan informasi, kebijakan partisipasi swasta dalam tata pemerintahan yang baik, manajemen perubahan, dan pedoman implementasi dan penganggaran proyek *e-government*. Rekomendasi ini dimaksudkan untuk membantu dan meningkatkan efektivitas penerapan *e-government* di Indonesia.

1.6.4 Kerangka Berfikir

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

1.7 Operasional Konsep

Istilah pada implementasi kebijakan digunakan untuk menggambarkan proses kebijakan yang ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi yang merupakan empat pilar pelaksanaan kebijakan yang membutuhkan kolaborasi pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan tujuan tersebut.

Pada dasarnya pemenuhan pelayanan publik harus melihat berdasarkan kebutuhan masyarakat yang disediakan oleh pemerintah, dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan ini maka munculah kebijakan pelayanan publik aplikasi e-open yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Bekasi untuk memenuhi kebutuhan layanan administrasi kependudukan.

Pemerintah Kota Bekasi telah memberikan inovasi baru dengan memberikan pelayanan publik yang lebih baik melalui aplikasi *e-open*. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat Kota Bekasi untuk mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil Kota Bekasi, sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih efektif dan efisien. Dalam hal ini, pemerintah Kota Bekasi melakukan implementasi kebijakan untuk mewujudkan pemerintahan Kota Bekasi berbasis *electronic government*. Masyarakat Kota Bekasi yang ingin mengurus berbagai hal mengenai pelayanan administrasi kependudukan tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil Kota Bekasi, sehingga pelayanan yang diberikan akan jauh lebih efektif dan efisien. Tentu saja dalam hal ini, pemerintah Kota Bekasi telah melakukan inovasi untuk mewujudkan pemerintahan Kota Bekasi yang berbasis pada *Electronic Government* yang ada di Kota Bekasi. Maka kemudian, selama penggunaan aplikasi ini dalam hal memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

1.8. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang menitikberatkan pada interpretasi dan penjelasan data yang terkumpul dari situasi yang sedang terjadi, termasuk sikap dan pandangan masyarakat. Tujuan dari metode penelitian ini ialah untuk menggambarkan fakta, kondisi, fenomena, dan situasi yang muncul pada saat penelitian dilakukan, tanpa melakukan manipulasi terhadap data. Metode deskriptif kualitatif juga bertujuan untuk menggambarkan fenomena atau situasi apa adanya, tanpa mengadakan generalisasi atau inferensi terhadap populasi yang lebih besar, dalam penelitian ini penulis menggambarkan fenomena yang penulis teliti yaitu Implementasi Aplikasi *E-Open* Di Kota Bekasi Pada Tahun 2022.

1.8.1 Jenis Penelitian

Penulis penelitian ini memakai penelitian deskriptif dengan metodologi kualitatif. Peneliti memakai teknik penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif yang dibahas di sini melibatkan pengamatan perilaku, pandangan, dan tindakan melalui deskripsi verbal. Format deskriptif ini digunakan untuk menjelaskan atau meringkas dalam berbagai keadaan lapangan.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Disdukcapil Kota Bekasi yang bertugas mengawal aplikasi e-open akan menjadi tempat penelitian ini. Peneliti menetapkan situs ini agar dapat lebih memahami bagaimana kontribusi Disdukcapil Kota Bekasi dalam penerapan aplikasi e-open di Kota Bekasi.

1.8.3 Subjek penelitian

Untuk mengumpulkan informasi yang relevan, akurat, dan konsisten dengan situasi yang sebenarnya, sumber daya pendukung merupakan komponen penting dari penelitian ini. Pihak yang mengenal, atau setuju untuk menjadi narasumber atau orang dalam penelitian ini antara lain Kasi Teknologi Informasi Administrasi Kota Bekasi, Kasi Penyajian dan Pengolahan Data Kota Bekasi dan Masyarakat Kota Bekasi yang menggunakan aplikasi *e-open*.

1.8.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan.

1.8.4.1 Wawancara

Wawancara ialah sebuah bentuk komunikasi antara dua individu, yaitu pewawancara yang memberikan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan respons. Metode ini merupakan bagian dari penelitian yang dilakukan secara verbal di mana dua orang atau lebih berinteraksi secara langsung untuk menukar informasi atau keterangan. Dalam metode wawancara, terjadi pertemuan tatap muka dengan informan untuk menanyakan sejumlah pertanyaan terkait penggunaan aplikasi *e-open* oleh pemerintah Kota Bekasi.

Penulis penelitian ini bermaksud untuk mewawancarai beberapa informan yang terjun langsung dalam pemanfaatan aplikasi *e-open* di Kota Bekasi. Untuk Disdukcapil Kota Bekasi, informan tersebut ialah Riza, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dan Luki,

Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data. Keduanya bertugas mengelola program aplikasi e-open di Kota Bekasi.

1.8.4.2 Dokumentasi

Dokumentasi ialah tindakan menuliskan atau melestarikan fakta atau karya dari masa lalu. Data tentang individu atau kelompok individu, peristiwa, atau insiden dapat dikumpulkan dengan memakai teknik dokumentasi dengan mengumpulkan kertas atau informasi tertulis atau yang sebelumnya didokumentasikan. Penyebaran aplikasi e-open di Kota Bekasi menjadi bahan dokumentasi dalam penelitian ini. Alat bantu pendokumentasian berupa media visual atau audiovisual juga dapat digunakan untuk melakukan observasi. Warga yang paham dengan aplikasi *e-open* dan yang mengetahui cara penerapannya memenuhi kriteria responden dalam penelitian ini.

1.8.5 Sumber dan Jenis Data

Sumber dan jenis data penelitian ini dari data primer dan sekunder.

1.8.5.1 Data primer

Yang dimaksud dengan “data primer” ialah informasi yang telah dikumpulkan langsung dari sumber aslinya, seperti informan atau informan melalui wawancara, observasi, atau teknik observasi langsung. Wawancara mendalam dengan Kepala dan Staf Disdukcapil Kota Bekasi yang meluncurkan aplikasi *e-open* di Kota Bekasi menjadi sumber informasi utama kajian ini. Sumber langsung atau primer menghasilkan data primer. Informasi atau konsep yang diselidiki dijelaskan memakai

data primer. Hasil wawancara responden digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data utama ini.

1.8.5.2 Data sekunder

Data sekunder ialah informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari penelitian. Data sekunder bisa didapatkan melalui penelusuran serta media yang melengkapi data primer seperti literatur undang-undang, seperti website Disdukcapil, jurnal ilmiah, dan Perda Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Bekasi. Selain itu, data sekunder dapat berasal dari publikasi yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, seperti penggunaan aplikasi e-open. Peneliti dapat lebih mudah mengatur studi mereka dengan data sekunder.

1.8.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan ialah analisis kualitatif yang sejalan terhadap konsep yang diajukan oleh Miles dan Huberman (1992), yaitu mengurangi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan.

1.8.7 Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam tahap reduksi data, penyajian dan kesimpulan.

1.8.7.1 Reduksi Data

Tujuan dari prosedur reduksi data ialah untuk menetapkan dan berkonsentrasi pada elemen yang paling penting dari data yang diperoleh. Abstraksi ialah metode pembuatan ringkasan inti, metode, dan pernyataan signifikan yang akan dipertahankan dalam data studi dan dapat digunakan

untuk melakukan reduksi data. Peneliti secara teratur meninjau dan mengevaluasi data yang telah mereka kumpulkan dari hasil penambangan data selama fase reduksi data, menghasilkan catatan terkait untuk analisis data lebih lanjut (Rijali, 2018).

1.8.7.2 Penyajian Data

Miles dan Huberman (dalam Siyoto S & Sodik, 2015) mengemukakan bahwa penyajian data ialah proses menampilkan kumpulan informasi yang terstruktur dengan tujuan untuk memungkinkan penarikan kesimpulan. Dalam langkah ini, data disajikan dalam bentuk yang terstruktur sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan.

1.8.7.3 Kesimpulan

Peneliti mempresentasikan temuan dari proses analisis data pada langkah kesimpulan, di mana mereka berusaha untuk mendapatkan makna dari ketidaksesuaian atau kesejajaran yang ditemukan. Untuk mendapatkan temuan yang valid, peneliti kualitatif melacak pola, membenaran, dan jalur sebab akibat saat mengumpulkan data. Kesimpulan peneliti harus dibuat dengan hati-hati, dan harus diperiksa secara berkala selama proses penelitian dengan melihat catatan lapangan dan membandingkannya dengan data lain yang dapat diakses. 2018 (Rijali).