



**ANALISIS IMPLEMENTASI APLIKASI *E-OPEN*
DI KOTA BEKASI TAHUN 2022**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan
Pendidikan Strata 1**

Penyusun

Shavira Putri Damayanthi

14010118140068

**PROGRAM STUDI POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA)

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama : Shavira Putri Damayanthi
2. Nim Induk Mahasiswa : 14010118140068
3. Tempat & Tanggal Lahir: Bekasi, 1 Mei 2000
4. Jurusan /Prodi : Ilmu Pemerintahan
5. Alamat : Villa Mutiara Gading D2/19, Setia asih,
Tarumajaya, Kab Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis dengan judul:

“Analisis Implementasi Aplikasi *e-open* Di Kota Bekasi Tahun 2022”

Ialah asli **Hasil Karya Ilmiah Saya Sendiri**, bukan hasil usaha ilmiah orang lain. Saya bersedia menerima sanksi akademik (pencabutan gelar kelulusan dan gelar sarjana), apabila ternyata karya ilmiah yang saya publikasikan tidak seluruhnya berasal dari penelitian yang saya lakukan di kemudian hari. Oleh karena itu, saya membuat surat pernyataan saya dengan itikad baik, kesadaran, dan tanggung jawab.

Semarang, 31 Mei 2023

Shavira Putri Damayanthi

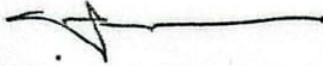
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Implementasi Aplikasi e-open Di Kota Bekasi
Tahun 2022
Nama Penyusun : Shavira Putri Damayanthi
Departemen : Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro
NIM : 14010118140068

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I
Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Dekan

Wakil Dekan I





Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP 196408271990011001






Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing

1. Dr. Nunik Retno Hermawati, S.Sos, M.Si (.....)
2. Hendra Try Ardianto, S.IP, M.A (.....)

Dosen Penguji

1. Dr. Nunik Retno Hermawati, S.Sos, M.Si (.....)
2. Hendra Try Ardianto, S.IP, M.A (.....)
3. Dr. Dewi Erowati, S.Sos, M.Si (.....)

MOTTO

**“APAPUN YANG MENJADI TAKDIRMU, AKAN MENCARI JALANNYA
UNTUK MENEMUKANMU”**

-ALI BIN ABI THALIB-

**PASTIKAN KAMU TIDAK MENYERAH APAPUN SITUASINYA,
JANGAN MENYERAH MESKIPUN KAMU MERASA INGIN
MENYERAH**

-MARK LEE

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang selalu menjadi tempat penulis ungkapkan segala keluh kesah dan senantiasa memberikan penulis jalan kemudahan, kelancaran dan yang sangat penulis sayangi.
2. Kedua orang tuaku tersayang , Papa Mustahal dan Mama Antik yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang serta dukungan do'a yang tiada hentinya, semangat maupun perhatian yang tak terhingga yang selalu dilimpahkan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi.
3. Adek penulis, Putri yang selalu mendengar segala curahan hati penulis. Sukses terus ya semoga cita-citanya terwujud dan bahagia selalu. Yudhis dan Yudha yang selalu mendukung, mendoakan dan membantu penulis dalam proses penyelesaian penelitian skripsi ini
4. Diri saya sendiri, yang sudah berjuang hingga penelitian ini berakhir, dan melawan rasa malas selama ini demi membahagiakan keluarga

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai implementasi aplikasi *e-open* di Kota Bekasi tahun 2022 tercakup dalam penelitian ini. Tujuan studi ini ialah untuk menginformasikan masyarakat umum tentang bagaimana aplikasi *e-open* diimplementasikan.

Dalam penelitian ini, metodologi kualitatif digunakan. Purposive sampling digunakan dalam wawancara semi-terstruktur untuk mengumpulkan data. Penelitian ini juga memanfaatkan studi pustaka sebagai bukti pendukung. Reduksi data, tampilan data, dan pengambilan kesimpulan ialah bagian dari analisis data. Penelitian ini menerapkan teori Edward III mencakup struktur birokrasi, komunikasi, sumber daya, dan disposisi.

Pada awal tahun 2020 Disdukcapil meluncurkan aplikasi administrasi kependudukan yaitu *e-open*, aplikasi ini muncul bersamaan dengan pandemic *covid-19* yang mana masyarakat tidak harus mendatangi Kantor Dinas karena segala pengajuan dan pengumpulan berkas diunggah melalui aplikasi *e-open*. Dokumen Kependudukan yang telah jadi dapat langsung diambil ditempat sejalan terhadap jadwal pengambilan yang dipilih melalui aplikasi. Melalui aplikasi *e-open*, anggota masyarakat dapat dengan mudah mendaftarkan permohonan administrasi kependudukan dari mana saja dan kapan saja. Aplikasi *e-open* memudahkan petugas dan masyarakat umum.

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi *e-open* sudah berjalan sebagaimana mestinya dan didukung oleh implementor *e-open* yang berperan dalam melaksanakan aplikasi *e-open*, namun pada pelaksanaan *e-open* masih terdapat permasalahan yaitu sosialisasi mengenai *e-open* tidak secara meluas kepada masyarakat karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya *e-open*.

Kata kunci: Implementasi, Aplikasi *e-open*, Pelayanan

ABSTRACT

This research discusses the implementation of e-open applications in Bekasi City in 2022 covered in this study. The purpose of this study is to inform the general public about how e-open applications are implemented.

In this study, qualitative methodology was used. Purposive sampling is used in semi-structured interviews to collect data. This research also utilizes literature studies as supporting evidence. Data reduction, data display, and inference making are all part of data analysis. This research applies Edward III's theory to include bureaucratic structure, communication, resources, and disposition.

In early 2020 Disdukcapil launched a population administration application, namely e-open, this application appeared in conjunction with the COVID-19 pandemic where people did not have to go to the Office Office because all submissions and file collections were uploaded through the e-open application. The finished Residence Document can be collected directly on the spot in line with the collection schedule selected through the application. Through the e-open application, members of the public can easily register applications for population administration from anywhere and anytime. The e-open application makes it easier for officers and the general public.

The results of this study show that the implementation of the e-open application has run as it should and is supported by the e-open implementor who plays a role in implementing the e-open application, but in the implementation of e-open masoh there is a problem, namely socialization about e-open is not widespread to the public because there are still many people who do not know the existence of e-open.

Keywords: Implementation, e-open application, online service

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “*Analisis Implementasi Aplikasi E-open di Kota Bekasi Tahun 2022*” dengan baik. Skripsi ini disusun melalui rangkain tahapan penelitian menuju proses penyelesaian Pendidikan Strata I di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini. Ucapan terimakasih ditujukan kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta kemudahan dan kelancaran kepada penulis.
2. Kedua orang tua, Papa Mustahal dan Mama Antik yang selalu memberikan dukungan doa dan memberi semangat yang tak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Bapak Dr. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin, selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
6. Ibu Dr. Dra. Rina Martini, M. Si, selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

7. Mas Wijayanto, S. IP., M. Si., Ph. D, selaku Sekretaris Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
8. Ibu Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si selaku dosen wali dan pembimbing penulis yang memberikan dukungan, bimbingan, arahan maupun kekuatan serta segala informasi terkait perkuliahan kepada penulis dengan sabar dan ikhlas sehingga penulis diberi kemudahan, kekuatan dan kelancaran.
9. Mas Hendra Try Ardianto.S.IP,M.A selaku dosen pembimbing penulis yang memerikan dukungan, bimbingan, arahan maupun kekuatan serta segala informasi terkait perkuliahan kepada penulis dengan sabar dan ikhlas sehingga penulis diberi kemudahan, kekuatan dan kelancaran.
10. Bapak Riza selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota yang telah membantu dalam menjadi narasumber wawancara dan pengumpulan informasi.
11. Bapak Luki selaku Kepala Pengolahan dan Penyajian Data Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota yang telah membantu dalam menjadi narasumber wawancara dan pengumpulan informasi.
12. Seluruh pihak yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dan memberi masukan dalam penyelesaian penelitian skripsi ini.

Semarang, 31 Mei 2023

Shavira Putri Damayanthi

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Penelitian Terdahulu.....	6
1.6 Kerangka Teori	8
1.6.1 Teori Kebijakan Publik.....	8
1.6.2 Teori Implementasi.....	11
1.6.3 E – Government.....	14
1.6.4 Kerangka Berfikir	23
1.7 Operasional Konsep.....	24
1.8. Metode Penelitian	25
1.8.1 Jenis Penelitian	25
1.8.2 Lokasi Penelitian	25

1.8.3 Subjek penelitian	26
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data	26
1.8.5 Sumber dan Jenis Data.....	27
1.8.6 Teknik Analisis Data	28
1.8.7 Analisis Data.....	28
BAB II GAMBARAN UMUM KOTA BEKASI DAN APLIKASI E-OPEN	29
2.1 Gambaran Umum Kota Bekasi.....	30
2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi	34
2.3 Aplikasi e-open.....	40
BAB III IMPLEMENTASI APLIKASI E-OPEN TAHUN 2022 DI KOTA BEKASI.....	59
3.1 Implementasi Aplikasi <i>E-open</i>	59
3.1.1 Komunikasi.....	67
3.1.2 Sumber Daya Pendukung Dalam Pelaksanaan <i>E-Open</i>	70
3.1.3 Disposisi	74
3.1.4 Struktur Birokrasi	76
3.2 Hambatan Dalam Implementasi <i>e-open</i>	78
BAB IV KESIMPULAN	80
4.1 Kesimpulan.....	82
4.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2022.....	34
Tabel 3. 1 Jumlah Penggunaan <i>e-open</i> tahun 2022	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 2. 1 Peta Kota Bekasi.....	33
Gambar 2. 2 Tampilan Proses Registrasi Akun <i>e-open</i>	43
Gambar 2. 3 Menu Tampilan <i>e-open</i>	44
Gambar 2. 4 Tampilan Pembuatan KK.....	47
Gambar 2. 5 Tampilan Registrasi KK	48
Gambar 2. 6 Status dalam pembuatan KK.....	49
Gambar 2. 7 Tahapan dalam pembuatan KTP EL.....	51
Gambar 2. 8 Tahapan Pembuatan Akta Kelahiran	53
Gambar 2. 9 Tahapan pembuatan Akta Kematian melalui <i>e-open</i>	54
Gambar 2. 10 Tahapan Pembuatan KIA.....	56
Gambar 2. 11 Mekanisme pembuatan SKPWNI.....	57
Gambar 3. 1 Sosialisasi aplikasi <i>e-open</i> di Kelurahan	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1. 1 Transkrip wawancara.....	87
Lampiran2. 1. Dokumentasi	112

