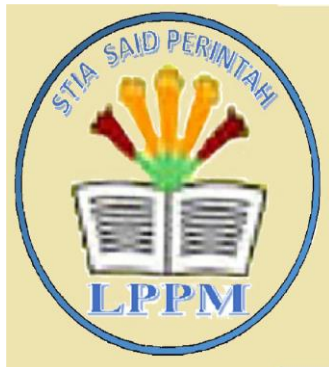


**Public Policy:
Jurnal Aplikasi
Kebijakan Publik dan Bisnis**

**Implementasi Kebijakan
Elektronik Online Pelayanan
Kependudukan (E-Open)**

**Benedicta Gaby Andriana¹⁾
Ananta Prathama²⁾**

**^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur,
Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
benedictagaby07@gmail.com**



LPPM STIA Said Perintah

Volume 5, No. 1, Maret 2024

<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

Received; 2023 – 09 - 08

Accepted; 2023 – 11 - 01

Published; 2023 – 11 - 11



The editorial board holds publication rights for articles under a CC BY SA license, allowing distribution without separate permission if credited. Published articles are openly accessible for research, with no liability for other copyright violations (<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/kebijakanhakcipta>).



Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Abstract

This study aims to look at the implementation of the E-Open policy at the Bekasi City Population and Civil Registry Service using the George Edward III Implementation in which there are 4 indicators, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The research method used is a qualitative method. The results of this research explain that the implementation of the E-Open policy has gone well, seen from the following indicators: 1) Communication: the information conveyed to the public regarding E-Open has been conveyed clearly. 2) Resources: human resources, information and facilities provided support the implementation of E-Open although they still need improvement. 3) Disposition: employees already have good commitment and ability and understand E-Open but lack the speed of response in responding to problems. 4) Bureaucratic structure: in the implementation of E-Open there are SOPs and distribution of responsibilities according to applicable regulations.

Keywords : *Public Policy, Implementation, E-Open*

Pendahuluan

Negara bagian memiliki asosiasi yang berwenang untuk menentukan dan melaksanakan keputusan pembatasan bagi semua penduduk di wilayahnya. Pemerintah mempunyai kewenangan pada tugas serta fungsi yang tidak hanya sebatas melindungi melainkan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Ndraha dikutip dalam Solihah, (2019) yang mengatakan bahwa terdapat dua jenis fungsi pemerintahan: fungsi primer dan fungsi sekunder. Fungsi pokok adalah fungsi yang tetap berjalan dan mempunyai hubungan baik dengan negara yang diperintah, fungsi primer sebagai penyedia jasa publik dan layanan masyarakat. Fungsi utama pemerintah adalah memenuhi kebutuhan masyarakat di segala bidang dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya melalui fungsi pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan landasan hukum bagi pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang yang mengatur pelayanan publik tersebut merupakan suatu kebijakan yang dibentuk sebagai suatu landasan dan pedoman dalam sebuah pelayanan. Empat syarat pelayanan publik yang unggul atau disebut juga dengan pelayanan prima adalah kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan publik yang bersifat "*service excellence*" hanya dapat terwujud bila keempat unsur tersebut terpenuhi. (Wahyuni, 2019). Dengan demikian, pemerintah membentuk sistem bantuan publik atau biasa disebut dengan pemerintahan elektronik (*E-Government*). *Electronic Government (E-Government)* adalah jenis administrasi pemerintahan lain yang menggunakan inovasi data.

E-government telah diterapkan di sejumlah instansi pemerintah di Indonesia dan negara-negara lain. Dasar penerapan *E-government* tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Hal ini berfokus untuk mengatur strategi pemerintah dalam upaya menyelenggarakan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi. Berdasarkan hasil survey PBB Tahun 2020 penyebabnya karena beberapa faktor, termasuk infrastruktur yang belum merata, tingkat sumber daya manusia yang relatif rendah dan kondisi sosial budaya yang berbeda di setiap daerah serta penerapan *e-government* di Indonesia sudah berjalan namun belum terlalu baik.

Kota Bekasi memiliki Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Elektronik pada Pemerintah Daerah Kota Bekasi. Transportasi umum di Kota Bekasi sebagian besar mengandalkan layanan transportasi internet. Ide kota pintar yang berguna untuk mengukur keadaan umat manusia modern masih diterapkan di Kota Bekasi. Pemda Bekasi terus melakukan penelitian terhadap e-Government, khususnya pada tahun 2019 ketika Kota Bekasi berhasil meraih dua TOP IT Digital Awards pada tahun tersebut. Inovasi yang dilakukan melalui Sistem Pendukung Keputusan dan Implementasi Patriot 2019 akan mendapatkan keuntungan dari hal ini.

Aplikasi *E-Open* telah diakui oleh Pemerintah Kota Bekasi sebagai salah satu komponen Disdukcapil Kota Bekasi, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas bantuan publik bagi warga Kota Bekasi dalam mempermudah administrasi kependudukan. Sebuah perangkat yang telah dikembangkan oleh sebuah organisasi kependudukan yang dikenal sebagai *E-Open* (*Electronic Online* Pelayanan Kependudukan) memiliki kemampuan untuk mempermudah warga Kota Bekasi dalam mengakses dan mengumpulkan izin kependudukan dari berbagai lokasi dan waktu yang berbeda. Aplikasi *E-Open* merupakan pengembangan dari aplikasi SIMPADUK (Sistem Informasi Pelayanan Kependudukan). Hal ini sesuai dengan pernyataan sebagai berikut; "*E-Open* ini merupakan pengembangan dari aplikasi Simpaduk sebagai layanan kependudukan." Kata Bapak Taufik Hidayat selaku Kepala Disdukcapil Kota Bekasi dalam website radarbekasi.id (04/20 yang diakses pada 05 Januari 2023)

Implementasi aplikasi *E-Open* berdasarkan Perwal Kota Bekasi No. 90 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi untuk memudahkan masyarakat mengajukan permohonan rumah secara online dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain memudahkan kehidupan masyarakat, inovasi Kota Bekasi dalam Top 15 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021 adalah aplikasi *E-Open*. Kota Bekasi masuk 15 besar Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021 berkat aplikasi *E-Open* yang merepresentasikan sebuah inovasi. Aplikasi *E-Open* ini merupakan aplikasi yang membantu dan mempermudah masyarakat setempat khususnya masyarakat Kota Bekasi, dalam hal administrasi kependudukan seperti e-

KTP, KK, Akta Kelahiran dan lain-lain (website bekasikota.go.id - 06/21 yang diakses pada 05 Januari 2023).

Pada tahun 2022, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi menerima 166.346 permohonan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open*. Menurut data dari Badan Pusat Statistik jumlah penduduk Kota Bekasi Tahun 2022 yaitu 3.6 juta jiwa, maka dapat disimpulkan bahwa pemohon administrasi kependudukan di Kota Bekasi dengan menggunakan aplikasi *E-Open* sekitar 20% dari jumlah keseluruhan penduduk Kota Bekasi. Jumlah pemohon dalam satu hari kerja mencapai 693 pemohon, hal ini dilihat dari 20 hari kerja dalam satu bulan sehingga dalam satu tahun terhitung 240 hari kerja. Total pemohon yang mengurus administrasi kependudukan dalam satu hari memiliki jumlah yang banyak sehingga menimbulkan beberapa kendala maupun *trouble* yang menghambat.

Jumlah Data Pemohon Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi *E-Open* Tahun 2022

Jenis Layanan	Jumlah Pemohon
Akta Kelahiran	18.915
Akta Kematian	751
Cetak KIA	9.663
Cetak KTP-EL	66.323
Kartu Keluarga	41.560
SKDWINI	2.389
SKPWNI	12.779
Jumlah	166.346

Sumber; Disdukcapil Kota Bekasi, (2022)

Beberapa kendala dan masalah yang dihadapi masyarakat yang masih sering ditemui adalah dikarenakan aplikasi tersebut sering eror dan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku yaitu melewati jangka waktu penyelesaian berkas serta kesulitan dalam upload dokumen. Aplikasi *error* atau lemot tersebut yang membuat masyarakat sulit dalam mengakses dan mengajukan permohonan administrasi kependudukan. Permasalahan lainnya yang masih sering ditemui di masyarakat adalah mengenai permasalahan NIK yang terkadang tidak valid untuk mendaftar serta permasalahan nomor antrian di aplikasi *E-Open* yang selalu penuh, sehingga masyarakat tidak dapat mengajukan permohonan administrasi kependudukan.

Ulasan Pengguna Aplikasi *E-Open* di Google Playstore Periode Januari 2022- Juni 2023

Ulasan Pengguna	Jumlah Ulasan
Aplikasi eror (lemot dan sulit diakses)	141
Sulit upload berkas	13
Tidak sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur)	16
Permasalahan lainnya	58

Sumber; Ulasan aplikasi *E-Open Google Playstore*, (2023)

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui suatu program dapat terimplementasikan dengan baik diperlukan beberapa indikator, Untuk menganalisis situasi tersebut, penulis mengandalkan teori yang dikembangkan oleh George Charles Edward III dan dikemukakan dalam Agustino, (2020) yang terdiri dari empat indikator untuk mengevaluasi suatu program. Keempat indikator tersebut di atas adalah sebagai berikut: (1) Komunikasi; (2) Sumber Daya; (3) Disposisi; dan (4) Struktur Birokrasi. Berdasarkan hipotesis ini, apabila tidak terdapat kesepakatan antara kedua penanda keempat, maka pelaksanaan strategi tidak akan mencapai keberhasilan yang diharapkan dan hasilnya tidak akan sesuai dengan harapan.

Kerangka Teoritis

Kebijakan Publik

Kebijakan Publik menurut Anderson yang dikutip dari Rachman, (2018) mendefinisikan kebijakan publik sebagai kebijakan yang dibuat oleh lembaga dan pejabat pemerintah. Ciri-ciri kebijakan publik berikut ini; 1) Selalu ada tujuan dan tindakan yang berkaitan dengan tujuan dalam kebijakan publik. 2) Penataan masyarakat memuat kegiatan pemerintahan. 3) Pemerintah sebenarnya bertugas menetapkan kebijakan publik.

Implementasi Kebijakan

Menurut Van Meter dan Van Horn seperti dikutip dalam Agustino, (2020) implementasi kebijakan adalah proses dimana individu, pejabat, lembaga pemerintah, atau kelompok swasta mencapai tujuan yang digariskan dalam keputusan kebijakan. Salah satu model implementasi kebijakan yang dapat digunakan adalah model implementasi George C. Edward yang dikutip dalam Agustino, (2020). Model ini dipengaruhi oleh empat indikator, yaitu:

1. Komunikasi, merupakan proses mendapatkan informasi dari orang-orang yang membuat kebijakan kepada orang-orang yang menggunakan kebijakan tersebut.
2. Sumber Daya, adalah sumber daya manusia, informasi, kewenangan dan fasilitas yang semuanya dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi.
3. Disposisi, merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan ketika menerapkan kebijakan publik. Agar implementasi kebijakan berhasil, para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan namun juga mampu melaksanakannya.
4. Struktur Birokrasi, yaitu ada kemungkinan suatu kebijakan tidak dapat dilaksanakan karena adanya kelemahan struktur birokrasi, sehingga struktur birokrasi berperan sebagai pelaksana kebijakan meskipun sumber daya untuk melaksanakan kebijakan tersedia atau pelaksana kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukan.

E-Government

E-Government merupakan perluasan manfaat terbuka yang dimungkinkan oleh inovasi dan data elektronik yang menjadikan siklus bantuan lebih mudah, sederhana, sukses dan efisien. Hal ini juga memudahkan pemerintah untuk mencapai tata pemerintahan yang baik (Auliyaa, Hidayat, & Nababan, 2022). Pengembangan *E-government* untuk pengembangan sistem manajemen dan kemajuan teknologi. Sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan ditata ulang sebagai dampak dari perkembangan *E-government*: 1) Memperlancar pemanfaatan kemajuan inovasi data untuk menghilangkan batas-batas hierarki dan peraturan. (2) membangun jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memudahkan seluruh instansi pemerintah untuk bekerja sama secara terpadu dan memperoleh akses terhadap segala informasi tentang pelayanan publik pemerintah.

Aplikasi Elektronik *Online* Pelayanan Kependudukan (*E-Open*)

Berdasarkan Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor: 470/Kep.609-Disdukcapil/XII/2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *E-Open*. Aplikasi SIMPADUK dikembangkan menjadi aplikasi *E-Open*, yaitu layanan administrasi kependudukan *online* berbasis Android yang sederhana, cepat, dan efektif bagi masyarakat umum serta dapat diunduh oleh warga Kota Bekasi di *Google Playstore*.

Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP Elektronik, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah WNI dan Surat Kedatangan WNI merupakan layanan yang diberikan oleh aplikasi *E-Open*. Pengguna layanan *E-Open* dapat menggunakannya sendiri atau dengan bantuan Satuan Tugas Pengawasan dan Pengawasan (Satgas Pamor).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara komprehensif dan mendalam secara sistematis dan akurat mengenai implementasi kebijakan Pelayanan Kependudukan *Online* Elektronik (*E-Open*) di Disdukcapil Kota Bekasi. Data primer didapatkan melalui metode wawancara dengan *key informan*. Informan tersebut yakni; Kepala Disdukcapil, Kepala Bidang Fungsional Administrator Database dan Staff Bidang Fungsional Administrator Database maupun masyarakat pengguna aplikasi *E-Open*. Hal ini ditujukan untuk mendapatkan klarifikasi data melalui observasi di lapangan.

Pengumpulan data diawali dengan wawancara kepada *Key Informan* yang telah ditentukan secara *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan teknik menentukan populasi dari sampel yang dipilih secara tidak acak dan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap dapat memberikan informasi dalam penelitian yakni Kepala Disdukcapil Kota Bekasi, Kepala Bidang Fungsional ADB, Staff Fungsional ADB, dan masyarakat pengguna aplikasi *E-Open* yang kemudian dikembangkan melalui observasi di lapangan serta didukung oleh dokumen-dokumen dari Disdukcapil Kota Bekasi. Analisis data yang digunakan dari Miles, Huberman dan Saldana, (2014). Pemilihan analisis data model interaktif dikarenakan dapat menyimpulkan dan menyederhanakan data secara efektif sehingga hasil dari penelitian bersifat valid.

Pembahasan Hasil Penelitian

Temuan analisis penggunaan penelitian didasarkan pada temuan yang diperoleh peneliti dari lokasi penelitian yaitu mengolah data dan informasi terkait gambaran bagaimana implementasi kebijakan Elektronik *Online* Pelayanan Kependudukan (*E-Open*) pada Disdukcapil Kota Bekasi dilakukan melalui wawancara dan observasi. Fokus

penelitian menggunakan model kesesuaian implementasi menurut George Charles Edward III antara lain;

Komunikasi

Komunikasi memegang peranan yang cukup signifikan untuk menentukan berhasil tidaknya kebijakan publik diimplementasikan. Jika para pelaksana yang bertanggung jawab untuk mencapai tujuan kebijakan memahami tujuan tersebut, maka implementasi akan berhasil. Kejelasan dalam latihan korespondensi harus didiskusikan secara tepat dengan pelaksana. Langkah selanjutnya adalah memastikan bahwa para pelaksana kebijakan mengetahui secara pasti tujuan kebijakan tersebut dengan mengomunikasikan konsistensi langkah-langkah dan tujuan-tujuan mendasar.

1. Transmisi

Menurut Agustino dikutip dalam Baskoro & Hertati, (2022) bahwa saluran komunikasi atau proses transmisi diperlukan agar pengambil keputusan dan pelaksana dapat lebih memahami kebijakan-kebijakan yang akan diterapkan di masyarakat di masa depan. Pada proses implementasi kebijakan *E-Open* di Disdukcapil Kota Bekasi pada proses transmisi informasi dari Disdukcapil Kota Bekasi kepada masyarakat Kota Bekasi terkait dengan aplikasi *E-Open* dilakukan melalui sosialisasi maupun melalui berbagai *platform* media sosial yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Bekasi. Sosialisasi dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Kota Bekasi tingkat Kecamatan dan Kelurahan maupun Petugas Pamor yang bertugas pada setiap RW. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Kepala Bidang Fungsional Administrator Database bahwa;

"Masyarakat sudah mengetahui dan mengerti terkait implementasi dari aplikasi E-Open ini, melalui sosialisasi dengan warga maupun petugas Pamor yang berada di wilayah dan juga melalui berbagai platform media sosial yang digunakan oleh Disdukcapil Kota Bekasi." (Hasil wawancara 26 Juni 2023).

Masyarakat pun sudah mengetahui aplikasi *E-Open* ini melalui media sosial yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Bekasi. Beberapa media sosial yang digunakan oleh Disdukcapil Kota Bekasi dalam melakukan sosialisasi antara lain *Instagram*, *Youtube*, *Twitter*, maupun *website* resmi Disdukcapil Kota Bekasi.

1. Kejelasan

Proses implementasi kebijakan *E-Open* sudah disampaikan kepada Aparatur Pemerintah Kota Bekasi tingkat Kecamatan, Kelurahan, Petugas Pamor, maupun kepada masyarakat Kota Bekasi sehingga mereka telah memahami dengan jelas dan baik terkait aplikasi *E-Open* ini. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Fungsional Administrator Database bahwa;

"Informasi yang diberikan melalui media sosial Disdukcapil maupun melalui sosialisasi sudah cukup jelas, untuk masyarakat yang masih merasa bingung bisa langsung bertanya kepada Petugas Pamor yang tersebar di beberapa RW." (Hasil wawancara 26 Juni 2023).

Kejelasan dalam komunikasi dalam implementasi kebijakan *E-Open* ini sudah berjalan dengan sangat baik dikarenakan informasi yang diberikan terkait pelayanan *E-Open* sudah dijelaskan dari berbagai pelayanan yang ada, persyaratan yang dibutuhkan, maupun mekanisme atau tata cara dalam mengajukan permohonan. Informasi yang diberikan juga bersifat jelas dan tidak ambigu atau membingungkan masyarakat. Komunikasi ini juga sudah memberikan kejelasan kepada masyarakat Kota Bekasi.

2. Konsistensi

Konsistensi dalam komunikasi implementasi kebijakan *E-Open* di Disdukcapil Kota Bekasi berkaitan dengan tidak adanya perubahan dalam hal peraturan yang mendasari, persyaratan atau berkas yang dibutuhkan maupun alur atau mekanisme dalam *E-Open* sudah bersifat konsisten sesuai dengan yang disosialisasikan oleh Disdukcapil Kota Bekasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Fungsional Administrator Database Kependudukan bahwa;

"Untuk persyaratan, alur permohonan, maupun peraturan yang ada dalam aplikasi E-Open maupun dalam media sosial yang dimiliki oleh Disdukcapil itu sudah sesuai dan tidak ada perubahan sama sekali." (Hasil wawancara 26 Juni 2023).

Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan George C. Edward III dikutip dalam Agustino, (2020) yang menyatakan instruksi yang diberikan untuk melaksanakan komunikasi harus tetap sama dan tidak berubah. Pembaruan dan pemberitahuan publik akan terus tersedia jika terjadi perubahan apa pun terhadap persyaratan atau mekanisme.

Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor kedua yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik. Menurut Fikri, (2020), Sumber daya mengacu pada sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia, jika menyangkut kemampuan pihak-pihak yang akan melaksanakan kebijakan publik.

Sumber Daya Manusia (*Staff*)

Sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan *E-Open* di Disdukcapil Kota Bekasi yaitu seluruh pegawai Disdukcapil Kota Bekasi sebagai pelaksana sudah mencukupi jumlahnya untuk melaksanakan layanan permohonan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open*. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Bekasi juga sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki selain itu adanya pegawai khusus yang menangani bidang *E-Open*. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Kepala Bidang Fungsional Administrator Database bahwa;

"Untuk jumlah SDM menurut saya sudah cukup dan sudah bisa untuk memenuhi jumlah rata-rata pengajuan melalui aplikasi E-Open. Selain itu adanya pegawai khusus yang menangani bidang E-Open itu sendiri." (Hasil wawancara 26 Juni 2023).

Jumlah Pegawai Disdukcapil Kota Bekasi

Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Strata 3 (S-3)	1
2.	Strata 2 (S-2)	12
3.	Strata 1 (S-1)	98
4.	Diploma III	26
5.	Diploma IV	1
6.	SLTA	68
7.	SMP	3
	Jumlah	209

Sumber; Disdukcapil Kota Bekasi, (2023)

Sumber daya manusia dalam Disdukcapil Kota Bekasi sudah dapat dikatakan mencukupi dari segi kualitas maupun kuantitas nya dan hal tersebut dapat dilihat dalam tabel komposisi pegawai Disdukcapil Kota Bekasi berdasarkan tingkat pendidikan.

1. Informasi

Informasi dalam implementasi kebijakan *E-Open* di Disdukcapil Kota Bekasi terdapat pedoman pelaksanaan *E-Open* yang tercantum dalam website resmi Disdukcapil Kota Bekasi maupun terkait alur dan persyaratan yang dibutuhkan dalam mengajukan permohonan sudah tercantum dalam aplikasi *E-Open* dan berbagai media sosial yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Bekasi. Informasi yang diberikan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bekasi, selain itu sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bekasi juga terjadwal. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Fungsional Administrator Database bahwa:

"Informasi sudah jelas di dalam aplikasi E-Open sudah ada persyaratan untuk pengajuan, selain itu melalui website resmi dan media sosial yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Bekasi juga telah dijelaskan tata cara permohonan." (Hasil wawancara 26 Juni 2023).

Informasi tersebut mendukung implementasi kebijakan dengan memberikan pedoman kebijakan dan petunjuk teknis terhadap kebijakan yang akan dilaksanakan.

2. Kewenangan

Kewenangan adalah faktor yang harus dimiliki dalam menunjang keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Pada implementasi kebijakan *E-Open* di Pegawai Disdukcapil Kota Bekasi mempunyai kewenangan tertentu sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Bekasi Nomor 77 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Disdukcapil Kota Bekasi. Pembagian kewenangan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bekasi tidak hanya kepada pegawai namun kepada petugas tingkat Kecamatan, Kelurahan maupun Satgas Pamor pada setiap RW. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Kepala Bidang Fungsional Administrator Database yang menyatakan bahwa;

"Untuk kewenangan sudah tercantum dan sedikit menambahkan selain berdasarkan Perwal kita juga menjalankan tugas sesuai dengan arahan dari Kepala Dinas. Selain itu sudah terdapat petugas dari Disdukcapil yang ditempatkan di Kecamatan dan Kelurahan serta adanya petugas Pamor pada setiap RW sebagai admin untuk E-Open." (Hasil wawancara 26 Juni 2023).

3. Fasilitas

Fasilitas fisik merupakan hal yang penting dalam implementasi. Fasilitas sebagai sumber daya yang menunjang keberhasilan implementasi dalam suatu kebijakan. Fasilitas dalam implementasi kebijakan *E-Open* di Disdukcapil Kota Bekasi sudah baik, hal tersebut dapat dilihat bahwa Disdukcapil Kota Bekasi telah memberikan ruang pelayanan yang nyaman. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Fungsional Administrator Database bahwa;

"Fasilitasnya sudah mencukupi dan untuk kedepannya akan di upgrade menyesuaikan dengan perubahan yang ada." (Hasil wawancara 26 Juni 2023).

Selain fasilitas yang bersifat fisik adapun sarana dan prasarana yang dibutuhkan yaitu Disdukcapil memiliki kekuatan jaringan yang cukup besar sekitar 60 Mbps dan kekuatan server/*hardware* yang terdiri dari 5 unit.

Disposisi

Disposisi merupakan faktor ketiga dalam menunjang keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Sebagaimana menurut Mokodompis, Kaunang, & Kasenda bahwa selain sejauh mana para pelaku kebijakan (implementor) menyadari apa yang perlu dilakukan dan mampu melaksanakannya, serta kemauan para pelaku kebijakan yang mempunyai kecenderungan kuat terhadap kebijakan yang akan dilaksanakan, juga menentukan sejauh mana tujuan kebijakan tersebut diimplementasikan. kebijakan akan berhasil diimplementasikan.

Efek Disposisi

Efek disposisi atau sikap pelaksana yaitu implementasi akan berjalan dengan efektif jika para implementor kebijakan paham mengenai ketentuan pelaksanaan suatu kebijakan. Pada implementasi kebijakan *E-Open* di Disdukcapil Kota Bekasi, pegawai Disdukcapil Kota Bekasi sudah memahami terkait ketentuan-ketentuan dalam menerapkan pelayanan berbasis *E-Open* mulai dari memahami petunjuk dan aturan pedoman yang sudah ada serta dilaksanakan sosialisasi kepada masyarakat Kota Bekasi

terkait dengan pelayanan *E-Open*. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Bidang Fungsional Administrator Database Kependudukan bahwa;

"Tentu sudah memahami terkait aplikasi E-Open maupun terkait SOP yang berlaku. Pengawasan dan pengendalian juga dilakukan oleh tim teknis yang selalu memantau keberhasilan jalannya E-Open." (Hasil wawancara 26 Juni 2023).

Selain bentuk kepehaman yang dimiliki oleh pegawai Disdukcapil Kota Bekasi, diperlukan adanya pelatihan atau bimbingan teknis terkait implementasi kebijakan *E-Open*. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Kepala Bidang Fungsional Administrator Database bahwa;

"Pelatihan tentu ada, dilakukan secara periodik dalam bentuk bimbingan teknis dan kegiatan peningkatan capacity building bagi setiap pegawai Disdukcapil Kota Bekasi." (Hasil wawancara 26 Juni 2023).

Masyarakat Kota Bekasi juga telah menyampaikan bahwa dengan adanya aplikasi ini sangat membantu sehingga tidak perlu datang langsung ke Dukcapil untuk mengurus administrasi kependudukan.

1. Melakukan Pengaturan Birokrasi

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan berhubungan dengan sikap, komitmen dan kemampuan yang dipengaruhi oleh pelaksana kebijakan. Para pegawai Disdukcapil Kota Bekasi memiliki sikap, komitmen maupun kemampuan yang mendukung terkait dengan pelayanan adminduk berbasis *E-Open*. Dengan adanya *E-Open* ini, membantu layanan adminduk menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan Kepala Bidang Fungsional Administrator Database bahwa;

"Sikap dan komitmen jelas serta kemampuan yang dimiliki juga harus mendukung karena merupakan bagian dari layanan adminduk." (Hasil wawancara 26 Juni 2023).

Selain memiliki ketiga komponen tersebut yaitu sikap, komitmen, dan kemampuan yang mendukung, diperlukan adanya evaluasi dalam keberlangsungan implementasi kebijakan *E-Open* baik evaluasi terhadap aplikasi maupun terhadap pegawai.

2. Intensif

Intensif merupakan salah satu metode yang diusulkan untuk mengatasi permasalahan kecenderungan pelaksana mempunyai wilayah kekuatan untuk memikul tanggung jawab yang ekstrim secara konsisten untuk mencapai strategi yang telah disusun. Pegawai Disdukcapil Kota Bekasi dalam menanggapi permasalahan yang dialami oleh masyarakat Kota Bekasi masih dikatakan belum optimal. Pegawai Disdukcapil memiliki petugas ADB (Administrator DatabBase) yang memiliki tugas untuk memastikan bahwa aplikasi *E-Open* berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Bidang Fungsional Administrator Database bahwa;

"Respon selalu disampaikan tergantung dengan permasalahannya, pihak Disdukcapil tidak pernah menunda-nunda terkait dengan adanya permasalahan aplikasi tersebut dan juga harus fast respon" (Hasil wawancara 26 Juni 2023).

Namun masyarakat merasa bahwa pegawai Disdukcapil dalam menanggapi permasalahan belum secara intensif sehingga masyarakat harus membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu penyelesaian terkait permasalahan yang terjadi. Hal ini didukung dari pernyataan masyarakat selaku pengguna aplikasi *E-Open* yang mengalami masalah terkait dengan sulit untuk upload dokumen, beliau mengatakan bahwa;

"Menurut pengalaman saya, waktu itu saya kesulitan untuk upload dokumen dan karena saya pekerja kantor jadi saya menghubungi whatsapp tercantum dan responnya lama sekitar 3 hari baru mendapat balasan" (Hasil wawancara 17 Juli 2023).

Struktur Birokrasi

Keberhasilan suatu kebijakan sangat bergantung pada struktur birokrasinya. Meskipun para pelaksana kebijakan memiliki akses terhadap sumber daya yang cukup, namun mereka bersemangat untuk melaksanakan kebijakan tersebut karena mereka telah mengetahui apa yang akan dilakukan. Meski semuanya sudah dilakukan, tidak menutup kemungkinan suatu kebijakan tidak akan terlaksana jika ada permasalahan pada struktur birokrasi. Menurut Yanti Supratiwi & Retno, (2023) bahwa struktur birokrasi adalah struktur organisasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan

kebijakan dan mempunyai dampak yang signifikan terhadap bagaimana kebijakan tersebut benar-benar dilaksanakan.





1. Membuat *Standar Operating Procedure* (SOP)

Pada implementasi kebijakan *E-Open* di Disdukcapil Kota Bekasi dapat diketahui bahwa telah adanya *Standar Operating Procedure* (SOP) yang terdapat dalam Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor:470/Kep-204-Disdukcapil/IV/2021 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi. Prosedur-prosedur implementasi kebijakan *E-Open* dijadikan acuan oleh para pegawai Disdukcapil Kota Bekasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis *E-Open*. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Kepala Bidang Fungsional Administrator Database bahwa;

"Sudah sesuai SOP dan adanya amanat karena merupakan pelayanan adminduk. Untuk pelayanan maksimal 1 hari selesai setelah verifikasi dan dianggap lengkap oleh operator, lalu apabila tidak lengkap nanti akan ada notifikasi." (Hasil wawancara 26 Juni 2023).

Masyarakat Kota Bekasi juga mengatakan bahwa dalam mengajukan permohonan melalui aplikasi *E-Open* sudah sesuai dengan SOP yang berlaku selain itu tata cara atau mekanisme juga disampaikan melalui media *youtube*, namun terkadang ada kendala seperti sulit upload berkas yang lama dan menghambat proses pengajuan.

SOP Aplikasi *E-Open*

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Persyaratan/ Kelengkapan	Mutu Baku		Keterangan
		Disdukcapil	Kecamatan	Kelurahan		Waktu	Output	
1	Menerima berkas permohonan penerbitan adminduk/mendampingi penginputan permohonan penerbitan adminduk oleh pemohon.				Berkas persyaratan sesuai jenis layanan	1 Hari	Berkas terinput	Satgas Pamor
2	a. Menerima dan memverifikasi berkas permohonan penerbitan adminduk. Jika lengkap diproses lebih lanjut, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon melalui sistem e-open. b. Menerbitkan dokumen adminduk. c. Menyampaikan dokumen adminduk kepada Satgas Pamor				Berkas persyaratan sesuai jenis layanan yang telah diinput	1 Hari	Dokumen adminduk	Operator SIAK
3	a. Menyampaikan dokumen adminduk kepada Pemohon. b. Melaporkan hasil penerbitan dokumen adminduk kepada Kecamatan.				Dokumen adminduk	1 Hari	Laporan hasil penerbitan dokumen adminduk Kelurahan	Satgas Pamor, Kasi Pemerintahan dan Ketertiban Umum
4	a. Menerima dan memverifikasi laporan hasil penerbitan dokumen adminduk dari Kelurahan. b. Membuat laporan hasil penerbitan dokumen adminduk dan menyampaikan kepada Bagian Tapem dan Disdukcapil.				Laporan hasil penerbitan dokumen adminduk Kelurahan	1 Jam	Laporan hasil penerbitan dokumen adminduk Kecamatan	Kasi Pemerintahan

Sumber; Disdukcapil Kota Bekasi, (2023)

Berdasarkan SOP Aplikasi *E-Open* dijelaskan bahwa masyarakat melakukan pengajuan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open* dapat dibantu oleh Satgas Pamor yang bertugas di dalam Kelurahan. Satgas Pamor bertugas mengecek kelengkapan berkas pemohon dan melakukan penginputan melalui aplikasi *E-Open*. Setelah itu Disdukcapil Kota Bekasi melakukan pengecekan berkas yang diajukan lalu setelah berkas lengkap dilakukan penginputan ke dalam SIAK lalu setelah itu dokumen kependudukan diterbitkan dan dilaporkan kepada Kecamatan dan dilakukan verifikasi lalu diserahkan kembali kepada Kelurahan.

2. Melaksanakan *Fragmentasi*

Untuk meningkatkan efisiensinya, delegasikan tugas atau program kepada beberapa unit kerja berdasarkan keahliannya. *Fragmentasi* Penerapan kebijakan *E-Open* di Disdukcapil Kota Bekasi telah menghasilkan pembagian tanggung jawab untuk masing-masing jabatan sesuai dengan Keputusan Walikota Kota Bekasi Nomor 77 Tahun 2016 tentang Jabatan, Susunan, Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja pada Disdukcapil Kota Bekasi. Lebih lanjut diatur dalam Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor: 060/Kep.703-Org/XII/2021. Kajian ini membahas mengenai deskripsi tugas kelompok yang berkaitan dengan substansi di Disdukcapil Kota Bekasi.

Penutup

Implementasi kebijakan *E-Open* Disdukcapil Kota Bekasi dipengaruhi oleh empat faktor, berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan sebelumnya yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi serta struktur birokrasi dapat dikatakan sudah terimplementasikan namun belum optimal. Pertama, komunikasi dapat dikatakan telah terimplementasikan dengan baik. Hal ini sebagaimana kebijakan telah ditransmisikan kepada para pelaksana dengan jelas sehingga pelaksana memahami apa yang dilaksanakan, selain itu konsekuensi tidak adanya perubahan dalam peraturan maupun mekanisme kebijakan. Kedua, sumber daya sudah terimplementasikan dengan baik dari sumber daya manusia yang telah sesuai kualitas dan kuantitasnya, lalu informasi terkait pedoman sudah disampaikan dengan baik, selanjutnya wewenang yang dimiliki pegawai sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan fasilitas yang sudah mendukung

jalannya suatu kebijakan. Ketiga, pada fokus disposisi telah terdapat sikap, komitmen dan kemampuan dari pihak pegawai disdukcapil, namun secara insentif atau kecepatan dalam menanggapi permasalahan belum optimal. Keempat, struktur birokrasi telah terimplemntasikan dengan adanya SOP dalam implementasi kebijakan *E-Open* serta adanya penyebaran tanggung jawab yang dilakukan kepada pegawai Disdukcapil maupun pada aparatur pemerintah tingkat kecamatan, kelurahan dan petugas pamor.

Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. (2020). Dasar Dasar Kebijakan Publik. *Alfabeta* (pp. 144–177). Bandung, https://www.academia.edu/34144467/Dasar_dasar_Kebijakan_Publik_Edisi_Revisi_pdf.
- Auliyaa, Putri, Hidayat, Rahmat, & Nababan, Rudyk. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian. *Kinerja*, 18(4), 502–512. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804>.
- Baskoro, Alif Galih, & Hertati, Diana. (2022). Implementasi Kebijakan Penggunaan Dana Desa Tentang Penanganan Banjir di Desa Tropodo Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. *Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(2), 112–124, <https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jn/article/view/1745/1089>.
- Fikri, Zakiyudin. (2020). Impelementasi Kebijakan Pendataan Penduduk Non Permanen di Kabupaten Bangka. *JIIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(1), 216. <https://doi.org/10.31764/jiap.v8i1.1806>.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.* (n.d.), Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.* (n.d.), Retrieved from <https://jdih.bekasikota.go.id/peraturan-daerah/view?id=436>.
- Perwal Kota Bekasi No. 90 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi.* (n.d.), Retrieved from <https://jdih.bekasikota.go.id/peraturan-walikota/view?id=2090>.
- Suko Wahyono, Budi Prihatminingtyas, Annisa Purwatiningsih. (2019). Implementasi

Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang. *Madani; Jurnal Ilmu Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 11(1), 1-20.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52166/madani.v11i1.1352>.

Solihah, Ratnia. (2019). Perihal Pemerintah dan yang Diperintah. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, 1-63, Retrieved from <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/IPEM411103-M1.pdf>.

Wahyuni, Rita. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Indomaret Tugu Cimanggis. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(1), 18-27.
<https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i1.498>.

Yanti, Mila Dwi, Supratiwi, & Retno, Nunik, (2023). Implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 (Studi Penelitian pada Unit Pengelola Jakarta Smart City). *Politic and Government Studies*, 12, 430-446. Retrieved from <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.