

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-KTP MELALUI APLIKASI E-OPEN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

Lidia Safitri¹, Eka Yulyana², Kariena Febriantini³

^{1,2,3}Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang
email: lidiasafit02@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan e-KTP Melalui Aplikasi *e-Open* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dari aspek pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, berdasarkan teori Sutrisno (2010:125-126) mengenai efektivitas program. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti pada penelitian kualitatif ini mencoba mengerti makna suatu kejadian atau peristiwa dengan berinteraksi secara langsung dengan orang-orang dalam penelitian tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan aspek pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, bahwa aplikasi *e-Open* telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, aplikasi *e-Open* telah membuktikan dirinya sebagai solusi efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi dengan memanfaatkan teknologi digital secara optimal.

Kata kunci: Efektivitas, Administrasi Kependudukan E-KTP, Aplikasi e-Open, Kota Bekasi.

Abstract

This research aims to determine and analyze the effectiveness of e-KTP Population Administration Services through the e-Open Application at the Population and Civil Registration Service of Bekasi City from the aspects of understanding the program, right on target, on time, achieving goals, and real change, based on Sutrisno's theory (2010:125-126) regarding program effectiveness. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Researchers in this qualitative research try to understand the meaning of an incident or events by interacting directly with the people in the research. The results of this research show that based on aspects of program understanding, right on target, on time, achievement of goals, and real changes, the e-Open application has had a significant impact in improving the efficiency and quality of population administration services. Thus, the e-Open application has proven itself as an effective solution in improving population administration services in Bekasi City by optimally utilizing digital technology.

Keywords: Effectiveness, E-KTP Population Administration, e-Open Application, Bekasi City..

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan (Abdur Rajab A Koli & Firman Firdausi, 2019).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dasar pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, yang kemudian direvisi oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Hal ini juga tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Sebagai contoh dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pembuatan e-KTP atau Kartu Tanda Penduduk elektronik yang merupakan dokumen kependudukan yang diperkuat dengan sistem keamanan dan pengendalian, baik dari segi administratif maupun teknologi informasi yang terhubung dengan database kependudukan nasional. Harapannya adalah agar pemerintah di seluruh Indonesia dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan sesuai dengan harapan masyarakat (Yudi Triana et al., 2019).

Bantuan dukungan teknologi diperlukan agar penggunaannya lebih efektif dan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu wilayah untuk mengoptimalkan pelayanan penduduk disebut dengan istilah kota cerdas (smart city). Tanggung jawab seluruh instansi pemerintah adalah melayani masyarakat secara penuh hati oleh karena itu, pegawai pemerintah harus memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan meningkatkan keterampilannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan kebutuhan akan pelayanan publik dalam administrasi kependudukan, Pemerintah Kota Bekasi mengeluarkan Surat Edaran Nomor 443/2370/DISPENDUKCAPIL.Set tentang Mekanisme Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Bekasi melalui Aplikasi e-Open. Surat edaran ini, yang ditandatangani oleh Wali Kota Bekasi Dr. Rahmat Efendi pada tanggal 31 Maret 2020, bertujuan untuk memberikan informasi kepada seluruh warga Kota Bekasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi (Disdukcapil) Kota Bekasi memanfaatkan teknologi informasi untuk melayani masyarakat dan memperkenalkan inovasi bernama e-Open Hal ini memungkinkan pelayanan pengelolaan kependudukan dapat dilakukan secara online dan elektronik..

Disdukcapil Kota Bekasi meluncurkan aplikasi "e-Open", sebuah sistem informasi yang berbasis inovasi aplikasi digital, dirancang untuk mendukung proses implementasi dengan paradigma digital. Layanan e-Open telah memfasilitasi proses pembuatan E-KTP dan layanan administrasi kependudukan lainnya. Sistem aplikasi ini menggunakan Paperless Office System (PLO) yang mampu mengintegrasikan sistem pemerintahan sebelumnya yang masih membingungkan, sehingga memungkinkan proses pendaftaran yang lebih sinergis. Dengan aplikasi e-Open, masyarakat Kota Bekasi dapat melengkapi dokumen mereka dengan lebih mudah tanpa perlu datang langsung ke Kantor Disdukcapil atau kelurahan, sehingga pengelolaan dokumen menjadi lebih efisien. (Fitri Aulia Jihadi, 2023).

Masih terdapat banyak kendala dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP di Kota Bekasi yang dirasakan oleh sejumlah masyarakat, seperti masalah teknis jaringan yang menyebabkan lambatnya pembuatan e-KTP. Selain itu, kurangnya koordinasi antar instansi juga menjadi kendala. Disdukcapil Kota Bekasi meluncurkan aplikasi bernama e-Open untuk memudahkan warga dalam mengurus berbagai keperluan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang disediakan oleh Disdukcapil. Mengingat pentingnya pelayanan publik, terutama dalam pembuatan e-KTP yang semakin meningkat setiap harinya, Disdukcapil Kota Bekasi telah menyediakan layanan berbasis aplikasi digital e-Open untuk mempermudah urusan masyarakat. Warga Kota Bekasi mengeluhkan aplikasi e-Open yang dianggap masih belum optimal. Pentingnya untuk mengevaluasi dan memperbaiki kendala yang dialami masyarakat dalam mengakses aplikasi e-Open. Memperbaiki dan menyediakan panduan yang lebih jelas serta meningkatkan dukungan teknis bisa menjadi langkah-langkah yang meminimalisir kesulitan akses tersebut.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik belum dapat memberikan kepuasan untuk masyarakat terhadap pelayanan publik. Berdasarkan Pengamatan yang dilakukan, penulis ingin melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan e-KTP Melalui Aplikasi E-Open Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi".

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai gambaran secara lengkap mengenai Aplikasi e-Open pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik Purposive Sampling. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2019: 321) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, analisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan e-KTP melalui aplikasi e-Open di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dapat dilakukan. Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan data primer dan sekunder yang diperoleh, penelitian ini mengacu pada teori efektivitas menurut Sutrisno, yang menyatakan bahwa tingkat efektivitas suatu program dapat diukur melalui beberapa aspek sebagai berikut:

1. Pemahaman Program

Menurut Sutrisno (2016), program membuat perencanaan menjadi lebih terorganisir dan mudah dioperasikan. Hal ini menunjukkan sejauh mana masyarakat umum dapat memahami kegiatan dan program suatu organisasi. Pemahaman program bagi masyarakat sangat penting karena memiliki dampak langsung pada kualitas yang diterima oleh warga. Dengan pemahaman yang baik masyarakat jadi lebih mudah, cepat, dan aman dalam mengurus administrasi kependudukan mereka. Pemahaman yang baik terhadap program aplikasi e-Open memungkinkan petugas untuk menggunakan sistem dengan lebih efisien. Mereka dapat memproses pelayanan dengan cepat, mengurangi waktu tunggu bagi warga, dan meningkatkan produktivitas. Salah satu cara untuk meningkatkan pemahaman terhadap program aplikasi e-Open ini adalah dengan menawarkan tutorial dalam mengakses aplikasi yang dapat ditonton melalui Youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi yang dapat memberikan panduan yang jelas kepada penggunanya serta membantu memudahkan pengguna untuk memahami langkah-langkahnya. Dan memaksimalkan Petugas Pemantauan dan Monitoring (Pamor) untuk memberikan Layanan Kependudukan di wilayah RW. Satgas Pamor di setiap wilayah bertugas membantu dalam pelayanan dan bertindak sebagai fasilitator bagi warga yang mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan, khususnya dalam bidang teknologi dan lainnya. Hal ini bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan dan mempermudah warga Kota Bekasi dalam proses permohonan untuk memberika penjelasan yang rinci dan mudah dipahami mengenai setiap Langkah yang perlu diikuti, mulai dari pengisian data, pengunggahan dokumen, hingga pemantauan status permohonan dengan tujuan memastikan bahwa setiap warga dapat mengakses layanan aplikasi e-Open dengan lancar dan efisien tanpa kebingungan. Dari wawancara dengan masyarakat Kota Bekasi yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Aplikasi e-Open dianggap sangat membantu dalam proses pembuatan Administrasi Kependudukan, terutama e-KTP, karena fitur-fiturnya mudah dipahami. Ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah berhasil memberikan kontribusi positif dalam mempermudah dan mempercepat proses administrasi kependudukan. Tingkat pemahaman dan kesadaran warga mengenai program pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi e-Open masih bervariasi. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses, masih ada sebagian masyarakat yang kurang memahami cara penggunaannya. Kampanye informasi dan edukasi yang lebih intensif diperlukan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman warga tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi ini.

2. Tepat Sasaran

Tepat Sasaran adalah seberapa baik program yang disusun oleh pengelola sesuai dengan kelompok sasaran, atau sejauh mana sebuah lembaga berhasil mencapai tujuan sasaran yang telah ditetapkan.

Program aplikasi e-Open hanya diperuntukkan bagi warga Kota Bekasi. Faktanya, kebenaran aplikasi e-Open sudah terlihat jelas bagi masyarakat Kota Bekasi, bukan bagi masyarakat luar Kota Bekasi. Hasil observasi yang didapat adalah Masyarakat pemohon secara umum merespons positif terhadap pelayanan melalui aplikasi e-Open, dimana sebagian besar permohonan berhasil terlayani dengan baik. Namun, terdapat batasan ketersediaan blanko KTP di kecamatan, yang menyebabkan beberapa pemohon tidak dapat dilayani secara maksimal. Layanan ini sudah sesuai dengan sistem yang telah ditentukan oleh Disdukcapil Kota Bekasi, mencerminkan adaptasi yang baik terhadap teknologi digital dan responsif terhadap kebutuhan pengguna dari berbagai kelompok usia. Pelayanan Administrasi Kependudukan e-KTP melalui aplikasi e-Open di Kota Bekasi melayani baik anak muda maupun orang tua yang menggunakan handphone Android. Aplikasi e-Open telah berhasil mencapai sebagian besar sasaran utama, yaitu warga yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan secara cepat dan efisien. Namun, masih ada segmen masyarakat tertentu, seperti warga lanjut usia atau mereka yang kurang familiar dengan teknologi, yang belum sepenuhnya terlayani oleh aplikasi ini.

3. Tepat Waktu

Menurut Sutrisno (2016), faktor waktu pelaksanaan harus dapat dipertimbangkan saat mengukur tingkat efektivitas. Proses pelayanan administrasi kependudukan untuk E-KTP melalui aplikasi e-Open menunjukkan efisiensi yang cukup tinggi, dengan waktu penyelesaian yang tergolong cepat, yakni kurang lebih hanya memakan waktu sekitar tiga hari. Hal ini mencerminkan upaya pemerintah Kota Bekasi dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui teknologi digital, meskipun dalam beberapa kasus tertentu, waktu yang dibutuhkan mungkin sedikit lebih lama dari target awal 1x24 jam. Faktor-faktor seperti volume permohonan yang tinggi, kendala teknis, atau gangguan jaringan dapat mempengaruhi durasi penyelesaian, namun secara keseluruhan, layanan ini tetap memberikan kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat dalam proses mengurus dokumen kependudukan mereka. Pelayanan e-KTP melalui aplikasi e-Open tidak selalu tepat waktu dikarenakan banyak sumber daya

terbuang karena e-KTP yang sudah dicetak sering tidak diambil oleh pemohon yang menyebabkan pemborosan blanko. Dinas Kependudukan mengambil langkah dengan menunda pencetakan hingga pemohon datang ke kecamatan untuk mengambil e-KTP mereka. Dengan adanya notifikasi pengambilan di aplikasi e-Open, diharapkan masyarakat segera mengambil e-KTP mereka. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi pemborosan dalam pelayanan e-KTP, meskipun tantangan teknis dan logistik masih ada.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi e-Open secara signifikan meningkatkan kecepatan pelayanan administrasi kependudukan dibandingkan dengan metode manual. Pengguna dapat mengajukan permohonan e-KTP dan layanan lainnya secara online, yang mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses verifikasi serta penerbitan dokumen. Pelayanan administrasi kependudukan e-KTP melalui aplikasi e-Open bertujuan agar pengguna aplikasi dapat dengan cepat merespon hasil di lapangan. Rata-rata masyarakat ada yang memberikan jawaban positif, ada pula yang kurang mendukung, namun tetap melontarkan kritik dan memberikan pendapatnya untuk meningkatkan visibilitas warga Kota Bekasi.

4. Tercapainya Tujuan

Menurut Sutrisno (2016), Tercapaian tujuan adalah konsistensi antara pencapaian tujuan awal dan rencana yang telah ditentukan. Tujuan dari aplikasi e-Open sendiri adalah sebagai salah satu wadah dengan memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat Kota Bekasi sebagaimana yang terdapat dalam prosedur yang telah ditetapkan dalam menu yang ada di dalam aplikasi tersebut. Aplikasi e-Open yang diterapkan oleh Disdukcapil Bekasi memiliki potensi besar dalam membantu serta memudahkan masyarakat dalam proses pembuatan administrasi kependudukan, khususnya e-KTP. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses dan mempercepat proses administrasi, memungkinkan warga untuk mengajukan permohonan dan memantau statusnya secara real-time tanpa harus mengunjungi kantor Disdukcapil. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan komunikasi langsung antara warga dan operator di kecamatan atau Disdukcapil, sehingga berbagai pertanyaan atau masalah dapat segera ditangani. Implementasi teknologi canggih dalam aplikasi e-Open, termasuk penggunaan versi pemrograman terbaru dan peningkatan kecepatan jaringan, memastikan bahwa layanan ini dapat diakses dengan cepat dan efisien.

Dari hasil penelitian tersebut bahwa aplikasi e-Open secara signifikan meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Warga Kota Bekasi dapat mengajukan permohonan e-KTP dan layanan lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor, yang menghemat waktu dan biaya transportasi. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu tujuan utama aplikasi untuk mempermudah akses masyarakat telah tercapai. Tercapainya tujuan aplikasi e-Open dibuktikan dengan masuknya aplikasi ini ke dalam top 15 kompetisi Inovasi Pelayanan Publik 2021 dan keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi meraih juara 1 kategori OPD Terbaik pada Bekasi Innovation Week 2020.

5. Perubahan Nyata

Menurut Sutrisno (2007), perubahan nyata yang signifikan dalam kegiatan dan program akan memiliki dampak yang jelas jika kondisi sebelum dan setelah pelaksanaan program atau kegiatan diketahui. Sebelum aplikasi ini diperkenalkan, antrian di Disdukcapil sangat panjang, menyebabkan ketidaknyamanan dan banyak keluhan dari masyarakat. Namun, setelah e-Open diluncurkan, proses pelayanan menjadi lebih efisien dan terurai, Sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengantri di Kantor Disdukcapil Kota Bekasi, melainkan cukup mengambil e-KTP di Kecamatan atau Kelurahan terdekat. Keluhan masyarakat pun berkurang drastis, dan banyak yang merasa puas dengan kemudahan dan efektivitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini. aplikasi e-Open telah membawa perubahan signifikan dalam efisiensi proses pelayanan administrasi kependudukan. Sebelum adanya aplikasi, proses pengajuan e-KTP bisa memakan waktu lama dan melibatkan banyak langkah manual. Dengan e-Open, banyak tahapan yang kini dapat diselesaikan secara digital, mengurangi waktu tunggu dan mempercepat penyelesaian permohonan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan e-KTP melalui aplikasi e-Open Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan aspek pemahaman program, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam hal ini memberi pemahaman program terkait program Pelayanan Administrasi Kependudukan e-KTP melalui aplikasi *e-Open* telah menyediakan tutorial dalam mengakses

aplikasi *e-Open* yang dapat ditonton melalui Youtube *e-Open* Disdukcapil Kota Bekasi yang dapat memberikan panduan yang jelas kepada masyarakat serta membantu memudahkan pengguna untuk memahami langkah-langkahnya. Pemerintah Kota Bekasi juga melakukan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi *e-Open* itu sendiri. Serta masyarakat yang mengikuti sosialisasi tersebut merasa mudah dan memahami sosialisasi yang disampaikan.

2. Berdasarkan aspek tepat sasaran, bahwa sosialisasi program *e-Open* ini sudah tepat sasaran. pelayanan administrasi kependudukan e-KTP melalui aplikasi *e-Open* di Kota Bekasi menunjukkan bahwa sistem ini telah memberikan layanan yang baik bagi berbagai kalangan, baik anak muda maupun orang tua yang menggunakan handphone Android. Sasaran lainnya yang telah berhasil dicapai dari adanya aplikasi *e-Open*, proses pendaftaran dan pembaruan data kependudukan menjadi lebih mudah dan cepat diakses melalui perangkat yang umum digunakan oleh masyarakat.
3. Berdasarkan aspek tepat waktu, bahwa pelayanan administrasi kependudukan untuk E-KTP melalui aplikasi *e-Open* menunjukkan tingkat efisiensi yang tinggi, di mana waktu penyelesaian dapat mencapai sekitar tiga hari. Hal ini mencerminkan upaya serius dari Pemerintah Kota Bekasi dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital.
4. Berdasarkan aspek tercapainya tujuan aplikasi ini telah berhasil mempermudah pelayanan kependudukan bagi masyarakat Kota Bekasi, sambil meningkatkan efisiensi pengelolaan data. Dengan adanya aplikasi ini, proses administrasi kependudukan menjadi lebih efisien, karena masyarakat dapat mengakses layanan tersebut dengan lebih mudah dan cepat. Selain itu tercapainya tujuan dari pembuatan Aplikasi *e-Open* dibuktikan dengan prestasi yang diraih oleh aplikasi ini. Masuknya aplikasi ini ke dalam top 15 kompetisi Inovasi Pelayanan Publik 2021 dan keberhasilan Disdukcapil Kota Bekasi meraih juara 1 kategori OPD Terbaik pada Bekasi Innovation Week 2020 merupakan bukti konkret bahwa tujuan dari pembuatan aplikasi ini telah tercapai.
5. Berdasarkan aspek perubahan yang nyata, aplikasi e-Open telah menghasilkan transformasi besar dalam proses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Terjadi penurunan yang signifikan dalam panjang antrian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi yang sebelumnya sering terjadi, karena banyaknya proses administrasi yang dapat diselesaikan secara online melalui aplikasi tersebut. Hal ini mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan mempercepat layanan bagi pengguna yang memang harus mengunjungi kantor secara langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi e-Open memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan yang nyata, aplikasi e-Open telah terbukti sebagai solusi efektif untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan e-KTP di Kota Bekasi dengan memanfaatkan teknologi digital secara optimal.

SARAN

Berdasarkan simpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pada aspek pemahaman program, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi sebaiknya terus meningkatkan ketersediaan materi tutorial mengenai penggunaan aplikasi *e-Open*. Selain tersedia di Youtube *e-Open* Disdukcapil Kota Bekasi, sebaiknya tutorial tersebut juga dipromosikan melalui platform media sosial dan situs web resmi Pemerintah Kota Bekasi. Hal ini akan memperluas jangkauan tutorial dan memastikan bahwa semua masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah.
2. Pada aspek tepat sasaran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi harus terus meningkatkan aksesibilitas meskipun sudah berhasil menjangkau berbagai kalangan, penting untuk terus meningkatkan aksesibilitas terhadap informasi dan layanan terkait aplikasi *e-Open*. Pastikan bahwa informasi terkait cara mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut dapat diakses dengan mudah melalui berbagai media meliputi situs web resmi, aplikasi seluler, dan platform media sosial.
3. Pada aspek tepat waktu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi terus melakukan monitoring dan evaluasi rutin meskipun waktu penyelesaian sudah efisien, penting untuk melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap proses pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa efisiensi yang tinggi dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lebih lanjut. Evaluasi dapat dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi potensi perbaikan dan menyesuaikan strategi jika diperlukan.

4. Pada aspek tercapainya tujuan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dapat terus meningkatkan penggunaan aplikasi meskipun aplikasi *e-Open* telah berhasil mencapai tujuan awalnya, penting untuk terus meningkatkan penggunaan aplikasi ini oleh masyarakat Kota Bekasi. Dukungan dan promosi yang terus-menerus diperlukan untuk memastikan bahwa lebih banyak orang menggunakan aplikasi ini. Hal ini dapat dilakukan melalui kampanye sosialisasi yang lebih luas dan strategi promosi yang inovatif.
5. Pada aspek perubahan nyata, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi terus meningkatkan kesadaran dan pemanfaatan aplikasi *e-Open* Meskipun telah terjadi perubahan besar dalam proses pelayanan, penting untuk terus meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keberadaan dan manfaat aplikasi *e-Open*. Serta memperluas Aksesibilitas memastikan bahwa aplikasi *e-Open* dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang mungkin memiliki akses terbatas teknologi atau internet. Selain itu, pastikan juga bahwa panduan penggunaan aplikasi tersedia dalam berbagai format dan bahasa, sehingga dapat diakses oleh semua orang tanpa hambatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Abdur Rajab A Koli, & Firman Firdausi. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8, 200–205. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v8i4.1947>
- Fitri Aulia Jihadi, & Hanny Purnamasari. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui E-Open Di Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Kelurahan Pengasinan Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10 Nomor 2, 340–349. <https://doi.org/10.25157/dak.v10i2.11469>
- Nada Fadhila, & Desi Maulida. (2022). Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Bentuk Aplikasi Superkagala Di BKPSDM Kabupaten Nagam Raya. *JIMSI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*, 2 No. 2, 10–19. <http://jurnal.utu.ac.id/JIMSI>
- Nuraida. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 1(2), 1–15.
- Yudi Triana, Aceng Ulumudin, & Nurul Aida. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. <https://doi.org/https://doi.org/10.36624/jpkp.v10i1.29>
- Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang – Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- LensaPotret. (2022). *e-OPen Kurang Maksimal, Begini Kata Sekdis Dukcapil*. <https://lensapotret.com/2022/06/07/e-open-kurang-maksimal-begini-kata-sekdis-dukcapil/>. Diakses pada tanggal 7 Juni 2022.
- Youtube *e-Open Disdukcapil Kota Bekasi*. (2020). Tutorial Permohonan KTP EL pada Aplikasi *e-Open Disdukcapil Kota Bekasi* https://youtu.be/_mAtovivU0Y?si=AJZJx1dKGS3-rqG4. Diakses pada tanggal 23 Oktober 2020