

BAB II

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA BEKASI

2.1 Gambaran Umum Kota Bekasi

2.1.1 Profil Kota Bekasi

Kota Bekasi merupakan salah satu daerah otonom tingkat II yang terletak di provinsi Jawa Barat ,dan Kota Bekasi di sebut dengan kota metropolitan di Provinsi Jawa Barat, bagian dari megapolitan Jabodetabek . Kota Bekasi di juluki “Kota Patriot” karena semangat patriotisme masyarakat Kota Bekasi teruji melalui perang besar yang pernah terjadi di Kota Bekasi pada Tahun 1945. (Pemerintah Kota Bekasi 2022). Pemerintah Kota Bekasi dipimpin oleh Wali Kota dan di bantu bersama Wakil Wali Kota dalam menjalankan tugas – tugas eksekutif, Realisasi fungsi dari pemerintah daerah ini merujuk pada UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, yang mengtur seperti kewenangan, struktur, dan tanggung jawab pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 2. 1 Logo Kota Bekasi



Sumber: Bekasikota.go.id. 2025

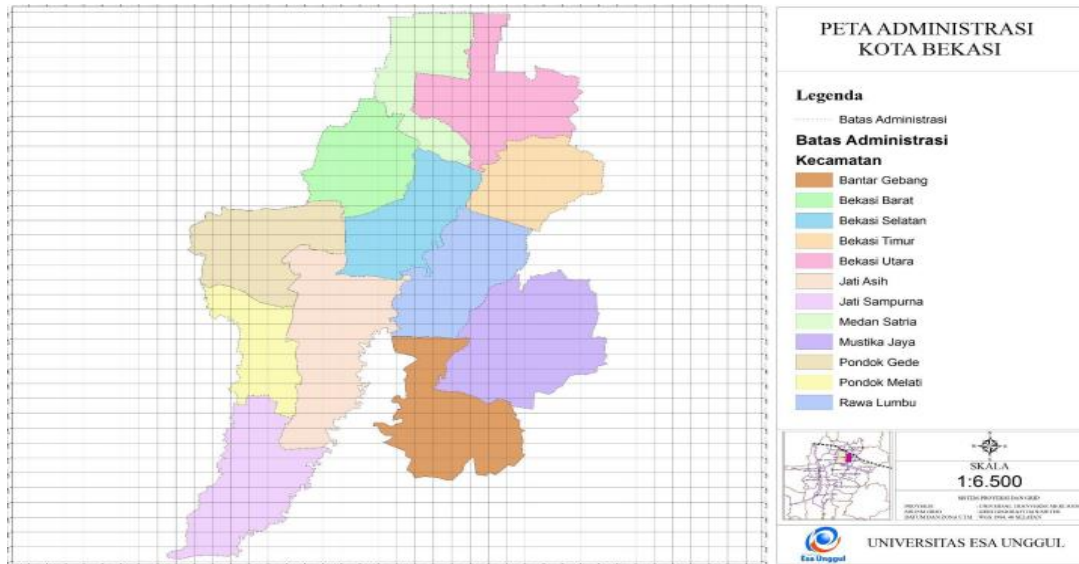
Kota Bekasi merupakan bagian dari Jabodetabek (Jakarta-Bogor-Depok-Tangerang-Bekasi), yang jumlah penduduk yang berada di Kota Bekasi saat ini sekitar 2.585.499 jiwa. Menurut Data Konsolidasi Bersih (DKB) Ditjen Dukcapil.

Kota Bekasi mempunyai VISI “Kota Bekasi yang Nyaman dan Sejahtera” dan memiliki MISI yaitu :

1. Meningkatkan Jangkauan Dan Mutu Pelayanan Publik Perkotaan Yang Semakin Memuaskan Dengan Didukung Ketersediaan Infrastruktur Yang Memadai;
2. Meningkatkan Kualitas Hidup Manusia Dan Lingkungan Kehidupan Perkotaan, Baik Jasmani Maupun Rohani, Yang Semakin Kondusif Dan Berkelanjutan;
3. Membuka Lapangan Pekerjaan Yang Seluas-Luasnya Didukung Dengan Pengembangan Ruang-Ruang Inovasi Dan Kreativitas Generasi Produktif Dalam Memanfaatkan Kemajuan Teknologi Informasi Dan Komunikasi;
4. Mengembangkan Iklim Yang Kondusif Dan Kemudahan Bagi Investasi Pembangunan Dan Dunia Usaha Yang Berkeadilan Rakyat;
5. Mengembangkan Kolaborasi Strategis Dan Dukungan Penguatan Manajemen Pemerintahan Kota Yang Mendorong Kota Bekasi Sebagai Kota Bertaraf Internasional Yang Keren.

2.1.2 Kondisi Geografis

Gambar 2. 2 Peta Kota Bekasi



Sumber: UEU.Digital Repository, 2025

Kota Bekasi merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Jawa Barat. Kota Bekasi merupakan salah satu kota terbesar yang berada di Indonesia. Letak astronomis memiliki posisi strategis , terbentang antara antara 106°48'28" hingga 107°27'29" Bujur Timur dan 6°10'6" hingga 6°30'6" Lintang Selatan. Letak geografis ini memberikan Kota Bekasi mempunyai iklim tropis yang khas, dengan suhu rata-rata yang cenderung hangat sepanjang tahun. Luas wilayah Kota Bekasi sekitar 210,49 km². Topografi Kota Bekasi didominasi oleh dataran rendah yang relatif datar, dengan kemiringan lahan yang sangat landai, berkisar antara 0 hingga 2 persen. Elevasi wilayah ini bervariasi mulai dari 28 meter hingga 110 meter di

atas permukaan laut, menciptakan lanskap perkotaan yang ideal untuk pengembangan infrastruktur dan pemukiman.

Kota Bekasi berbatas langsung dengan kota dan kabupaten yang ada di Jawa Barat dan DKI Jakarta :

1. Sebelah utara : Kabupaten Bekasi;
2. Sebelah Selatan : Kabupaten dan Kota Depok;
3. Sebelah Barat : Provinsi DKI Jakarta;
4. Sebelah Timur : Kabupaten Bekasi;

Kota Bekasi memiliki luas 210,49 km² yang terdiri dari 12 Kecamatan dan 56 Kelurahan dengan rincian sebagai berikut :

1. Medan Satria : Harapan Mulya, Kalibaru, Medan Satria, Pejuang.
2. Bekasi Utara : Harapan Jaya, Kaliabang Tengah, Perwira, Harapan Baru, Teluk Pucung, Marga Mulya.
3. Bekasi Timur : Margahayu, Bekasi Jaya, Aren Jaya, Duren Jaya.
4. Rawalumbu : Bojong Menteng, Bojong Rawalumbu, Pengasinan, Sepanjang Jaya.
5. Mustika Jaya : Cimuning, Mustika Jaya, Mustikasari, Padurenan.
6. Bantar Gebang : Bantar Gebang, Ciketing Udik, Cikiwul, Sumur Batu.
7. Bekasi Barat : Bintara, Bintara Jaya, Jakasampurna, Kota, Kranji.
8. Bekasi Selatan : Jakamulya, Jakasetia, Kayuringin Jaya, Marga Jaya, Pekayon Jaya.
9. Jatiasih : Jatikramat, Jatiasih, Jatiluhur, Jatimekar Jatirasa, Jatisari.

10. Pondok Melati : Jatimelati, Jatimurni, Jatirahayu, Jatiwarna.
11. Jatisampurna : Jatikarya, Jatiraden, Jatirangga, Jatiranggon, Jatisampurna.
12. Pondok Gede : Jatibening, Jatibening Baru, Jaticempaka, Jatimakmur, Jatimakmur.

3.1.3 Kondisi Demografi

Secara Keseluruhan Kota Bekasi mempunyai jumlah penduduk sebesar 2.644.058,0. Sehingga laju pertumbuhan penduduk kota Bekasi adalah sekitar 1,04% berdasarkan data yang dipublikasikan Februari 2025. Menurut (BPS Kota Bekasi 2024) yang terdiri dari 12 Kecamatan dan 56 Kelurahan yang ada di Kota Bekasi. Secara lebih lanjut berikut rincian jumlah penduduk Kota Bekasi:

Tabel 2. 1 Jumlah Laju Penduduk dan Kepadatan Kota Bekasi

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	Pondok Gede	253.935
2	Jatisampurna	133.237
3	Pondok Melati	132.448
4	Jatiasih	270.344
5	Bantargebang	112.370
6	Mustikajaya	239.726
7	Bekasi Timur	261.795
8	Rawalumbu	226.482
9	Bekasi Selatan	214.400
10	Bekasi Barat	286.309
11	Medansatria	163.069
12	Bekasi Utara	349.943
	Total Kota Bekasi	2.644.058

Sumber. BPS.go.id, 2025

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa penduduk Kota Bekasi terbagi di beberapa daerah seperti Pondok Gede, Jatisampurna, Pondok Melati, Jatiasih, Bantargebang, Mustikajaya, Bekasi Timur, Rawalumbu, Bekasi Selatan, Bekasi Barat, Medansatria, dan Bekasi Utara. Dapat dilihat data tabel di atas merupakan data pada tahun 2025 yang menunjukkan populasi di Kota Bekasi sebanyak 2.644.058,0 juta jiwa.

2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi

Sesuai dengan ketentuan Pasal 8 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tanggung jawab untuk menerbitkan, mencetak, dan mendistribusikan dokumen kependudukan, serta melaksanakan proses verifikasi dan validasi terhadap data yang disampaikan oleh masyarakat. Pelaksanaan tugas tersebut menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang bertujuan untuk menjamin keakuratan data penduduk. Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat tidak dapat dipisahkan dari penggunaan dokumen kependudukan karena dokumen tersebut menjadi bukti identitas resmi yang memiliki kekuatan hukum.

Berbagai jenis dokumen kependudukan yang dilayani oleh Pemerintah Kota Bekasi meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, pencatatan pengakuan anak, pengangkatan anak, hingga pengesahan anak. Dokumen-dokumen tersebut memiliki fungsi penting dalam menjamin

pengakuan hukum atas status dan identitas seseorang. Salah satu dokumen yang paling mendasar adalah Kartu Keluarga yang berfungsi sebagai bukti hubungan antaranggota keluarga dan menjadi dasar dalam berbagai pelayanan publik lainnya.

Kepemilikan dokumen kependudukan tidak hanya memberikan kepastian hukum bagi masyarakat, tetapi juga menjadi syarat utama dalam memperoleh berbagai layanan publik dan perlindungan sosial dari pemerintah. Di sisi lain, keberadaan data kependudukan yang akurat sangat diperlukan oleh pemerintah untuk menjaga validitas basis data kependudukan serta mendukung penyusunan kebijakan publik yang tepat sasaran. Oleh karena itu, administrasi kependudukan memiliki posisi yang sangat strategis dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan pelayanan publik yang berkualitas.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Bekasi berpedoman pada Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa administrasi kependudukan mencakup kegiatan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan data kependudukan untuk mendukung berbagai sektor pembangunan. Dengan demikian, administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai pelayanan administratif, tetapi juga sebagai sumber data penting dalam proses pembangunan daerah.

Dalam pelaksanaannya, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pengelolaan

data kependudukan secara terintegrasi pada seluruh tingkatan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akurasi pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penggunaan sistem berbasis digital juga diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan sekaligus meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pengelolaan data penduduk.

Sebagai instansi pelaksana, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi memiliki peran dalam memberikan perlindungan, pengakuan, dan kepastian hukum atas status pribadi setiap penduduk. Berbagai layanan yang diselenggarakan antara lain pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan, penerbitan Kartu Keluarga, KTP elektronik, Kartu Identitas Anak, surat keterangan kependudukan, hingga pencatatan berbagai peristiwa kependudukan dan pencatatan sipil. Seluruh layanan tersebut dilaksanakan berdasarkan persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku guna menjamin tertib administrasi kependudukan di Kota Bekasi

2.3 Aplikasi *E- Open2.0*

Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) mengembangkan layanan *Electronic Online* Pelayanan (*E-Open*) yang digunakan untuk memfasilitasi berbagai pengurusan dokumen administrasi kependudukan secara daring. Pada awal penerapannya, *E- Open2.0* dikembangkan dalam bentuk aplikasi *mobile* yang dapat diunduh melalui *Play Store*. Sistem tersebut memungkinkan masyarakat untuk mengajukan berbagai layanan administrasi kependudukan secara elektronik melalui telepon pintar. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai keterbatasan, seperti ketergantungan

pada perangkat dan sistem operasi tertentu, kebutuhan pembaruan aplikasi secara berkala, serta kendala akses yang dialami sebagian masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi pelayanan telah memberikan kemudahan, masih terdapat hambatan yang dapat memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem yang lebih fleksibel dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pada tanggal 20 Juni 2024 PJ Wali Kota Bekasi Gani Muhammad meresmikan peluncuran aplikasi *E-Open2.0* , guna memaksimalkan dan memperbarui pelayanan administrasi kependudukan. perpindahan aplikasi *E- Open2.0* berbentuk webbased yang dimana sebelumnya di akses terlebih dahulu menggunakan *google playstore* untuk mendapatkan aplikasi itu. Menurut kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi bapak Taufiq Hidayat

“ dengan berbasis website masyarakat tidak perlu lagi mengunduh aplikasi yang tidak semua platform atau jenis smartphone bisa mengunduhnya, namun dengan mengakses website, siapapun dan berbagai device bisa dengan mudah serta cepat mendapatkan berbagai layanan adminduk yang tersedia," ucapnya.”

Penerapan inovasi berbasis website based application pada iterasi terbaru *E-Open2.0* menandai pergeseran signifikan dalam strategi pelayanan publik di Kota Bekasi. Dengan mengadopsi format berbasis web melalui laman resmi *www.e-open.id*, sistem ini menghilangkan hambatan teknis yang sering ditemui pada aplikasi konvensional, seperti kewajiban mengunduh perangkat lunak tambahan atau kendala kapasitas penyimpanan pada perangkat pengguna. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas secara inklusif bagi seluruh lapisan

masyarakat, tetapi juga memastikan bahwa layanan kependudukan dapat dijangkau secara instan melalui berbagai jenis peramban (browser) baik dari perangkat seluler maupun komputer. bahwa setiap aktivitas pengguna dalam aplikasi *E-Open2.0* memiliki landasan hukum yang kuat dan terlindungi sepenuhnya secara yuridis.

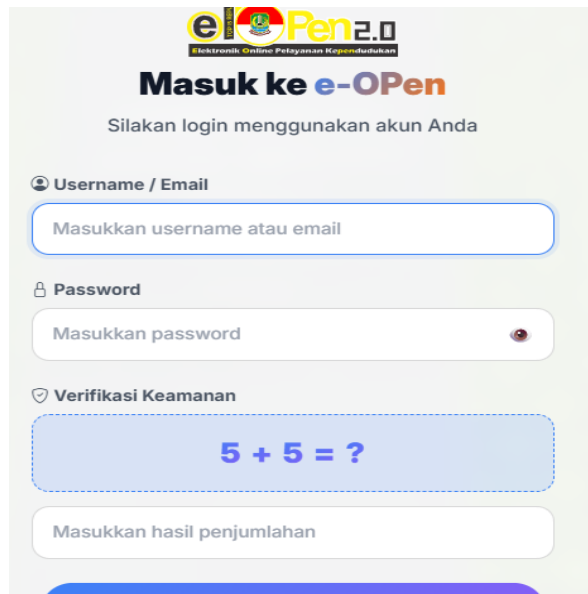
Keunggulan utama *E-Open 2.0* dibanding sistem manual adalah efisiensi pelayanan. Warga tidak perlu mengambil cuti kerja hanya untuk datang ke kantor. Selain itu, sistem digital membuat proses lebih transparan karena masyarakat dapat memantau status permohonan secara langsung. Jika dokumen sedang diverifikasi, diproses, atau telah selesai, informasi tersebut dapat dilihat melalui akun masing-masing. Dengan begitu masyarakat tidak perlu bolak-balik datang hanya untuk menanyakan perkembangan berkas.

Walaupun memberikan banyak kemudahan, penggunaan *E-Open2.0* tetap memiliki tantangan. Beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan menggunakan teknologi digital, lupa kata sandi akun, ukuran file terlalu besar saat upload, atau jaringan internet yang kurang stabil. Oleh karena itu, pemerintah tetap perlu menyediakan pendampingan, layanan bantuan informasi, dan sosialisasi kepada masyarakat agar semua lapisan warga dapat memanfaatkan sistem ini secara optimal. Pendekatan pelayanan ramah dan edukatif sangat penting agar inovasi digital benar-benar dirasakan manfaatnya.

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi kependudukan melalui website atau aplikasi *E-Open 2.0* yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi merupakan langkah maju dalam modernisasi pelayanan publik.

Serta ada surey kepuasan masyarakat dan standar pelayanan tahun sebelumnya yang bisa di lihat oleh masyarakat pada tahun sebelumnya.

Gambar 2. 4 Pendaftaran Akun *E-Open 2.0*



Sumber: *E-Open 2.0*, 2026

Dalam membuat akun *E-Open20*. Masyarakat diharapkan mengisi terlebih dahulu data diri dari masyarakat. Seperti nama lengkap nomor induk keluarga (NIK) , alamat e- mail, nomor telepon pribadi yang masih aktif, nomor kartu keluarga dan alamat domisil tempat tinggal .ketika sudah membuat akun dipastikan masyarakat ingin menggunakan layanan sesuai yang di butuhkan berikut ada layanan inovatif yang berada di dalam aplikasi *E- Open2.0* .

Pada aplikasi atau website ini juga menampilkan beberapa jenis layanan administrasi kependudukan seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akte Kematian , Perekaman KTP EL. Berikut gambar fitur layanan :

Gambar 2. 5 Fitur Layanan Administrasi Kependudukan



Sumber: E-Open 2.0, 2026

1. Layanan KTP Elektronik (KTP-el)

Layanan KTP elektronik pada aplikasi *E-Open 2.0* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi yang berkaitan dengan identitas kependudukan. Layanan ini meliputi pengajuan KTP elektronik baru, penggantian KTP yang hilang atau rusak, serta pelayanan lain yang berhubungan dengan pembaruan data identitas penduduk. Pemanfaatan sistem digital dalam proses pelayanan tersebut bertujuan untuk mempersingkat waktu pelayanan serta mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan tatap muka.

Keberadaan layanan KTP-el secara daring menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Bekasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Selain memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, sistem ini juga membantu aparatur dalam melakukan pengelolaan administrasi secara lebih terstruktur. Dengan demikian, pelayanan KTP-el berbasis digital menjadi salah satu bentuk implementasi *E-Government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

2. Layanan Kartu Keluarga (KK)

Layanan Kartu Keluarga (KK) pada *E-Open2.0* disediakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan administrasi keluarga, seperti penerbitan KK baru, perubahan data anggota keluarga, pemisahan KK, maupun pembaruan informasi lainnya. Seluruh proses pengajuan dilakukan secara daring melalui sistem yang telah terintegrasi sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah.

Digitalisasi pelayanan KK memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik. Masyarakat tidak lagi diharuskan untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil hanya untuk mengurus perubahan data keluarga. Selain itu, sistem yang terkomputerisasi juga dapat meminimalkan kesalahan administrasi dan mendukung terciptanya basis data kependudukan yang lebih akurat dan mutakhir.

3. Layanan Kartu Identitas Anak (KIA)

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan dokumen identitas resmi yang diberikan kepada anak berusia di bawah 17 tahun dan belum menikah. Melalui aplikasi *E-Open 2.0*, masyarakat dapat mengajukan pembuatan KIA secara daring dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Kota Bekasi.

Penyediaan layanan KIA secara digital menunjukkan perhatian pemerintah terhadap pemenuhan hak identitas bagi setiap anak. Identitas yang dimiliki sejak usia dini memiliki peran penting dalam memperoleh berbagai layanan publik, seperti pendidikan dan kesehatan. Oleh karena itu, kemudahan akses terhadap pelayanan KIA menjadi langkah strategis dalam mendukung tertib administrasi kependudukan sejak usia anak.

4. Layanan Akta Kelahiran

Layanan akta kelahiran pada aplikasi *E-Open2.0* bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam melakukan pencatatan kelahiran dan memperoleh dokumen akta kelahiran secara lebih cepat dan mudah. Pengajuan permohonan dapat dilakukan secara daring dengan mengunggah dokumen persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.

Akta kelahiran merupakan dokumen dasar yang sangat penting karena menjadi bukti sah mengenai status dan identitas seseorang. Digitalisasi layanan ini diharapkan mampu meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di masyarakat sekaligus mendukung terciptanya data kependudukan yang lebih valid. Selain itu,

kemudahan akses pelayanan juga dapat mendorong kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pencatatan peristiwa kelahiran.

5. Layanan Akta Kematian

Layanan akta kematian merupakan pelayanan yang diberikan untuk mencatat peristiwa kematian penduduk dan menerbitkan dokumen akta kematian sebagai bukti hukum yang sah. Melalui *E-Open2.0*, masyarakat dapat mengajukan permohonan penerbitan akta kematian secara daring dengan melengkapi dokumen yang diperlukan.

Pencatatan kematian memiliki peran penting dalam menjaga validitas data kependudukan. Dengan adanya layanan berbasis digital, proses pelaporan kematian dapat dilakukan secara lebih cepat sehingga pemerintah dapat melakukan pembaruan data secara tepat waktu. Hal ini penting untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian data yang dapat memengaruhi pelaksanaan berbagai program dan kebijakan publik.

6. Layanan Perekaman KTP-el

Layanan perekaman KTP elektronik diperuntukkan bagi masyarakat yang telah memenuhi syarat usia untuk memiliki KTP-el. Pelayanan ini mencakup proses perekaman data biometrik sebagai bagian dari sistem identifikasi kependudukan nasional yang terintegrasi.

Keberadaan layanan perekaman KTP-el menunjukkan upaya pemerintah dalam meningkatkan cakupan kepemilikan identitas penduduk. Data biometrik yang tersimpan dalam sistem dapat mendukung keamanan identitas dan mengurangi potensi penyalahgunaan dokumen kependudukan. Selain itu, pelayanan ini juga menjadi langkah penting dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kota Bekasi.

Pada aplikasi atau website ini juga menampilkan beberapa jenis layanan inovasi khusus dengan nama – nama unik (akronim khas Bahasa Bekasi), Berikut adalah pengembangan penjelasan lebih layanan yang tersedia pada portal *E-Open2.0* Kota Bekasi, dengan penjelasan detail dengan masing – masing pelayanan yang ada.

Gambar 2. 6 Fitur Layanan Inovasi Danta'in Pario



Sumber: *E-Open 2.0*, 2026

DANTAIN PATRIOT (Daftar Antrean Online Terintegrasi On The Spot) merupakan inovasi pelayanan berupa sistem antrean daring yang diterapkan pada

pelayanan KTP elektronik di Kota Bekasi. Inovasi ini dikembangkan untuk mengatasi permasalahan antrean panjang yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Melalui sistem antrean online, masyarakat dapat memperoleh kepastian jadwal pelayanan sehingga waktu tunggu menjadi lebih efisien. Dari sudut pandang pelayanan publik, inovasi ini menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses pelayanan.

Gambar 2. 7 Fitur Layanan Inovasi Duduk Mesra



Sumber: *E-Open 2.0*, 2026

PAMOR SAPA WARGA merupakan inovasi pelayanan yang berfokus pada penguatan hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui komunikasi yang lebih intensif dan responsif. Program ini bertujuan meningkatkan kualitas interaksi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Melalui pendekatan yang lebih dekat dengan masyarakat, pemerintah dapat memahami kebutuhan dan harapan pengguna layanan secara lebih komprehensif. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih tepat sasaran dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Gambar 2. 8 Fitur Layanan Inovasi Anduk Bang Bek



Sumber: *E-Open 2.0*, 2026

ANDUK BANG BEK merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat berkebutuhan khusus, terutama penyandang disabilitas dan warga dengan keterbatasan mobilitas. Pelayanan dilakukan melalui mobil layanan khusus yang mendatangi langsung lokasi masyarakat yang membutuhkan.

Program ini menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Bekasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan. Dengan pendekatan

jemput bola, pemerintah berupaya memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang sama terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Gambar 2. 9 Fitur Layanan Inovasi Mantel Gadis



Sumber: *E-Open 2.0*, 2026

MANTEL GADIS merupakan program perekaman KTP elektronik secara kolektif yang dilaksanakan di lingkungan sekolah. Sasaran utama program ini adalah pelajar yang telah memasuki usia wajib memiliki KTP elektronik.

Pelaksanaan perekaman di sekolah menunjukkan pendekatan proaktif pemerintah dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Program ini juga mendukung percepatan kepemilikan identitas penduduk bagi generasi muda sehingga tertib administrasi kependudukan dapat diwujudkan sejak dini.

Gambar 2. 10 Fitur Layanan inovasi Pamor Sapa Warga



Sumber: *E-Open 2.0*, 2026

PAMOR SAPA WARGA merupakan inovasi pelayanan yang berfokus pada penguatan hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui komunikasi yang lebih intensif dan responsif. Program ini bertujuan meningkatkan kualitas interaksi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui pendekatan yang lebih dekat dengan masyarakat, pemerintah dapat memahami kebutuhan dan harapan pengguna layanan secara lebih komprehensif. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih tepat sasaran dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Gambar 2. 11 Fitur Layanan Inovasi Motto KTP



Sumber: *E-Open 2.0*, 2026

MOTO KTP merupakan layanan yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan pembaruan foto pada KTP elektronik sesuai ketentuan yang berlaku. Inovasi ini hadir sebagai bentuk penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat terkait identitas diri. Meskipun bersifat spesifik, layanan ini menunjukkan adanya fleksibilitas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat tanpa mengabaikan ketentuan administratif yang berlaku.

Gambar 2. 12 Fitur Layanan Inovasi MOTEKAR BERSAHAJA



Sumber: *E-Open 2.0*, 2026

MOTEKAR BERSAHAJA merupakan inovasi pelayanan percepatan penerbitan KTP elektronik yang hilang atau rusak dengan target penyelesaian dalam waktu satu jam. Layanan ini diselenggarakan di Mall Pelayanan Publik sebagai upaya meningkatkan kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi tersebut mencerminkan komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif dan responsif. Kecepatan penyelesaian dokumen menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

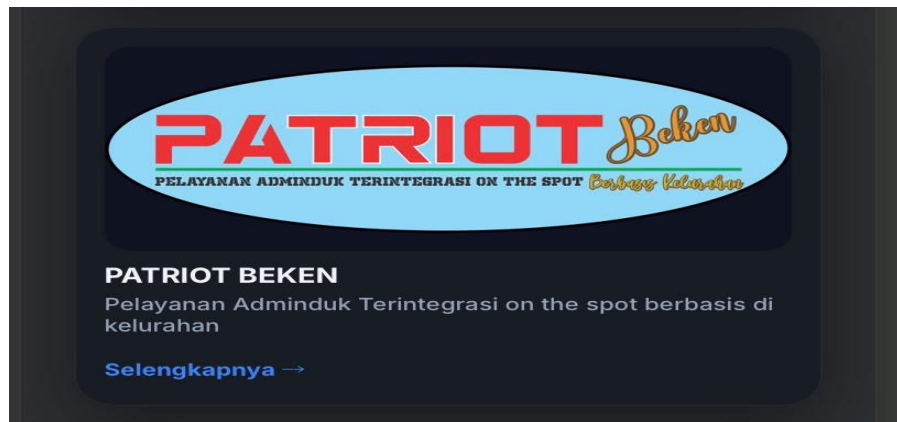
Gambar 2. 13 Fitur Layanan Inovasi PERMISI



Sumber: *E-Open 2.0*, 2026

PERMISI merupakan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang melakukan perpindahan penduduk masuk dan menjadi warga Kota Bekasi. Pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah proses administrasi perpindahan penduduk secara tertib dan terintegrasi. Keberadaan layanan ini penting dalam mendukung pengelolaan data kependudukan yang akurat. Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat, layanan perpindahan penduduk juga membantu pemerintah dalam melakukan perencanaan pembangunan berbasis data kependudukan yang valid.

Gambar 2. 14 Fitur Layanan Inovasi PATRIOT BEKEN



Sumber: *E-Open 2.0*, 2026

PATRIOT BEKEN merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan secara terintegrasi di tingkat kelurahan. Tujuan utama program ini adalah mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih mudah dijangkau. Pelayanan berbasis kelurahan menunjukkan adanya upaya desentralisasi pelayanan publik pada tingkat yang lebih dekat dengan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara lebih cepat tanpa harus datang ke kantor pusat pelayanan.

Gambar 2. 15 Fitur Layanan Inovasi PATRIOT MANTAP



Sumber: *E-Open 20*, 2026

PATRIOT MANTAP merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan pada malam hari melalui pelayanan tatap muka. Program ini dirancang untuk mengakomodasi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada jam kerja normal. Inovasi ini mencerminkan orientasi pelayanan publik yang berfokus pada kebutuhan masyarakat. Fleksibilitas waktu pelayanan menjadi bentuk adaptasi pemerintah terhadap dinamika aktivitas masyarakat perkotaan yang beragam.

Gambar 2. 16 Fitur Layanan Inovasi PECAK PATIN

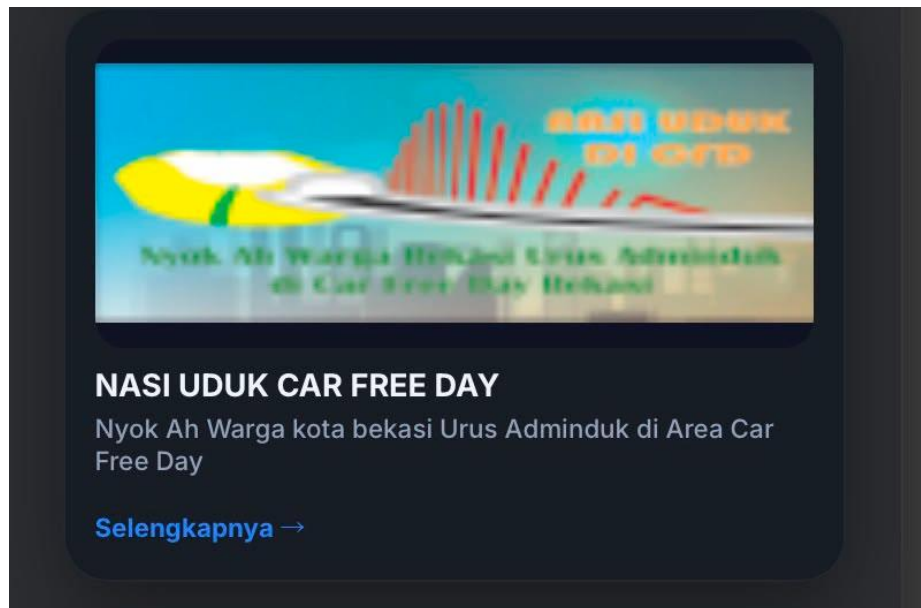


Sumber: *E-Open 2.0*, 2026

PECAK PATIN merupakan program integrasi pelayanan pencatatan kelahiran yang bertujuan mempercepat penerbitan dokumen kependudukan bagi bayi yang baru lahir. Program ini dilakukan melalui kerja sama dengan fasilitas pelayanan kesehatan. Kolaborasi antarinstansi dalam pelayanan pencatatan kelahiran menunjukkan pentingnya integrasi sistem dalam mewujudkan pelayanan

yang efektif. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat dapat memperoleh dokumen kependudukan secara lebih cepat dan mudah.

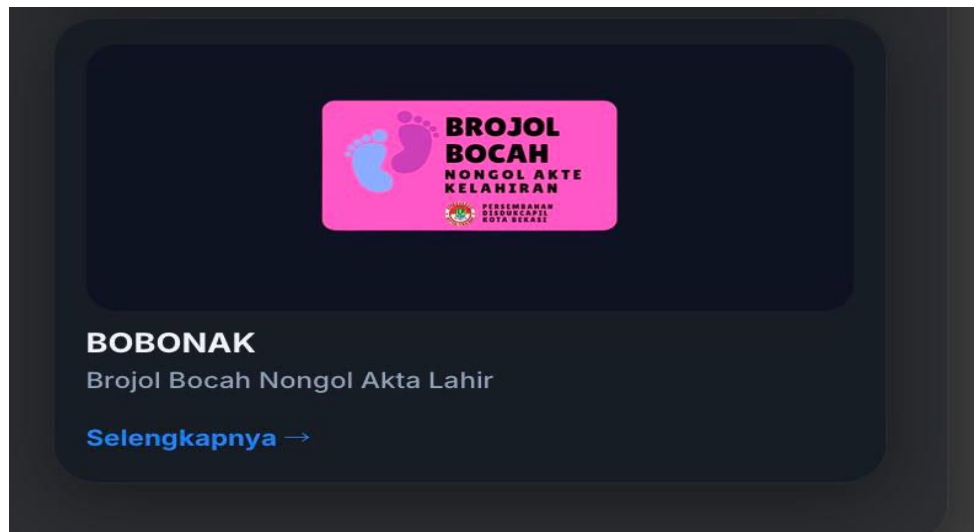
Gambar 2. 17 Fitur Layanan Inovasi NASI UDUK *CAR FREE DAY*



Sumber: *E-Open 2.0*, 2026

NASI UDUK CAR FREE DAY merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan pada kegiatan Car Free Day. Program ini bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan ruang publik. Pelaksanaan pelayanan di area Car Free Day menunjukkan adanya kreativitas pemerintah dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan. Inovasi ini juga menjadi sarana edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan.

Gambar 2. 18 Fitur Layanan Inovasi BOBONAK



Sumber: *E-Open 2.0*, 2026

BOBONAK (Brojol Bocah Nongol Akta Lahir) merupakan inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi bayi baru lahir yang terintegrasi dengan fasilitas pelayanan kesehatan. Program ini bertujuan mempercepat kepemilikan akta kelahiran sejak bayi dilahirkan. Inovasi tersebut mencerminkan upaya pemerintah dalam menjamin pemenuhan hak identitas bagi setiap warga negara sejak lahir. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, integrasi antarinstansi juga mendukung terwujudnya administrasi kependudukan yang lebih tertib dan komprehensif.