

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ELEKTRONIK ONLINE PELAYANAN  
KEPENDUDUKAN (*E-OPEN*) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi  
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan  
Nasional “Veteran” Jawa Timur



Oleh:

**BENEDICTA GABY ANDRIANA**

**NPM. 19041010098**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**SURABAYA**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ELEKTRONIK ONLINE PELAYANAN  
KEPENDUDUKAN (E-OPEN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI**


Disusun Oleh :

**BENEDICTA GABY ANDRIANA**  
NPM. 19041010098

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel ilmiah

Menyetujui,

**PEMBIMBING**

  
**Drs. Ananta Prathama M.Si**  
NIP. 196004131990031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
NIP. 196804182021211006



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ELEKTRONIK ONLINE PELAYANAN**  
**KEPENDUDUKAN (E-OPEN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN**  
**PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI**

Disusun Oleh :

**BENEDICTA GABY ANDRIANA**  
**NPM. 19041010098**

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada  
**Jurnal *Public Policy* : Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis**  
**(Terakreditasi Sinta 4)**  
**Volume 5 Nomor 1, Maret 2024**

Menyetujui,

**PEMBIMBING**


  
**Drs. Ananta Prathama M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

**TIM PENGUJI**

1. Ketua

  
**Dra. Susi Hardiati, M.AP**  
**NIP. 19602101993032001**

2. Sekretaris

  
**Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M. Si**  
**NIP. 196411021994031001**

3. Anggota

  
**Drs. Ananta Prathama M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

Mengetahui,  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**



**LEMBAR REVISI**  
**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ELEKTRONIK ONLINE PELAYANAN**  
**KEPENDUDUKAN (E-OPEN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN**  
**PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI**

Disusun oleh :

**BENEDICTA GABY ANDRIANA**  
**NPM. 19041010098**

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 19 September 2023

**TIM PENILAI**

**Ketua**



**Dra. Susi Hardiati, M.AP**  
**NIP. 19602101993032001**

**Sekretaris**



**Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M. Si**  
**NIP. 196411021994031001**

**Anggota**



**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Benedicta Gaby Andriana  
NPM : 19041010098  
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Illmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ELEKTRONIK ONLINE PELAYANAN KEPENDUDUKAN (E-OPEN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiarism dengan ketentuan maksimal 30% untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti skripsi ini bukan karya saya atau merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 08 September 2023

Yang membuat pernyataan



Benedicta Gaby Andriana

19041010098

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Mahas Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Kebijakan Elektronik Online Pelayanan Kependudukan (*E-Open*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi”**. Penulisan skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan pengajuan seminar hasil skripsi Program Studi Administrasi Publik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Ananta Pratama, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan dan arahan yang bermanfaat, serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur;

4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur;
  5. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan tiada hentinya;
  6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi yang telah berkenan menjadi lokasi penelitian ini dan memberikan informasi serta data yang dibutuhkan bagi penulisan skripsi ini;
  7. Bapak Ary Setyo Wicaksono, selaku Laboran Pusat Kajian Administrasi Publik (PUSKAP) yang telah memberikan arahan, motivasi, dan dukungan kepada penulis selama masa penyusunan skripsi ini;
  8. Ambar, Malik, Chelvi, Etza, Disa, Indira, dan teman-teman PUSKAP periode 2021-2022 yang selalu memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini;
  9. NPM 20011010112 yang telah memberikan semangat, motivasi, dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
  10. Teman-teman Administrasi Publik 2019 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang sama-sama berjuang menuju kelulusan;
- Saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, September 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |  |
|---|--|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                     | Error! Bookmark not defined.             |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                      | Error! Bookmark not defined.             |
| <b>LEMBAR REVISI</b> .....                          | Error! Bookmark not defined.             |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> ..... | Error! Bookmark not defined.<br>defined. |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                | Error! Bookmark not defined.             |
| <b>ABSTRACT</b> .....                               | Error! Bookmark not defined.             |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                         | <b>v</b>                                 |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                             | <b>vii</b>                               |
| <b>DAFTAR GRAFIK</b> .....                          | <b>x</b>                                 |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                           | <b>xi</b>                                |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                          | <b>xii</b>                               |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                      | Error! Bookmark not defined.             |
| 1.1 Latar Belakang .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b>      |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b>      |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b>      |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b>      |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....                  | Error! Bookmark not defined.             |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b>      |
| 2.2 Landasan Teori.....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b>      |
| 2.2.1 Kebijakan Publik .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b>      |
| 2.2.2 Implementasi.....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b>      |
| 2.2.3 Konsep Administrasi Kependudukan .....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b>      |



|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
| 2.2.4                                   | <i>E-government</i> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.5                                   | Aplikasi Elektronik Online Pelayanan Kependudukan ( <i>E-Open</i> )....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3                                     | Kerangka Berpikir .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  |   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1.                                    | Jenis Penelitian.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.                                    | Lokasi Penelitian .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.                                    | Fokus Penelitian.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.                                    | Jenis dan Sumber Data.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.                                    | Teknik Pengumpulan Data .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.                                    | Teknik Penentuan Informan .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.7.                                    | Teknik Analisis Data .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.8.                                    | Keabsahan Data .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> |   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1                                     | Gambaran Umum Objek Penelitian.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.1                                   | Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.2                                   | Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi .....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.3                                   | Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.4                                   | Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.5                                   | Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.6                                   | Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2                                     | Hasil Penelitian .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.1                                   | Komunikasi .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                       |                          |                                     |
|-----------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 4.2.2                 | Sumber Daya.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.3                 | Disposisi .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.4                 | Struktur Birokrasi ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3                   | Pembahasan.....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.1.                | Komunikasi .....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.2.                | Sumber Daya.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.3.                | Disposisi .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.4.                | Struktur Birokrasi ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB V</b>          | <b>PENUTUP.....</b>      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.1                   | Kesimpulan.....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.2                   | Saran.....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> | <b>.....</b>             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>       | <b>.....</b>             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Rekapitulasi Pengajuan Administrasi Penduduk Melalui *E-Open* Tahun 2022

**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 1.2 Topik Aduan Masyarakat Terkait Aplikasi *E-Open* di Google Playstore Januari 2022-Juni 2023

**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Terbaru  
**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.2 Standar Pelayanan *E-Open* Disdukcapil Kota Bekasi  
**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin  
**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan  
**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Golongan  
**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Data Pengunduh Aplikasi E-Open Tahun 2020-2022  
**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.2 Informasi Terkait dengan Aplikasi *E-Open*  
**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan Menurut George C Edwards III  
**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Kerangka Berpikir  
**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Komponen Analisis Data (Model Interaktif Miles dan Huberman) .....**Error ! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi  
**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi  
.....**Error ! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Media Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

..... **Error**

**! Bookmark not defined.**

Gambar 4.4 Alur Registrasi Aplikasi *E-Open*

**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.5 Jumlah Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

..... **Error**

**! Bookmark not defined.**

Gambar 4.6 Total Rekapitulasi Pengajuan Masyarakat Melalui Aplikasi *E-Open* dan Petugas Pamor Tahun 2020-2022

**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.7 Ruang Pelayanan

**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.8 Fasilitas *Hardware* untuk Layanan *E-Open*

**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.9 SOP Aplikasi *E-Open*

**Error! Bookmark not defined.**