

**IMPLEMENTASI APLIKASI E-OPEN PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Ujian Akhir Sarjana Strata Satu (S1)  
Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh :

**JUNAEDI RIZQI KAMIL**

41183506170043

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

**2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Junaedi Rizqi Kamil

NPM : 41183506170043

Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi E-Open Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doktor), baik di Universitas Islam "45" Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, yang dibimbing oleh dosen pembimbing skripsi yang ditentukan atau dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari :
  - a. *Fabrikasi*, yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang, mencatat, dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian.
  - b. *Falsifikasi*, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan data penelitian) yaitu manipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses, mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian.
  - c. *Plagiarisme*, yaitu pencurian gagasan pemikiran, proses objek dan hasil penelitian, baik dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian, dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penganan.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Universitas Islam "45" Bekasi.

Bekasi, 26 Juli 2024



Junaedi Rizqi Kamil

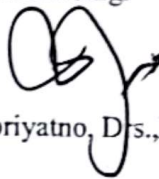
## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi E-Open Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan  
Sipil Kota Bekasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Penyusun : Junaedi Rizqi Kamil  
NPM : 41183506170043

Bekasi, 26 Juli 2024

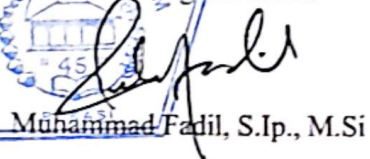
Menyetujui:  
Pembimbing:



Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.



Mengetahui:  
Ketua Program Studi:



Muhammad Fadil, S.Ip., M.Si

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI**  
Implementasi Aplikasi E-Open Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota  
Bekasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik



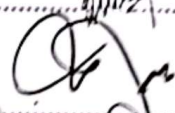



Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Junaedi Rizqi Kamil  
41183506170043

Telah diujikan di hadapan Dewan Penguji  
pada tanggal : 26 Juli 2024  
dan telah dinyatakan Lulus/disahkan  
di Universitas Islam '45' Bekasi  
pada tanggal : 26 Juli 2024

Dosen Penguji :  
Ketua : Muhammad Fadil, S.IP., M.Si  
Sekretaris : Elvira Suryani S.IP., M.Si  
Anggota : 1. Yanto Supriyatno, Drs., M.Si  
2. Ainur Rofieq, S.IP., M.IP

  
.....)  
  
.....)  
  
.....)  
  
.....)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur dipanjatkan atas rahmatnya dan keberkahannya, karunianya serta kehadiran Allah SWT. Senantiasa memberikan kemampuan, kekuatan, kesehatan dan keimanan. Serta baik nikmat Islam, tenaga ataupun pikiran kepada pribadi/penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam dilimpahkan kepada Baginda Besar Nabi Muhammad SAW. Maka oleh itu, skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis Strata Satu (S1), Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam "45" Bekasi. Dengan judul yang telah disusun yaitu "Implementasi Aplikasi E-open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik".

Pada penyusunan skripsi ini, mungkin masih belum sepenuhnya sempurna. Hanya saja, setidaknya layak sebagai penulisan dalam pemenuhan akhir strata satu. Selama pada penulisan, terdapat hambatan dan pembelajaran. Dan dengan adanya support dari berbagai pihak, kendala dalam penulisan ini dapat diatasi. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu penyusun dalam penyusunan dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Amin, S.Pd., M.Si. selaku Rektor Universitas Islam "45" Bekasi
2. Bapak H. Yanto Supriyatno, Drs., M.Si selaku dosen pembimbing sekaligus Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam "45" Bekasi.
3. Bapak Muhammad Fadil, S.Ip., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam "45" Bekasi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam "45" Bekasi yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Taupiq R. Hidayat. AP, M.Si (Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi).
6. Ibu Romis Sri Maswati, S.SOS (Kepala Sub Bagian umum dan pegawai)

DUKCAPIL Kota Bekasi).

7. Bapak Riza Zulkia, S.T (ADB Kependudukan Ahli Muda DUKCAPUL Kota Bekasi).
8. Pihak Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi yang telah memberikan izin penelitian di Dina Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.
9. Kedua orangtua Bapak Lasam dan Ibu Fatimah tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan Semangat. Terimakasih telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa.
10. Keluarga Besar Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam '45' Bekasi (SEMA FISIP UNISMA Bekasi) sebagai rumah berfikir, berdinamika, dan berdialektika. Terimakasih untuk senior yang telah mendidik dan membentuk karakter dalam diri sehingga saya dapat melalui perjalanan perkuliahan hingga strata satu ini.
11. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan (HMJ-IP) FISIP UNISMA Bekasi terimakasih telah berdinamika bersama-sama didalam jurusan, membentuk paradigma berfikir sebagai mahasiswa ilmu pemerintahan. Untuk senior dan junior saya ucapkan terimakasih banyak telah menghadirkan ruang berpikir bersama-sama.
12. Kepada Teman kelas sekaligus Saudara yaitu Alizia Nurfadillah, S.Ip dan Roby Fariz, S,ip yang telah membantu agar terselesaikannya Skripsi ini Serta berjuang bersama dalam meraih gelar S1 ini
13. Temen-teman SEMA FISIP Angkatan 2017 yang berjuang bersama sebagai tempat bercerita bertukar fikiran selama berproses di perkuliahan maupun di Organisasi.

Demikian kata pengantar ini disampaikan, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna masih terdapat kesalahan serta kelemahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi penelitian ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Aamiin ya rabbal alamin

Bekasi, 26 Juli 2024



Junaedi Rizqi Kamil

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan karunia serta ridho-nya sehingga skripsi ini dapat selesai. Serta saya persembahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan hingga ke zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Orang tua & keluarga saya yang selalu memberikan semangat, dukungan dan mengutamakan kepentingan anak – anaknya, selalu memberikan kasih sayang yang tiada batas. Dan kepada teman – teman yang telah menemani saya selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai, selalu memberi semangat serta dukungan setiap harinya. Semoga dipertemukan di titik terbaik menurut Allah SWT. Amin



## **MOTTO**

**"BELAJAR, BERSATU, BERJUANG"**

Orang Lain Gak Akan Bisa Faham Struggle Dan Masa Sulitnya Kita, Yang Mereka Ingin Tahu Hanya Cerita Suksesnya Saja. Berjuanglah Untuk Diri Sendiri Walaupun Gak Ada Yang Tepuk Tangan Kelak Diri Kita Akan Bangga Di Masa Depan. Aamiin

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Junaedi Rizqi Kamil  
Tempat, tanggal lahir : Bekasi , 29 Mei 1998  
Jenis kelamin : Laki-Laki  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Kp. Bulaktemu RT/RW 003/002 Desa Sukabudi Kec.  
Sukawangi Kab. Bekasi  
No. Hp : 089677331522  
Nama Orang Tua :

- Ayah : Lasam
- Ibu : Fatimah

### Riwayat Pendidikan :

1. SDN SUKABUDI 02 : Lulus Tahun 2010
2. SMP Islam Darurrohman : Lulus Tahun 2013
3. SMA NEGERI 1 SUKATANI : Lulus Tahun 2016
4. Diterima Sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi pada tahun 2017.

### Riwayat Organisasi :

1. Anggota Departement Seni Budaya dan Olahraga, Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam '45' Bekasi tahun 2018
2. Anggota Departement Keilmuan, Himpunan mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam '45' Bekasi tahun 2018
3. Ketua Departement Seni Budaya dan Olahraga, Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam '45' Bekasi tahun 2019
4. ketua Departement Keilmuan, Himpunan mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam '45' Bekasi tahun 2019 - 2020
5. Ketua Departement Kaderisasi Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu sosial dan ilmu

politik Universitas Islam '45' Bekasi tahun 2020 - 2021

6. Sekertaris Jendral Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam '45' Bekasi tahun 2020 - 2021
7. Ketua Umum Himpunan mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam '45' Bekasi tahun 2021 - 2022
8. Anggota Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) Kecamatan Sukawangi Bidang Hukum dan Pengawasan, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bekasi 2024

# IMPLEMENTASI APLIKASI E-OPEN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Junaedi Rizqi Kamil  
[rizkykamil98@gmail.com](mailto:rizkykamil98@gmail.com)  
Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam '45' Bekasi

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan pada Aplikasi E-open Dukcapil Kota Bekasi sebagai Program administrasi kependudukanyang berbasis elektronik dalam Upaya peningkatan Kualitas Pelayanan kepada masyarakat yang mau mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bekasi. Pendekatan yang di lakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan mengacu pada teori Edward III.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang melibatkan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pihak terkait seperti ADB kependudukan Ahli Muda yang mengoperasikan Aplikasi E-Open, Petugas Pamor Kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi E-Open Telah Sedikit Banyaknya Memberikan Kontribusi dalam Pelayanan Administrasi kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang mampu dalam mendaftar maupun mengoperasikan akses pelayanan yang ada di Aplikasi E-Open.

Namun demikian, Dalam Proses penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang di hadapi dalam implementasi Aplikasi ini, Antara lain Aplikasinya yang Belum Maksimal dalam kualitas servernya maupun pengoperasiannya, keamanan data, Sinyal di wilayah, Masyarakat Kebawah yang tidak mempunyai HP Android, serta rendahnya pemahaman dalam pemanfaatan Aplikasi E-Open. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memberikan sosialisasi terhadap masyarakat dalam mengurus Administrasi Kependudukan berbasis elektronik.

**Kata kunci : Implementasi, Aplikasi E-Open, Kualitas Pelayanan**

# IMPLEMENTATION OF E-OPEN APPLICATION AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF BEKASI CITY TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES

Junaedi Rizqi Kamil  
rizqykamil98@gmail.com  
Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam '15' Bekasi

## ABSTRACT

This study aims to determine the extent of utilization of the E-open Dukcapil Application of Bekasi City as an electronic-based population administration program in an effort to improve the quality of service to the public who want to take care of population administration at the Population and Civil Registration Service of Bekasi City. The approach taken in this study is a qualitative method with reference to Edward III's theory.

This study uses a qualitative approach that involves collecting data through in-depth interviews with related parties such as the ADH Population Expert Young who operates the E-Open Application, Pamor Kelurahan Officers. The results of the study indicate that the E-Open Application has contributed to some extent in population administration services in improving the quality of service to the public who are able to register or operate service access in the E-Open Application.

However, in the process of this study also identified several challenges faced in the implementation of this Application, including the Application which is not yet optimal in terms of server quality and operation, data security, Signal in the area, Lower Community who do not have Android phones, and low understanding in utilizing the E-Open Application. Therefore, this study can provide socialization to the community in managing electronic-based Population Administration.

**Keywords:** Implementation, E-Open Application, Service Quality

## DAFTAR ISI

PERTANYAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Signifikasi Penelitian.....	5
1.4.1 Signifikasi Akademik.....	5
1.4.2 Signifikan Praktis.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KERANGKA TEORI.....	12
2.1 Implementasi Kebijakan.....	12
2.1.1 Konsep Implementasi .....	12
2.1.2 Konsep Kebijakan.....	13
2.4.3 Konsep Implementasi Kebijakan.....	15
2.2 Konsep Pemerintah dan Pemerintahan .....	17
2.3 Implementasi Aplikasi E-Open .....	19
2.4 Kerangka Pemikiran .....	19
2.5 Definisi Operasional .....	20
2.6 Asumsi Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Paradigma Penelitian .....	24

3.2	Metode Penelitian .....	24
3.3	Desain Penelitian .....	26
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.4.1	Teknik Perolehan Data .....	27
3.4.2	Teknik Perekrutan Informan .....	27
3.5	Teknik Analisis Data .....	29
3.6	Uji Keabsahan Data .....	30
3.6.1	<i>Trustworthiness</i> .....	30
3.6.2	Otentisitas ( <i>authenticity</i> ) .....	31
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
3.8	Jadwal Penelitian .....	31
3.9	Keterbatasan Penelitian .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>33</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	33
4.1.1	Kondisi Geografis Kota Bekasi .....	33
4.1.2	Kondisi Demografis Kota Bekasi .....	34
4.1.3	Visi dan Misi Kota Bekasi .....	35
4.1.4	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi .....	39
4.1.5	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	41
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	42
4.2.1	Implementasi Aplikasi E-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik .....	42
4.2.2	Komunikasi .....	42
4.2.3	Sumber Daya .....	48
4.2.4	Disposisi .....	53
4.2.5	Struktur Birokrasi .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>		<b>65</b>
5.1	Kesimpulan .....	65
5.2	Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kriteria Informan .....	28
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Tabel Administrasi Kota Bekasi .....	34
Tabel 4.2 Jumlah penduduk Kota Bekasi Tahun 2020.....	35
Tabel 4.3 Matriks Indikator Komunikasi .....	46
Tabel 4.4 Matriks Indikator Sumber Daya .....	51
Tabel 4.5 Matriks Indikator Disposisi.....	57
Tabel 4.6 Matriks Indikator Struktur Birokrasi.....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	20
Gambar 4.1: Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi .....	40