

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. (Mahmudi,2015) Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya dalam Pasal 1 Ayat 1 Bab I, ditegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik mencakup setiap lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk sesuai undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lain yang ditujukan khusus untuk layanan publik. UU ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara, dalam hal ini birokrasi pelayanan publik, merupakan tugas yang diamanatkan untuk meningkatkan pengabdian kepada masyarakat dengan lebih tertib. Pelayanan publik juga berhubungan dengan pemekaran daerah, yang diyakini dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memberikan akses yang adil dan merata terhadap berbagai layanan yang diperlukan oleh warga negara, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, administrasi, dan infrastruktur Salam, R. (2023).

Transformasi digital telah menjadi tuntutan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan modern seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut guna

meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital dalam sektor pemerintahan tidak hanya dipandang sebagai inovasi teknis, tetapi juga sebagai strategi fundamental untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.(indrajit, 2006)

Keamajuan teknologi informasi saat ini telah menjadikan sebagai bagian penting dalam kehidupan masyarakat (Nugroho,R 2020) . Perkembangan teknologi membawa dampak signifikan terhadap cara pemerintahan menjalankan fungsi pelayanan publik, yang sebelumnya dilakukan secara datang langsung pada tempat yang menyediakan pelayanan tersebut. Dengan hadirnya konsep *E- Government* , proses pelayanan publik kini dapat dilakukan secara daring sebagaimana tidak perlu datang langsung atau tidak perlu tanpa melakukan interaksi langsung antara masyarakat dengan aparatur pemerintah.Oleh karena itu menjadikan pelayanan publik lebih mudah, cepat, dan efisien dari segi waktu maupun biaya, hingga mendorong pemerintah untuk beradaptasi dengan kemajuan transformasi teknologi digital yang terus berkembang seiring dengan zaman. Implementasi *E- Government* merupakan Langkah yang strategis dalam membuat tata Kelola pemerintahan yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

Pemerintahan Kota Bekasi saat ini sudah melakukan mengimplementasikan konsep *E – Government* yaitu membuat aplikasi untuk pelayanan administrasi kependudukan berbasis *E- Government* . 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-Open* 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.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Pemerintah Kota Bekasi kemudian meluncurkan *E-Open2.0* pada tahun 2024 dengan konsep layanan berbasis web (*web based application*). Perubahan ini menjadikan layanan administrasi kependudukan tidak lagi bergantung pada aplikasi yang tersedia di *Play Store*, melainkan dapat diakses langsung melalui *browser* pada berbagai perangkat yang terhubung dengan internet. Melalui sistem berbasis web, masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa perlu melakukan proses instalasi aplikasi. Perubahan tersebut merupakan bentuk adaptasi pemerintah terhadap perkembangan teknologi digital

sekaligus upaya untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Bekasi.

Gambar 1. 1 Peluncuran *E-Open2.0*



Sumber: bekasikota.go.id, 2024

Berbagai kajian mengenai E-Government di Indonesia telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih terfokus pada aspek efektivitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna (Shavira & Nunik, 2023; Laila & Elvira, 2022; Hannadkk., 2023). Terdapat kesenjangan akademik (research gap) yang signifikan terkait kajian tentang implementasi inovasi digital dari perspektif Ilmu Pemerintahan, khususnya mengenai hubungan antara kapasitas birokrasi, tata kelola organisasi, dan penerimaan masyarakat terhadap layanan digital. Penelitian Heeks (2003) menunjukkan bahwa mayoritas proyek E-Government di negara berkembang menghadapi kegagalan parsial akibat kesenjangan antara desain kebijakan dan realitas lapangan. Kondisi ini relevan dengan konteks Indonesia, di mana inovasi

digital dalam pelayanan publik seringkali didorong oleh agenda modernisasi birokrasi tanpa kajian kesiapan yang memadai, sehingga berpotensi menciptakan kesenjangan antara inovasi yang ditawarkan pemerintah dengan kemampuan nyata masyarakat dalam memanfaatkannya (Indrajit, 2006).

Berdasarkan hasil telaah terhadap penelitian terdahulu, diketahui bahwa penelitian mengenai aplikasi E-Open di Kota Bekasi umumnya berfokus pada implementasi kebijakan, inovasi pelayanan publik, penerapan e-government, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Penelitian-penelitian tersebut berhasil menunjukkan bahwa E-Open merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Namun demikian, berbagai penelitian tersebut juga mengungkap masih adanya sejumlah kendala, seperti gangguan sistem, keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya sosialisasi, serta rendahnya pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Meskipun telah mengidentifikasi berbagai kendala tersebut, penelitian terdahulu belum mengkaji secara komprehensif bagaimana tantangan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan setelah dilakukan pengembangan sistem menjadi E-Open 2.0 berbasis web. Perubahan platform pelayanan dari aplikasi menuju web-based tidak hanya merupakan perubahan teknologi, tetapi juga berimplikasi terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Perubahan tersebut berpotensi memengaruhi keandalan pelayanan, kecepatan

respons petugas, jaminan kepastian pelayanan, perhatian kepada masyarakat, serta ketersediaan sarana pendukung pelayanan.

Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap), yaitu belum adanya penelitian yang secara khusus menganalisis tantangan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi E-Open 2.0 dari perspektif kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan teori Pelayanan Publik SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry untuk menganalisis berbagai tantangan penyelenggaraan pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi penyelenggara layanan, tetapi juga menganalisis bagaimana tantangan tersebut memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Dari perspektif Ilmu Pemerintahan, keberhasilan implementasi *E-Government* tidak hanya bergantung pada aspek teknis aplikasi, tetapi sangat ditentukan oleh kapasitas pemerintahan (*government capacity*) dalam mengelola transformasi digital secara efektif, serta kualitas pelayanan publik yang dihasilkan. Hal ini berkaitan dengan pertanyaan mendasar dalam Ilmu Pemerintahan: sejauh mana pemerintah mampu merespons kebutuhan masyarakat melalui mekanisme pelayanan yang berorientasi pada warga negara (*citizen-centric service*)? Layne dan Lee (2001) mengidentifikasi empat tahapan perkembangan *E-Government*, yaitu *cataloguing*, *transaction*, *vertical integration*, dan *horizontal integration*. Kajian

terhadap tantangan implementasi aplikasi *E-Open2.0* menjadi penting untuk memahami pada tahapan mana sistem ini berada dan hambatan apa yang perlu diatasi dalam proses maturasi *E-Government* Kota Bekasi dari perspektif tata kelola pemerintahan.

Dalam penelitian terdahulu hanya sekedar membahas implementasi aplikasi akan tetapi tidak membahas aplikasi itu di buat tidak sesuai untuk semestinya bagi masyarakat, peneliti berpendapat bahwa aplikasi *E-Open2.0* di buat hanya untuk sebagai ajang keunggulan pelayanan publik untuk konteks keunggulan inovasi daerah saja akan tetapi tidak melihat sebagaimana kebutuhan terhadap masyarakat.

Dalam perspektif Ilmu Pemerintahan, implementasi kebijakan merupakan tahap krusial yang menentukan keberhasilan suatu kebijakan publik. Kebijakan yang baik secara normatif tidak akan memberikan dampak optimal apabila tidak didukung oleh proses implementasi yang efektif. Oleh karena itu, mengkaji pelayanan berbasis digital aplikasi *-Open2.0* menjadi penting untuk memahami bagaimana aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam pelayanan publik Analisis terhadap inovasi digital pelayanan adminduk *E-Open2.0*

Maka dari itu, penelitian mengenai Inovasi Digital aplikasi *E-Open2.0* di Kota Bekasi menjadi sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran empiris mengenai implementasi aplikasi *E-Open2.0* Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji tantangan implementasi aplikasi *E-Open2.0* ditinjau dari *E-Government* Teknologi Organisasi Lingkungan dan teori pelayanan publik sebagai analisis pendukung terhadap temuan di lapangan

serta diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi kebijakan hingga bermanfaat bagi masyarakat Kota Bekasi dalam literatur pemahaman pelayanan publik digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

1.2 Rumusan masalah

Mengacu pada latar belakang bisa ditarik perumusan masalah yakni :

1. Sejauh mana aplikasi *E- Open2.0* bisa memudahkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi?
2. Bagaimana tantangan pelaksanaan aplikasi *E- Open2.0* sebagai inovasi Pelayanan administrasi Kependudukan di tinjau dari aspek teknologi, kesiapan kapasitas Birokrasi, dan dinamika lingkungan Masyarakat ?
3. Bagaimana upaya Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Bekasi menghadapi tantangan Pelaksanaan aplikasi *E- Open2.0*?

1.3 Tujuan Penelitian

Terdapat tujuan pelaksanaan riset berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana aplikasi *E- Open2.0* membantu pelaksana dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi.
2. Mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi dalam menghadapi tantangan pada pelaksanaan aplikasi *E- Open2.0*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian studi Ilmu Pemerintahan, khususnya terkait dengan pelayanan kependudukan berbasis digital di tingkat pemerintah daerah. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya perspektif teoretis mengenai dinamika pelayanan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

A. Bagi Pemerintah Kota Bekasi

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya perspektif teoretis mengenai dinamika transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan, serta menjadi referensi akademik dalam memahami tantangan, peluang, dan implikasi penerapan teknologi digital terhadap tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan kajian lanjutan mengenai digitalisasi pelayanan publik dalam pemerintahan Kota Bekasi.

B. Bagi Masyarakat

Riset ini diharapkan dapat diterima dan memberikan pemahaman mengenai pentingnya peran aparatur dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam

meningkatkan responsivitas dan akuntabilitas pelayanan melalui aplikasi *E-Open2.0*.

C. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi data pada aspek peran aparatur dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil telaah terhadap penelitian terdahulu, ditemukan bahwa terdapat beberapa persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu sama-sama aplikasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, pelayanan sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi. Penelitian yang dilakukan oleh Shavira Putri Damayanti dan Nunik Retno Hermawati (2023), Laila Tutahnawati dan Elvira Suryani (2022), Hanna dkk. (2023), serta Irma Aini Anriani dan Erene Gernaria Sihombing (2022) pada dasarnya membahas penerapan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi *E-open* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Hasil dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa *E-open2.0* merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Pemerintah

Kota Bekasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu, baik dari segi fokus penelitian dan perubahan transisi layanan dari aplikasi ke berbasis *web based* yang dimana awal sebelumnya *E-Open* menjadi *E-Open2.0* dan pendekatan teoritis yang digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Shavira Putri Damayanti dan Nunik Retno Hermawati (2023) lebih berfokus pada analisis implementasi aplikasi *E-Open* dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III dan belum mengkaji secara spesifik mengenai tantangan dalam pelaksanaan aplikasi tersebut . Sementara itu, penelitian Laila Tutahnawati dan Elvira Suryani (2022) menitikberatkan pada aspek inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi *E-Open* dan menemukan adanya beberapa kendala, seperti gangguan jaringan serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi tersebut . Selanjutnya, penelitian Hanna dkk. (2023) mengkaji *E-Open* sebagai bentuk penerapan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan dan menemukan adanya hambatan berupa keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya sosialisasi, serta kendala teknis pada sistem aplikasi . Adapun penelitian Irma Aini Anriani dan Erene Gernaria Sihombing (2022) lebih berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi *E-open* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini secara khusus berupaya mengidentifikasi berbagai tantangan dalam pelaksanaan aplikasi *E-Open2.0* sebagai pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi Tahun 2026 serta menganalisis upaya yang

dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi dalam menghadapi tantangan tersebut dengan menggunakan perspektif *Technology-Organization-Environment* (TOE) yang dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer (1990).

Lebih lanjut, hasil kajian terhadap penelitian terdahulu menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi landasan penting dilaksanakannya penelitian ini. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menekankan pada aspek implementasi kebijakan, inovasi pelayanan publik, penerapan *E-government*, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi *E-Open2.0*. Padahal, dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital tidak terlepas dari berbagai tantangan yang dapat berasal dari aspek teknologi, organisasi, maupun lingkungan eksternal. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang mampu menganalisis tantangan tersebut secara lebih komprehensif. Dalam penelitian ini, teori *Technology-Organization-Environment* (TOE) dipilih karena dinilai mampu menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi pelaksanaan inovasi teknologi dalam organisasi sektor publik melalui tiga dimensi utama, yaitu teknologi (*technology*), organisasi (*organization*), dan lingkungan (*environment*).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki urgensi baik secara akademis maupun praktis. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan implementasi *E-government* dan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui penggunaan perspektif TOE yang masih relatif terbatas digunakan dalam penelitian administrasi kependudukan di Indonesia. Secara

praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Pemerintah Kota Bekasi, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam mengidentifikasi berbagai tantangan yang muncul selama pelaksanaan aplikasi *E-Open2.0* serta merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki unsur kebaruan karena tidak hanya mengkaji *E-Open 2.0* sebagai inovasi pelayanan publik, tetapi juga berupaya menganalisis sejauh mana *E-Open2.0* dapat memudahkan pelayanan kependudukan oleh DISDUKCAPIL Kota Bekasi. Sekaligus aspek tantangan yang menjadi fokus kajian yang digali dalam penelitian ini. Temuan ini sekaligus memperkuat adanya urgensi penelitian lebih lanjut, mengingat penelitian terdahulu masih didominasi oleh kajian mengenai efektivitas, inovasi, dan kualitas pelayanan aplikasi *E-Open 2.0*.

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul	Teori	Metode	Hasil penelitian
1	Shavira Putri Damayanti, Nunik Retno Hermawati (2023),	Analisis Implementasi Aplikasi <i>E-Open2.0</i> Di Kota Bekasi Tahun 2022	Implementasi Edward III	kualitatif purposive sampling	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 <i>e-open</i> diimplementasikan
2	Laila Tutahnawati, Elvira Suryani (2022),	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi <i>E-open</i> Pada Disdukcapil Kota Bekasi	Inovasi pelayanan public	kualitatif	Pemerintah Kota Bekasi telah mengadopsi aplikasi <i>E-open</i> sebagai mekanisme pelayanan administrasi kependudukan dengan

No	Nama peneliti	Judul	Teori	Metode	Hasil penelitian
					tujuan meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, implementasi aplikasi <i>E-Open2.0</i> masih menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya ketersediaan akses bagi masyarakat dan kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi terkait aplikasi ini
3	Yussrul hana (2023)	Aplikasi <i>E-open</i> sebagai Wujud <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan	Inovasi pelayan publik	Kualitatif	Aplikasi <i>E-open</i> dikembangkan sebagai bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi
4	Irma Aini Anraini dan Erene Gernaria Sihombing,(2022)	Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi <i>E-open</i> Di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi	Pelayanan publik	Kuantitatif	Untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi <i>E-open</i> , penulis mengangkat data, data, dan masalah lapangan terkait kelayakan aplikasi <i>E-open</i> terutama di Kelurahan Pejuan

Sumber: Ditulis oleh peneliti, 2026

1.5.3 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara negara, pemerintah berkewajiban menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan dasar warga negara secara adil, merata, dan berkualitas. Dalam konteks ini, pelayanan publik bukan sekadar aktivitas administratif,

melainkan merupakan perwujudan nyata dari hubungan antara negara dan warganya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open2.0* merupakan salah satu bentuk konkret pelayanan publik administratif yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

Agus Dwiyanto dalam bukunya "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik" (2005) menyatakan bahwa kinerja birokrasi pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek efisiensi internal organisasi, tetapi juga harus dinilai dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan. Dwiyanto menekankan bahwa pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat, bukan sekadar pemenuhan target administratif semata.

Dwiyanto (2005) berpendapat bahwa keberhasilan pelayanan publik dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan transparan. Dalam konteks transformasi digital pemerintahan, prinsip-prinsip ini menjadi landasan untuk menilai apakah inovasi layanan seperti *E-Open2.0* benar-benar memberikan kemudahan dan peningkatan kualitas bagi masyarakat Kota Bekasi.

Dwiyanto (2005) merumuskan lima indikator utama yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik secara komprehensif. Kelima indikator ini menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik telah memenuhi standar yang diharapkan, baik dari sisi pemerintah sebagai penyelenggara maupun masyarakat sebagai pengguna layanan:

- **Produktivitas:** Produktivitas dalam pelayanan publik tidak hanya diukur dari output yang dihasilkan, tetapi juga dari seberapa efisien sumber daya yang digunakan dalam proses pemberian layanan. Dwiyanto menekankan bahwa produktivitas mencakup pencapaian target layanan dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Dalam konteks E-Open2.0, produktivitas tercermin dari jumlah dokumen kependudukan yang berhasil diproses secara digital, kecepatan penyelesaian permohonan, serta efisiensi penggunaan infrastruktur teknologi yang dimiliki Disdukcapil Kota Bekasi.
- **Kualitas Layanan:** Kualitas layanan merupakan indikator yang langsung bersentuhan dengan pengalaman masyarakat sebagai pengguna. Dwiyanto menyatakan bahwa kualitas layanan mencakup aspek-aspek seperti kecepatan proses, ketepatan informasi yang diberikan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, dan kejelasan informasi. Kualitas layanan menjadi indikator yang paling langsung dirasakan masyarakat karena mencerminkan standar pelayanan yang sesungguhnya diterima. Dalam penerapan *E-Open2.0*, kualitas layanan dapat dilihat dari kemudahan proses pengajuan dokumen, kejelasan alur permohonan, kecepatan verifikasi, dan keandalan sistem secara keseluruhan.

- Responsivitas: Responsivitas mengacu pada kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dwiyanto menekankan bahwa responsivitas menggambarkan seberapa jauh kebijakan dan program pelayanan pemerintah sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat. Dalam konteks *E-Open2.0*, responsivitas terwujud dalam seberapa cepat Disdukcapil Kota Bekasi merespons keluhan dan masukan masyarakat terhadap aplikasi, serta seberapa aktif pemerintah melakukan pembaruan dan peningkatan sistem berdasarkan kebutuhan pengguna.
- Responsibilitas: Responsibilitas mengukur seberapa jauh pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar, kebijakan organisasi yang berlaku, dan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Dalam hal ini, Dwiyanto menekankan bahwa pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan administratif. Dalam penyelenggaraan *E-Open2.0*, responsibilitas tercermin dari ketaatan Disdukcapil pada regulasi administrasi kependudukan yang berlaku, termasuk Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, serta kepatuhan sistem dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan data kependudukan.
- Akuntabilitas: Akuntabilitas dalam pelayanan publik menurut Dwiyanto menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik

tunduk kepada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, dan seberapa besar kegiatan pelayanan terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Akuntabilitas tidak hanya bersifat formal-legal, tetapi juga akuntabilitas sosial kepada masyarakat yang dilayani. Dalam konteks E-Open2.0, akuntabilitas terwujud melalui transparansi informasi status permohonan yang dapat dipantau secara langsung oleh masyarakat, kejelasan standar pelayanan yang dipublikasikan, serta mekanisme pengaduan dan penanganan keluhan yang tersedia.

1.5.2 Teori *E- Government*

Menurut Haldenwang (2011), *E-government* merupakan pemanfaatan media elektronik oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna menyederhanakan prosedur layanan, memperbaiki sistem pengelolaan informasi, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Sejalan dengan itu, Chris Forman (2005) menjelaskan bahwa *E- Government* adalah penerapan teknologi digital dalam proses pemerintahan yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, *E- Government* dapat dipahami sebagai upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

E-Government dipahami sebagai praktik pemanfaatan internet dan berbagai bentuk komunikasi digital lainnya untuk meningkatkan kemudahan akses dan

transparansi layanan pemerintah, sehingga dapat mendorong partisipasi masyarakat yang lebih luas dalam proses pengambilan keputusan secara demokratis (Indrajit, 2006). Secara lebih luas, istilah *E- Government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah dalam penyediaan layanan publik serta penyampaian data kepada masyarakat. Konsep ini mencakup berbagai aspek sebagaimana dijelaskan oleh Yuhefizar (2017):

- A. *Government to Citizen (G2C)* Merupakan interaksi dengan pemerintah, hubungan semacam ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mencari informasi tentang pemerintah.
- B. *Government to Business (G2B)* merupakan salah satu bentuk hubungan antara dunia usaha dan pemerintah. Hubungan ini sangat penting, dan agar masyarakat dan pengusaha dapat lebih mudah menjalankan bisnis, harus ada hubungan yang baik antara pemerintah dan pengusaha.
- C. *Government to Government (G2G)* adalah jenis aliansi unik antara negaranegara berdaulat. Tujuan dari kemitraan ini adalah untuk mempercepat dan memuluskan kolaborasi lintas pemerintah terkait dengan memenuhi permintaan informasi masing-masing pihak. . Interaksi antara pemerintah dan pekerjanya dikenal dengan sebutan
- D. *Government to Employee” (G2E)*. Kemitraan semacam ini diarahkan pada peningkatan produktivitas dan kebahagiaan pekerja sektor publik. *E-government* merupakan suatu upaya untuk memperkuat kembali serta meningkatkan kapasitas aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugas dan mengelola pelayanan publik.

Penerapan *E- Government* bertujuan untuk mempermudah hubungan dan interaksi pemerintah dengan berbagai pihak, baik di tingkat nasional maupun internasional, seperti antar pemerintah (*Government to Government/G2G*), dengan masyarakat (*Government to Society/G2S*), serta dengan sektor bisnis (*Government to Business/G2B*).

Melalui pemanfaatan teknologi informasi, *E- Government* memungkinkan penyediaan informasi dan layanan pemerintahan yang lebih mudah diakses oleh publik. Penerapan *E- Government* memberikan manfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. Bagi masyarakat, manfaat yang diperoleh antara lain kemudahan dan kecepatan akses terhadap layanan dan informasi, penggunaan dokumen serta formulir elektronik, serta tersedianya layanan publik selama 24 jam, yang mendorong peningkatan kemandirian dalam mengakses layanan dan kemampuan dalam mencari informasi. Sedangkan pemanfaatan *E- Government* bagi pemerintah meliputi:

- a. Dapat bekerja sama dengan pihak-pihak yang berkepentingan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan pemerintah untuk kepentingan kesejahteraan masyarakat.
- b. Berpotensi membuat pejabat pemerintah lebih terbuka dan akuntabel
- c. Menurunkan biaya keseluruhan administrasi, hubungan, dan interaksi pemerintah dan pemangku kepentingan.
- d. Dapat membuka pintu bagi pemerintah untuk berjejaring dengan calon penyandang dana baru layanan publik.

- e. Dapat memberikan pengaturan komunitas baru tanggapan yang cepat dan akurat terhadap tantangan yang ditimbulkan oleh pergeseran norma sosial .
- f. Melibatkan semua pemangku kepentingan terkait secara adil dalam proses pengambilan keputusan.

Penerapan *E- Government* yang dilaksanakan secara optimal berpotensi meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Upaya ini tidak dapat ditunda dan perlu dijalankan secara serius karena mampu memberikan keunggulan kompetitif bagi pemerintah. Implementasi *E- Government* dilandasi oleh tuntutan akan transparansi pemerintahan seiring dengan perkembangan zaman yang semakin berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, pemerintah pusat merumuskan sejumlah strategi dalam pengembangan *E- Government*, antara lain:

- A. Dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan optimal dengan memberikan informasi yang lengkap serta keamanan yang menjadi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi
- B. Mendorong perkembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi untuk mendukung pemanfaatan *E-government*, sehingga layanan publik tidak bergantung sepenuhnya pada pemerintah.
- C. Mengatur secara menyeluruh sistem kerja pemerintah dengan mempersiapkan sumber daya manusia agar dapat beradaptasi dengan sistem yang telah memanfaatkan teknologi informasi.

D. Melaksanakan pengembangan secara teratur dengan tahapan yang sistematis yaitu tahapan persiapan, pematangan, pematapan, dan pemanfaatan.

Menurut Louis G. Tornatzky dan Mitchell Fleischer (1990), *E- Government* dapat didefinisikan sebagai penerapan inovasi teknologi informasi dalam organisasi pemerintah. Keberhasilan organisasi ini dipengaruhi oleh tiga konteks utama: teknologi, organisasi, dan lingkungan. Dalam *Framework Technology-Organization-Environment (TOE)*, *E- Government* tidak hanya dianggap sebagai penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik; itu juga dianggap sebagai proses implementasi inovasi yang sangat ditentukan oleh kesiapan teknologi yang digunakan, kapasitas internal organisasi pemerintah, dan dukungan lingkungan eksternal seperti regulasi dan masyarakat.

Dalam perkembangan pelayanan administrasi kependudukan, penerapan teknologi informasi menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Transformasi pelayanan manual menuju pelayanan digital dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih cepat, efektif, efisien, dan transparan. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital adalah penerapan aplikasi *E-Open2.0* pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi. Aplikasi tersebut digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Oleh karena itu, keberhasilan *E- Government* bergantung pada keterpaduan antara sistem teknologi, organisasi, dan lingkungan. Adapun indikator sebagai berikut:

Aspek pertama yaitu teknologi (*technology*) berkaitan dengan karakteristik teknologi yang digunakan dalam organisasi. Aspek ini meliputi kualitas sistem, kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan data, kompatibilitas sistem, serta kesiapan infrastruktur teknologi informasi. Dalam konteks aplikasi *E-Open2.0*, dimensi teknologi dapat dilihat dari bagaimana sistem aplikasi mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara cepat, mudah, dan efisien kepada masyarakat. Namun, tantangan yang muncul dapat berupa gangguan server, jaringan internet yang tidak stabil, error pada sistem aplikasi, hingga keterbatasan integrasi data yang dapat menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi.

Aspek kedua yaitu organisasi (*organization*) berkaitan dengan kondisi internal organisasi yang mendukung implementasi teknologi. Dimensi ini mencakup sumber daya manusia, kemampuan aparatur, dukungan pimpinan, struktur organisasi, serta kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan teknologi. Dalam penelitian ini, dimensi organisasi digunakan untuk melihat sejauh mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi memiliki kesiapan dalam menjalankan aplikasi *E-Open2.0*. Tantangan yang ditemukan dapat berupa keterbatasan kompetensi aparatur dalam mengoperasikan sistem digital, kurangnya

pelatihan teknis, serta belum optimalnya koordinasi antarbidang dalam mendukung pelayanan berbasis elektronik.

Aspek ketiga yaitu lingkungan (*Environment*) berkaitan dengan faktor eksternal yang memengaruhi penerapan teknologi dalam organisasi. Faktor lingkungan meliputi dukungan pemerintah, regulasi, kondisi masyarakat, tekanan kebutuhan pelayanan publik, serta perkembangan transformasi digital. Dalam konteks aplikasi *E-Open2.0*, dimensi lingkungan dapat dilihat dari tingkat kesiapan masyarakat dalam menggunakan layanan digital administrasi kependudukan, dukungan kebijakan pemerintah daerah, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat dan transparan. Tantangan pada dimensi ini dapat berupa rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses internet bagi sebagian warga, serta masih adanya masyarakat yang lebih memilih pelayanan tatap muka dibandingkan pelayanan digital.

Berdasarkan ketiga aspek tersebut, teori TOE dinilai relevan digunakan dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan tantangan implementasi aplikasi *E-open 2.0* secara menyeluruh, baik dari sisi teknologi yang digunakan, kesiapan organisasi pelaksana, maupun kondisi lingkungan eksternal yang memengaruhi keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Bekasi.

1.6 Definisi Konsep

1.6.1 Pelayanan Publik

1. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi E-Open 2.0 merupakan bentuk pelayanan publik berbasis digital yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi
3. konsep pelayanan publik digunakan untuk menganalisis tantangan pelaksanaan aplikasi E-Open 2.0 berdasarkan lima indikator kinerja pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto (2005), yaitu: Produktivitas. Kualitas layanan. Responsivitas. Responsibilitas, Akuntabilitas

1.6.2 Teori *Technology Organization Enviroment* (TOE)

1. *E-Open2.0*: aplikasi *E-Open2.0* adalah proses penerapan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi..
2. Adminstrsi kependudukan Kota Bekasi : rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data kependudukan, serta penerbitan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.

3. Model Tantangan Pelaksanaan TOE Tonarzky and fleischer: Kerangka teori yang terdiri dari *Technology Organization Enviroment*.

1.7 Operasional Konsep

Pendekatan *Technology – Organization- Enviroment (TOE)* digunakan untuk mengevaluasi kendala yang terkait dengan pelaksanaan aplikasi *E- Open2.0* di Kota Bekasi tahun 2026, Implementasi *E- Open2.0* adalah cara pemerintah daerah menjalankan layanan administrasi kependudukan secara digital dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik.

Tabel 1. 2 Operasional Konsep

Konsep	Dimensi	Indikator	Operasionalisasi
Pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi <i>E-Open2.0</i> di Kota Bekasi.	Produktivitas	Efisiensi sumberdaya pelayanan dalam memberikan layanan penduduk melalui <i>E-Open2.0</i> .	Disdukcapil Kota Bekasi memanfaatkan sumber daya manusia, teknologi, dan sarana pendukung secara efisien dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi <i>E-Open 2.0</i> sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan cepat. Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kota Bekasi dan masyarakat.
	Kualitas layanan	Kecepatan proses dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi <i>E-Open2.0</i> .	Kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi <i>E-Open 2.0</i> berdasarkan kecepatan proses penyelesaian layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta ketepatan penerbitan dokumen kependudukan sesuai standar pelayanan. Dilakukan dengan

			teknik wawancara dengan informan yaitu Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kota Bekasi dan masyarakat.
	Responsivitas	Kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan pelayanan penduduk.	Kemampuan aparatur Disdukcapil dalam memahami kebutuhan masyarakat, memberikan informasi yang jelas, merespons keluhan pengguna aplikasi, serta melakukan perbaikan layanan sesuai kebutuhan masyarakat. Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kota Bekasi dan masyarakat.
	Responsibilitas	Tanggung jawab pelaksana sesuai prinsip pelayanan publik yang baik dan benar.	Pelayanan administrasi kependudukan melalui <i>E-Open 2.0</i> yang dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), ketentuan peraturan perundang-undangan, serta prinsip-prinsip pelayanan publik. Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kota Bekasi dan masyarakat.
	Akuntabilitas	Profesionalisme pelaksana publik pada pelayanan kependudukan	Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dapat dipertanggungjawabkan, serta memberikan kepastian kepada masyarakat terhadap proses dan hasil pelayanan melalui aplikasi <i>E-Open 2.0</i> . Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu Koordinator Sistem Informasi

			Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kota Bekasi dan masyarakat.
Tantangan aplikasi E-Open dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan	Teknologi (<i>Technology</i>)	Kualitas sistem aplikasi	Kemampuan aplikasi E-Open2.0 dalam menjalankan pelayanan secara efektif, cepat, dan minim gangguan sistem. Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kota Bekasi.
		Infrastruktur teknologi	Ketersediaan jaringan internet, server, perangkat komputer, dan sistem pendukung pelayanan digital. Dilakukan dengan teknik observasi dan dokumentasi pada aplikasi <i>E-Open2.0</i> serta wawancara dengan Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kota Bekasi.
		Kemudahan penggunaan aplikasi	Tingkat kemudahan pegawai dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi <i>E-Open2.0</i>
		Keamanan dan integrasi data	Kemampuan sistem dalam menjaga keamanan data kependudukan dan integrasi antar sistem pelayanan. Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

		DISDUKCAPIL Kota Bekasi.
	Upaya yang dilakukan	Solusi yang diberikan untuk menghadapi tantangan. Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi.
Organisasi (<i>Organization</i>)	Kompetensi aparatur	Kemampuan pegawai Disdukcapil dalam mengoperasikan aplikasi <i>E-Open2.0</i> . Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kota Bekasi.
	Dukungan pimpinan	Bentuk dukungan dari pimpinan terhadap penerapan pelayanan berbasis digital. Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kota Bekasi.
	Pelatihan dan pengembangan SDM	Upaya organisasi dalam meningkatkan kemampuan aparatur melalui pelatihan teknologi. Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

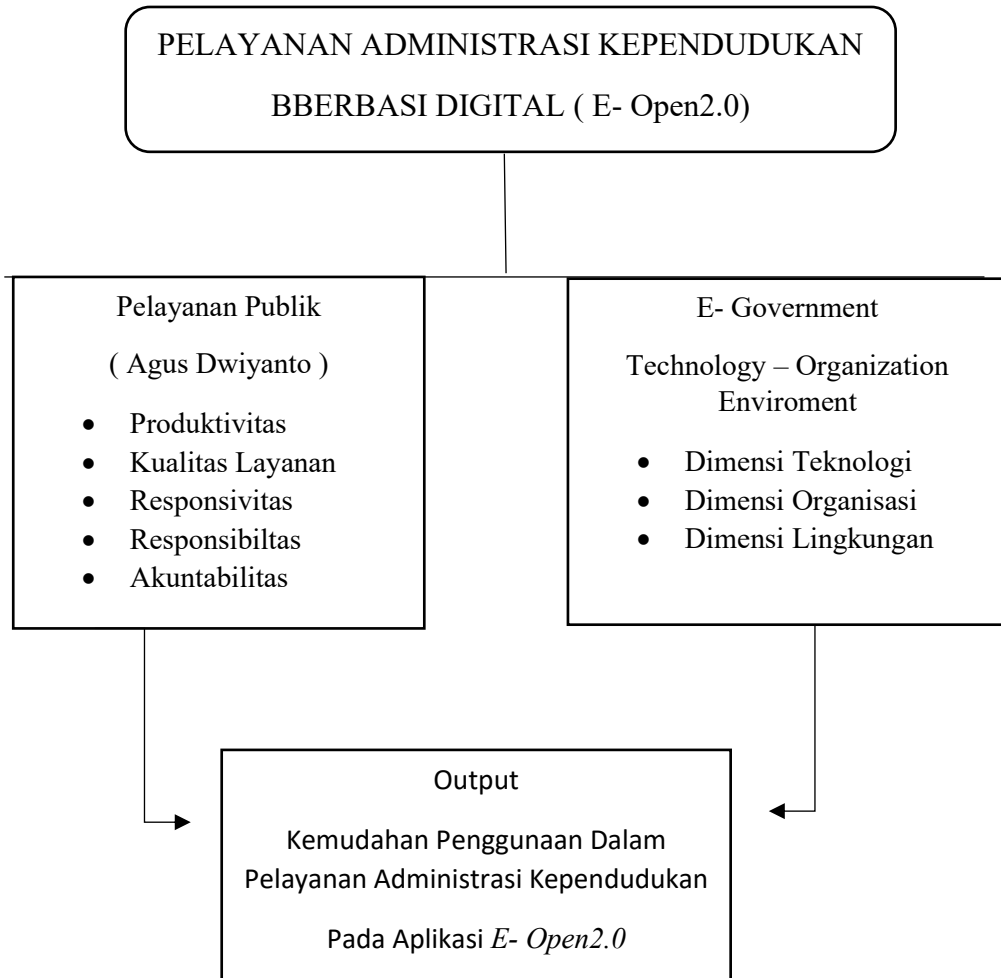
		DISDUKCAPIL Kota Bekasi.
	Koordinasi internal	Kerja sama antar bidang atau unit kerja dalam mendukung pelayanan aplikasi <i>E-Open2.0</i> . Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kota Bekasi.
	Upaya yang dilakukan	Solusi yang di berikan dalam menghadapi tantangan. Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi.
Lingkungan (<i>Environment</i>)	Literasi digital masyarakat	Tingkat pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu masyarakat pengguna aplikasi <i>E-Open2.0</i> .
	Sosialisai aplikasi	Memberikan penjelasan kepada masyrakat adanya aplikasi <i>E- Open2.0</i> . Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu masyarakat pengguna aplikasi <i>E-Open2.0</i> Kota Bekasi.

Akses masyarakat terhadap internet	Kemudahan masyarakat memperoleh jaringan internet untuk mengakses layanan. Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu masyarakat pengguna aplikasi <i>E-Open2.0</i> Kota Bekasi
Tuntutan pelayanan public	Harapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan transparan. Dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan yaitu masyarakat pengguna aplikasi <i>E-Open2.0</i> Kota Bekasi

Sumber; Diolah oleh peneliti, 2026

1.8 Kerangka Berpikir

Bagan 1. 1 Kerangka Berpikir



1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang memfokuskan pada aspek pemahaman secara lebih mendalam terhadap suatu permasalahan (Purwanto, 2022:43). Untuk dapat menjawab permasalahan yang terjadi, maka peneliti membutuhkan adanya pendekatan kualitatif di dalam menganalisis permasalahan secara lebih

mendalam karena penelitian ini ingin mengetahui secara langsung fakta yang terjadi di lapangan. Dapat dikatakan bahwa pemilihan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini juga didasarkan pada pandangan Kothari (2004) yang menyatakan bahwa pendekatan tersebut berkaitan dengan penilaian sikap, pendapat, dan perilaku dari individu atau pun kelompok.

Hal ini berarti dengan menggunakan pendekatan kualitatif akan memudahkan peneliti untuk terlibat dan berinteraksi secara langsung dengan subjek penelitian, sehingga memudahkan peneliti di dalam memperoleh informasi atau data secara menyeluruh terkait tantangan aplikasi *E-Open2.0*. Melalui pendekatan kualitatif penelitian akan mudah untuk dianalisis karena mengingat sifat dari pendekatan yang memiliki tujuan untuk memahami dan menemukan kebenaran data dengan melakukan kajian terhadap narasumber yang terlibat menjadikan peneliti untuk mudah dalam menarik kesimpulan tentang bagaimana tantangan pelaksanaan aplikasi *E-Open 2.0* di Kota Bekasi tahun 2026.

1.9.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yakni deskriptif, dimana berarti penelitian tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan suatu permasalahan terkait dengan populasi, situasi, dan fenomena yang dilakukan secara benar dan terstruktur (Feny Rita Fiantika, 2022:88). Jenis penelitian ini dapat dikatakan sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan, dimana penelitian

deskriptif ini memiliki keterkaitan dengan pendekatan kualitatif yang mana memiliki sifat deskriptif dan teknis analisis secara mendalam.

Dalam memperoleh data atau keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian, maka peneliti juga membutuhkan jenis penelitian deskriptif ini untuk mendapatkan pemahaman secara lengkap terkait persoalan yang tengah dihadapi oleh subyek penelitian. Dengan menggunakan jenis penelitian tersebut dapat mempermudah peneliti untuk dapat menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah yaitu “bagaimana” dan “apa”, hal ini sesuai dengan jenis penelitian deskriptif yang digunakan dalam menjawab pertanyaan apa, dimana, kapan, dan bagaimana.

1.9.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini subjek penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik purposive, yaitu subjek dipilih berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang mana juga disesuaikan dengan tujuan tertentu (Utama, 2008:52). Hal ini berarti penentuan subjek penelitian dilakukan sesuai dengan adanya pertimbangan dan tujuan yang berkaitan dengan permasalahan dan tujuan dari penelitian. Untuk mengumpulkan informasi yang relevan, akurat, dan konsisten dengan situasi yang sebenarnya, sumber daya pendukung merupakan komponen penting dari penelitian ini. Pihak yang mengenal, atau setuju untuk menjadi narasumber atau orang dalam penelitian ini antara lain Kasi Teknologi Informasi Administrasi Kota Bekasi.

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan.

1. Wawancara

Wawancara ialah sebuah bentuk komunikasi antara dua individu, yaitu pewawancara yang memberikan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan respons. Metode ini merupakan bagian dari penelitian yang dilakukan secara verbal di mana dua orang atau lebih berinteraksi secara langsung untuk menukar informasi atau keterangan. Dalam metode wawancara, terjadi pertemuan tatap muka dengan informan untuk menanyakan sejumlah pertanyaan tantangan pelaksanaan aplikasi e-open oleh pemerintah Kota Bekasi.

Penulis dalam penelitian ini bertujuan untuk mewawancarai beberapa informan yang terjun langsung dalam pemanfaatan aplikasi *E-open2.0* di Kota Bekasi. Untuk Disdukcapil Kota Bekasi sebagai penyedia layanan, informan utama tersebut ialah Riza Zulkia, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan bertugas sebagai mengelola program aplikasi *E-Open2.0* di Kota Bekasi serta 4 (empat) masyarakat yang menggunakan aplikasi *E-Open2.0* dimana menjadi sumber penguat untuk mengidentifikasi penemua tantangan,

2. Dokumentasi

Dokumentasi ialah tindakan menuliskan atau melestarikan fakta atau karya dari masa lalu. Data tentang individu atau kelompok individu, peristiwa, atau insiden dapat dikumpulkan dengan memakai teknik dokumentasi dengan mengumpulkan kertas atau informasi tertulis atau yang sebelumnya didokumentasikan. Penyebaran aplikasi *E- Open2.0* di Kota Bekasi menjadi bahan dokumentasi dalam penelitian ini. Alat bantu pendokumentasian berupa media visual atau audiovisual juga dapat digunakan untuk melakukan observasi.

1.9.5 Sumber dan Jenis Data

Sumber dan jenis data penelitian ini dari data primer serta data sekunder

1. Data Primer

Yang dimaksud dengan “data primer” ialah informasi yang telah dikumpulkan langsung dari sumber aslinya, seperti informan atau informan melalui wawancara, observasi, atau teknik observasi langsung. Wawancara mendalam dengan aparatur atau staf Disdukcapil Kota Bekasi Menjadi sumber utama Pada Penelitian ini. Sumber langsung atau primer menghasilkan data primer. Informasi atau konsep yang diselidiki dijelaskan memakai data primer. Hasil wawancara responden digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data utama ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui berbagai sumber pendukung penelitian. Data ini umumnya dikumpulkan dari hasil penelusuran dokumen maupun media yang berfungsi melengkapi data primer, seperti literatur peraturan perundang-undangan, website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, jurnal ilmiah, serta Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Bekasi. Selain itu, data sekunder juga dapat bersumber dari berbagai publikasi yang relevan dengan topik penelitian, misalnya terkait penggunaan aplikasi *E-Open2.0*. Kehadiran data sekunder membantu peneliti dalam menyusun dan mengelola penelitian secara lebih sistematis.

1.9.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan memanfaatkan teknik triangulasi. Data yang terkumpul umumnya berbentuk data kualitatif. Menurut Sugiyono (2021), analisis data kualitatif merupakan proses mencari, mengolah, serta menyusun data secara sistematis yang berasal dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.

Proses tersebut dilakukan dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori tertentu, menguraikannya menjadi bagian-bagian kecil, melakukan sintesis, menyusun pola, menentukan data yang penting untuk dipelajari,

kemudian menarik kesimpulan agar mudah dipahami baik oleh peneliti maupun pihak lain. Ia juga menjelaskan bahwa analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis yang berangkat dari data lapangan, kemudian dikembangkan menjadi hipotesis. Hipotesis yang dirumuskan selanjutnya diuji berdasarkan data yang telah dikumpulkan untuk mengetahui apakah dapat diterima atau ditolak.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman (1984). Menurut Miles dan Huberman yang dikutip dalam Sugiyono (2021), kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga data mencapai titik jenuh. Model analisis ini mencakup empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi. Penjelasannya sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data collection*)

Pada penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Jika ketiga teknik tersebut digunakan secara bersama-sama, maka dikenal dengan istilah triangulasi.

2. Reduksi Data

Setelah data terkumpul, tahap berikutnya adalah reduksi data. Reduksi data berarti merangkum, menyeleksi, serta memusatkan perhatian pada hal-hal pokok yang relevan dengan penelitian.

Peneliti juga mencari tema dan pola tertentu sehingga data yang telah disederhanakan mampu memberikan gambaran yang lebih jelas. Dalam proses ini, peneliti berpedoman pada teori dan tujuan penelitian yang hendak dicapai.

3. Penyajian data

Tahap selanjutnya yaitu menyajikan data yang telah direduksi. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, maupun bentuk lainnya. Penyajian data bertujuan agar peneliti lebih mudah memahami kondisi yang terjadi serta menentukan langkah berikutnya.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap terakhir menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan serta verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif biasanya berupa temuan baru yang sebelumnya belum pernah terungkap. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran mengenai suatu objek yang sebelumnya masih samar, kemudian menjadi lebih jelas setelah dilakukan penelitian. Kesimpulan ini bersifat sementara dan dapat berkembang seiring bertambahnya data yang ditemukan.