

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

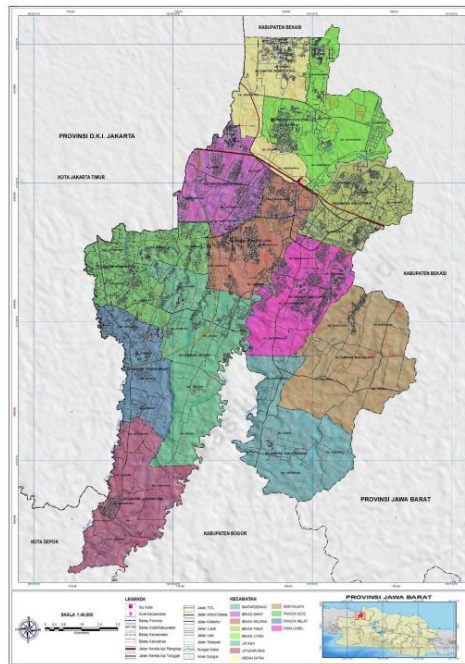
2.1 Gambaran Umum Kota Bekasi

2.1.1 Kondisi Geografis

Kota Bekasi adalah sebuah kota metropolitan yang terletak di Provinsi Jawa Barat dan termasuk bagian dari wilayah JABODETABEK (Jakarta-Bogor-Depok-Tangerang-Bekasi) karena wilayah selatan kota ini yang berbatasan dengan Kabupaten Bogor, sementara bagian baratnya bersinggungan dengan Provinsi DKI Jakarta. Di sisi lain, bagian utara dan timur Kota Bekasi memiliki batas administratif dengan Kabupaten Bekasi. Kota Bekasi juga dijuluki sebagai “Kota Patriot” yang didasarkan dari sejarah perjuangan gigih rakyatnya akan perjuangan kemerdekaan Indonesia. Dengan luas area sejumlah 213,12 kilometer persegi, Kota Bekasi tercatat memiliki populasi sejumlah 2.644.058 pada tahun 2024 (BPS, 2024).

Adapun secara astronomis, Kota Bekasi berada di antara garis bujur 106°48’28” - 107°27’29” Timur dan garis lintang 6°10’6” - 6°30’6” Selatan. Karakteristik geografis Kota Bekasi adalah wilayah dataran dengan gradasi kemiringan berkisar 0 - 2 % serta ketinggian antara 28 meter hingga 110 meter di atas permukaan laut. Wilayah daerah Kota Bekasi terbagi menjadi 12 wilayah kecamatan yang diantaranya yaitu Pondokgede, Jatisampurna, Pondok Melati, Jatiasih, Bantar Gebang, Mustika Jaya, Bekasi Timur, Rawalumbu, Bekasi Selatan, Bekasi Barat, Medansatria, dan Bekasi Utara.

Gambar 2.1 Peta Wilayah Administrasi Kota Bekasi



Sumber : Badan Pusat Statistika, 2024

2.1.2 Kondisi Kependudukan

Kota Bekasi menurut Badan Pusat Statistika tahun 2024 tercatat memiliki jumlah penduduk sebesar 2,64 jiwa yang diantaranya terbagi atas 1,32 juta laki-laki dan 1,32 juta perempuan. Dengan luas total menyentuh 213,12 km², mayoritas populasi penduduk di daerah kecamatan Kota Bekasi mempunyai tingkat kepadatan yang cukup banyak yakni diantaranya :

Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Bekasi Tahun 2024

Kecamatan	Jumlah Penduduk (jiwa)	Kepadatan Penduduk
Pondok Gede	253.935	14.569
Jatisampurna	133.237	6.599

Kecamatan	Jumlah Penduduk (jiwa)	Kepadatan Penduduk
Pondok Melati	132.448	12.019
Jatiasih	270.344	11.144
Bantargebang	112.370	5.840
Mustikajaya	239.726	9.682
Bekasi Timur	261.795	17.882
Rawalumbu	226.482	13.441
Bekasi Selatan	214.400	13.561
Bekasi Barat	286.309	19.215
Medansatria	163.069	12.344
Bekasi Utara	349.943	16.816
Kota Bekasi	2.644.058	12.406

Sumber : Badan Pusat Statistika, 2024

Berdasarkan data tersebut, Kecamatan Bekasi Utara menempati posisi pertama sebagai kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak sejumlah 349.943 ribu jiwa (13,24%) dan kepadatan populasi melebihi 10.000 jiwa/km². Adapun beberapa kecamatan lainnya dengan kepadatan tinggi yaitu Bekasi Barat, Bekasi Timur, Pondok Gede, Bekasi Selatan, Rawalumbu, Pondok melati, dan Jatiasih. Sedangkan kecamatan dengan populasi penduduk terendah yakni Bantargebang sebanyak 112.370 ribu jiwa (4,25%). Dengan posisinya yang berbatasan dengan DKI Jakarta, Jumlah penduduk Kota Bekasi diperkirakan akan terus bertambah pada pertahunnya.

2.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

2.2.1 Tugas, fungsi, dan Wewenang Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi atau juga disingkat menjadi Disdukcapil Kota Bekasi pada dasarnya merupakan instansi yang berfungsi sebagai komponen yang memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan fungsi pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Menurut Peraturan Walikota Bekasi Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja, Disdukcapil Kota Bekasi adalah perangkat daerah dan juga unsur pembantu Wali Kota yang memiliki tugas dalam melaksanakan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil untuk warga yang ada di daerah Kota Bekasi (LKIP Disdukcapil, 2024).

Dalam menyelenggarakan tugas, Disdukcapil Kota Bekasi memiliki fungsi yaitu membuat dan menentukan rencana strategis dan rencana kerja dinas serta petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan yang mencakup bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan visi dan misi Daerah; memberikan pelayanan dan pengembangan terhadap komponen di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta melaksanakan jalinan kolaborasi dengan perangkat daerah, instansi atau lembaga yang berkaitan dalam pelaksanaan kegiatan dinas; penyusunan dan penyampaian laporan keuangan dan laporan akuntabilitas instansi melalui sekretaris daerah untuk kepala daerah dengan sesuai ketentuan yang berlaku (LKIP Disdukcapil, 2024).

2.2.2 Struktur Organisasi

Menurut Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah perangkat daerah yang dibentuk dalam pemerintahan Kota Bekasi. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi menurut LKIP Disdukcapil tahun 2024 meliputi :

- a. Kepala Dinas, yang bertugas untuk memberikan bantuan kepada wali kota akan pelaksanaan fungsi kegiatan pemerintahan dan memimpin, mengawasi, serta mengatur perumusan kebijakan teknis.
- b. Sekretariat, yang bertugas untuk memberikan bantuan kepada kepala dinas dalam mengatur pelaksanaan pelayanan teknis administratif kegiatan dan memimpin serta ketatausahaan seperti yaitu hal-hal umum, perencanaan, serta kepegawaian dan keuangan.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, yang bertugas untuk memberikan bantuan kepada kepala dinas akan mengelola, mengawasi, dan mengatur formulasi kebijakan teknis dan pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang merupakan wewenang dinas termasuk perpindahan dan kedatangan penduduk, identitas penduduk, serta pendaftaran penduduk
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, yang bertugas untuk memberikan bantuan kepada kepala dinas akan mengelola, mengawasi, dan mengatur formulasi kebijakan teknis dan pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang

merupakan wewenang dinas termasuk perkawinan dan perceraian, kelahiran dan kematian, serta perubahan status anak, dan kewarganegaraan.

- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, yang bertugas untuk memberikan bantuan kepada kepala dinas akan mengelola, mengawasi, dan mengatur formulasi kebijakan teknis dan pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang merupakan wewenang dinas termasuk sistem informasi administrasi kependudukan, pengerjaan dan penyampaian data kependudukan, serta pengelolaan sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, yang bertugas untuk memberikan bantuan kepada kepala dinas akan mengelola, mengawasi, dan mengatur formulasi kebijakan teknis serta pelaksanaan kegiatan dan inovasi pelayanan.

2.3 Inovasi E-Open 2.0

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi telah mengembangkan banyak inovasi dengan tujuan untuk memfasilitasi kemudahan pada masyarakat Kota Bekasi dalam mendapatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan salah satunya yaitu melalui inovasi e-open (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan) yang saat ini telah melakukan pembaharuan menjadi e-open 2.0 yang berbasis website sesuai dengan adaptasi ketentuan peraturan yang telah ditetapkan Kementerian Dalam Negeri. Inovasi e-open 2.0 sendiri bisa diakses kapanpun dan darimanapun pada perangkat elektronik tanpa harus instalasi kembali.

Adapun produk layanan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Bekasi umumnya terdiri atas dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diantaranya meliputi akta kelahiran dan kematian, e-KTP, surat pindah dan datang, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Kartu Keluarga (KK). Inovasi e-open 2.0 sendiri merupakan sistem yang dihadirkan Disdukcapil untuk mempermudah dalam mengatur kuota layanan antrian di seluruh daerah Kota Bekasi. Setiap kecamatan di Kota Bekasi setidaknya memiliki satuan petugas Pamor yang berperan penting untuk menghubungkan masyarakat dengan Disdukcapil Kota Bekasi, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat kecamatan ataupun titik layanan lainnya yang disediakan. Untuk jenis pelayanan cetak KTP-el dan akta masyarakat dapat melakukan pendaftaran *online* pada inovasi e-open 2.0 untuk mendapatkan kuota antrian layanan, sedangkan untuk jenis pelayanan lainnya masyarakat bisa langsung datang ke lokasi untuk memenuhi kebutuhannya.

2.3.1 Fitur layanan Pada Inovasi E-Open 2.0

Adapun beberapa fitur layanan yang dihadirkan Disdukcapil Kota Bekasi melalui inovasi e-open 2.0 yaitu diantaranya :

- a. MOTO KTP, merupakan fitur layanan pada inovasi e-open 2.0 yang menyediakan kuota layanan untuk ganti foto Ktp-el bagi masyarakat Kota Bekasi. Selain ganti foto, masyarakat juga dapat merubah *signature* atau tanda tangan yang diinginkan. Adapun kuota layanan yang disediakan untuk MOTO KTP berjumlah maksimal 15 orang/hari dan berada di titik layanan Disdukcapil Kota Bekasi dengan jam operasional pada hari Senin-Jumat,

sehingga menjadi lokus untuk sampel pengguna e-open 2.0 yang diambil pada penelitian ini.

Gambar 2.2 Pelayanan Ganti Foto KTP di Disdukcapil Kota Bekasi



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026

- b. LOPER KTP-EL, merupakan fitur layanan pada inovasi e-open 2.0 yang menyediakan kuota untuk cetak Ktp hilang/rusak bagi masyarakat Kota Bekasi. Layanan LOPER KTP-EL (Loket Pengambilan Mandiri KTP-EL) pada dasarnya dilakukan secara drive-thru, dimana masyarakat diharuskan untuk melakukan pendaftaran online terlebih dahulu melalui website inovasi e-open 2.0 untuk mendapatkan kuota layanan cetak ktp hilang/rusak. Setelah mendaftar, masyarakat langsung dengan mudah dapat mengambil Ktp nya di loket tanpa harus turun dari kendaraan. LOPER KTP-EL merupakan layanan yang baru saja diresmikan pada bulan Agustus tahun 2025 di Disdukcapil Kota Bekasi. Adapun kuota layanan yang disediakan untuk LOPER KTP-EL berjumlah maksimal 50 orang/hari dan berada di titik layanan Disdukcapil Kota Bekasi dengan jam operasional pada hari

Senin-Jumat, sehingga menjadi lokus untuk sampel pengguna e-open 2.0 yang diambil pada penelitian ini.

Gambar 2.3 Pelayanan LOPER KTP-EL di Disdukcapil Kota Bekasi



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026

- c. PATRIOT MANTAP, merupakan fitur layanan pada inovasi e-open 2.0 yang menyediakan kuota pelayanan terintegrasi secara tatap muka dan langsung di tempat (*on the spot*) pada malam hari. Melalui fitur ini, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan permohonan untuk kuota pelayanan administrasi kependudukan pada malam hari seperti ganti foto ktp-el, cetak ktp hilang/rusak, akta, dan lain sebagainya. Layanan PATRIOT MANTAP sendiri pada dasarnya berada di titik layanan Disdukcapil Kota Bekasi dengan jam operasional hanya pada malam Sabtu.
- d. ANDUK BANG BEK, merupakan fitur layanan pada inovasi e-open 2.0 yang menyediakan kuota untuk pelayanan adminduk bagi yang berkebutuhan khusus. Layanan ini salah satunya dilakukan melalui pendaftaran *online* pada inovasi e-open 2.0 dan bersifat jemput bola bagi

masyarakat yang berkebutuhan khusus, lansia, sakit, maupun kelompok rentan lainnya dengan jam operasional Senin-Jumat.

- e. DANTAIN PATRIOT, merupakan fitur layanan pada inovasi e-open 2.0 yang menyediakan kebaruan dalam sistem antrian layanan administrasi kependudukan dengan menggabungkan sistem daring dan luring. Selain memberikan nomor antrian layanan untuk mengurangi penumpukan antrian di lokasi dan pelayanan yang tidak efisien demi menjaga kepuasan masyarakat, sistem ini juga memiliki tujuan guna memudahkan bagi masyarakat dalam memilih titik layanan dengan berdasarkan klasterisasi NIK dan jenis layanan. Adapun kuota layanan yang disediakan pada DANTAIN PATRIOT berjumlah maksimal 15-20 orang/hari dan berada di titik layanan tingkat kecamatan dengan jam operasional pada hari Senin-Jumat.
- f. NASI UDUK CAR FREE DAY, merupakan fitur layanan pada inovasi e-open 2.0 yang menyediakan kuota untuk pelayanan administrasi kependudukan pada area *car free day* dengan jam operasional pada hari Minggu. Adapun jenis pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan meliputi cetak ktp-el hilang/rusak, akta, dan KIA.
- g. MOTEKAR BERSAHAJA, merupakan fitur layanan pada inovasi e-open 2.0 yang menyediakan kuota layanan untuk permohonan KTP-EL seperti hilang/rusak dengan waktu dalam satu jam. Adapun jumlah kuota yang disediakan berjumlah 50 orang/hari di titik layanan Mal Pelayanan Publik dengan jam operasional hari Senin-Jumat.

- h. DUDUK MESRA, merupakan fitur layanan pada inovasi e-open 2.0 yang menyediakan layanan untuk pengaduan bagi masyarakat secara *online*. Adapun pelayanan ini dilakukan pada jam operasional hari Senin-Jumat.