

BAB II

GAMBARAN UMUM KOTA BEKASI DAN APLIKASI *E-OPEN*

2.1 Gambaran Umum Kota Bekasi

Pembentukan wilayah administrasi Kota Bekasi yang terdiri dari 12 kelurahan dan 56 kelurahan diatur dengan Perda Kota Bekasi Nomor 04 Tahun 2004. Wilayah administrasi Kota Bekasi hanya memiliki 10 kelurahan dan 52 kelurahan di 2001. Sebelum menjadi kota administratif dengan empat kecamatan, Bekasi Timur, Bekasi Selatan, Bekasi Barat, dan Bekasi Utara, sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1981, Kota Bekasi hanyalah sebuah kecamatan di Kabupaten Bekasi. Posisi Kota Bekasi dalam konstelasi kawasan yang lebih besar menjadi krusial karena merupakan bagian dari kawasan Jabodetabek dan berperan sebagai penyangga DKI Jakarta. Oleh karena itu diperlukan rencana strategis, sebagaimana posisinya dalam konteks yang lebih luas.

Salah satu dari lima kota terpadat di Indonesia, Kota Bekasi terletak di Provinsi Jawa Barat dan memiliki luas total 210,49 km². Kabupaten Bekasi, Kabupaten Bogor, dan Kota Depok, Provinsi DKI Jakarta, dan Kabupaten Bekasi membentuk batas utara, selatan, barat, timur, dan tenggara Kota Bekasi. Kota Bekasi merupakan bagian dari Kabupaten Bekasi yang menjadi daerah mandiri. Kota Bekasi yang berbatasan dengan wilayah DKI Jakarta dulunya dikenal sebagai Kabupaten Bekasi Selatan. Kabupaten Bekasi Selatan yang saat itu masih merupakan bagian dari wilayah Kabupaten Bekasi meminta pada tahun 1981 agar dilaksanakan pemekaran dengan status kognitif agar dapat menjadi Kota Administratif Bekasi II.

Pembentukan Kota Administratif Bekasi untuk wilayah yang merupakan bagian dari Kota Administratif Bekasi II yang meliputi empat kecamatan, yaitu Bekasi Timur,

Bekasi Selatan, Bekasi Barat, dan Bekasi Utara, disahkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1981. Surat lamaran Kabupaten Bekasi Selatan diterima oleh Pemerintah Pusat Bekasi pada tahun 1981.

Kabupaten Bekasi Selatan yang saat ini menjadi pusat pemerintahan Kota Bekasi menjadi rumah Pemerintah Kabupaten Bekasi pada tahun 1982. Kota Administratif Bekasi berkembang dengan cepat, baik dalam hal pertumbuhan ekonomi maupun perluasan populasi, yang keduanya mulai meningkat seiring dengan kemajuan tahunan. Pada tahun 1966, Kota Administrasi Bekasi II kembali mengajukan permohonan dengan menjadi Kotamadya.

Pada keempat kalinya amandemen, pemerintah mengeluarkan undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, pada saat itu status kognitif kota Madya Bekasi berubah menjadi wilayah Otonomi Daerah dengan nama Kota Bekasi hingga saat ini. Pada tahun 2004 Pemerintah Kabupaten Bekasi memindahkan ibukota Kabupaten Bekasi dan mendirikan pusat Pemerintahan baru di Cikarang pusat yang bernama Deltamas. Dengan terjadinya perkembangan jaman, Kota Bekasi mengalami pertumbuhan yang pesat dan menjadi kawasan metropolitan berdekatan dengan DKI Jakarta. Kota Bekasi sendiri memiliki beberapa pusat perbelanjaan. Pertumbuhan ekonomi yang terdapat di sektor industri karena sebagian besar perusahaan besar terdapat di Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi, Kota Bekasi merupakan sebagai penghubung dalam perekonomian nasional dan dilewati akses Toll penghubung wilayah jabodetabek dan wilayah yang dilalui oleh kendaraan besar untuk akomodasi perekonomian ekspor dan impor. Saat ini Kota Bekasi dipimpin oleh Tri Adhianto Tjahyono sebagai kepala daerah. Memiliki Visi dan Misi yang akan dicapai pada lima tahun kedepan dalam masa

kepemimpinannya. Visi Kota Bekasi “Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera, dan Ihsan”. Misi dari Kota Bekasi ialah:

- a) Meningkatkan kapasitas tata kelola pemerintah yang baik
- b) Meningkatkan dan mengembangkan fasilitas dan infrastruktur di Kota Bekasi agar menjadi lebih modern dan memadai
- c) Meningkatkan daya saing perekonomian berbasis jasa kreatif dan perdagangan yang memiliki potensi di Kota Bekasi.
- d) Pemerintah Kota Bekasi bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas hidup masyarakat yang memiliki pengetahuan yang baik, sehat, berakhlak mulia, serta kreatif dan inovatif.
- e) Meningkatkan dan mengembangkan infrastruktur smart city dan menciptakan lingkungan yang ramah dan nyaman bagi masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya dalam membangun Kota Bekasi, Kepala Daerah menjalankan kepemimpinannya yang dibantu oleh Sekretaris Daerah yang dapat membantu Wali kota dalam dalam menjalankan rencana kerja yang sejalan terhadap visi dan misi Kota Bekasi.

Peta Kota Bekasi berdasarkan gambar 2.1. Kota Bekasi terbagi menjadi 12 dan 56 kecamatan pada tingkat administrasi. Kecamatan Mustika Jaya memiliki luas daratan terbesar yaitu seluas 24,73 km², sedangkan Kabupaten Bekasi Timur memiliki luas daratan terkecil yaitu seluas 13,49 km². Selain berfungsi sebagai tempat tinggal, sebagian tanah di Kota Bekasi berfungsi sebagai pusat ekonomi dan industri.

Gambar 2. 1 Peta Kota Bekasi



Sumber: website.go.id

Luas wilayahnya 210,49 km², terbagi menjadi 12 kecamatan, dan 56 kelurahan, kabupaten Bekasi Timur memiliki wilayah administrasi terkecil, dengan luas wilayah hanya 13,49 km², sedangkan Kecamatan Mustika Jaya memiliki wilayah administrasi terbesar, yaitu 24,73 km².

Bujur Timur dan Lintang Selatan merupakan koordinat Kota Bekasi. Wilayah administratif Kota Bekasi terletak di sebelah Utara dan Timur yang dibatasi oleh Kabupaten Bekasi, sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bekasi dan Kota Depok, dan sebelah Barat berbatasan langsung dengan Provinsi DKI Jakarta. Luas totalnya kira-kira 210,49 km².

Kota Bekasi pada tahun 2022 akan berpenduduk sebanyak 2.468.251 jiwa, dimana 1.23.619 laki-laki dan 1.228.632 perempuan. Untuk jumlah penduduk Kota Bekasi dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2. 1
Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2022

Nama Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Bekasi Timur	136,226	136,094	272,320
Bekasi Barat	134,144	133,494	267,638
Bekasi Utara	167,482	164,980	332,462
Bekasi Selatan	105,496	106,659	212,155
Rawalumbu	111,399	109,933	221,332
Medan Satria	79,491	78,028	157,519
Bantargebang	54,983	52,887	107,870
Pondok Gede	113,985	113,253	227,238
Jatiasih	115,673	115,137	230,810
Jatisampurna	54,292	54,034	108,326
Mustikajaya	102,732	100,947	203,679
Pondok Melati	63,716	63,186	126,902
JUMLAH	1,239,619	1,228,632	2,468,251

Jumlah penduduk Kota Bekasi akan terbagi menjadi 12 Kecamatan pada tahun 2022, sejalan terhadap table 2.1. Kabupaten Bekasi Utara akan memiliki sebaran penduduk tertinggi, dengan 332.462 catatan administrasi kependudukan di sana.

2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi

Sejalan terhadap kebijakan Pasal 8 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mencetak, menerbitkan, dan menyalurkan Dokumen Kependudukan serta melakukan verifikasi. dan memvalidasi data dan informasi yang diberikan penduduk dalam rangka pelayanan registrasi penduduk dan pencatatan sipil. Dalam kehidupan di lingkungan masyarakat, penduduk tidak dapat

lepas dari dokumen kependudukan. Adapun produk pelayanan dokumen kependudukan di Kota Bekasi berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian, Pencatatan Pengakuan Anak, Pengangkatan Anak, hingga pencatatan Pengesahan Anak. Dokumen kependudukan memiliki kekuatan hukum yang berlaku secara perdata bagi pemiliknya. Kartu Keluarga memiliki tujuan khusus untuk menunjukkan hubungan antara kepala keluarga dengan anggota keluarga terdekatnya. Janda atau isteri kedua, ketiga, dst. seorang laki-laki dengan sendirinya memikul tanggung jawab kepemimpinan atas rumah tangganya jika ada beberapa kepala rumah tangga. Akan tetapi, perhatikan bahwa kecuali disepakati lain oleh semua anggota rumah tangga, seorang suami dapat melayani sebagai kepala keluarga atas salah satu istrinya saja.

Kedudukan hukum seseorang dan akses ke layanan sosial yang penting sangat ditingkatkan dengan kepemilikan sertifikat kependudukan. Di sisi lain, akses pemerintah terhadap catatan ini sangat penting untuk menjaga integritas database demografis dan menyediakan layanan publik yang esensial.

Administrasi kependudukan di Kota Bekasi diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 90 Tahun 2020 yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pencatatan sipil, pencatatan kependudukan, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan penerapan data tersebut untuk peningkatan industri lainnya adalah contoh-contoh yang dimaksud dengan “administrasi kependudukan”.

Teknologi informasi dan komunikasi digunakan dalam sistem informasi administrasi kependudukan untuk membantu pengelolaan informasi administrasi

kependudukan pada semua tingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksana. Peraturan dari Wali Kota bertujuan untuk memberikan pedoman bagi penyelenggara administrasi kependudukan untuk warga yang tinggal di Kota Bekasi, Perlindungan, pengakuan, dan penetapan status pribadi dan status hukum penduduk, serta menjaga keamanan administrasi kependudukan, semuanya menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan Kota Bekasi. Beberapa dari sekian banyak pelayanan yang berada di bawah payung “administrasi kependudukan” adalah sebagai berikut: pendataan penduduk rentan, pembuatan kartu keluarga, pembuatan e-KTP dan KIA, pembuatan surat keterangan kependudukan, dan pencatatan statistik penduduk. Persyaratan penerbitan dokumen administrasi kependudukan harus mengikuti aturan yang tertera dalam peraturan presiden yang mengatur tentang persyaratan dan prosedur registrasi penduduk serta pencatatan sipil dalam proses penerbitan dokumen registrasi penduduk. Dengan mengisi formulir biodata dan menyediakan dokumentasi yang diperlukan, Sesuai Peraturan Presiden tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, layanan ini akan mengumpulkan informasi pribadi warga negara Indonesia yang tinggal di wilayah negara Republik Indonesia. Sesudah itu, petugas pelayanan akan memverifikasi dan memvalidasi formulir dan persyaratan yang diserahkan. Selanjutnya, data akan direkam dalam basis data kependudukan, dan kepala dinas akan menerbitkan dan menandatangani biodata penduduk yang telah diserahkan kepada penduduk. Sesudah penduduk memenuhi persyaratan yang diperlukan, Dinas akan mencatat biodatanya dengan cara yang sama dengan warga negara Indonesia yang bertempat tinggal di luar Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dinas bertugas untuk mencatat biodata orang asing yang memiliki Izin Tinggal Sementara atau Izin Tinggal Tetap sesudah memenuhi persyaratan yang diatur dalam Peraturan Presiden. Sesudah itu, petugas pelayanan akan memverifikasi dan memvalidasi

formulir biodata serta persyaratan yang diperlukan. Data tersebut kemudian akan direkam dalam basis data kependudukan. Cara untuk melakukan pencatatan ialah dengan mengisi formulir biodata dan menandatangani, serta menyerahkan persyaratan yang memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Presiden. Sesudah itu, petugas melakukan verifikasi dan validasi formulir serta persyaratan yang telah diserahkan oleh Penduduk. Selanjutnya, data tersebut dicatat dalam database kependudukan dan jika diminta oleh Penduduk, petugas akan mencetak biodata tersebut. Biodata Penduduk ditandatangani oleh Kepala Dinas dan diserahkan kepada Penduduk.

Untuk mendapatkan Kartu Keluarga baru, dengan memenuhi persyaratan yang digariskan dalam Peraturan Presiden tentang Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta melampirkan surat pernyataan tanggung jawab mutlak atas perkawinan dan perceraian yang belum didaftarkan untuk memperoleh kartu keluarga baru, antara lain. . Dengan memenuhi standar yang sama dan menambahkan akta kematian sebagai kebutuhan tambahan, KK baru juga dapat diberikan setiap kali kepala keluarga berganti. Kartu keluarga baru dapat dibuat untuk anggota keluarga yang terpisah dengan menyertakan fotokopi kartu lama dan e-KTP yang menunjukkan bahwa yang bersangkutan berusia minimal 17 tahun, sudah menikah, atau pernah menikah. Standar yang sama harus dipenuhi untuk mengeluarkan KK baru bagi warga yang pindah tanpa kepala keluarga. Warga Negara Indonesia yang melakukan perjalanan dari luar Indonesia juga harus mematuhi peraturan tersebut dan melampirkan SKP yang dikeluarkan oleh Perwakilan Republik Indonesia. KK baru dapat diberikan kepada mereka yang memenuhi kriteria yang sama, sehingga mereka tidak terlalu rentan terhadap tindakan pengendalian populasi. Persyaratan yang sama untuk mendapatkan kartu keluarga baru berlaku baik bagi warga negara asing yang menjadi warga negara Indonesia maupun warga negara

Indonesia yang sebelumnya memegang kewarganegaraan negara lain. Hal ini dimungkinkan jika persyaratan tambahan terpenuhi, sebagaimana ditentukan dalam kebijakan Peraturan Presiden tentang Pencatatan Penduduk dan Pencatatan Sipil, seperti memperoleh Surat Perjalanan dan surat keterangan bahwa perkawinan atau perceraian belum dicatatkan, selain menerbitkan KK baru. bagi Penduduk Asing dengan Izin Tinggal Tetap.

Pengeluaran baru, pengeluaran sebagai pendatang baru, pengeluaran karena perubahan data, pengeluaran sebagai akibat perpanjangan bagi Penduduk Asing dengan Izin Tinggal Tetap, pengeluaran karena kehilangan atau kerusakan, dan pengeluaran di luar wilayah domisili adalah semuanya. alasan yang sah untuk menerbitkan KTP-el kepada warga negara Indonesia atau orang asing. Kebijakan Perpres tentang persyaratan dan tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil harus diikuti untuk segala bentuk penerbitan. Warga negara dan penduduk tetap Indonesia harus memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam kebijakan Peraturan Presiden tentang Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendapatkan e-KTP baru. Setiap orang yang berkewarganegaraan Indonesia dan berusia di atas 17 tahun, telah menikah atau pernah menikah, dan memiliki kartu keluarga berhak mengajukan e-KTP baru. Persyaratan kelayakan untuk mendapatkan e-KTP sebagai penduduk asing termasuk berusia minimal 17 tahun, sudah menikah atau pernah menikah, memiliki kartu keluarga, surat perjalanan yang sah, dan kartu izin tinggal tetap. E-KTP dapat diterbitkan baik untuk warga negara Indonesia maupun mereka yang telah tinggal di luar negeri tetapi ingin menetap secara permanen di Indonesia. KTP-el dapat diperpanjang, diganti, diperpanjang untuk orang asing dengan izin tinggal tetap, hilang, rusak, atau dikeluarkan di luar domisili, antara lain skenario. Pindahan mewajibkan warga negara Indonesia yang tinggal di wilayah

Indonesia, warga negara Indonesia yang datang dari luar negeri, dan orang asing dengan izin tinggal tetap untuk mematuhi kebijakan Peraturan Presiden tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Selain itu, KTP-el juga dapat diberikan kepada WNI yang melakukan transmigrasi. Agar bisa memperoleh penerbitan KTP-el karena pindah datang, WNI yang berasal dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Presiden mengenai tata cara dan persyaratan Registrasi Penduduk dan Pencatatan Sipil. Selain itu, dokumen perjalanan serta SKPLN yang diterbitkan oleh Dinas juga harus dilengkapi.

KTP-el baru dapat diberikan kepada warga negara asing dengan SKPLN dan surat jalan yang masih berlaku setelah memenuhi persyaratan yang diatur dalam Peraturan Presiden tentang Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ada persyaratan tambahan untuk dokumen seperti kartu penduduk dan visa KK. Sedangkan bagi transmigran Indonesia, memperoleh e-KTP saat berangkat dan kembali ke Tanah Air memerlukan SKP dari Dinas, selain harus memenuhi persyaratan lain sesuai dengan kebijakan Peraturan Presiden tentang Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun, KIA hanya dapat diberikan kepada warga negara Indonesia yang belum menikah, di bawah umur atau warga negara asing dengan izin tinggal tetap.

Kartu Identitas Anak (KIA) dapat diberikan tidak hanya kepada penerima yang telah disebutkan sebelumnya, tetapi juga kepada anak yang memiliki kewarganegaraan ganda. Untuk mendapatkan KIA, persyaratan harus dipenuhi, termasuk Kartu Keluarga orang tua, buku nikah, akta kelahiran, dan pas foto 3x4 bagi anak yang berusia di atas 5 tahun. Pemerintah Daerah dapat bekerja sama dengan Lembaga atau Badan Hukum Indonesia untuk memanfaatkan KIA sebagai dasar pelayanan publik atau memberikan

kemudahan bagi anak. Selain itu, dapat diterbitkan Surat Keterangan Kependudukan untuk keperluan registrasi peristiwa kependudukan. Untuk proses registrasi peristiwa kependudukan, surat keterangan kependudukan dapat diberikan untuk berbagai jenis perpindahan penduduk, termasuk perpindahan penduduk WNI dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, registrasi penduduk yang akan melakukan transmigrasi, perpindahan penduduk orang asing yang masuk ke wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, serta perpindahan penduduk WNI dan orang asing yang datang dari luar negeri.

2.3 Aplikasi *E-open*

Aplikasi *e-open* atau kepanjangan dari layanan kependudukan elektronik merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. E-Open merupakan platform aplikasi berbasis Android yang diharapkan mampu melayani kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat Kota Bekasi dengan mendekatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat. E-open memfasilitasi dan meningkatkan kinerja pelayanan adminduk Disdukcapil serta memudahkan pengukuran kinerja aparatur dengan memberikan kepastian pelayanan adminduk dan meningkatkan sinergi aparatur di lingkungan Pemkot Bekasi. Aplikasi *e-open* dapat digunakan oleh satgas prestise kecamatan, operator pengawas Disdikcapil, masyarakat, perangkat daerah pada Pemkot Bekasi dan badan hukum Indonesia yang berada di Kota Bekasi.

Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital, cepat dan transparan yang ditujukan untuk masyarakat Kota Bekasi. Aplikasi *e-open* dibentuk berdasarkan Surat Edaran Walikota Bekasi Nomor 443/2370/Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tentang mekanisme penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan Kota Bekasi

melalui aplikasi e-open yang merupakan upaya Pemerintah Kota Bekasi Pemerintah meningkatkan kualitas implementasi e-open. Pemerintah berperan sebagai penyalur bagi masyarakat atau sebagai penghubung informasi antara panitia pengawas (pamor) dengan masyarakat Kota Bekasi. Upaya ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengelola dokumen kependudukan melalui aplikasi e-open. Aplikasi e-open dapat digunakan oleh satgas prestise kecamatan, pengawas Disdukcapil, masyarakat atau perorangan, perangkat daerah di lingkungan Pemkot Bekasi dan badan hukum Indonesia yang berada di Kota Bekasi.

Tujuan dari pembuatan aplikasi *e-open* adalah sebagai salah satu wadah dengan memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat Kota Bekasi sebagaimana yang terdapat dalam prosedur yang telah ditetapkan dalam menu yang ada di dalam aplikasi tersebut. Dalam melakukan pengajuan permohonan pelayanan administrasi kependudukan yang diinginkan oleh masyarakat, mereka harus membuka sistem yang sudah disediakan didalam aplikasi tersebut. Hal yang perlu dilakukan dalam penggunaan aplikasi tersebut dapat memilih pelayanan administrasi yang mereka butuhkan, seperti pembuatan KTP Elektronik, Kartu Keluarga, pembuatan KIA, Akta Kelahiran,dll. Langkah selanjutnya masyarakat dapat membaca dan memahami persyaratan yang dibutuhkan dan kemudian persyaratan tersebut dapat diunggah pada aplikasi tersebut. Setelah persyaratan tersebut diunggah, masyarakat dapat menunggu hasil verifikasi dan keterangan dari aplikasi apabila terdapat kekurangan atau kesalahan data yang harus diperbaiki.

Aplikasi *e-open* adalah merupakan aplikasi yang diluncurkan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi yang memiliki tujuan untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat Kota Bekasi dalam mengurus dokumen

kependudukan. Aplikasi e-open merupakan pengembangan dari website simpaduk dimana secara teknologi masih kompatibel karena menggunakan peralatan yang sama. Perbedaan dengan aplikasi simpaduk adalah aplikasi e-open dikenalkan dengan sistem petugas monitoring(pamor) di setiap RW untuk membantu masyarakat yang kurang paham dengan teknologi. Aplikasi *e-open* memberikan kemudahan kepada pemerintah dalam mengurus pendataan penduduk dengan menggunakan aplikasi *e-open* serta dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi *e-open*.

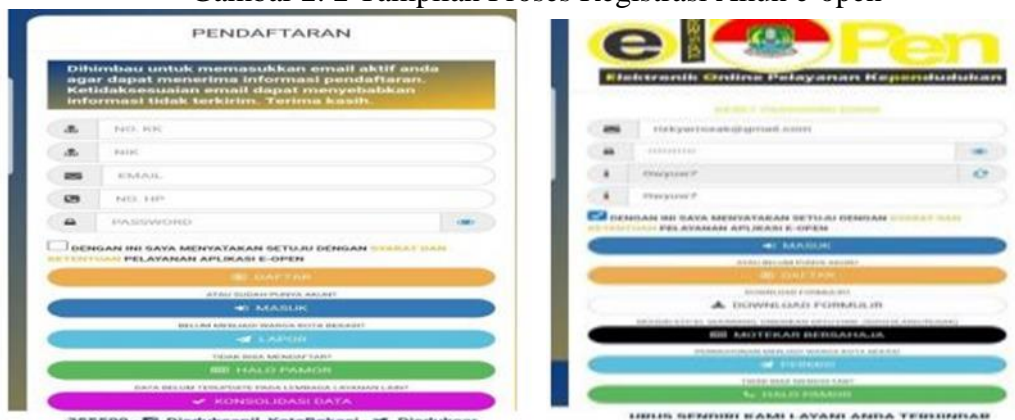
Aplikasi *e-open* merupakan terobosan baru bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi dalam melakukan pengawasan terhadap pendataan penduduk dan meminimalisir terjadinya kesalahan data. Salah satu keuntungan dari penerapan aplikasi *e-open* ini yaitu adanya pamor (panitia monitoring), pamor ini bertujuan untuk membantu masyarakat terkait prosedur atau cara pengguna aplikasi tersebut. masyarakat tidak perlu repot-repot untuk mengantri dan mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi karena aplikasi ini dapat diakses setiap saat.

Aplikasi e-open merupakan aplikasi pelayanan kependudukan yang dapat memudahkan masyarakat Kota Bekasi untuk melakukan permohonan kependudukan dimana saja dan kapan saja. Adanya fitur halo pamor yang terdapat dalam aplikasi ini menjadi harapan masyarakat untuk melakukan permohonan dokumen kependudukan hanya dirumah tanpa harus datang ke lokasi. Kelurahan menerapkan aplikasi e-open dikarenakan merupakan akses administrasi kependudukan di Kota Bekasi berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Bekasi. Tujuan aplikasi e-open adalah mendekatkan layanan kependudukan masyarakat yang dimana yang tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor dapat melalui

aplikasi, memberikan kepastian rentan waktu dalam layanan administrasi kependudukan, dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan dan transparansi dalam proses layanan.

Aplikasi e-open dapat diakses publik yang dapat di download melalui google playstore dengan syarat bahwa pengunduh adalah warga Kota Bekasi yang memiliki NIK Kota Bekasi, memiliki email aktif dan nomor handphone aktif. Dalam aplikasi e-open terdapat fasilitas halo pamor yaitu pelayanan yang dapat diakses oleh warga melalui petugas kelurahan yang terdapat di wilayah masing- masing RW. Berikut adalah tampilan aplikasi e-open:

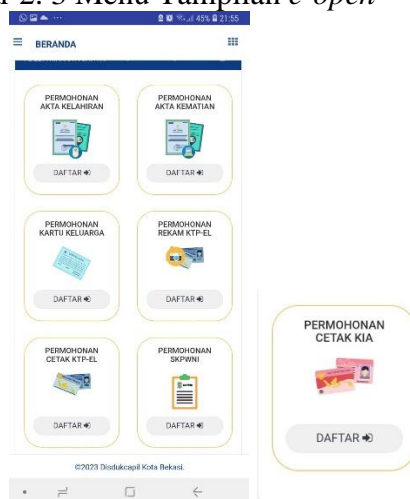
Gambar 2. 2 Tampilan Proses Registrasi Akun e-open



Sumber: aplikasi *e-open*

Gambar 2.2 syarat yang harus dipenuhi untuk mendaftar di sistem akan ditampilkan di tampilan menu. Langkah selanjutnya ialah meluncurkan aplikasi dan mendaftar memakai smartphone dengan memasukkan informasi pribadi sebagai bentuk validasi seperti kata sandi, nomor kartu keluarga, NIK, alamat email, dan nomor telepon.

Gambar 2. 3 Menu Tampilan *e-open*



Sumber : aplikasi *e-open*

Pada gambar 2.3 merupakan menu tampilan yang terdapat dalam aplikasi *e-open*.

Pada gambar diatas merupakan tampilan menu yang terdapat beberapa pilihan seperti menu permohonan kartu keluarga, menu permohonan rekam E-KTP (KTP-EL), Menu permohonan cetak KTP-Elektronik (KTP-EL), Menu permohonan SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) dan permohonan cetak. Layanan administrasi kependudukan kini dapat dilakukan secara online melalui aplikasi *e-open*. Proses registrasi dan pengisian permohonan layanan tersebut dilakukan oleh penduduk sendiri. Setelah itu, operator akan memverifikasi data permohonan yang diunggah pada aplikasi *e-open*. Jika terdapat persyaratan yang kurang, dokumen persyaratan akan dikembalikan. Namun, jika persyaratan sudah lengkap, Dokumen Administrasi Kependudukan akan diterbitkan dan penduduk dapat mengambil dokumen tersebut sesuai tanggal pengambilan.

Layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dapat diakses secara online melalui aplikasi *e-open* dengan menghubungi Satgas Pamor di RW setempat. Sesudah memeriksa kelengkapan dokumen, Satgas Pamor akan memasukkan data ke dalam aplikasi *e-open*, kemudian Operator Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan (SIAK) dalam titik layanan akan memeriksa dokumen yang telah dimasukkan oleh Satgas Pamor. Jika ada dokumen yang kurang lengkap, dokumen tersebut akan dikembalikan. Namun, jika semua dokumen telah lengkap, Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan segera dicetak pada hari pertama. Sesudah dicetak oleh Operator SIAK dalam titik layanan, Dokumen tersebut akan diserahkan kepada Satgas Pamor Kelurahan paling lambatnya 1 hari sesudah proses pencetakan selesai. Dokumen tersebut kemudian akan disampaikan oleh Satgas Pamor Kelurahan kepada pemohon layanan paling lambatnya 1 hari sesudah diterima dari Operator SIAK dalam titik layanan

Pada aplikasi *e-open* ini terdapat beberapa tahapan yaitu :

1. Pemohon dapat melakukan registrasi melalui aplikasi smartphone atau website
2. Mengisi data-data personal sebagai bentuk validasi
3. Menetapkan jenis pelayanan dan mengisi data- data permohonan
4. Meng-upload dokumen persyaratan sejalan terhadap jenis pelayanan
5. Pemohon dapat menetapkan tanggal dan lokasi kedatangan sejalan terhadap domosili dan jadwal yang tersedia
6. Pemohon mendapatkan notifikasi bukti registrasi melalui email
7. Petugas melakukan permohonan dan dapat di cek pemohon pada menu status
8. Pemohon mendapatkan notifikasi status permohonan dan pengambilan (KTP EL/KIA)
9. Khusus pada pelayanan KTP-EL/KIA pemohon dapat mengambil sejalan terhadap lokasi pengambilan
10. Pengambilan di loket kecamatan, petugas akan memanggil pemohon sejalan terhadap nomor antrian.

Terdapat jenis pelayanan yang ada dalam aplikasi *e-open* ialah sebagai berikut:

A. Kartu Keluarga(KK)

Berikut cara update KK online Kota Bekasi melalui *e-open* selengkapnya yang bisa langsung kamu terapkan:

1. Unduh aplikasi *e-open* melalui play store
2. Sesudah berhasil ter-*install*, langkah berikutnya ialah melakukan registrasi atau pembuatan akun terlebih dahulu
3. Jika sudah berhasil masuk ke aplikasi *e-open*, kemudian mendaftar pengajuan kartu keluarga
4. Jika sudah berhasil masuk ke aplikasi *e-open* kemudian mendaftar pengajuan kartu keluarga
5. Lalu upload dokumen pendukung sesuai permohonan yang akan di ajukan. Jika semua persyaratan dipenuhi, permohonan akan diterima oleh pihak Disdukcapil Kota Bekasi.
6. Sesudah itu dapat mengecek email yang sebelumnya telah didaftarkan pada aplikasi *e-open* untuk melihat apakah proses permohonan KK telah selesai dan sudah bisa diambil.
7. Apabila KK sudah bisa diambil, pemohon dapat datang ke lokasi unit pelayanan yang sudah pilih sesuai jadwal

Gambar 2. 4 Tampilan Pembuatan KK



Sumber: aplikasi *e-open*

Berdasarkan gambar 2.4 merupakan tampilan menu untuk permohonan pembuatan kartu keluarga baru. Pengguna dapat menetapkan opsi di menu ini untuk membuat kartu keluarga baru. Pengguna diminta memasukkan NIK dan data diri sebelum melanjutkan ke proses registrasi pembuatan kartu keluarga. Pemohon dapat menetapkan jenis pembuatan Kartu Keluarga penambahan jiwa atau pengurangan jiwa. Dalam melakukan permohonan dokumen administrasi kependudukan pemohon dapat menetapkan tanggal untuk pengambilan dokumen tersebut.

Gambar 2. 5 Tampilan Registrasi KK

PENDAFTARAN KARTU KELUARGA

RT NO. RT*

RW NO. RW*

KODE POS KODE POS*

KETERANGAN

KETERANGAN PENAMBAHAN JUMLAH ANGGOTA KELUARGA

DATA PENGAMBILAN

LOKASI PENGAMBILAN - PILIH LOKASI PELAYANAN -

TANGGAL PENGAMBILAN

PERSYARATAN

KLIK ATAU DROP PERSYARATAN DISINI

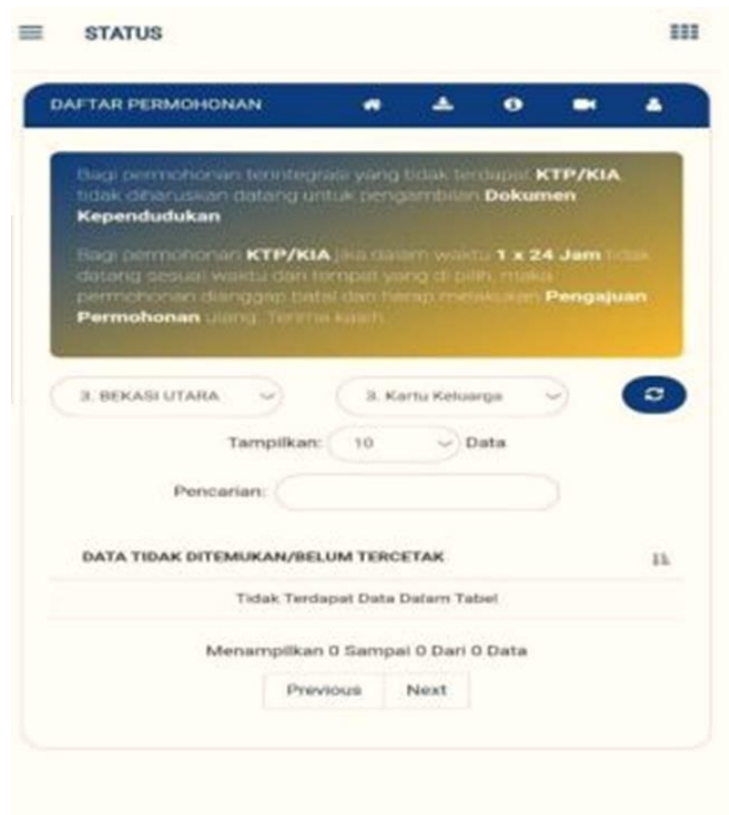
DENGAN INI SAYA MENYATAKAN SETUJU DENGAN SYARAT DAN KETERTUAN PELAYANAN APLIKASI E-OPEN

PROSES

Sumber: aplikasi *e-open*

Berdasarkan gambar 2.5, menu registrasi Kartu Keluarga menampilkan antarmuka yang memungkinkan calon pemohon untuk mengunggah persyaratan yang sejalan terhadap jenis pelayanan yang dibutuhkan. Sesudah itu, pemohon dapat menetapkan tanggal dan lokasi untuk melakukan registrasi yang sejalan terhadap domisili dan jadwal yang tersedia. Pemohon akan menerima notifikasi melalui email sesudah proses registrasi selesai. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses registrasi ini ialah sekitar 1-3 hari kerja.

Gambar 2. 6 Status dalam pembuatan KK



Sumber: *aplikasi e-open*

Berdasarkan gambar 2.6 ialah tampilan pada permohonan kartu keluarga yang menunjukkan apakah data pemohon sudah diproses atau belum. Pada menu status, pemohon dapat melihat statusnya. Secara khusus, pendaftar dapat melakukan penjemputan sejalan terhadap tempat pengambilan untuk layanan KTP-EL dan KIA. Kita bisa melihat status aplikasi dan apakah file yang digunakan untuk mengirimkan aplikasi sejalan terhadap aturan di tampilan atas. Ada file yang tidak lengkap dan tidak memenuhi standar saat ini jika deskripsi proses gagal.

B. Permohonan KTP-Elektronik

Kartu Tanda Penduduk (KTP) ialah dokumen kependudukan yang memakai sistem pengaman dan pengendalian berdasarkan database kependudukan nasional, baik dari segi administrasi maupun teknologi informasi.

Berikut merupakan mekanisme pembuatan KTP-EL melalui aplikasi e-open:

1. Pemohon melakukan registrasi bagi yang belum memiliki akun, bagi yang sudah memiliki akun dapat langsung masuk ke dalam aplikasi e-open
2. Jika proses registrasi gagal, maka harus melakukan validasi NIK melalui scan barcode
3. Jika proses berhasil maka pemohon dapat langsung menetapkan menu KTP-Elektronik(KTP-EL)
4. Pemohon dapat membaca syarat dan ketentuan
5. Pemohon dapat melakukan pengisian data
6. Pemohon dapat menetapkan lokasi pengambilan yang tersedia
7. Pemohon dapat melakukan tanggal pengambilan yang tersedia apabila tanggal pengambilan yang dipilih penuh dapat menetapkan tanggal yang tersedia
8. Pemohon dapat meng-upload yang telah sejalan terhadap kebijakan dan pastikan proses upload selesai.

Persyaratan dalam perekaman KTP Elektronik

1. Telah berusia 17 tahun
2. Salinan kartu keluarga

Mekanisme perekaman KTP Elektronik

1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan dengan benar dan lengkap
2. Petugas dapat memverifikasi berkas pemohon

3. Pemohon dapat melakukan perekaman iris mata, sidik jari, tanda tangan dan foto
4. Petugas dapat memproses data
5. Pemohon diberi tanda bukti hasil perekaman untuk pengambilan KTP Elektronik

Gambar 2. 7 Tahapan dalam pembuatan KTP EL



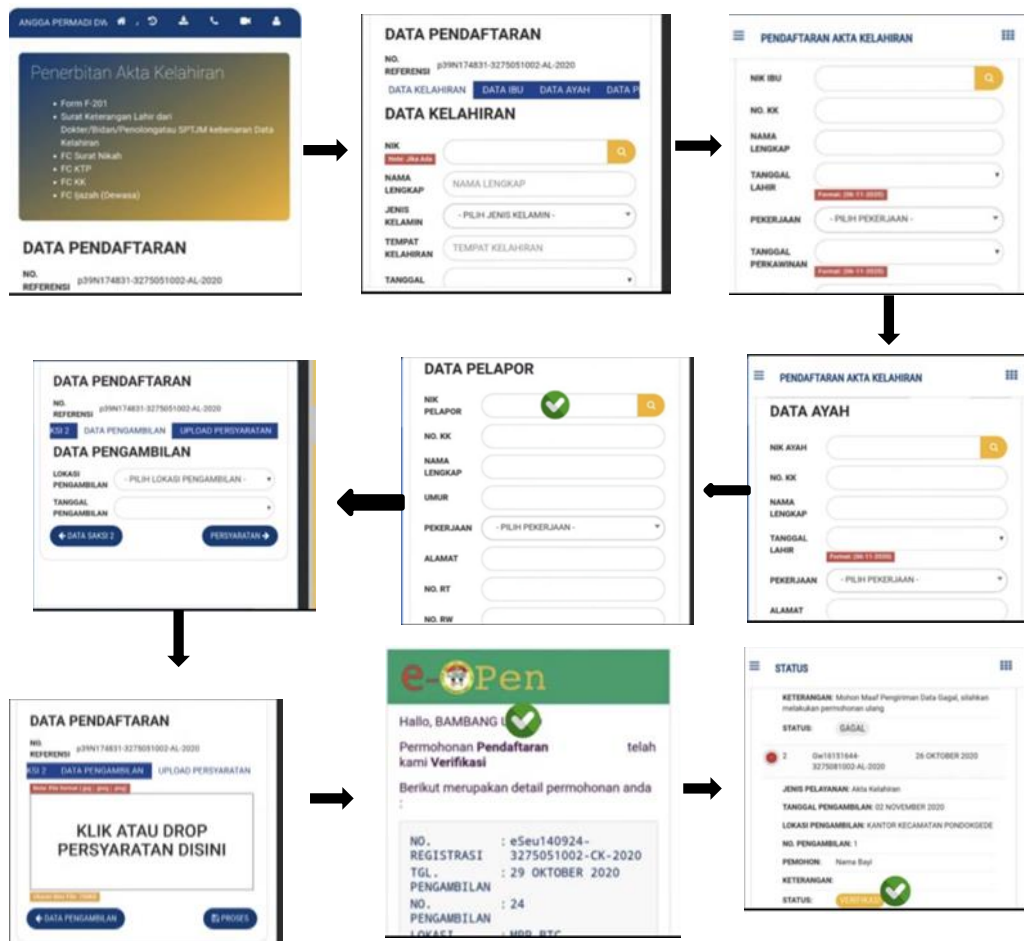
Sumber: aplikasi e-open

C. Akte Kelahiran

Berikut ialah mekanisme dalam permohonan dan penerbitan Akta Kelahiran

1. Pemohon dapat mengunduh aplikasi e-open dan mendaftar pengajuan sejalan terhadap titik layanan, sesudah itu pada halaman utama pilih permohonan akta kelahiran
2. Pemohon dapat meng-upload dokumen persyaratan pendukung dengan memasukan NIK lalu menginput data kelahiran anak, data ibu, dan data ayah di e-open
3. Petugas titik layanan dapat memverifikasi melalui aplikasi e-open
4. Pemohon dapat menetapkan lokasi pengambilan yang tersedia
5. Pemohon dapat menetapkan tanggal pengambilan yang tersedia
6. Pemohon dapat meng-upload persyaratan dan ketentuan dan pastikan proses upload selesai.
7. Pemohon dapat mengecek status permohonan pada menu cek status di dalam e-open secara berskala, untuk pemohon dengan status permohonan yang ditolak atau gagal dapat melakukan pengajuan ulang
8. Kutipan akta kelahiran dapat diambil di titik layanan atau mencetak mandiri

Gambar 2. 8 Tahapan Pembuatan Akta Kelahiran



Sumber: aplikasi e-open

D. Akte Kematian

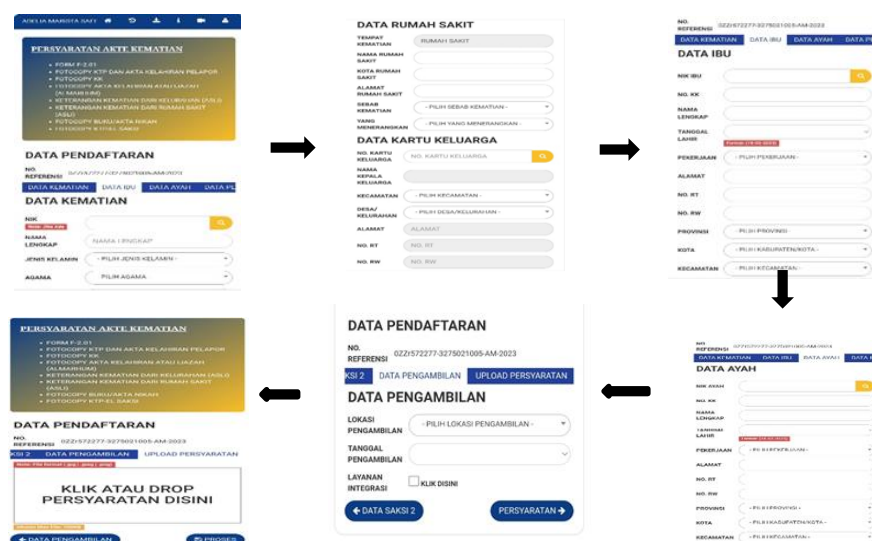
Persyaratan dalam penerbitan akte kematian

1. Formulir pelaporan pencatatan sipil di dalam wilayah
2. Surat keterangan kematian asli dari rumah sakit bila meninggal di rumah sakit/membuat surat pernyataan tanggung jawab mutlak
3. Salinan KTP dan KK almarhum
4. Salinan KTP Pelapor
5. Salinan Akta Kelahiran Almarhum

Berikut ialah mekanisme dalam penerbitan akte kematian melalui e-open

1. Aplikasi e-open dapat diunduh oleh pemohon dari menu halo prestige.
2. Pelamar sekarang dapat menggunakan halo prestise untuk mengirimkan materi pendukung mereka secara online.
3. Ketiga, aplikasi e-open diproses oleh satgas prestise.
4. Manajer memeriksa dan memasukkan informasi aplikasi.
5. Lokasi pelayanan adalah tempat disediakannya akte kematian.

Gambar 2. 9 Tahapan pembuatan Akte Kematian melalui e-open



Sumber : aplikasi e-open

E. Kartu Identitas Anak(KIA)

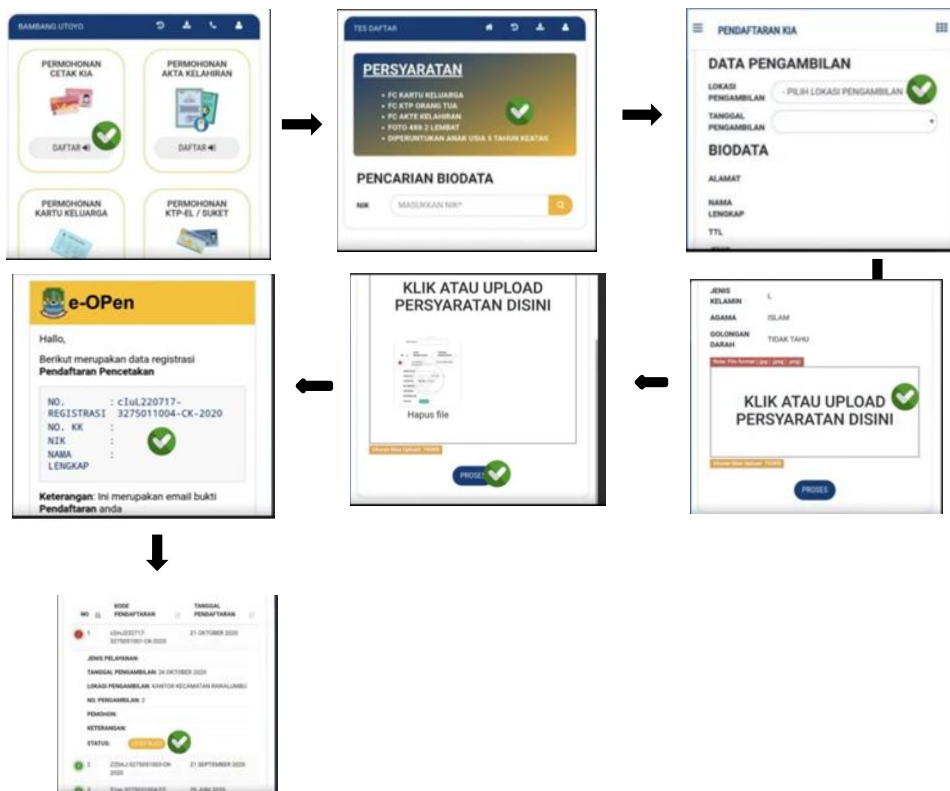
Berikut ialah persyaratan dalam penerbitan Kartu Identitas Anak

1. Salinan Kartu Keluarga
2. Salinan Akta Kelahiran
3. Pas foto 2x3 berwarna

Mekanisme dalam pembuatan Kartu Identitas Anak

1. Pemohon dapat mengunduh aplikasi e-open dan mendaftar pengajuan pencetakan Kartu Identitas Anak(KIA)
2. Pemohon dapat mengupload dokumen pendukung
3. Petugas dapat memverifikasi dan memproses permohonan yang diajukan melalui aplikasi e-open
4. Petugas melakukan pencetakan Kartu Identitas Anak
5. Petugas menyerahkan Kartu Identitas Anak kepada pemohon atau orang tua di titik layanan.

Gambar 2. 10 Tahapan Pembuatan KIA



Sumber: aplikasi *e-open*

F. Permohonan SKPWNI

Persyaratan penerbitan SKPWNI

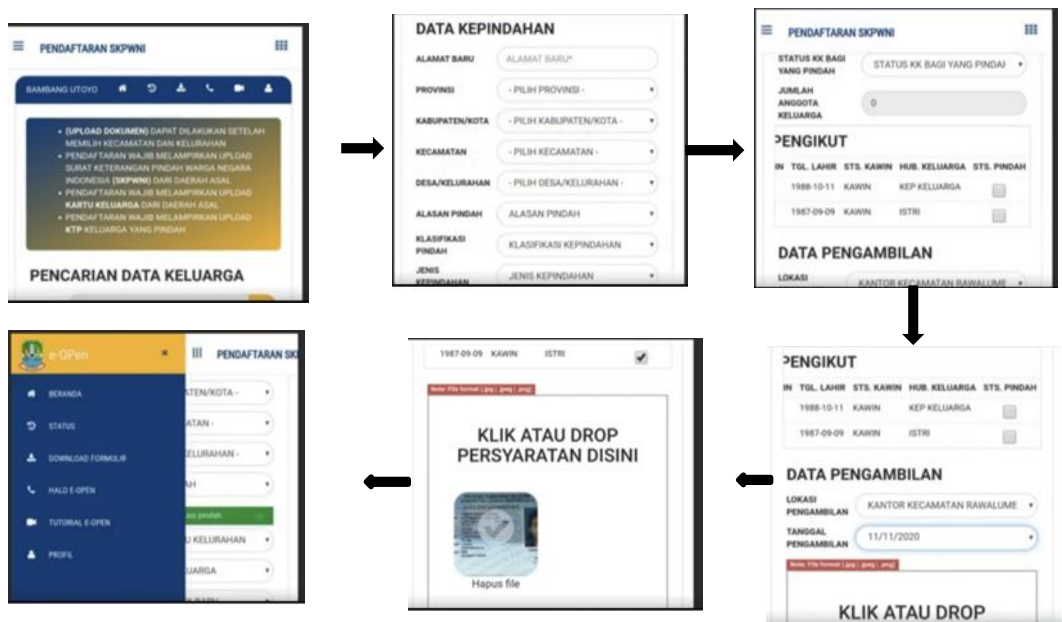
1. Kartu Keluarga asli/KTP Elektronik asli
2. Bukti peristiwa kependudukan/peristiwa penting lainnya, apabila yang melakukan perpindahan sebagai anggota keluarga

Mekanisme dalam penerbitan SKPWNI

1. Pemohon dapat mengunduh aplikasi e-open dan melakukan registrasi mandiri
2. Pemohon dapat menginput data pengajuan perpindahan
3. Pemohon dapat menentukan titik layanan pengambilan dan tanggal pengambilan
4. Pemohon dapat meng-upload dokumen pendukung

5. Petugas melakukan verifikasi dan memproses surat keterangan pindah WNI (SKPWNI) yang diajukan melalui aplikasi e-open
6. Pemohon menunggu notifikasi email masuk
7. File PDF dikirim melalui email atau pemohon dapat mendatangi titik pelayanan pada tanggal dan tempat yang telah ditentukan.

Gambar 2. 11 Mekanisme pembuatan SKPWNI



Sumber: aplikasi *e-open*

Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, *e-government*, atau tata kelola elektronik, telah menjadi tren di kalangan pemerintah. Dengan memakai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, *e-government* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam operasi pemerintahan. Ini merupakan transformasi substansial dalam cara pemerintah beroperasi. *E-government*, yang merupakan singkatan dari *electronic government*, telah menjadi tren yang populer di kalangan pemerintah dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan *e-government* merupakan perubahan yang signifikan dalam

pemerintahan, karena dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam operasional pemerintahan.

Pemerintah Kota Bekasi ingin menjadikan salah satu pemerintah yang menjadikan *e-government* menjadi prioritas yang harus dikembangkan yang dimana bertujuan sebagai penunjang kegiatan yang ada di pemerintah Kota Bekasi. Hal ini terdapat disalah satu misi yang di miliki pemerintah Kota Bekasi yaitu “meningkatkan kapasitas tata kelola pemerintah yang baik. berdasarkan misi yang telah disebutkan diatas menjelaskan bahwa Kota Bekasi ingin menjadikan *e-government* menjadi salah satu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bekasi. Maka kemudian pemerintah Kota Bekasi melalui Disdukcapil Kota Bekasi membuat aplikasi *e-open* yang merupakan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan tujuannya supaya memudahkan akses pelayanan administrasi kependudukan secara digital yang lebih cepat, akurat, dan transparan bagi masyarakat Kota Bekasi.