

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi merupakan suatu lembaga pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kota Bekasi. Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Sebagai lembaga yang melayani masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil terus bekerja untuk meningkatkan pelayanan masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan dalam administrasi kependudukan masyarakat Kota Bekasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Meluncurkan Aplikasi E-Open untuk pelayanan kebutuhan masyarakat Kota Bekasi. Pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel sudah menjadi fokus penting dalam organisasi publik, kinerja pelayan publik oleh aparatur pemerintah sampai saat ini tampak belum maksimal (Fatin Prihanti, dkk 2022). Masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan (Yayat Rukayat, 2017).

Seiring dengan semakin majunya teknologi informasi dan komunikasi, sistem pelayanan yang selama ini diterapkan di berbagai instansi pemerintah mulai bergeser menjadi sebuah sistem pelayanan yang berbasis elektronik. Pengembangan e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Mochamad Ridwan, 2014). Sebagai bukti dari keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government (e-government)*, dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Sejalan dengan adanya hal tersebut, Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bekasi membuat sebuah pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis elecrtonik yaitu E-Open. Aplikasi E-Open memiliki kepanjangan Electronik Online Pelayanan Kependudukan. Kemudian dikelurkannya Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 470/Kep.609- Disdukcapil/XII/2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui E- Open di Kota Bekasi. Administrasi Kependudukan melalui e-Open masyarakat Kota Bekasi dapat lebih mudah dalam mengurus dokumen Administrasi Kependudukan tanpa harus datang ke-Kantor Disdukcapil, Kecamatan ataupun Kelurahan Kota Bekasi secara langsung melainkan bisa secara online melalui aplikasi tersebut. Aplikasi E-Open ini dapat diakses publik melalui Playstore yang ada disetiap Android dengan syarat bahwa pengunduh adalah warga Kota Bekasi yang memiliki NIK Kota Bekasi, memiliki alamat email aktif dan nomor handphone aktif.

Selanjutnya Alur Registrasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi E - Open yang dilakukan sebagai berikut :

1. Download terlebih dahulu aplikasi E-Open *diPlay Store*
2. Jika sudah memiliki akun pilih menu masuk, jika belum memiliki akun lakukan registrasi terlebih dahulu melalui menu daftar
3. Jika proses registrasi berhasil kamu bisa melanjutkan proses layanan adminduk melalui menu yang tersedia
4. Jika proses registrasi gagal silahkan melakukan Validasi NIK melalui scen QR yang tertera digambar tersebut.

Dalam aplikasi E-Open terdapat beberapa jenis pelayanan kependudukan yang tersedia antara lain sebagai berikut :

1. Kartu Keluarga(KK)
2. E-KTP
3. Akte Kelahiran
4. Akte Kematian
5. Kartu Identitas Anak(KIA)
6. Perekaman E-KTP
7. Kedatangan Penduduk
8. Kepindahan Penduduk

E-Open ialah akses layanan aplikasi administrasi kependudukan wilayah Kota Bekasi mengacu pada Peraturan Walikota Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Bekasi. Aplikasi e-open dapat diakses di playstore. E-Open dibuat untuk memudahkan pemerintah kota dalam memberikan layanan terbaik dalam administrasi kependudukan yang memudahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Disdukcapil Kota Bekasi telah mengembangkan aplikasi E-Open sebagai solusi baru untuk memperbaiki pengawasan dan pendataan penduduk, serta mengurangi kesalahan dalam proses menginput data. Masyarakat Kota Bekasi dapat memanfaatkan dari aplikasi E-Open melalui keberadaan Panitia Monitoring (Pamor), yang membantu mereka yang kurang memahami prosedur penggunaan aplikasi tersebut.

Aplikasi ini merupakan upaya dari Pemerintah Kota Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan memberikan kemudahan bagi warga untuk mengurus berbagai kebutuhan kependudukan. Saat ini, aplikasi E-Open sangat membantu warga Bekasi dalam mengurus administrasi kependudukan mereka. Dalam proses penerapan sebuah sistem berbasis aplikasi, tentu membutuhkan waktu untuk berjalan secara maksimal. Sebelum aplikasi itu bisa berlangsung sesuai seharusnya, ada berbagai hal yang harus dipersiapkan seperti dari persiapan sumber daya manusia, sosialisasi masyarakat yang berhubungan terhadap penggunaan aplikasi tersebut, hingga pengelola yang dapat mengatur dan merawat aplikasi tersebut agar berjalan dengan maksimal yang berkaitan dengan aplikasi E-Open. Namun dalam penerapan pelayanan publik tentu ditemukan berbagai permasalahan seperti kesusahan dalam proses menginput data, aplikasi yang lambat dan *error*, hingga proses yang lambat, persyaratan yang tidak transparan dan sebagainya yang merupakan bahwa pemerintah penyedia layanan publik belum memberikan pelayanan publik yang optimal. Untuk itu peneliti perlu melihat faktor apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bekasi untuk mengenalkan aplikasi *E-Open* kepada masyarakat serta apakah aplikasi *E-Open* ini telah dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Bekasi secara maksimal.

Setelah penulis melakukan observasi mengenai *E-Open* kepada salah satu petugas bernama Bapak Riza Zulkia, St., Mm yaitu sebagai Adb Kependudukan di Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi beliau mengatakan bahwa aplikasi ini masih ada, namun sekarang masih tahap pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi ini.

Dari segi permasalahan Paling utama yaitu pada awal berdirinya aplikasi dari sisi penggunaan Aplikasi masyarakat agak kesulitan untuk *mendownload* atau menggunakan aplikasi tersebut penyebabnya yaitu macam-macam mulai *handphone* yang dimiliki masyarakat kurang *support*, dari sisi jaringan perwilayah kadang tidak bagus kemudian masyarakat yang tidak mempunyai *handphone* sudah pasti tidak bisa menggunakan aplikasi ini solusi yang disediakan oleh kami yaitu menyiapkan para petugas monitoring (Pamor) yang di tugaskan oleh pemda untuk memfasilitasi dikelurahan untuk membantu masyarakat mengurus administrasi kependudukan. Kemudian dari segi sosialisasi kami pernah melakukan sosialisasi melalui *daring zoom* yang diikuti oleh aparat kelurahan dan beberapa partisipasi masyarakat untuk memperkenalkan aplikasi dan juga cara menggunakannya.

Faktor pendukung dalam penerapan aplikasi E-Open terdiri dari dua factor yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal ini sendiri berhubungan dengan bagaimana dukcapil kota bekasi mampu menghadirkan Panitia Monitoring (pamor) yang tujuannya membantu masyarakat yang kurang faham cara membuat dokumen kependudukan melalui aplikasi *E-Open*. Sedangkan faktor eksternal muncul dari masyarakat sebagai pengguna aplikasi *E-Open* harus ikut serta aktif dalam menyukseskan inovasi pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

Berdasarkan dari hasil penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Faktor penghambatnya lebih sering ke jaringan *handphone* yang tiba-tiba *nge-lag* atau tidak bisa meng-*upload* berkas yang sudah di *scan*. Karena seperti diketahui jaringan pada *handphone* kadang tidak stabil atau *loading*-nya sangat lama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan penulis pelaksanaan aplikasi E-Open belum berjalan dengan maksimal hal ini ditandai dari beberapa temuan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Aplikasi E-Open pada dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
2. Apa saja kesulitan atau hambatan Aplikasi E-Open pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
3. Apa saja upaya yang dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bekasi dalam implementasi aplikasi E-Open pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, dapat diperoleh beberapa hasil yang diinginkan sebagai tujuan penelitian, antara lain:

1. Untuk mengetahui Implementasi Aplikasi E-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui kesulitan atau hambatan apa saja dalam Implementasi Aplikasi E-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Implementasi Aplikasi E-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4 Signifikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penelitian ini membagi signifikansi penelitian menjadi dua aspek, yakni signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1 Signifikansi Akademik

Secara akademik, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi, saran dan keluhan perihal aplikasi E - Open dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat Kota Bekasi. Berdasarkan pengamatan dan observasi yang dilakukan dengan permasalahan yang di ambil peneliti tentang “Implementasi Aplikasi E-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik”. Penelitian ini diharapkan berjalan dengan lancar. Adapun studi terdahulu yang merujuk pada penelitian ini dan menjadi referensi bagi peneliti.

Peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai Implementasi peningkatan pelayanan masyarakat berbasis aplikasi. Adapun studi terdahulu yang merujuk pada penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Fitria Aulia Jihadi at. Al (2023) yang berjudul “implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui E-Open di Kota Bekasi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui E-Open terkait ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan target dan ketepatan lingkungan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, studi pustaka, dan observasi langsung lapangan.
2. Shavira Putri Damayanthi (2023) yang berjudul “ Analisis Implementasi aplikasi E- Open di Kota Bekasi tahun 2022” Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi E-Open sudah berjalan sebagaimana mestinya dan didukung oleh implementor E-Open yang berperan dalam melaksanakan aplikasi E-Open, namun pada pelaksanaan E-Open masih terdapat permasalahan yaitu sosialisasi mengenai e- open tidak secara meluas kepada masyarakat karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya E-Open.
3. Lailatul Nur Firdaus at.al (2023) dengan judul “Implementasi Kebijakan pelayanan administrasi berbasis aplikasi berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mendeskripsikan Implementasi kebijakan pada aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dewe) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Dalam proses pelayanan yang terjadi di Kecamatan Sukodono yang muncul karenan keluhan masyarakat tentang pelayanan administrasi yang dinilai kurang efektif dan efisien dikarenakan memerlukan waktu lama dan banyak tenaga

yang dikeluarkan karena harus bolak-balik ke Kantor Kecamatan.

4. Tresnasari at.al (2020) dengan judul “ Implementasi aplikasi garut intan untuk meningkatkan pelayanan publik” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana menganalisis manfaat aplikasi Intan Garut Online dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini terfokus pada beberapa permasalahan tertentu. Yang pertama gambaran umum tentang Aplikasi Intan Garut Online, yang kedua adalah implementasi dari aplikasi itu sendiri untuk meningkatkan pelayanan publik, yang ketiga adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dari aplikasi itu sendiri.
5. Donald K at.al (2020) dengan judul “ Pemanfaatan aplikasi sistem operasi berbasis elektronik terpadu dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Sulawesi Utara” Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu merupakan inovasi yang dilakukan pemerintah provinsi Sulawesi Utara untuk dapat meningkatkan pelayanan publik serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, dari aspek pemenuhan hak dan kewajiban yang jelas. Aplikasi ini sangat membantu meminimalisir Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dan mendorong meningkatnya pelayanan publik itu sendiri. aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu ini telah mampu menjangkau semua jenis perizinan dengan kualitas, proses, dan hasil pelayanan yang memudahkan pemohon dalam proses pengurusan perizinan tersebut. Hanya saja sosialisasi yang masih kurang dari pemerintah, sehingga pengurusan ijin berbasis elektronik masih belum banyak digunakan sebagai alternative utama masyarakat dalam mengurus ijin.
6. Anggi Puspita Sari (2021) dengan judul “Aplikasi pelayanan publik pada unis pelaksana pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Berbasis Web” Aplikasi ini dapat memudahkan warga untuk mendapatkan surat lamaran yang diinginkan. Aplikasi ini memudahkan petugas dalam menyampaikan informasi jenis surat lamaran dan persyaratannya melalui web browser dan dapat diakses warga dimana saja selama terkoneksi dengan internet. aplikasi ini dapat memberikan kemudahan kepada warga karena tidak perlu datang ke desa untuk menanyakan persyaratan

KPR (Kredit Pemilikan Rumah), Surat Pengantar Izin Pesta dan Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal yang diinginkan karena semuanya sudah tersedia. terkandung dalam situs web publik bagi masyarakat Kota Bekasi. Berdasarkan pengamatan dan observasi yang dilakukan dengan permasalahan yang di ambil peneliti tentang “Implementasi Aplikasi E-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik”. Penelitian ini diharapkan berjalan dengan lancar. Adapun studi terdahulu yang merujuk pada penelitian ini dan menjadi referensi bagi peneliti.

7. Andriana, Benedicta Gaby (2003) *Pelayanan Kependudukan (E-Open) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi* Layanan Kependudukan Online Elektronik (E-Open) yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi untuk memberikan layanan administrasi kependudukan berbasis web. Namun ternyata warga Kota Bekasi masih menghadapi sejumlah tantangan dalam penerapan E-Open. Dengan menggunakan teori Implementasi George Edward III yang dikemukakan Agustino (2020), penelitian ini mengkaji implementasi kebijakan E-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dengan menggunakan empat indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.
8. Damayanthi, Shavira Putri (2023) *Analisis Implementasi Aplikasi E-Open Di Kota Bekasi Tahun 2022*. Undergraduate Thesis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penelitian Ini Membahas Mengenai Implementasi Aplikasi E-Open Di Kota Bekasi Tahun 2022 Tercakup Dalam Penelitian Ini. Tujuan Studi Ini ialah Untuk Menginformasikan Masyarakat Umum Tentang Bagaimana Aplikasi E-Open Diimplementasikan.
9. Agnes Fitryantica yang berjudul “Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi E-Open di Kota Bekasi” pada penelitiannya Birokrasi pada sektor publik dibentuk dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kota Bekasi merupakan salah satu daerah yang aktif mengembangkan E-Government. Mengingat jumlah penduduk kota ini sebesar 2,56

juta jiwa, menciptakan pelayanan publik yang efisien bukanlah tugas yang mudah. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yang menerapkan pendekatan konseptual teoritis dan pendekatan perundang-undangan. Tujuan utamanya adalah untuk menyikapi dan merumuskan persoalan-persoalan yang diuraikan di atas dari sudut pandang hukum berdasarkan sumber-sumber hukum, termasuk doktrin-doktrin dan pandangan-pandangan para akademisi di bidang hukum khususnya Hukum Administrasi. Hasil penelitian ini adalah konsep Good Governance mencakup prinsip dan praktik tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

10. Affifah, Epi (2004) Penelitian berjudul “Pelaksanaan Sistem Administrasi E-Open Pada Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi” yang didalamnya Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem administrasi melalui E-Open yang dilaksanakan oleh “Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil” ataupun terkemuka juga melalui Disdukcapil yang berada pada Kota Bekasi. Bisa ditinjau melalui dimensi Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi beserta Struktur Birokrasi. Dalam terciptanya aplikasi ini termasuk usaha yang diberikan Pemerintah Bekasi dalam menciptakan peningkatan mutu layanan pengelolaan kependudukan beserta meringankan masyarakat dalam memenuhi segala keperluan warga. Warga Bekasi kini bisa memanfaatkan aplikasi E-Open untuk mengelola kependudukannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu di atas, maka dapat dijabarkan bahwa penelitian yang dilakukan peneliti dilihat dari aspek keterbaruan dan *state of the art* dalam penelitian ini dapat diuraikan, sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah Implementasi aplikasi E – Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik
2. Metode penelitian yang digunakan adalah Kualitatif, dengan menggunakan Wawancara mendalam (*Indepht- interview*), dengan Kesetaraan Pedoman Wawancara (*Interview Guide*).

3. Sasaran penelitian, meliputi Aparatur Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bekasi dan Masyarakat.

1.4.2 Signifikan Praktis

Signifikasi praktis penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi titik acuan Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai Peningkatan pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bekasi dalam Implementasi Aplikasi E-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi strata-I (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian merupakan garis besar penyusunan penelitian ini yang bertujuan untuk mempermudah memahami secara keseluruhan isi dari penelitian ini. Adapun sistematika penulisan penelitian mengenai **“Implementasi Aplikasi E-Open Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”**.

1. **Bab I Pendahuluan**, berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang menggambarkan ruang lingkup serta kedudukan masalah yang akan diteliti dalam bentuk uraian. Kemudian bab ini membahas tentang perumusan masalah sebagai faktor dari penelitian yang akan dilakukan demi mencapai hasil penelitian yang diharapkan dalam tujuan penelitian. Tujuan penelitian ini mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dari penelitian ini terhadap masalah yang sudah dirumuskan. Kegunaan penelitian yaitu menjelaskan manfaat teoritis dan praktis yang berguna bagi peneliti, pembaca dan instansi terkait. Sistematika yang digunakan untuk mempermudah pembaca untuk mengetahui isi dari penelitian ini secara keseluruhan. Serta kerangka teoritis mengkaji berbagai teori yang relevan dengan permasalahan-permasalahan yang muncul dalam penelitian.

2. **Bab II Kerangka Teori**, menjelaskan tentang teori yang di gunakan dalam penelitian untuk menjawab problematika dalam penelitian. Kerangka pemikiran menggambarkan alur penelitian yang dikaji dengan teori yang relevan dalam penelitian, sehingga peneliti dapat merumuskan asumsi penelitian sementara.
3. **Bab III Metode Penelitian**, metode yang digunakan dalam penelitian dengan pendekatan teknik-teknik tertentu serta pengumpulan data atau bukti untuk dianalisis mengenai “Implementasi Aplikasi E-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik”.
4. **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**, bagian ini berisi tentang analisis dari hasil pengelolaan data dan pembahasan mengenai “Implementasi Aplikasi E-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik”
5. **Bab V Kesimpulan dan Saran**, bab terakhir yang memuat penjelasan mengenai kesimpulan yang dibuat secara singkat, jelas dan mudah dipahami oleh pembaca. Selanjutnya peneliti memberikan saran berupa tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap kebijakan yang diteliti baik secara teoritis maupun secara praktis. Saran praktis biasanya lebih operasional sedangkan pada aspek teoritis lebih mengarah pada pengembangan atau teori.