

BAB II

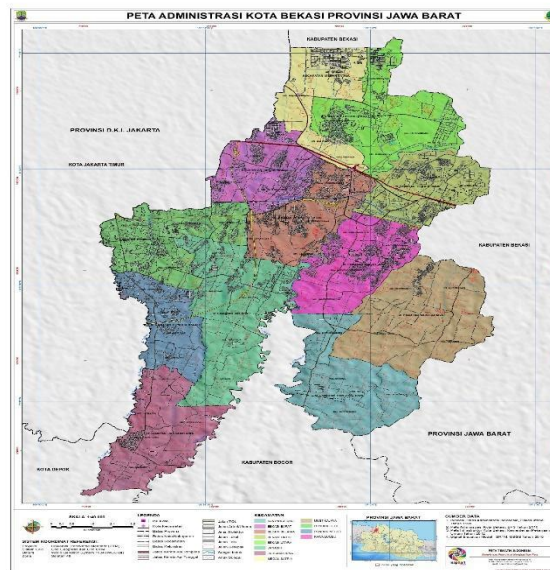
GAMBARAN UMUM KOTA BEKASI DAN APLIKASI *E-OPEN*

2.1 Gambaran Umum Kota Bekasi

2.1.1 Geografis

Kota Bekasi merupakan kota di provinsi Jawa Barat yang menjadi bagian dari metropolitan jakarta raya dan berperan sebagai Kota satelit dengan luas wilayah sebesar 210,49 km². Kota Bekasi telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir, pasalnya selain dijadikan tempat tinggal bagi kaum komuter yang bekerja di jakarta sebagian besar dari wilayah Kota Bekasi juga didominasi oleh sektor industri. Hal itu lah yang menjadikan Kota Bekasi sebagai pusat ekonomi penting di kawasan Jabodetabek.

Gambar 2.1 Peta Batas Wilayah Kota Bekasi Tahun 2014



Sumber: petatematikindonesia.co.id

Sebagaimana yang tertampil pada Gambar 2.1, Secara geografis Kota Bekasi berbatasan dengan wilayah Kabupaten Bekasi di sebelah utara, dan timur. Kemudian berbatasan dengan Kabupaten Bogor dan Kota Depok di sebelah selatan, dan berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta di sebelah Barat.

2.1.2 Demografis

Kota Bekasi memiliki 12 Kecamatan dan 56 Kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 2.513.699 jiwa, yang terdiri dari 1.257.160 laki-laki dan 1.256.500 perempuan. Kepadatan penduduk di kota bekasi tidak hanya dipengaruhi oleh pertumbuhan alami penduduk, namun faktor lainnya ialah laju urbanisasi yang cukup tinggi yang berasal dari provinsi Jawa Barat maupun Jawa tengah. Adapun Jumlah penduduk Kota Bekasi dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2.1 Data Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2023

Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Bekasi Timur	136.428	137.275	273.703
Bekasi Barat	133.054	133.233	266.287
Bekasi Utara	169.528	168.599	338.087
Bekasi Selatan	106.105	108.388	214.493
Rawa Lumbu	111.408	110.990	222.398
Medan Satria	79.840	78.889	158.729
Bantargebang	58.047	55.941	113.988
Pondokgede	113.443	113.980	227.423
Jati Asih	119.326	119.833	239.159

Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Jati Sampurna	56.912	57.196	114.108
Mustika Jaya	108.783	107.821	216.604
Pondok Melati	64.295	64.395	128.690
Jumlah	1.257.169	1.256.500	2.513.699

Sumber: disdukcapilbekasikota.go.id

Jika melihat pada tabel 2.1 maka Kecamatan Bekasi Utara memiliki jumlah sebaran penduduk terbesar yakni sebanyak 338.087 jiwa, sedangkan Kecamatan Jati Sampurna memiliki jumlah sebaran penduduk terkecil yakni sebanyak 56.912 jiwa. Adapun data jumlah penduduk berdasarkan kegiatan utama dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 2.2 Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Kegiatan Utama

Tahun	Kegiatan Utama Penduduk		Jumlah Penduduk
	Angkatan Kerja	Bukan Angkatan Kerja	
2020	1.509.841	822.299	2.32.140
2021	1.544.421	840.600	2.385.021
2022	1.592.545	845.270	2.437.815
2023	1.318.330	720.966	2.039.296

Sumber: diolah oleh peneliti

Apabila melihat tabel 2.2, maka dapat dipahami bahwasanya jumlah penduduk Kota Bekasi didominasi oleh pekerja. Dalam hal ini, penduduk berusia produktif 15-

64 tahun tergolong ke dalam angkatan kerja, sedangkan penduduk berusia 0-14 tahun ataupun > 64 tahun tergolong ke dalam bukan angkatan kerja. Dengan populasi penduduk yang didominasi oleh angkatan kerja, Kota Bekasi ditunjang dengan pembangunan infrastruktur yang cukup mumpuni khususnya pada pembangunan jalan toll dan jalan layang guna mempermudah sekaligus mempercepat laju perekonomian sektor industri dan perdagangan. Kota Bekasi merupakan salah satu pusat industri terbesar di Indonesia, dengan banyak kawasan industri yang menampung berbagai perusahaan manufaktur nasional dan multinasional. Hal ini menjadikan Bekasi sebagai motor penggerak ekonomi regional dan nasional, dengan kontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan lapangan pekerjaan. Bekasi juga menjadi pusat perdagangan dan jasa yang penting, dengan keberadaan banyak mal, pasar tradisional, dan kawasan bisnis.

2.1.3 Visi Misi

Kota Bekasi saat ini berada dipimpin oleh Pj. Wali Kota Bekasi, Raden Gani Muhammad. Di bawah kepemimpinannya Kota Bekasi memiliki visi “Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan” dan misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik
2. Membangun, Meningkatkan dan Mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai
3. Meningkatkan perekonomian berbasis potensial jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing

4. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas Kehidupan Masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif
5. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan Kota yang aman dan cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman

2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi

Sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertugas untuk mencetak, menerbitkan, menyalurkan, serta melakukan verifikasi terhadap dokumen kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan aspek fundamental dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Perannya pun krusial, sebagai basis bagi berbagai aspek kehidupan, mulai dari hak dan kewajiban individu, akses terhadap layanan publik, hingga perencanaan pembangunan nasional.

Masyarakat tentu tidak dapat lepas dari urusan administrasi kependudukan, sebab sebab dokumen kependudukan berfungsi sebagai pengakuan atas keberadaan individu di dunia sosial. Dengan mendaftarkan diri dan memperoleh dokumen kependudukan, individu secara simbolis memasuki kontrak sosial dengan negara. Kontrak ini menandakan kesepakatan individu untuk tunduk pada aturan dan hukum yang berlaku, dan di saat yang sama, negara berkewajiban untuk melindungi hak dan menjamin kesejahteraan individu.

Adapun yang menjadi bagian besar dari administrasi kependudukan ialah pencatatan penduduk dan penerbitan dokumen. Pencatatan penduduk meliputi

pendaftaran penduduk baru lahir, pendaftaran penduduk pindahan, pendaftaran penduduk datang, pendaftaran kematian, maupun perubahan data penduduk. Sedangkan penerbitan dokumen kependudukan meliputi dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Penduduk Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Akta Kematian, dan lain sebagainya.

Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi sebagai garda terdepan dalam menangani persoalan administrasi kependudukan melakukan tugasnya berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 90 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 6 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Perda Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2021 ini kemudian menjadi regulasi utama yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Bekasi. Perda ini memuat ketentuan tentang tujuan, dasar hukum, penyelenggaraan, pembiayaan, pengawasan, dan sanksi terkait administrasi kependudukan. Dalam peraturan ini, telah disematkan bahwasanya pengadopsian teknologi informasi dan komunikasi untuk segera digunakan dalam membantu pengelolaan informasi administrasi kependudukan pada seluruh tingkat penyelenggara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi juga telah melakukan berbagai upaya untuk memenuhi standar pelayanan administrasi kependudukan yang

baik di antaranya dengan melakukan pelayanan adminduk secara daring, menyediakan layanan jemput bola, serta membangun Mal Pelayanan Publik (MPP). Adapun prosedur pelayanan manual terkait permohonan penerbitan dokumen kependudukan adalah sebagai berikut:

1. Persiapan

- 1) Pahami jenis layanan yang dibutuhkan. Disdukcapil Kota Bekasi menyediakan berbagai jenis layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, dan lain sebagainya. Masyarakat perlu mengetahui jenis layanan yang diperlukan sebelum mengajukan permohonan.
- 2) Siapkan dokumen yang diperlukan. Setiap jenis layanan administrasi kependudukan memiliki persyaratan dokumen yang berbeda-beda. Masyarakat dapat melihat daftar persyaratan dokumen di website Disdukcapil Kota Bekasi atau di kantor Disdukcapil Kota Bekasi dan kelurahan setempat.
- 3) Isi formulir permohonan. Formulir permohonan dapat diunduh dari website Disdukcapil Kota Bekasi atau diperoleh di kantor Disdukcapil Kota Bekasi dan kelurahan setempat. Masyarakat perlu memastikan pengisian formulir dilakukan dengan lengkap dan benar.

2. Pengajuan Permohonan

- 1) Datang ke kantor Disdukcapil Kota Bekasi atau kelurahan setempat. Masyarakat diharuskan membawa semua dokumen yang diperlukan dan formulir permohonan yang telah diisi dengan lengkap dan benar.
- 2) Ambil nomor antrian. Masyarakat akan mendapatkan nomor antrian untuk dilayani oleh petugas.
- 3) Serahkan dokumen dan formulir permohonan kepada petugas. Petugas akan memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen.
- 4) Bayar retribusi (bila ada). Besaran retribusi untuk setiap jenis layanan administrasi kependudukan berbeda-beda. masyarakat dapat melihat daftar retribusi di website Disdukcapil Kota Bekasi atau di kantor Disdukcapil Kota Bekasi dan kelurahan setempat.
- 5) Tunggu proses verifikasi dan validasi data. Petugas akan melakukan verifikasi dan validasi data.
- 6) Jika data sudah lengkap dan benar, Masyarakat akan diminta untuk menandatangani berita acara. Berita acara ini sebagai bukti bahwa masyarakat telah menerima layanan administrasi kependudukan dan data Anda telah diverifikasi.

- 7) Ambil dokumen yang telah selesai. Masyarakat akan mendapatkan dokumen yang telah selesai diproses dalam waktu yang telah ditentukan.

Setelah masyarakat mengajukan permohonan, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) akan memeriksa dokumen yang diserahkan untuk memastikan kelengkapan dan keabsahannya. Jika ada kekurangan atau kesalahan, pemohon akan diberitahu untuk melakukan perbaikan. Petugas kemudian melakukan proses verifikasi dan validasi terhadap dokumen yang diajukan. Verifikasi ini mencakup pengecekan kesesuaian dokumen dengan *database* kependudukan yang ada. Jika semua data dinyatakan lengkap dan benar, dokumen yang diminta akan diterbitkan, dilengkapi dengan tanda tangan dan stempel resmi dari pejabat yang berwenang.

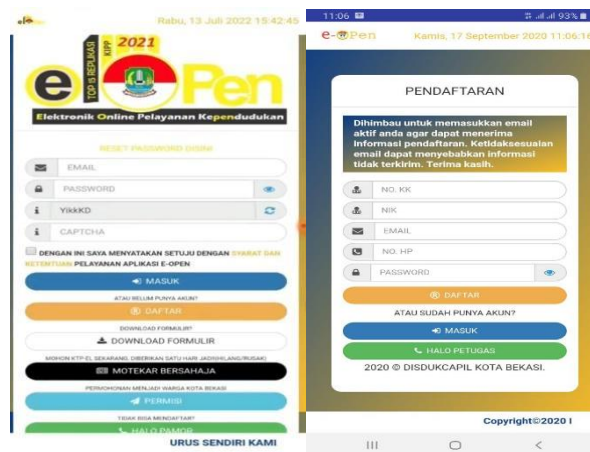
Setelah dokumen selesai diproses, masyarakat akan menerima pemberitahuan melalui WA tentang waktu dan tempat pengambilan dokumen. Pemohon harus datang ke kantor Disdukcapil atau kelurahan setempat dengan membawa tanda pengenal asli untuk mengambil dokumen. Sebelum diserahkan, identitas pemohon akan diverifikasi untuk memastikan bahwa dokumen diterima oleh pihak yang berhak. Setelah menerima dokumen, pemohon disarankan untuk memeriksa kembali semua informasi yang tertera. Jika terdapat kesalahan, perbaikan bisa langsung dilaporkan kepada petugas. Selain itu, masyarakat diharapkan dapat menyimpan dokumen kependudukan yang diterima dengan baik untuk keperluan administrasi di masa depan.

2.3 Aplikasi *E-Open*

Sehubungan dengan adanya instruksi dari pemerintah pusat terkait perlunya setiap daerah memiliki pelayanan publik secara elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi kemudian meluncurkan aplikasi *E-Open* atau Elektronik Online Kependudukan pada pertengahan Oktober tahun 2020. Instruksi tersebut tertuang pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tak hanya itu, penyelenggaraan pelayanan adminduk berbasis aplikasi ini juga didorong oleh adanya pandemi covid-19 di tahun 2020 yang memaksa pemerintah Kota Bekasi menjawab tantangan tersebut dengan sebuah kebijakan berupa Peraturan Walikota. Sebagaimana yang diatur pada Peraturan Walikota Bekasi No. 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan *e-Open* merupakan aplikasi pelayanan daring administrasi kependudukan yang dapat diunduh pada *Google Playstore* bagi masyarakat pengguna *smartphone* berbasis Android. Peluncuran aplikasi *e-Open* juga merupakan realisasi dari Rencana Strategis Perubahan Disdukcapil Kota Bekasi Tahun 2018-2023 yang menyematkan agar Perencanaan pembangunan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi diarahkan untuk melaksanakan pelayanan kependudukan yang berbasis Teknologi informasi secara online. Pengimplementasian pelayanan lewat *e-Open* kemudian diatur lebih lanjut pada Peraturan Walikota Bekasi No.58 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2021 tentang

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang menggantikan Peraturan Walikota Bekasi No.90 Tahun 2020 Penyelenggaraan Administrasi Kependuduk. Tujuan utama dari aplikasi *E-Open* sendiri ialah kemudahan bagi masyarakat. Aplikasi ini merupakan harapan bagi masyarakat Kota Bekasi untuk bisa melakukan penerbitan dokumen adminduk dengan cara yang lebih praktis dan juga prosedur yang lebih sederhana.

Gambar 2.2 Menu *login* pengguna aplikasi



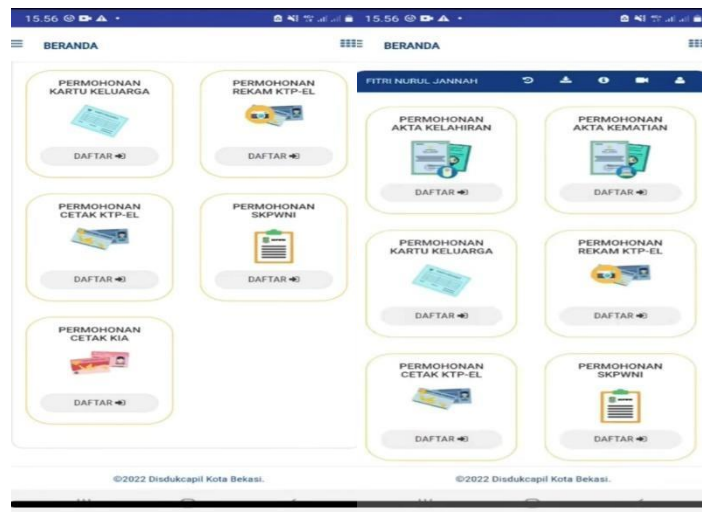
Sumber: Aplikasi *E-Open*

Pada Gambar 2.2 terdapat syarat-syarat yang diminta untuk dipenuhi agar dapat mendaftar akun pada aplikasi *e-Open* 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.

Sebagaimana yang telah ditetapkan pada Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi, Aplikasi *e-Open* juga dapat digunakan di tingkat kelurahan dan kecamatan, sehingga

aplikasi ini dapat berperan dalam memfasilitasi banyaknya permintaan layanan administrasi kependudukan. Dengan menyebar setiap satgas serta operator pengawas aplikasi ke setiap kecamatan maupun kelurahan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi menjadi lebih mudah menjangkau setiap daerah-daerah di Kota Bekasi untuk bisa menerima layanan secara daring.

Gambar 2.3 Menu Pelayanan Aplikasi *E-Open*



Sumber: Aplikasi *E-Open*

Tujuh jenis layanan penting untuk penerbitan dokumen kependudukan dapat ditemukan dalam aplikasi e-Open ini, seperti yang digambarkan pada gambar 2.3: perekaman E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, permohonan cetak E-KTP, Kartu Identitas Anak, dan Surat Warga Negara Indonesia (SKPWNI). Untuk membuat aplikasi lebih mudah digunakan dan dipahami oleh orang awam maupun rentan, tampilannya dibuat dengan ramah pengguna. Masyarakat akan menangani proses pendaftaran dan pengisian aplikasi layanan. Operator kemudian

memeriksa data aplikasi yang diunggah ke aplikasi E-Open. Jika ada dokumen yang hilang, operator akan menolak aplikasi dan mengembalikan layanan ke tahap awal. Dokumen akan diterbitkan segera setelah persyaratan dipenuhi, dan masyarakat dapat menerimanya pada tanggal penerimaan. Dengan menghubungi Satgos PAMOR sesuai titik layanan yang ada, Anda dapat mengakses layanan pengelolaan kependudukan dan pencatatan sipil secara online melalui aplikasi E-Open. Setelah menguji kelengkapan dokumen, Satgas PAMOR memasukkan data ke dalam aplikasi E-Open. Selanjutnya, penyelenggara Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di titik layanan memeriksa dokumen Pansus Pamor. Operator akan mengembalikan dokumen jika ada kesalahan. Namun, dokumen akan dicetak pada hari pertama jika masyarakat memenuhi kelengkapan dokumen. Dokumen akan dikirim ke Satgas Pamor ke kecamatan dan kelurahan dalam waktu satu hari setelah dicetak oleh operator SIAK di titik layanan. Selanjutnya, dokumen akan dikirim ke pemohon layanan oleh Pansus Pamor Kecamatan dalam waktu satu hari setelah diterima oleh operator SIAK di titik layanan.

Adapun tahapan proses layanan yang terdapat pada aplikasi *E-Open* adalah sebagai berikut:

1. Pemohon dapat melakukan registrasi melalui aplikasi smartphone atau web, mengisi data pribadi untuk validasi, menentukan jenis pelayanan, dan mengisi data permohonan.
2. Mengunggah dokumen persyaratan yang sesuai dengan jenis pelayanan

3. Pemohon dapat menetapkan tanggal dan lokasi kedatangan berdasarkan jadwal dan domisili yang tersedia.
4. Pemohon diberitahu tentang bukti registrasi melalui email.
5. Petugas memproses layanan dan memiliki kemampuan untuk melihat menu status.
6. Pemohon diberitahu tentang status permohonan dan bahwa dokumen telah diambil.

Adapun tahapan penggunaan aplikasi *e-Open* di beberapa jenis layanan adalah sebagai berikut:

A. Kartu Keluarga (KK)

Berikut adalah tahapan pembuatan dokumen KK pada aplikasi *e-Open*:

1. Buka Aplikasi *e-Open*, lalu login

Gambar 2.4 Menu Login Aplikasi *e-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

2. Apabila sudah berhasil masuk ke aplikasi *e-open*, kemudian pilih pengajuan kartu keluarga

Gambar 2.4 Menu Pengajuan KK Melalui pada Aplikasi *e-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

3. Siapkan dokumen pendukung yang diperlukan sesuai dengan syarat dan ketentuan pembuatan KK.

Gambar 2.5 Syarat dan Ketentuan Pembuatan KK pada aplikasi *e-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

4. Pemohon mengisi data-data personal yang diperlukan.

Gambar 2.6 Input Data Personal untuk Pembuatan KK Pada aplikasi *e-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

5. Pilih lokasi pengambilan dokumen.

Gambar 2.7 Menu Lokasi Pengambilan KK pada Aplikasi *e-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

6. Pilih Tanggal pengambilan dokumen.

Gambar 2.8 Menu Tanggal Pengambilan KK pada Aplikasi *e-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

7. Upload semua dokumen pendukung untuk pembuatan KK sesuai syarat dan ketentuan.

Gambar 2.9 Menu Upload Persyaratan KK pada Aplikasi *e-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

8. Pemohon mendapatkan notifikasi terkait status pelayanan. Jika permohonan ditolak, pemohon harus melakukan pengajuan ulang

Gambar 2.10 Notifikasi Status Permohonan KK pada Aplikasi *e-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

9. Pemohon dapat memantau proses permohonan pelayanan mereka secara berkala melalui menu status permohonan. Apabila pelayanan telah selesai, pemohon dapat mengambil dokumen sesuai dengan tanggal dan lokasi yang sudah ditentukan sebelumnya.

Gambar 2.11 Menu Status Permohonan KK Pada Aplikasi *e-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

B. Cetak dan Rekam KTP Elektronik (E-KTP)

Persyaratan perekaman E-KTP:

1. Berusia 17 tahun
2. Salinan Kartu Keluarga

Mekanisme perekaman E-KTP:

1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan dengan lengkap
2. Petugas memverifikasi berkas pemohon
3. Pemohon melakukan perekaman iris mata, sidik jari, dan tanda tangan
4. Petugas memproses data
5. Pemohon diberi tanda bukti hasil perekaman untuk pengambilan dokumen

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

1. Pemohon melakukan login pada aplikasi *e-Open*.

Gambar 2.12 Menu Login Aplikasi *e-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

2. Pada menu layanan, Pilih permohonan rekam dan cetak KTP-EL

Gambar 2.13 Menu Pengajuan Rekam dan Cetak KTP-EL pada Aplikasi *e-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

3. Pemohon menyiapkan dokumen pendukung sesuai dengan syarat dan ketentuan. Selanjutnya pemohon menginput nomor NIK.

Gambar 2.14 Menu Syarat dan Ketentuan pada Pembuatan KTP-EL melalui Aplikasi *E-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

4. Pemohon dapat menetapkan lokasi pengambilan yang tersedia.

Gambar 2.15 Menu Lokasi Pengambilan KTP-EL pada Aplikasi *e-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

5. Pemohon dapat memilih tanggal pengambilan yang tersedia,

Gambar 2.16 Menu Tanggal Pengambilan KTP-EL pada Aplikasi *e-Open*



Sumber: Aplikasi *e-Open*

6. Pemohon mengupload semua dokumen pendukung yang dibutuhkan sesuai dengan syarat dan ketentuan

Gambar 2.17 Menu Upload Persyaratan KTP-EL pada Aplikasi e-Open



Sumber: Aplikasi *e-Open*

7. Apabila permohonan telah diverifikasi oleh petugas, pemohon dapat datang ke titik layanan terdekat untuk melakukan rekam iris mata dan sidik jari.

Gambar 2.18 Notifikasi Status Permohonan pada Aplikasi e-Open



Sumber: Aplikasi *e-Open*

8. Pemohon dapat memantau proses pelayanan mereka melalui menu status permohonan.

Gambar 2.19 Menu Status Permohonan pada Aplikasi e-Open



Sumber: Aplikasi *e-Open*

Semua permohonan layanan penerbitan dokumen kependudukan yang diajukan melalui aplikasi *e-Open* membutuhkan waktu 3-7 hari masa kerja terhitung setelah dokumen persyaratan berhasil diverifikasi, hal ini menunjukkan adanya aspek kepastian yang dijamin oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam mengimplementasikan pelayanan kependudukan daring berbasis aplikasi. Dengan mengadopsi teknologi informasi ke dalam pelayanan publik, Disdukcapil melalui aplikasi *e-Open* diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kepastian dalam memberikan layanan. Di era digital yang penuh dengan tantangan baru, pelayanan kependudukan yang dapat diakses secara *online* tentu menjadi sebuah dobrakan, serta menjadi *spirit* baru guna merealisasikan pelayanan publik yang paling optimal bagi masyarakat.

Sebagaimana yang tertera pada visi misi Pemerintah Kota Bekasi, di mana Kota Bekasi ingin menjadi kota yang terdepan dalam mewujudkan konsep *e-government*. Hal ini kemudian diselaraskan oleh seluruh instansi pemerintah Kota Bekasi khususnya Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bekasi melalui peluncuran aplikasi *e-Open*. Hanya dengan beberapa ketukan di *smartphone*, masyarakat dapat memulai proses layanan, melacak kemajuannya, dan menerima pemberitahuan saat dokumen siap diambil. Tidak ada lagi kerepotan transportasi dan jam kantor yang terbatas. *E-Open* beroperasi melayani jadwal warga yang sibuk saat ini. Fitur pelacakan *real-time* aplikasi memastikan bahwa warga selalu mengetahui status aplikasi, sementara

penyimpanan catatan digital merampingkan proses internal dan menghilangkan risiko penempatan dokumen yang salah. Transformasi digital ini tentu melampaui layanan manual. *E-Open* berfungsi sebagai gerbang ke ekosistem layanan e-government yang lebih luas, memberdayakan warga untuk terlibat dengan kotamadya mereka dengan cara yang lebih bermakna dan efisien.