

## DAFTAR PUSTAKA

- Affifah, E. (2024) . (N.D.). Pelaksanaan Sistem Administrasi E-Open Pada Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi . *Doctoral Dissertation, Universitas Nasional*).
- Andriana, B. G. (2023). (N.D.). Implementasi Kebijakan Elektronik Online Pelayanan Kependudukan (E-Open) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi . *Doctoral Dissertation, Upn Veteran Jawa Timur*).
- Budiarjo, Miriam. 2009. (Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*.
- Damayanthi, S P. (2023). (N.D.). Analisis Implementasi Aplikasi E-Open Di Kota Bekasi Tahun 2022 (Doctoral Dissertation, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro).
- Firdaus, L N. (2023). (N.D.). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (Bmw) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur . *Doctoral Dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*.
- Jihadi, F. A & Purnamasari, H. (2003). (N.D.). Implementasi Kebijakan Pelaynana Administrasi Kependudukan Melalui E-Open Dikota Bekasi (Studi Kasis Pada Kelurahan Pengasinan Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Adminstrasi Negara 10(2), 340-349*.
- Meleong, L.J. (2016). (Bandung: Remaja Rosdakarya). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Meleong, L.J. (2016). (N.D.). Metode Penelitian Kualitatif. *Bandung: Remaja Rosdakarya*.
- Nasution, S. &. (N.D.). ). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Bidang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi E-Open Di Kota Bekasi. . *Focus, 4(2), 198-204*.
- Peraturan Walikota Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Bekasi.
- Sari, A. P., Kurnia, D. D., 7 Rudianto B. (2021). (N.D.). Aplikasi Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Berbasis Web. *Hexagon, 2(2), 66-70*.
- Tulangow, D. J., Pioh, N., & Monintja, D. K (2020). (N.D.). Pemanfaatan Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara. *Politico : Jurnal Ilmu Poltik, 9 (3)*.

## LAMPIRAN



SK Perubahan Judul Skripsi

**UNIVERSITAS ISLAM "45"**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Cut Meutia No. 83 Bekasi 17113  
 Telp. (021) 8821185, 8801027, 8808851-52 Ext. 141 Fax. (021) 8801192

SURAT KEPUTUSAN DEKAN  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI  
 NOMOR SK : H.175/UNISMA.FISIP/E/XII/2023

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR  
 SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024  
 PADA PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI

- Menimbang** : 1. Bahwa pada akhir masa pendidikan mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNISMA Bekasi diwajibkan membuat skripsi/Tugas Akhir.  
 2. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penulisan skripsi, maka diperlukan pembimbing skripsi/tugas akhir.  
 3. Bahwa nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dianggap memenuhi syarat menjadi Pembimbing Skripsi/tugas akhir.
- Mengingat** : 1. Undang - undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.  
 2. Peraturan Pemerintah Nomor : 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.  
 3. SK Rektor UNISMA Nomor 011/SK/UNISMA/RT/II/2006 tentang pemberlakuan Statuta UNISMA tanggal 01 Pebruari 2006;  
 4. Sk. Rektor UNISMA Nomor 128/SK/UNISMA/RT/K/VIII/2005 tentang kurikulum.
- Memperhatikan** : 1. Pedoman Penyusunan Skripsi dan Tugas Akhir di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNISMA Bekasi.  
 2. Rapat Koordinasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik tanggal 18 Maret 2013

**MEMUTUSKAN**

- Pertama** : Mengangkat saudara **Yanto Supriyatno, Drs.,M.Si.** Sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir dari mahasiswa
- N a m a : Junaedi Rizqi Kamil  
 N P M : 41183506170043  
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
 Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi E-Open Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.
- Kedua** : Penulisan skripsi/tugas akhir berlaku sampai dengan **30 Agustus 2024**, bila dalam kurun waktu tersebut belum selesai, maka mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengganti judul skripsi / tugas akhir.
- Ketiga** : Pembayaran bimbingan skripsi/ tugas akhir berlaku sampai dengan **30 Agustus 2024** bila dalam kurun waktu tersebut belum selesai, maka mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan membayar biaya bimbingan skripsi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Keempat** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bekasi  
 Pada Tanggal : 8 Desember 2023  
 Dekan  
  
 Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.

Tembusan Disampaikan Kepada Yth :

1. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
2. Direktur DAPA UNISMA
3. Dosen Pembimbing.
4. Mahasiswa yang Bersangkutan.

## LAMPIRAN



**UNIVERSITAS ISLAM "45"  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Cut Meutia No. 83 Bekasi 17113  
Telp. (021) 8821185, 8801027, 8808851-52 Ext. 141 Fax. (021) 8801192

Nomor : H 0058/UNISMA FISIP/E/IV/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **Permohonan Izin Observasi, Wawancara  
Dan Pencarian Data untuk Keperluan Skripsi**

Kepada Yth,  
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi  
di  
Tempat

*Assalaamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

Diperaklumkan dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan akhir program S1 Program Studi Ilmu Pemerintahan (IP) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Islam "45" (UNISMA) Bekasi, maka kami hadapkan mahasiswa kami:

Nama : Junaedi Rizqi Kamil  
NPM : 41183506170043  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
No. Telepon : 089677331522  
Dosen Pembimbing : Yanto Supriyatni, Drs., M.Si.

Mohon kiranya diizinkan untuk melakukan, observasi,wawancara dan pencarian data untuk keperluan skripsi di bidang Ilmu Pemerintahan pada lembaga/kantor/instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun judul penelitian skripsi tersebut adalah :

***"Implementasi Aplikasi E-Open Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik."***

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wR. Wb

Bekasi, 22 April 2024

Bekasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Islam "45" Bekasi



Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.  
NIP.45101071995005



**PEMERINTAH KOTA BEKASI**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Ir. H. Juanda No. 100 Margahayu, Bekasi Timur, Kota Bekasi 17113  
Telepon (021) 88342729, Faksimile (021) 88342729  
Laman disdukcapil.bekasikota.go.id, Pos-el disdukcasipkotabekasi100@gmail.com

Bekasi, 20 Mei 2024

Nomor : 000.9.6.1/1316/DISDUKCAPIL.Set  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Observasi, Wawancara dan Pencarian Data  
Untuk Keperluan Skripsi

Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan  
Politik Kota Bekasi  
di  
Tempat

Berkeenaan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam 45 Bekasi  
Nomor : H.0058/UNISMA.FISIP/E/IV/2024 tanggal 22 April 2024 hal Permohonan Izin  
Observasi, Wawancara dan Pencarian Data untuk Keperluan Skripsi Mahasiswa :

Nama : Junaedi Rizqi Kamil  
N I M : 41183506170043  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Implementasi aplikasi e-Open pada Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan  
Publik .  
Nomor Hp : 089677331522

Bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan mahasiswa dimaksud melaksanakan  
Penelitian/Permohonan data di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota  
Bekasi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian agar maklum.

a.n. Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil  
Sekretaris,



Diati Damayanti, S.IP., M.Si  
Pembina Tk.I / IV.b  
NIP. 19670607 198710 2 002

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah Kota Bekasi.
2. Kepala Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat Wil.III Bekasi

## LAMPIRAN



**PEMERINTAH KOTA BEKASI  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Jend. A. Yani No.1 Lt. 2, Telp/Fax (021) 28088803  
BEKASI

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 400.14.5.4/1162/Kesbangpot

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
  2. Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor : 050/Kep.450-0rg/VIII/2020 Tanggal 14 Agustus 2020 Tentang Pelimpahan kewenangan Penandatanganan Perizinan Dan Non Perizinan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi;
  3. Surat Dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Nomor : 000.9.6.1/1318/DISDUKCAPIL sET Tanggal 20 Mei 2024. Perihal Permohonan izin Observasi dan Wawancara.

1. Yang bertanda tangan di bawah ini :

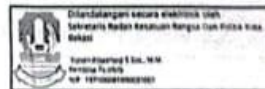
**Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bekasi**

Menerangkan bahwa :

a. Nama/NPM	: Junaedi Rizqi Kamil / 41183506170043
b. No. Tlp / Gmail	: 089677331522
c. Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
d. Nama / Alamat Universitas	: Universitas Islam 45 Jl. Cut Meutia No. 83 Bekasi 17113
e. Peserta	: 1 (Satu) Orang
f. Maksud	: Permohonan Izin Observasi dan Wawancara
g. Keperluan	: Melaksanakan Riset Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dengan judul: "Implementasi Aplikasi E-Open Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik".
K Lokasi	: Kota Bekasi
i Lembaga/ Instansi yang dituju	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

2. Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan pihak yang terkait dapat memfasilitasi kegiatan ini
3. Surat Keterangan ini berlaku dari tanggal 29 Mei 2024 s.d 29 Agustus 2024 dan Melaporkan hasilnya ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi.
4. Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mestinya.

Bekasi, 29 Mei 2024  
Pih.KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA  
DAN POLITIK KOTA BEKASI



Tembusan :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.
2. Rektor Universitas Islam 45.
3. Sdr. Junaedi Rizqi Kamil.



QR Permohonan Observasi dan Wawancara s.n Junaedi Rizqi Kamil , hal 1 dari 1 , di tandatangani secara elektronik yang di tandatangani melalui Sistem Elektronik (SIS) BIK. dapat di verifikasi melalui QR scanner.

## LAMPIRAN

- Bpk Zahrudin selaku Petugas Pamor Kelurahan Pengasinan



- Bapak Riza ABD Kependudukan Ahli Muda dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bekasi



- Ibu Romis sebagai Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian







## Lampiran 2. Pedoman Wawancara

**PEDOMAN WAWANCARA  
IMPLEMENTASI APLIKASI E – OPEN PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI DALAM PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>
<b>1.</b>	<b>Komunikasi</b>	Adanya mekanisme komunikasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masyarakat dalam penggunaan aplikasi E-Open
		Adanya pelatihan atau sosialisasi yang dilakukan untuk memastikan pemahaman yang baik terhadap aplikasi E-Open di kalangan petugas dan masyarakat
<b>2.</b>	<b>Sumber daya</b>	Adanya sumber daya yang dibutuhkan untuk mengoperasikan dan mengelola aplikasi E-Open di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
		Adanya upaya untuk mengembangkan atau meningkatkan sumber daya yang dibutuhkan dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan aplikasi E-Open
		Adanya perencanaan pengembangan sumber daya yang dilakukan untuk memastikan kelancaran dan keberlanjutan operasional aplikasi E-Open?
<b>3.</b>	<b>Disposisi</b>	Adanya sikap dan antusiasme petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap implementasi aplikasi E-Open Adanya uji coba penerapan aplikasi E-Open sebelum digunakan
		Adanya sikap dan antusiasme petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap implementasi aplikasi E-Open Adanya uji coba penerapan aplikasi E-Open sebelum digunakan
		Adanya upaya yang dilakukan untuk membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi E-Open
<b>4.</b>	<b>Struktur Birokrasi</b>	adanya struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendukung implementasi dan

		<p>penggunaan aplikasi E-Open dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik rapat koordinasi ketepatan sasaran penggunaan aplikasi E-Open</p>
		<p>Adanya kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan dalam mengintegrasikan aplikasi E-Open ke dalam operasional sehari-hari dinas</p>
		<p>Adanya mekanisme pengambilan keputusan terkait dengan pengembangan dan peningkatan aplikasi E-Open di dalam organisasi</p>

Lampiran 3: skrip wawancara Aparatur dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bekasi dan Masyarakat

**Skrip wawancara**

Nama : Riza Zulkia  
 Jenis Kelamin : Laki – laki  
 Jabatan : ABD Kependudukan Ahli Muda  
 Pertanyaan :

1. Adanya mekanisme komunikasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masyarakat dalam penggunaan aplikasi E-Open

Jawaban: “mekanisme komunikasi yang pertama kali kita lakukan itu kita ada sosialisasi dalam rangka memperkenalkan aplikasi yang kita miliki baik secara langsung yang melibatkan aparat pemerintah desa maupun tidak langsung dengan menggunakan media sosial seperti facebook dan instagram”

2. Adanya pelatihan atau sosialisasi yang dilakukan untuk memastikan pemahaman yang baik terhadap aplikasi E-Open di kalangan petugas dan masyarakat

Jawaban: “untuk pelatihan karna ini berbasis android yang di miliki oleh masyarakat itu sendiri jadi kalau pelatihan kepada petugasnya itu pelatihan seperti bimtek siak, bimtek siak operator untuk kalangan operatonya, berkaitan dengan layanan adminednya maupun aplikasi e eopennya”

3. Adanya sumber daya yang dibutuhkan untuk mengoperasikan dan mengelola aplikasi E-Open di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Jawaban: “Sumber daya sudah pasti sumber daya manusia ya, yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil pasti aparturnya ya, disini kita ada

202 aparatur 66 ASN dan 36 non ASN itu tersebar di beberapa kecamatan"

4. Adanya upaya untuk mengembangkan atau meningkatkan sumber daya yang dibutuhkan dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan aplikasi E-Open

Jawaban: "iya ada, kita laksanakan bimtek yang diprogramkan melalui bidang piak dan ada juga dari kementerian, seperti dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) belajar atau melalui zoom – zoom yang berhubungan dengan registrasi kependudukan atau administrasi kependudukan dan pencatatan sipil."

5. Adanya perencanaan pengembangan sumber daya yang dilakukan untuk memastikan kelancaran dan keberlanjutan operasional aplikasi E-Open?

Jawaban: "Perencanaan pengembangan sdm yang pasti kita butuh bimtek dan diklat untuk mengembangkan index pengembangan para aparat, baik bimtek yang berbasis anggaran maupun bimtek yang berbasis zoom itu"

6. Adanya sikap dan antusiasme petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap implementasi aplikasi E-Open Adanya uji coba penerapan aplikasi E-Open sebelum digunakan

Jawaban: "sudah pasti ya sebelum aplikasi itu digunakan oleh masyarakat umum tentu ada uji coba kelayakan, nah pada saat itu kita uji coba dengan seluruh aparat disini, menggunakan hp nya masing – masing, lalu kita juga melakukan uji coba di kecamatan, itu dilakukan oleh petugas pamor yang bertanggung jawab di setiap kecamatannya masing – masing"

7. Adanya sikap dan antusiasme petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap implementasi aplikasi E-Open Adanya uji coba penerapan

aplikasi E-Open sebelum digunakan

Jawaban: saya rasa selalu ada respon dalam setiap kegiatan yang dilakukan ya, sejauh ini respon petugas maupun masyarakat cukup baik akan aplikasi ini, jadi kami menutup pelayanan langsung dan di alihkan ke online ya”

8. Adanya upaya yang dilakukan untuk membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi E-Open

Jawaban: “iya untuk membangun kepercayaan masyarakat kita selalu berinovasi dan mengupdate keluhan – keluhan masyarakat dan mengembangkan aplikasi yang lebih mudah digunakan oleh masyarakat, untuk aplikasi e - open to poin older kita sudah ada pengembangan jadi disitu bisa di gunakan untuk antrian dengan system web”

9. adanya struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendukung implementasi dan penggunaan aplikasi E-Open dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik rapat koordinasi ketepatan sasaran penggunaan aplikasi E-Open

jawaban: “Struktur organisasi sudah pasti akan memenuhi sumber daya manusianya bisa memfasilitasi terkait aplikasi e-open ada juga dari sekian orang ada yang kurang mengerti, dan kita berupaya untuk mengevaluasi berupaya untuk meningkatkan para sumber daya manusianya, jadi kita kembangkan dari aparaturnya dahulu”

10. Adanya kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan dalam mengintegrasikan aplikasi E-Open ke dalam operasional sehari-hari dinas

Jawaban: “iyaa tentu ya ada prosedurnya dalam pelaksanaan ini, dan prosedur tersebut bisa dilihat di website E-Open atau website dinas sendiri”.

11. Adanya mekanisme pengambilan keputusan terkait dengan pengembangan dan peningkatan aplikasi E-Open di dalam organisasi

Jawaban: “Mekanisme yang diambil melalui evaluasi – evaluasi sekarang kebutuhan apa yang dibutuhkan masyarakat dan kendalanya apa aja yang dirasakan terkait apk kita nah itu disesuaikan dengan masalah apa yang ada di lapangan nanti baru kemudian diambil keputusan”

Lampiran 4: skrip wawancara Aparatur dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bekasi dan Masyarakat

**Skrip wawancara**

Nama : Romis Sri Maswati S.Sos

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Pertanyaan :

1. Adanya mekanisme komunikasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masyarakat dalam penggunaan aplikasi E-Open

Jawaban: “iya sosialisasi itu kita lakukan kepada masyarakat dengan melibatkan aparat pemerintah desa dengan mengadakan zoom langsung yang dikoordinasikan oleh kepala desa atau rt/rw ya selain itu kita juga mensosialisasikannya di media social kami”

2. Adanya pelatihan atau sosialisasi yang dilakukan untuk memastikan pemahaman yang baik terhadap aplikasi E-Open di kalangan petugas dan masyarakat

Jawaban: “iya sosialisasi itu kita lakukan kepada masyarakat dengan melibatkan aparat pemerintah desa dengan mengadakan zoom langsung yang dikoordinasikan oleh kepala desa atau rt/rw ya selain itu kita juga mensosialisasikannya di media social kami”

3. Adanya sumber daya yang dibutuhkan untuk mengoperasikan dan mengelola aplikasi E-Open di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Jawaban: “sumber daya manusia itu pasti kan aparturnya, juga ada sumber daya finansial yang di butuhkan untuk kelancaran pengoperasian aplikasi e-

open itu ya, namun karna ini bentuknya sebuah aplikasi yang berbasis di hp kan jadi kebutuhan finansial itu untuk semisal ada kendala atau untuk mengatasi kendala – kendala tersebut”.

4. Adanya upaya untuk mengembangkan atau meningkatkan sumber daya yang dibutuhkan dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan aplikasi E-Open

Jawaban: “iya untuk tahap ini kita fokus menjalankan yang ini jika kebijakan ini semakin bagus tentu akan ada peningkatan lain dalam pelayanan yang diberikan oleh dinas kepada masyarakat”

5. Adanya perencanaan pengembangan sumber daya yang dilakukan untuk memastikan kelancaran dan keberlanjutan operasional aplikasi E-Open?

Jawaban: “tentu yaa, untuk pengembangan sumber daya manusia yaitu aparatur disini kita mengadakan pemilihan untuk petugas terbaik selama beberapa bulan sekali”

6. Adanya sikap dan antusiasme petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap implementasi aplikasi E-Open Adanya uji coba penerapan aplikasi E-Open sebelum digunakan

Jawaban: “jadi sebelum uji coba itu kita adakan training disini, kita undang semua petugas kita demokan melalui hp masing – masing dari pertama berperan sebagai masyarakat secara detailnya dan untuk nanti mendemokan kemasayarakat oleh sebab itu dilakukan training dengan tenaga ahli terlebih dahulu”

7. Adanya sikap dan antusiasme petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap implementasi aplikasi E-Open Adanya uji coba penerapan



aplikasi E-Open sebelum digunakan

Jawaban: “Menanggapi respon masyarakat mengacu dari penggunaan dari hari kehari semakin meningkat karena itu kita tutup layanan langsungnya itu dan Alhamdulillah cukup naik pengguna e-open, dan dampak baiknya dari aplikasi ini salah satunya antrian disini jadi berkurang ya, kita sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini”.

8. Adanya upaya yang dilakukan untuk membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi E-Open

Jawaban: “untuk membangun kepercayaan masyarakat kita berusaha membuat aplikasi yang mudah untuk digunakan, dan memberikan tempat untuk masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya terhadap aplikasi tersebut melalui aplikasi sultan dan duduk mesra”

9. adanya struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendukung implementasi dan penggunaan aplikasi E-Open dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik rapat koordinasi ketepatan sasaran penggunaan aplikasi E-Open

jawaban: “ada, struktur organisasi tentu ada karna kan untuk memudahkan kita juga dalam mengerjakan pekerjaan”.

10. Adanya kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan dalam mengintegrasikan aplikasi E-Open ke dalam operasional sehari-hari dinas

Jawaban: “tentu saja ya setiap kebijakan pasti ada prosedurnya, dalam aplikasi e-open ini karena focus kita dipelayanan pembuatan data kependudukan jadi procedure yang digunakan sesuai dengan arahan dari kepala dinas, tentu saja dengan tujuan agar meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan”

11. Adanya mekanisme pengambilan keputusan terkait dengan pengembangan dan peningkatan aplikasi E-Open di dalam organisasi

Jawaban: “dalam pengambilan keputusan itu tidak bias dilakukan secara sepihak ya, oleh sebab itu kita menampung semua keluhan masyarakat yang untuk nantinya kita evaluasi dan kita perbaiki”

Lampiran 5: Skrip Wawancara Aparatur dinas Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kota Bekasi dan Petugas Pamor Kelurahan

**Skrip wawancara**

Nama : Zahrudin

Jenis Kelamin : Laki - laki

Jabatan : Petugas Pamor Kecamatan

Pertanyaan :

1. Adanya mekanisme komunikasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masyarakat dalam penggunaan aplikasi E-Open

Jawaban: “mekanisme komunikasi itu sama seperti yang biasa dilakukan aja sih, biasanya melalui rapat atau melalui grup – grup whatsapp”

2. Adanya pelatihan atau sosialisasi yang dilakukan untuk memastikan pemahaman yang baik terhadap aplikasi E-Open di kalangan petugas dan masyarakat

Jawaban: “iya sebelum aplikasi itu diberikan untuk masyarakat luar kita sudah mempersiapkan pelatihan untuk petugasnya langsung dengan tenaga ahlinya, setelah itu kita adakan uji coba kelayakan aplikasi tersebut dengan cara ya semua aparat dinas menggunakan aplikasi itu di hpnya masing – masing”

3. Adanya sumber daya yang dibutuhkan untuk mengoperasikan dan mengelola aplikasi E-Open di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Jawaban: “untuk saat ini sumber daya yang kita miliki cukup memadai dan mampu mengelola aplikasi tersebut”.

4. Adanya upaya untuk mengembangkan atau meningkatkan sumber daya yang

dibutuhkan dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan aplikasi E-Open

Jawaban: “iyaa kita berusaha mengembangkan sumber daya manusia aparatur disini, dengan mengadakan bimtek, pelatihan dengan tenaga ahli untuk aparatur yang mengelola atau memantau aplikasi e- open itu ya”

5. Adanya perencanaan pengembangan sumber daya yang dilakukan untuk memastikan kelancaran dan keberlanjutan operasional aplikasi E-Open?

Jawaban: “untuk mengembangkan sdm aparat disini jadi etiap 3 bulan sekali memberikan reward buat teman – teman yang predikat kerjanya baik jadi kita berikan reward dalam bentuk penghargaan piagam kita ambil peringkat 1 2 dan 3 itu kita lakukan setahun 4x, bertujuan agar memotivasi aparatur agar semakin berkembang setiap harinya”.

6. Adanya sikap dan antusiasme petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap implementasi aplikasi E-Open Adanya uji coba penerapan aplikasi E-Open sebelum digunakan

Jawaban: “respon dari aparat sendiri mereka suka ya, karna kan aplikasi itu juga mengurangi tugas mereka dan mempercepat pelayanan untuk masyarakat”

7. Adanya sikap dan antusiasme petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap implementasi aplikasi E-Open Adanya uji coba penerapan aplikasi E-Open sebelum digunakan

Jawaban: “respon masyarakat tentu beragam ya ada yang merasa diuntungkan, ada yang merasa ribet. Yang tidak siap dengan perubahan seperti itu ya, untuk keuntungan kan untuk yang rumah jauh mereka ga perlu ke

dinas atau ke kecamatan cukup menggunakan aplikasi yang kita punya aja, dan itu dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya bagi yang rumahnya jauh dari dinas atau kecamatan”

8. Adanya upaya yang dilakukan untuk membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi E-Open

Jawaban : “upaya yang kita lakukan sih sejauh ini memberikan sosialisasi dan menjelaskan sedetail – detailnya kepada masyarakat yang masih kurang paham dengan aplikasi tersebut”.

9. adanya struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendukung implementasi dan penggunaan aplikasi E-Open dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik rapat koordinasi ketepatan sasaran penggunaan aplikasi E-Open

jawaban: “tentu saja ya saya merasa dengan adanya aplikasi e-open ini pelayanan public dapat lebih terkoordinasi karena data yang masuk melalui aplikas tersebut sudah terkelompok dalam masing – masing bagiannya, sehingga dalam pelayanan langsung kita dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih detail kepada masyarakat”

10. Adanya kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan dalam mengintegrasikan aplikasi E-Open ke dalam operasional sehari-hari dinas

Jawaban: “Kebijakan dan prosedur itu di tuangkan dalam surat keputusan kepala dinas terkait denga aplikasi dan untuk prosedur kita ada sop, kita buat juga terkait dengan sop pelayananyang melalui aplikasi e-open”

11. Adanya mekanisme pengambilan keputusan terkait dengan pengembangan dan peningkatan aplikasi E-Open di dalam organisasi

Jawaban: untuk pengambilan keputusan itu kita mengikuti arahan dari kepala dinas karna kan memang kepala dinas yang mengambil keputusan apapun ya”.