# Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital melalui E-Open di Kecamatan Bekasi Utara

**Fathiya Balqis Azzahra[1], Risky Yustiani Posumah[2]**
**[1] [2] Politeknik STIA LAN Jakarta**
fthyaisss@gmail.com; risky.yustiani@gmail.com

## Abstract

*Bekasi City introduced E-Open, a digital population administration service, to manage rising demand for identity documents. Its current version, E-Open 2.0, works as a web-based registration and queue system, mainly for printing electronic identity cards, with a daily quota shown in real time. North Bekasi Subdistrict, the most populous subdistrict in the city with about 344,840 residents, records the highest use of E-Open, yet residents continue to complain about quotas running out and many still come to the subdistrict office in person. This article assesses the effectiveness of E-Open 2.0 in North Bekasi using Sutrisno's five indicators of effectiveness: programme understanding, target accuracy, timeliness, goal achievement, and tangible change. A descriptive qualitative approach was used, with interviews with eleven informants, participant observation, and document review, analysed with the Miles and Huberman model and checked through triangulation. The findings show that E-Open 2.0 is not yet fully effective. Officials understand the system well, but many residents, particularly older people and newcomers from outside the city, only learn about it after arriving at the office, while socialisation relies on social media posts and is not carried out by the subdistrict. A uniform quota of 50 identity card services per service point per day does not reflect the large population of North Bekasi. Timeliness is the only indicator that performs well, as cards are usually printed on the day of registration. The goals of easier access and quota transparency are partly achieved, but the goal of reducing walk-in visits is not, and the benefits are felt mostly by digitally literate residents and by staff, who no longer keep manual queue lists. The study recommends a simpler and more accessible website, tiered socialisation through neighbourhood leaders, and quotas set according to the population and demand of each subdistrict.*
***Keywords:*** *effectiveness; e-government; population administration; E-Open; North Bekasi*

## Abstrak

Pemerintah Kota Bekasi menghadirkan E-Open sebagai layanan administrasi kependudukan berbasis digital untuk menjawab tingginya permintaan dokumen kependudukan di salah satu kota berpenduduk terbanyak di Jawa Barat. Versi terbarunya, E-Open 2.0, berfungsi sebagai sistem pendaftaran dan antrean berbasis website, terutama untuk pencetakan KTP elektronik, dengan informasi kuota harian yang ditampilkan secara langsung. Kecamatan Bekasi Utara, kecamatan dengan penduduk terbanyak di Kota Bekasi, yaitu sekitar 344.840 jiwa, mencatat jumlah layanan E-Open tertinggi, tetapi warga masih mengeluhkan kuota yang cepat habis dan banyak yang tetap datang langsung ke kantor kecamatan. Artikel ini menilai efektivitas E-Open 2.0 di Kecamatan Bekasi Utara menggunakan lima indikator efektivitas Sutrisno, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara semi terstruktur dengan sebelas informan, observasi partisipatif, dan telaah dokumen, yang dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman serta diuji melalui triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Open 2.0 belum sepenuhnya efektif. Aparatur memahami sistem dengan baik, tetapi banyak warga, terutama lansia dan pendatang dari luar kota, baru mengetahuinya setelah tiba di kantor kecamatan, sementara sosialisasi masih bertumpu pada unggahan media sosial dan belum dilakukan oleh kecamatan. Kuota seragam sebanyak 50 layanan KTP elektronik per titik layanan per hari belum mencerminkan besarnya jumlah penduduk Bekasi Utara. Ketepatan waktu menjadi satu-satunya indikator yang berjalan baik karena KTP elektronik umumnya tercetak pada hari pendaftaran. Tujuan kemudahan akses dan transparansi kuota tercapai sebagian, tetapi tujuan mengurangi kedatangan langsung belum tercapai, dan manfaatnya terutama dirasakan oleh warga yang melek digital serta petugas yang tidak lagi menyusun daftar antrean manual. Penelitian ini merekomendasikan website yang lebih sederhana dan mudah diakses, sosialisasi bertingkat melalui pengurus wilayah, serta penetapan kuota berdasarkan jumlah penduduk dan permintaan di setiap kecamatan.
**Kata Kunci:** efektivitas; e-government; administrasi kependudukan; E-Open; Bekasi Utara

## PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama reformasi birokrasi di Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong instansi pusat dan daerah memadukan proses bisnis, data, dan layanan secara elektronik. Hasilnya mulai terlihat pada tingkat nasional: dalam *UN E-Government Survey*, peringkat Indonesia naik dari posisi 88 pada 2020 menjadi 77 pada 2022 dan 64 pada 2024 (Kementerian PANRB, 2024). Namun, keberhasilan di tingkat nasional belum tentu sama dengan pengalaman warga di loket pelayanan daerah, karena *e-government* juga menghadirkan kesenjangan akses, keterampilan, dan kemauan menggunakan layanan digital (Helbig, Gil-García, & Ferro, 2009; Gultom, Khairina, & Salsabila, 2024).

Administrasi kependudukan merupakan layanan yang paling dekat dengan kebutuhan dasar warga. KTP elektronik, Kartu Keluarga, dan akta pencatatan sipil menjadi prasyarat untuk mengakses layanan pendidikan, kesehatan, perbankan, dan ketenagakerjaan. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 memungkinkan layanan administrasi kependudukan diselenggarakan secara daring. Di Kota Bekasi, yang berpenduduk sekitar 2,65 juta jiwa pada 2025 (Disdukcapil Provinsi Jawa Barat, 2025), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) mengembangkan E-Open (Elektronik Online Pelayanan Administrasi Kependudukan). Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 58 Tahun 2023 menetapkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan secara daring melalui E-Open dengan batas penyelesaian paling lama tiga hari sejak verifikasi. E-Open masuk Top 15 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Kementerian PANRB dan meraih predikat terbaik dalam Bekasi Innovation Week.

Versi awal E-Open berbentuk aplikasi yang menampung pengajuan hampir semua jenis layanan dengan unggahan dokumen. Karena pertimbangan keamanan data pribadi dan integrasi dengan layanan digital Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sistem ini dikembangkan menjadi E-Open 2.0 yang diluncurkan pada 2024 (Pemerintah Kota Bekasi, 2024). E-Open 2.0 berbasis website dan berfungsi sebagai sistem pendaftaran serta pengambilan nomor antrean, terutama untuk pencetakan KTP elektronik, dengan informasi kuota yang tersedia secara langsung. Warga mendaftar dari rumah, lalu datang ke kantor kecamatan untuk mengambil dokumen. Meskipun demikian, kolom komentar media sosial resmi Disdukcapil memuat keluhan mengenai kuota yang cepat habis, fitur pendaftaran yang sulit diakses, verifikasi swafoto yang tidak berfungsi, dan pengaduan yang kurang ditanggapi.

Kecamatan Bekasi Utara merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kota Bekasi, yaitu sekitar 344.840 jiwa, dan mencatat jumlah layanan E-Open tertinggi pada 2025. Data per wilayah pada dashboard E-Open disajikan di Tabel 1.

**Tabel 1. Tiga Kecamatan dengan Jumlah Layanan E-Open Tertinggi Tahun 2025**

| Kecamatan | KTP Hilang/Rusak | KTP Perubahan | Total |
|---|---|---|---|
| Bekasi Utara | 2.360 | 2.836 | 5.196 |
| Bekasi Barat | 2.431 | 2.726 | 5.157 |
| Bekasi Timur | 2.245 | 2.228 | 4.473 |

*Sumber:* Dashboard Statistik per Wilayah E-Open (2025), diolah

Tingginya penggunaan tersebut tidak diikuti oleh kapasitas layanan yang sebanding. Pemberitaan media lokal mencatat keluhan warga Bekasi Utara mengenai terbatasnya kuota harian pengurusan KTP, sehingga banyak warga tetap datang langsung ke kantor kecamatan meskipun pendaftaran telah berbasis digital. Kajian terdahulu tentang E-Open menyoroti inovasi pelayanan dan faktor penghambatnya di tingkat dinas (Nugraha & Rostyaningsih, 2024), daya tanggap dan akuntabilitas layanan di tingkat kelurahan (Irawan, Agustina, Febrianto, Novita, & Purwantomo, 2022), serta pengaruh kualitas layanan dan informasi terhadap kepuasan pengguna (Sandi & Herawati, 2026). Kajian yang menilai sejauh mana E-Open 2.0 mencapai tujuannya di tingkat kecamatan, tempat warga benar-benar berhadapan dengan sistem, masih terbatas. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan

untuk menganalisis efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui E-Open 2.0 di Kecamatan Bekasi Utara serta merumuskan rekomendasi untuk peningkatannya.

## KAJIAN LITERATUR

Kajian internasional memandang digitalisasi layanan publik bukan sekadar pemindahan prosedur ke media elektronik. Lindgren, Madsen, Hofmann, dan Melin (2019) menunjukkan bahwa digitalisasi mengubah pertemuan antara warga dan petugas, termasuk siapa yang menanggung pekerjaan administratif. Madsen, Lindgren, dan Melin (2022) menemukan bahwa layanan swalayan digital dapat menjadikan warga sebagai "petugas tak sengaja" yang harus memahami prosedur sendiri, sehingga beban administratif berpindah kepada warga yang kurang mampu secara digital. Helbig et al. (2009) mengingatkan bahwa kesenjangan digital tidak hanya menyangkut kepemilikan perangkat, tetapi juga keterampilan, kepercayaan, dan konteks sosial pengguna. Sementara itu, Twizeyimana dan Andersson (2019) menyimpulkan bahwa nilai publik *e-government* terletak pada perbaikan layanan publik, efisiensi administrasi, dan nilai sosial seperti keterbukaan, yang tidak otomatis muncul dari penerapan teknologi.

Dalam konteks layanan, Rowley (2006) mendefinisikan *e-service* sebagai layanan yang penyampaiannya dimediasi oleh teknologi informasi, dengan keunggulan pada fleksibilitas waktu dan tempat. Kajian di Indonesia menunjukkan bahwa *e-government* dapat mempercepat pelayanan dan memangkas birokrasi, tetapi efektivitasnya dibatasi oleh infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, dan literasi digital warga (Gultom et al., 2024). Tinjauan sistematis Adekamwa, Mursalim, dan Indrayanti (2024) juga memperlihatkan bahwa penelitian pelayanan publik di Indonesia banyak berfokus pada kualitas dan inovasi layanan. Untuk E-Open, Irawan et al. (2022) menilai layanan di Kelurahan Bintarajaya telah berjalan baik tetapi terhambat gangguan jaringan dan kelebihan data, Nugraha dan Rostyaningsih (2024) menemukan bahwa E-Open 2.0 belum optimal karena hambatan administratif, ketidaksesuaian ekspektasi warga, dan kendala teknis, sedangkan Sandi dan Herawati (2026) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh lebih kuat terhadap kepuasan pengguna dibandingkan kualitas layanan.

Efektivitas dalam kajian ini dipahami sebagai sejauh mana program mencapai tujuan yang direncanakan dengan memanfaatkan sumber daya secara tepat. Sutrisno, sebagaimana digunakan oleh Haqq dan Umiyati (2022), mengukur efektivitas program melalui lima indikator: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Kerangka ini telah dipakai untuk menilai layanan kependudukan daring seperti E-Klampid di Surabaya (Haqq & Umiyati, 2022), sedangkan Ardilia, Hartono, dan Rochim (2023) menilai layanan kependudukan daring di Kecamatan Pandaan dengan indikator efektivitas program Budiani. Dibandingkan kerangka efektivitas organisasi seperti Steers yang menekankan integrasi dan adaptasi, indikator Sutrisno lebih operasional untuk menilai hasil layanan yang dirasakan warga. Kebaruan artikel ini terletak pada penerapan kelima indikator tersebut untuk menilai E-Open 2.0 di tingkat kecamatan dengan menghadirkan pandangan pelaksana, pengguna, dan warga yang belum menggunakan layanan, sehingga kesenjangan antara rancangan digital dan praktik di loket dapat terlihat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokus Kantor Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi. Pengumpulan data dilakukan pada Mei sampai Juni 2026. Informan dipilih secara *purposive* dan berjumlah sebelas orang sebagaimana disajikan dalam Tabel 2.

**Tabel 2. Informan Penelitian**

| No. | Informan | Kode | Jumlah | Fokus Informasi |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Staf Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bekasi | IK1 | 1 | Tujuan, kebijakan, dan evaluasi E-Open |

| No. | Informan | Kode | Jumlah | Fokus Informasi |
|---|---|---|---|---|
| 2 | Operator E-Open di Kecamatan Bekasi Utara | IK2 | 1 | Operasional dan kendala teknis |
| 3 | Petugas *front office* Kecamatan Bekasi Utara | IK3 | 1 | Pemahaman dan keluhan warga |
| 4 | Masyarakat pengguna E-Open | IK4-1 s.d. IK4-4 | 4 | Kemudahan akses dan kepuasan |
| 5 | Masyarakat bukan pengguna E-Open | IK5-1 s.d. IK5-4 | 4 | Hambatan penggunaan layanan digital |
| | Jumlah | | 11 | |

*Sumber:* Data penelitian (2026), diolah

Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur, observasi partisipatif terhadap proses pelayanan di kantor kecamatan, dan telaah dokumen berupa peraturan, data statistik penggunaan E-Open, serta unggahan sosialisasi di media sosial resmi. Data dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman sebagaimana diuraikan Sugiyono (2019), yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan lima indikator efektivitas Sutrisno sebagai kategori analisis. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, metode, dan teori (Moleong, 2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pemahaman Program

Pihak pelaksana memahami E-Open 2.0 dengan baik, mulai dari perkembangannya, cara kerja sistem, hingga prosedur pendaftaran. IK1 menggambarkan E-Open 2.0 sebagai "pintu masuk masyarakat" untuk mendaftar layanan dari rumah, sedangkan IK2 menjelaskan bahwa "warga daftar di rumah, datang ke sini untuk ambil," khususnya untuk KTP elektronik. Disdukcapil menilai warga telah memahami prosedur karena setiap pengajuan layanan harus melalui E-Open. Temuan di lapangan menunjukkan kondisi berbeda. Sebagian pengguna mengetahui E-Open secara mandiri melalui media sosial dan menilai pendaftarannya mudah, tetapi menyebut informasinya kurang terlihat. Sebagian lain baru mengetahui E-Open saat mengantre di kantor kecamatan. Seorang warga menuturkan, "baru tau pas dateng kesini … akhirnya minta bantuan sama petugas," sementara warga lain sudah menunggu sejak pukul enam pagi untuk antrean manual. Petugas *front office* menyebut warga pindahan dari luar Kota Bekasi sebagai kelompok yang paling sering belum mengetahui kewajiban mendaftar melalui E-Open.

Sosialisasi oleh Disdukcapil dilakukan melalui Instagram, TikTok, YouTube, pamflet, serta pertemuan dengan Satgas Pamor dan ketua RW. Di tingkat kecamatan, sosialisasi kepada warga belum pernah diselenggarakan dan hanya terjadi secara reaktif ketika warga bertanya di loket, sedangkan sosialisasi dari dinas lebih banyak ditujukan kepada petugas *front office*. Observasi juga menemukan bahwa unggahan tentang E-Open di akun media sosial Disdukcapil sudah lama dan tertutup oleh unggahan baru, sedangkan akun resmi Kecamatan Bekasi Utara belum memuat informasi tersebut. Dengan demikian, pemahaman program baru kuat di sisi pelaksana dan belum merata di sisi warga. Kondisi ini sejalan dengan Sandi dan Herawati (2026) yang menempatkan kualitas informasi sebagai faktor terkuat kepuasan pengguna E-Open.

### 2. Ketepatan Sasaran

E-Open 2.0 ditujukan bagi seluruh warga Kota Bekasi yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan. Pengguna menilai layanan ini dapat menjangkau warga, "namun dengan catatan ada beberapa kelompok masyarakat tertentu untuk mengaksesnya masih perlu pendampingan." Lansia menjadi kelompok yang paling terhambat. Seorang warga lansia menyatakan bahwa mendaftar daring "boro-boro," karena ponsel hanya ia gunakan untuk menelepon anak. Petugas tetap membantu pendaftaran melalui ponsel petugas dan menyediakan kuota manual bagi warga yang benar-benar tidak dapat mengakses sistem. Bantuan ini menjaga agar warga tetap terlayani, tetapi bergantung pada kebijaksanaan petugas dan belum diatur secara formal.

Ketidaktepatan sasaran juga bersumber dari kebijakan kuota. Disdukcapil menilai kuota sudah mencukupi karena tersebar di 12 kecamatan, 56 kelurahan, dan satu Mal Pelayanan Publik, dengan 50 kuota KTP elektronik di setiap titik layanan. Operator dan petugas *front office* di Bekasi Utara menilai sebaliknya. Menurut IK2, "kalau di Kecamatan Bekasi Utara itu nggak jarang kuotanya sudah habis tapi masih banyak yang daftar … karena jumlah warga Bekasi Utara terbanyak di Kota Bekasi." Kuota yang seragam tanpa memperhitungkan jumlah penduduk membuat kapasitas layanan di kecamatan terpadat jauh lebih kecil daripada permintaannya, sehingga warga yang telah datang harus kembali keesokan harinya. Temuan ini memperlihatkan pergeseran beban yang digambarkan Madsen et al. (2022): ketika kapasitas digital terbatas, waktu dan biaya untuk memperoleh layanan kembali ditanggung warga.

### 3. Ketepatan Waktu

Standar pelayanan KTP elektronik melalui E-Open adalah satu hari kerja, dan pendaftaran bagi warga yang sudah memiliki akun hanya memerlukan sekitar satu menit bila jaringan lancar. Pengguna menilai indikator ini secara positif. Seorang mahasiswa menyatakan, "aku daftar pagi, siang jam dua udah bisa diambil," padahal ia memperkirakan prosesnya tiga hari kerja. Pengguna lain hanya menunggu sekitar setengah jam setelah mendaftar, dan seorang warga yang kehilangan dompet dapat mengurus SIM dan STNK pada hari yang sama karena KTP-nya selesai cepat. Operator memastikan bahwa KTP yang didaftarkan pada suatu hari selalu tercetak pada hari itu juga selama jaringan internet stabil dan sistem tidak dalam pemeliharaan.

Hambatan waktu lebih banyak berasal dari luar sistem, yaitu sinyal operator seluler yang lemah di sebagian wilayah, keterbatasan kepemilikan ponsel Android, dan warga yang kurang aktif mengikuti arahan petugas. Operator juga mencatat bahwa hingga sepuluh KTP dari kuota harian kadang tidak diambil, bahkan ada pemohon yang baru datang empat bulan kemudian, padahal KTP yang tidak diambil dalam jangka waktu tertentu dimusnahkan untuk melindungi data pribadi. Kuota yang tidak dimanfaatkan ini menambah tekanan pada kapasitas layanan yang sudah terbatas. Meskipun demikian, ketepatan waktu menjadi satu-satunya indikator yang telah berjalan efektif, karena standar penyelesaian satu hari umumnya terpenuhi dan bahkan melampaui ketentuan Perwal Nomor 58 Tahun 2023 yang memberi batas tiga hari.

### 4. Tercapainya Tujuan

Tujuan E-Open 2.0 meliputi kemudahan akses, keteraturan pelayanan, berkurangnya antrean di lokasi pelayanan, dan transparansi kuota. Pengguna menilai tujuan kemudahan telah tercapai: "saya dateng tinggal sebutin nama dan tunggu aja." Transparansi juga dirasakan, baik oleh warga yang dapat melihat sisa kuota di website maupun oleh petugas. Petugas *front office* menjelaskan bahwa sebelum E-Open kuota juga dibatasi tetapi diterima secara manual, sedangkan kini "ketauan siapa yang udah dapet antrian, lebih transparan jadi gampang jelasin ke masyarakatnya."

Tujuan mengurangi kedatangan langsung ke kantor kecamatan belum tercapai. Observasi menunjukkan bahwa kantor Kecamatan Bekasi Utara masih dipadati warga yang datang untuk menanyakan cara mendaftar atau meminta didaftarkan oleh petugas, sebagaimana terlihat dalam Gambar 1.



**Gambar 1. Antrean Layanan di Kantor Kecamatan Bekasi Utara**
*Sumber:* Dokumentasi penulis (2026)

Petugas *front office* mengidentifikasi tiga kendala, yaitu warga yang kurang menguasai teknologi, termasuk sebagian generasi muda yang memiliki ponsel tetapi enggan belajar; warga yang kehilangan ponsel sehingga tidak dapat mendaftar; serta gangguan jaringan atau sistem yang membuat E-Open sulit dibuka pada pagi hari. Ketiga kendala tersebut membuat jalur manual tetap dibuka sebagai pengaman. Di sisi lain, evaluasi E-Open masih informal. IK1 menyatakan bahwa pemantauan dilakukan melalui grup WhatsApp dan "nggak ada dalam bentuk dokumen," dan telaah dokumen tidak menemukan laporan evaluasi, rekapitulasi pengaduan, maupun tindak lanjut perbaikan, baik di kecamatan maupun di Disdukcapil. Tanpa evaluasi yang terdokumentasi, kebijakan kuota dan strategi sosialisasi sulit disesuaikan dengan kondisi tiap wilayah.

### 5. Perubahan Nyata

Perubahan paling jelas terjadi di sisi penyelenggara. Sebelum E-Open, petugas menyusun daftar antrean secara manual setiap hari. Kini data pendaftar tersimpan di dashboard, sehingga menurut IK2 petugas "tinggal buka dashboard, list namanya udah ada, kita tinggal ambil data dari situ, kita cetak." Petugas *front office* juga merasakan berkurangnya berkas fisik yang harus dikumpulkan, sehingga risiko dokumen hilang atau terselip menurun. Bagi warga yang melek digital, perubahan yang paling terasa adalah efisiensi waktu. Seorang pengguna yang pernah mengurus KTP hilang sebelum ada E-Open membandingkan, "dulu masih harus bolak-balik bawa berkas ini itu, kalau sekarang nggak."

Perubahan tersebut belum merata. Warga yang tetap mendaftar secara manual tidak merasakan perbedaan yang berarti: "saya tetep dateng ke kecamatan sekarang." Bagi mereka, antrean fisik hanya berganti menjadi antrean digital yang tetap memerlukan bantuan orang lain. Temuan ini menguatkan pandangan Twizeyimana dan Andersson (2019) bahwa nilai publik *e-government* tidak otomatis muncul dari penerapan teknologi, dan pandangan Helbig et al. (2009) bahwa kesenjangan digital menentukan siapa yang memperoleh manfaat. Ringkasan penilaian kelima indikator disajikan dalam Tabel 3.

**Tabel 3. Ringkasan Efektivitas E-Open 2.0 di Kecamatan Bekasi Utara**

| Indikator | Temuan Utama | Kendala | Penilaian |
|---|---|---|---|
| Pemahaman program | Pelaksana memahami tujuan, alur, dan prosedur | Banyak warga baru tahu di loket; sosialisasi kecamatan belum ada; unggahan media sosial tidak diperbarui | Belum optimal |

| Indikator | Temuan Utama | Kendala | Penilaian |
|---|---|---|---|
| Ketepatan sasaran | Ditujukan bagi seluruh warga; ada pendampingan dan kuota manual | Lansia dan pendatang terhambat; kuota seragam 50 per titik layanan per hari | Belum optimal |
| Ketepatan waktu | KTP elektronik umumnya tercetak pada hari yang sama | Sinyal lemah; KTP tidak diambil hingga 10 per hari | Efektif |
| Tercapainya tujuan | Kemudahan dan transparansi kuota tercapai | Kedatangan langsung masih tinggi; evaluasi informal tanpa dokumen | Sebagian tercapai |
| Perubahan nyata | Antrean dan arsip terdigitalisasi; warga melek digital lebih efisien | Warga yang mendaftar manual tidak merasakan perubahan | Belum merata |

*Sumber:* Hasil penelitian (2026), diolah

Kelima indikator saling berkaitan. Lemahnya sosialisasi menurunkan pemahaman warga, rendahnya pemahaman dan literasi digital membuat sebagian sasaran bergantung pada petugas, dan ketergantungan ini, bersama kuota yang tidak sebanding dengan jumlah penduduk, membuat tujuan mengurangi kedatangan langsung tidak tercapai. Ketepatan waktu yang baik pada akhirnya hanya dinikmati oleh warga yang berhasil memperoleh kuota. Pola ini sejalan dengan temuan Nugraha dan Rostyaningsih (2024) mengenai ketidaksesuaian ekspektasi warga dan kendala teknis E-Open 2.0, serta dengan Lindgren et al. (2019) bahwa digitalisasi mengubah, bukan menghapus, peran petugas dalam pertemuan layanan.

## PENUTUP

Layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui E-Open 2.0 di Kecamatan Bekasi Utara belum sepenuhnya efektif. Dari lima indikator Sutrisno, hanya ketepatan waktu yang telah berjalan efektif, karena KTP elektronik umumnya tercetak pada hari pendaftaran. Pemahaman program kuat di sisi pelaksana tetapi belum merata di sisi warga, terutama lansia dan pendatang, karena sosialisasi bertumpu pada media sosial dan belum dilakukan oleh kecamatan. Ketepatan sasaran terhambat oleh literasi digital dan kuota seragam yang tidak sebanding dengan jumlah penduduk Bekasi Utara. Tujuan kemudahan akses dan transparansi kuota tercapai sebagian, tetapi kedatangan langsung ke kantor kecamatan masih tinggi dan evaluasi belum terdokumentasi. Perubahan nyata dirasakan oleh petugas dan warga yang melek digital, tetapi belum oleh warga yang tetap mendaftar secara manual.

Disdukcapil Kota Bekasi disarankan menyederhanakan tampilan dan alur website E-Open 2.0 agar ramah bagi lansia dan pengguna baru; menyelenggarakan sosialisasi bertingkat bersama kecamatan, kelurahan, ketua RW, dan Satgas Pamor, dilengkapi video tutorial singkat yang disebarkan melalui grup warga dan layar informasi di kantor kecamatan; serta menetapkan kuota harian berdasarkan jumlah penduduk dan permintaan aktual di setiap kecamatan yang ditinjau secara berkala. Pendampingan dan kuota khusus bagi lansia, penyandang disabilitas, dan warga dengan literasi digital rendah perlu diatur secara formal, dan evaluasi perlu didokumentasikan dengan indikator seperti rasio pendaftar daring terhadap warga yang datang langsung. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan efektivitas E-Open antarkecamatan atau mengukur rasio pendaftaran mandiri secara kuantitatif.

## PENGAKUAN

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, Kecamatan Bekasi Utara, operator E-Open, petugas *front office*, serta warga Kecamatan Bekasi Utara yang bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

## PERNYATAAN :

1. **Pernyataan Mengenai Penggunaan Artificial Intelligence (AI)**
   Kecerdasan buatan (AI) digunakan untuk membantu meringkas laporan skripsi penulis pertama menjadi format artikel jurnal, memeriksa rujukan, dan menyunting

bahasa. Seluruh data, temuan, dan interpretasi berasal dari penelitian penulis, dan naskah akhir telah diperiksa serta disetujui oleh para penulis.

2. **Pernyataan Kontribusi Penulis**
   Fathiya Balqis Azzahra merumuskan masalah penelitian, mengumpulkan dan menganalisis data, serta menyusun draf naskah. Risky Yustiani Posumah selaku dosen pembimbing memberikan arahan konseptual dan metodologis, menelaah analisis, serta menyempurnakan naskah.

3. **Pernyataan Pendanaan**
   Penelitian ini tidak menerima pendanaan khusus dari lembaga pemerintah, entitas swasta, atau sumber pendanaan lainnya.

4. **Pernyataan Conflict of Interest**
   Para penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan yang terkait dengan penelitian ini atau publikasi artikel ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Adekamwa, Mursalim, & Indrayanti. (2024). Tren penelitian pelayanan publik di Indonesia: Suatu tinjauan sistematis literatur. *Jurnal Administrasi Negara, 30*(3), 240–263. https://doi.org/10.33509/jan.v30i3.3420

Ardilia, P. C., Hartono, S., & Rochim, A. I. (2023). Efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis online di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3*(6).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Barat. (2025). *Data agregat kependudukan Provinsi Jawa Barat semester I tahun 2025*. Bandung: Disdukcapil Provinsi Jawa Barat.

E-Open. (2025). *Statistik per wilayah: Layanan digital Disdukcapil Kota Bekasi*. Diakses dari https://eopen.id/

Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis efisiensi dan efektivitas e-government dalam administrasi publik. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 10*(1), 128–136. https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516

Haqq, M. F., & Umiyati, S. (2022). Efektivitas program layanan E-Klampid di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Public Sphere Review: Journal of Public Administration, 1*(2), 22–28. https://doi.org/10.30649/psr.v1i2.33

Helbig, N., Gil-García, J. R., & Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government Information Quarterly, 26*(1), 89–97. https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.05.004

Irawan, D., Agustina, D., Febrianto, S., Novita, D. G. R. D., & Purwantomo. (2022). Analisis pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi e-Open di Kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi. *Jurnal Reformasi Administrasi, 9*(2), 111–115. https://doi.org/10.31334/reformasi.v9i2.2741

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Indonesia naik 13 peringkat pada UN E-Government Survey 2024*. Diakses dari https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-government-survey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe

Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly, 36*(3), 427–436. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002

Madsen, C. Ø., Lindgren, I., & Melin, U. (2022). The accidental caseworker: How digital self-service influences citizens' administrative burden. *Government Information Quarterly, 39*(1), 101653. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101653

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nugraha, K. A., & Rostyaningsih, D. (2024). Analisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. *Journal of Public Policy and Management Review, 1*(1), 337–350. https://doi.org/10.14710/jppmr.v1i1.48800

Pemerintah Kota Bekasi. (2023). *Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 58 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*. Bekasi.

Pemerintah Kota Bekasi. (2024). *Pj. Wali Kota Bekasi resmi luncurkan aplikasi E-Open 2.0*. Diakses dari https://bekasikota.go.id/detail/pj-wali-kota-bekasi-resmi-luncurkan-aplikasi-e-open-2-0

Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta.

Pemerintah Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring*. Jakarta.

Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: Towards a research agenda. *Internet Research, 16*(3), 339–359. https://doi.org/10.1108/10662240610673736

Sandi, J. F., & Herawati, A. R. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan e-government dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna inovasi E-Open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. *Journal of Management and Public Policy, 15*(3), 120–137. https://doi.org/10.14710/jmpp.v15i3.59837

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly, 36*(2), 167–178. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001