

KUALITAS *E-SERVICE* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI E-OPEN

E-SERVICE QUALITY IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES THROUGH THE E-OPEN APPLICATION

Rendy Ramadhan^{1*}, Antik Bintari²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran, Sumedang-Indonesia

*Korespondensi: Rendy Ramadhan. Email: rendyramadhan51@gmail.com

(Diterima: 02-07-2024; Ditelaah: 12-07-2024; Disetujui: 05-02-2025)

ABSTRACT

Public services in the era of Society 5.0 encourage the government to make breakthroughs in e-service. Problems with e-service quality that are not optimal in the e-service implementation process through the e-Open application, such as limited access, delays in service fulfilment, and system constraints in service application, are the background for this research. Based on these problems, an in-depth study is needed to provide a more comprehensive picture of the quality of e-service in implementing the e-Open application in Bekasi City. This research discusses the quality of e-service in population administration services through the e-Open application in Bekasi City in 2023. This research uses the e-service quality theory proposed by Parasuraman, Zeithal, and Malhotra (2005), which uses four dimensions: efficiency, fulfilment, system availability, and privacy. This research uses a mixed research method with a concurrent embedded strategy design and a purposive sampling technique. In addition, purposive and snowball techniques are used to determine informants. The results of this study indicate that research on the quality of e-service of population administration services through the e-open application based on the dimensions of efficiency and privacy is in a good category, while the dimensions of fulfilment and system availability are in the neutral category. However, the results of qualitative research indicate that there are still access limitations, service fulfilment that is often interrupted, and system constraints. The conclusion obtained from the results of this study is that although the quantitative results do not show a lousy category, the data has a medium and even high data distribution. This shows that some respondents in low numbers experience problems. However, the government also strives to provide quality e-service for the community so that this application can run and develop and be valued by the community.

Keywords: E-service, E-open Application, Public Service, Population Administration

ABSTRAK

Pelayanan publik di era *society* 5.0 mendorong pemerintah melakukan terobosan berupa *e-service*. Permasalahan kualitas *e-service* yang belum optimal pada proses implementasi *e-service* melalui aplikasi e-Open seperti keterbatasan akses, keterlambatan pemenuhan layanan, kendala sistem dalam pengaplikasian layanan melatarbelakangi penelitian ini dilakukan. Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan adanya kajian mendalam yang bertujuan untuk lebih memberikan gambaran komprehensif tentang kualitas *e-service* dalam implementasi aplikasi e-Open di Kota Bekasi. Penelitian ini membahas mengenai kualitas *e-service* dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi e-Open di Kota Bekasi Tahun 2023. Penelitian ini menggunakan teori *e-service quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra (2005) dengan menggunakan empat dimensi, yakni *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran dengan desain *concurrent embedded strategy*, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Selain itu, teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive* dan *snowball*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian terhadap kualitas *e-service* pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi e-Open berdasarkan dimensi *efficiency* dan *privacy* termasuk kategori baik, sedangkan untuk dimensi *fulfillment* dan *system availability* termasuk kategori netral. Namun, hasil penelitian kualitatif menunjukkan masih terdapat keterbatasan akses, pemenuhan layanan yang sering terganggu, serta kendala sistem. Simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini diketahui, walaupun hasil kuantitatif tidak menunjukkan kategori buruk, tetapi data tersebut memiliki persebaran data sedang bahkan tinggi. Hal tersebut menunjukkan terdapat beberapa responden dalam jumlah

rendah yang mengalami kendala. Akan tetapi, pemerintah turut berupaya dalam memberikan *e-service* yang berkualitas bagi masyarakat sehingga aplikasi ini dapat berjalan dan berkembang dan dinilai baik oleh masyarakat.

Kata Kunci: *E-service*, Aplikasi E-Open, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

Ramadhan, R., & Bintari, A. (2024). Kualitas *E-Service* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi E-Open. *Jurnal Governansi*, 11(1): 1-14.

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tugas, peran dan fungsi yang begitu esensial dalam memberikan pelayanan yang efektif bagi masyarakatnya. Sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah untuk menjamin kesejahteraan bagi warganya, pemerintah memiliki fungsi menyelenggarakan pelayanan (Suprianto, 2014). Dalam rangka memberikan pelayanan publik berupa pelayanan administrasi kependudukan yang baik efektif dan efisien diperlukan inovasi oleh pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berorientasi terhadap *E-Government*. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, yakni dengan menyelenggarakan pelayanan elektronik administrasi kependudukan melalui online dengan aplikasi e-Open.

Pelayanan adminduk melalui aplikasi e-Open merupakan salah satu bentuk pemerintah dalam menerapkan teknologi informasi dalam lingkup pemerintahan dengan menghadirkan pelayanan elektronik di era *society 5.0* yang dapat disebut sebagai *e-service*. *E-service* menjadi bentuk perwujudan dari program *e-government* pada bidang pelayanan publik. *E-service* dalam *e-government* menjadi langkah awal bagi pemerintah untuk memperkenalkan sistem pelayanan kependudukan berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi dan mempercepat proses pelayanan masyarakat yang mengomunikasikan terkait tentang pelayanan kependudukan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Bekasi No. 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi, satu-satunya aplikasi layanan administrasi kependudukan yang melayani layanan elektronik (*e-service*) administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Bekasi disebut E-Open, atau Elektronik Online Pelayanan Kependudukan. Dengan adanya aplikasi ini, pemerintah berharap dapat meningkatkan standar pelayanan administrasi kependudukan sekaligus memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan kependudukan.

Penerapan *e-service* adminduk melalui aplikasi e-Open telah tertulis pada Peraturan Daerah Kota Bekasi No. 10 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, BAB V, Pasal 44, ayat (1) yang berbunyi, "Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), dapat dilaksanakan secara daring melalui aplikasi e-Open". Dalam penyelenggaraan *e-service* administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi e-Open di Kota Bekasi nyatanya terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Permasalahan tersebut diketahui dari berbagai sumber sekunder seperti, penelitian terdahulu, surat kabar, dan lain sebagainya. Permasalahan tersebut meliputi:

1. Adanya keluhan terkait rumitnya penggunaan aplikasi dan tampilan dari aplikasi (sumber: www.lensapotret.com)
2. Adanya keterbatasan akses untuk perangkat selain android untuk masuk

kedalam aplikasi e-Open dan belum optimalnya pemenuhan layanan dalam hal ini berupa layanan administrasi yang sering kali mengalami waktu yang cukup lama yang melebihi estimasi yang diberikan penyedia layanan (Jihadi, 2023).

3. Aplikasi e-Open seringkali mengalami kendala sistem seperti *server down* dan *maintenance server* dari pusat yang menyebabkan keterlambatan proses pelayanan (Hanna, Yusrul, dkk, 2023)

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut dapat dikatakan bahwa aplikasi e-Open dalam pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan dan kendala. Oleh karena itu, perlu adanya kajian mendalam untuk lebih memberikan gambaran yang komprehensif tentang kualitas *e-service* dalam implementasi aplikasi e-Open di Kota Bekasi. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kualitas *e-service* dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi e-Open pada tahun 2023.

MATERI DAN METODE

E-GOVERNMENT DAN E-SERVICE

Di era kemajuan teknologi yang semakin pesat dalam kehidupan sehari-hari melahirkan peluang untuk pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Pemanfaatan teknologi di bidang pemerintahan dikenal dengan istilah *Electronic Government* atau *E-Government*. Dalam buku Indrajit yang berjudul "*Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*" Bank Dunia (*World Bank*) yang dikutip oleh Indrajit (2006) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan *E-Government* adalah sebagai berikut:

"E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh agen pemerintah (seperti *Wide Area Networks*

(WAN), internet, dan Mobile Computing) hal tersebut mempunyai kemampuan untuk mengubah bentuk hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya." (Indrajit, 2006: 2) Selain itu, secara lebih sederhana *United Nation Development Programme* mengemukakan definisi mengenai *E-Government* bahwa "E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintah". (Indrajit, 2016:4) Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa e-government mengacu pada pemanfaatan dan implementasi TIK oleh instansi pemerintah untuk memberikan layanan publik yang lebih mudah digunakan, efisien, dan efektif.

Sedangkan *e-service* dari sudut pandang konseptual merupakan aplikasi mutakhir yang memanfaatkan berbagai teknologi informasi. *E-government* dan *e-service* memiliki keterkaitan erat didalamnya, *e-government* adalah upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang ditujukan untuk mengoptimalkan ke arah lebih baik dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan *public service*. Sementara itu, salah satu jenis dari aplikasi e-Government yang muncul disebut e-service, atau layanan elektronik. Hal ini diterapkan dalam sejumlah aplikasi standar yang digunakan oleh pemerintah pusat dan daerah dan berguna untuk menghubungkan ke layanan, memfasilitasi konsultasi, dan memungkinkan partisipasi aktif masyarakat.

Rowley (2006) mengungkapkan bahwa E-Service adalah perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan e-tailing, dukungan pelanggan, serta pelayanan adalah unsur dari *e-service*. Secara sederhana, *e-service* adalah gabungan antara pelayanan dan elektronik. *E-service* adalah tindakan terbaik yang dapat diambil untuk mengatasi tantangan

yang ditimbulkan oleh layanan tradisional, yang seringkali memiliki sumber daya terbatas dari badan usaha atau pemerintah yang menyediakannya. Jika dilihat dari segi efisiensi waktu, penggunaan *e-service* dapat lebih fleksibel bagi masyarakat dimanapun serta waktu tanggap dari penyedia layanan yang cepat.

E-SERVICE QUALITY

Seberapa besar dan kecil perbedaan antara harapan pelanggan dengan layanan aktual yang mereka terima adalah ukuran kualitas layanan. Jika mengacu pada media elektronik, *e-service quality* pada awalnya diciptakan sebagai bentuk perbaikan dari *e-service quality*, yang mengukur kualitas layanan dengan memperhitungkan ketidaksesuaian antara layanan aktual yang diterima pelanggan dengan ekspektasi mereka. Tjiptono (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan menjadi sebuah upaya yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta seberapa tepat penyampaiannya dalam mengimbangi harapan mereka.

Sejauh mana sebuah situs web memungkinkan untuk berbelanja, membeli, dan menerima barang dan jasa secara efektif dan efisien dikenal sebagai *e-service quality*. Definisi kualitas layanan membawa kita pada kesimpulan bahwa ini adalah cara untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap penyedia layanan online, yang mencakup perolehan dan penyediaan barang dan jasa.

E-Service Quality menurut Parasuraman dkk. (2005), adalah seberapa baik suatu sistem (aplikasi/situs web) dapat menawarkan layanan pembelian, pengiriman, dan belanja online yang efektif dan efisien. Terdapat tujuh dimensi kualitas layanan elektronik yang berasal dari skala inti dan skala pemulihan. Terdapat empat dimensi skala inti *E-Service Quality* adalah sebagai berikut:

1. *Efficiency*, Dimensi Efisiensi ini mengevaluasi aplikasi berdasarkan

seberapa mudahnya pelanggan masuk ke situs web, menemukan informasi produk, dan dengan mudah memperoleh produk dengan sedikit usaha.

2. *Fulfillment*, Dimensi ini mengevaluasi dengan berfokus pada seberapa baik janji tentang suatu layanan, ketersediaan produk, dan ketepatan waktu pengiriman produk disampaikan.
3. *System Availability*. Dimensi ini mengevaluasi seberapa baik situs web atau aplikasi mempertahankan ketersediaan layanan dalam hal fungsi teknisnya, atau seberapa baik operasinya secara keseluruhan.
4. *Privacy*, Dimensi ini mengevaluasi kapasitas pemerintah untuk memastikan informasi kartu identitas aman dan data konsumen tidak akan tersebar kepada pihak manapun.

Sebab keempat dimensi ini adalah dimensi utama yang dicari pengguna layanan ketika memperoleh layanan secara online, maka keempat dimensi ini termasuk dalam skala inti kualitas layanan elektronik.

Dalam rangka mengetahui dan menilai kualitas layanan elektronik (*e-service*) dalam penyelenggaraan pelayanan adminduk melalui aplikasi *e-Open* di Kota Bekasi tahun 2023, maka peneliti menggunakan teori *e-service quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra (2005). Teori ini dipilih oleh peneliti karena dirasa sesuai untuk menjadi acuan dalam menganalisis kualitas *e-service* melalui aplikasi *e-Open* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan Kota Bekasi tahun 2023.

METODE

Peneliti dalam riset ini menggunakan metode penelitian yang memadukan teknik kuantitatif dan kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam sebuah

penelitian, untuk mendapatkan data yang lebih menyeluruh, valid, dapat dipercaya, dan objektif (Sugiyono, 2014: 475). Penelitian ini menggunakan desain strategi *embedded concurrent* sebagai metodologi penelitiannya. Strategi *embedded concurrent* adalah pendekatan metode campuran yang menggunakan satu tahap pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif dalam satu waktu (Creswell, 2012: 321). Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan pandangan yang lebih komprehensif dengan membandingkan dua set data yang berbeda dan mampu mengkarakterisasikannya secara berdampingan sebagai dua gambar yang mewakili penilaian gabungan dari suatu masalah.

Terdapat dua metode utama dalam strategi *embedded concurrent* ini: metode utama berfungsi sebagai panduan utama penelitian, sedangkan metode sekunder membantu dalam proses pelaksanaan penelitian. Metode primer dari penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif, sedangkan metode sekunder menggunakan teknik kualitatif. Menurut Morse dalam Creswell (2012: 322), pendekatan kualitatif dapat diintegrasikan ke dalam data kuantitatif untuk meningkatkan deskripsi partisipan sampel penelitian dengan menggunakan strategi *concurrent embedded*. Hasilnya, pendekatan kuantitatif berkontribusi pada produksi data deskriptif yang dapat diukur, sedangkan pendekatan kualitatif meningkatkan, memperluas, dan memvalidasi data kuantitatif yang telah dikumpulkan sejak awal.

Data primer pada penelitian ini didapatkan secara langsung dari sumbernya seperti angket/kuesioner dan wawancara. Data sekunder pada penelitian ini didapatkan melalui sumber tak langsung seperti laporan, buku, surat kabar, penelitian terdahulu, dan lain sebagainya. Dalam menguji validitas dan reliabilitas pada instrumen penelitian peneliti menggunakan Microsoft Excel karena dalam

hal ini penelitian kuantitatif menggunakan analisis univariat/satu variabel yang bersifat deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis hasil penelitian, instrumen penelitian perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada setiap butir pertanyaan dalam instrumen penelitian, yakni variabel kualitas *e-service* aplikasi e-Open. Berdasarkan olah data Ms. Excel hasil kedua uji tersebut akan ditampilkan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

| Pertanyaan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| 1 | 0,72747 | 0,195 | Valid |
| 2 | 0,78558 | 0,195 | Valid |
| 3 | 0,73078 | 0,195 | Valid |
| 4 | 0,27729 | 0,195 | Valid |
| 5 | 0,74833 | 0,195 | Valid |
| 6 | 0,83385 | 0,195 | Valid |
| 7 | 0,79033 | 0,195 | Valid |
| 8 | 0,3659 | 0,195 | Valid |
| 9 | 0,78241 | 0,195 | Valid |
| 10 | 0,65317 | 0,195 | Valid |
| 11 | 0,7578 | 0,195 | Valid |

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 1 tersebut, diketahui untuk variabel kualitas *e-service* aplikasi e-Open, yang menunjukkan setiap nilai korelasi yang mana nilai r hitung > nilai r tabel. Dengan begitu, kesimpulan dari uji validitas, yakni bahwa setiap pernyataan yang membentuk variabel kualitas *e-service* adalah valid dan benar.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel Tunggal | Nilai Cronbach's Alpha | Nilai Acuan | Keterangan |
|---------------------------|------------------------|-------------|------------|
| Kualitas <i>e-service</i> | 0,87405 | 0,6 | Reliabel |

Sumber: Olah Data Penelitian 2024

Berdasarkan tabel 2 tersebut, diketahui untuk variabel kualitas *e-service* aplikasi e-Open memiliki nilai Cronbach Alpha > nilai acuan. Maka dari itu, kesimpulan pada uji reliabilitas, yaitu bahwa item pada instrumen penelitian dapat dikatakan dapat dipercaya karena diketahui skor akhir > nilai acuan.

Dalam menganalisis fenomena-fenomena yang terjadi dalam penerapan *e-service* administrasi kependudukan melalui aplikasi e-Open oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Peneliti menggunakan teori *e-service quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra (2005). Dengan teori tersebut peneliti mengukur kualitas *e-service* berdasarkan empat dimensi, yakni *efficiency, fulfillment, system availability*, dan *privacy*. Berikut hasil data kuantitatif pada penelitian ini.

Tabel 2 Hasil Kuesioner

| Variabel | Dimensi | Indikator | Rata-Rata | Kategori |
|---|----------------------------|--|-----------|----------|
| Variabel Tunggal Kualitas E-service Aplikasi e-Open | <i>Efficiency</i> | Kemudahan akses aplikasi | 3,66 | Baik |
| | | Kemudahan an | 3,61 | Baik |
| | <i>Fulfillment</i> | memahami navigasi | 3,69 | Baik |
| | | Kemudahan an mendapatkan informasi layanan | 3,65 | Baik |
| | <i>System Availability</i> | Kesesuaian waktu layanan | 2,96 | Netral |
| | | Kejelasan Informasi penyelesaian | 3,39 | Netral |

| | | | |
|---|----------------------------|--|--------|
| Kepercayaan masyarakat terhadap pemenuhan layanan | Rata-Rata | 3,276 | Netral |
| | <i>System Availability</i> | Ketersediaan aplikasi | 3,3 |
| Kesiapan Aplikasi | Rata-Rata | 3,19 | Netral |
| | <i>Privacy</i> | Keyakinan masyarakat kepada pemerintah | 3,6 |
| Kejelasan informasi pengguna an data pribadi | Rata-Rata | 3,56 | Baik |
| | Total Rata-Rata | 3,41 | Baik |

Sumber: Olah Data Penelitian 2024

Berikut akan ditampilkan juga varians pada hasil data kuantitatif yang ada untuk mengetahui persebaran data jawaban pada tiap indikator, sebagai berikut:

Tabel 2 Varians Hasil Kuesioner

| Dimensi | Indikator | Varians | Kategori |
|-------------------|--------------------------|---------|----------|
| <i>Efficiency</i> | Kemudahan akses aplikasi | 1,014 | Sedang |

| | | | |
|----------------------------|---|-------|--------|
| | Kemudahan memahami navigasi | 1,149 | Sedang |
| | Kemudahan mendapatkan informasi layanan | 1,024 | Sedang |
| <i>Fulfillment</i> | Kesesuaian waktu layanan | 1,452 | Sedang |
| | Kejelasan Informasi penyelesaian layanan | 1,432 | Sedang |
| | Kepercayaan masyarakat terhadap pemenuhan layanan | 1,262 | Sedang |
| <i>System Availability</i> | Ketersediaan aplikasi | 1,363 | Sedang |
| | Kesiapan Aplikasi | 1,840 | Tinggi |
| | Kelancaran Aplikasi | 1,283 | Sedang |
| <i>Privacy</i> | Keyakinan masyarakat kepada pemerintah | 1,1 | Sedang |
| | Kejelasan informasi penggunaan data pribadi | 1,04 | Sedang |

Sumber: Olah Data Penelitian 2024

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh jawaban responden melalui angket/kuesioner kualitas penerapan dari *e-service* administrasi kependudukan melalui aplikasi e-Open yang mana secara keseluruhan rata-rata dinilai dalam kategori baik. Penilaian tertinggi dimiliki oleh dimensi *efficiency* dengan nilai rata-rata 3,65. Hasil tersebut tentunya diimbangi oleh upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjaga kualitas

pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Rust dan Lemon (2001) menjelaskan terkait peran layanan di dunia maya, mereka menyatakan bahwa strategi dalam layanan elektronik perlu dipusatkan pada arus informasi yang interaktif antara pelanggan (masyarakat) dan perusahaan (pemerintah). Oleh karena itu, berikut ini akan dipaparkan pembahasan dari hasil kuantitatif yang didapat dengan didukung oleh data kualitatif yang diambil dalam bentuk wawancara yang telah dilakukan.

1. *Efficiency* pada *e-service* melalui aplikasi e-Open Kota Bekasi Tahun 2023.

Peneliti mengevaluasi aplikasi dalam dimensi efisiensi ini berdasarkan kemampuan pengguna dalam menavigasi aplikasi, menemukan produk yang diinginkan, dan mengumpulkan informasi terkait produk. Dengan demikian, dimensi efisiensi menilai betapa sederhananya masyarakat umum dalam mengakses layanan melalui aplikasi e-Open Kota Bekasi.

Hasil kuantitatif pada dimensi ini memiliki hasil yang cukup positif dari ketiga indikator pengukuran yang mana masing-masing memiliki rata-rata senilai 3,66 (Kemudahan akses aplikasi atau situs), 3,61 (Kemudahan pemahaman navigasi dalam aplikasi), dan 3,69 (Kemudahan mendapatkan informasi layanan). Walaupun hasil tersebut termasuk dalam kategori cukup baik, namun hasil kuantitatif memiliki variasi yang moderat sehingga dapat diketahui ada beberapa masyarakat yang mungkin memberi penilaian yang rendah maupun tinggi dengan tingkat persebaran data yang berbeda dari nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori sedang.

Hasil kualitatif yang didapatkan diketahui bahwa pemerintah melakukan berbagai upaya dalam rangka menyukseskan pelaksanaan *e-service* administrasi kependudukan melalui

aplikasi e-Open Kota Bekasi Tahun 2023. Upaya tersebut seperti penyederhanaan sistem, penyederhanaan sistem perlu dilakukan karena menurut Thoha (1995 : 181), menyatakan dalam salah satu faktor terpenting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan adalah faktor sistem yang merujuk kepada mekanisme dan prosedur layanan yang digunakan. Dalam mencapai pelayanan publik berkualitas tinggi secara umum akan semakin sulit jika proses mekanisme penyampaian layanan publik semakin rumit dan berbelit-belit. Namun, kemungkinan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memastikan bahwa upaya pemerintah tepat dalam mencapai kemudahan akses terhadap layanan meningkat seiring dengan kesederhanaan dan transparansi mekanisme prosedur yang digunakan.

Selain penyederhanaan sistem, pemerintah turut menghadirkan pihak ketiga, yakni PAMOR sebagai pihak pembantu dalam pelayanan. PAMOR disini ditujukan untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi e-Open dalam hal mendapatkan pelayanan adminduk. Pamor tersebar di kelurahan bahkan RW-RW di Kota Bekasi dengan tujuan dapat mudah dijangkau oleh masyarakat apabila masyarakat ingin meminta bantuan secara langsung. Hasil kualitatif pada dimensi ini menyimpulkan pihak Disdukcapil Kota Bekasi sudah cukup baik dalam memberikan upaya efisiensi terkait kemudahan pelayanan bagi masyarakatnya walaupun upaya-upaya tersebut masih dalam tahap perkembangan.

Akan tetapi, masih terdapat kekurangan dalam penerapan *e-service* melalui aplikasi e-Open Kota Bekasi, yakni masyarakat yang memiliki perangkat selain android akan mengalami kesulitan akses yang disebabkan sistem pada aplikasi e-Open dibuat hanya berbasis android saja. Oleh karena itu, masyarakat pengguna perangkat lain selain android harus meminjam perangkat lain atau

menghubungi PAMOR setempat untuk mendapatkan layanan. Walaupun pemerintah dalam upayanya sudah menghadirkan PAMOR untuk memberikan bantuan layanan kepada masyarakat di sekitar, namun pemerintah hanya melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat pada awal pembentukan terkait pelayanan secara elektronik ini, dan mungkin beberapa responden yang memilih jawaban rendah tidak mengetahui adanya pihak ketiga seperti PAMOR karena keterbatasan informasi atau kecakapan teknologi untuk menggali informasi.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan pada tahun penelitian 2022 oleh (Damayanthi, S. P., & Hermawati, N. R., 2023) yang mengungkapkan bahwa masyarakat masih banyak yang belum melek teknologi dan masih kurang literasi teknologi bagi masyarakat. Jika kita lihat dan bandingkan hasil penelitian tersebut dengan penelitian ini terdapat beberapa responden memilih jawaban yang rendah walaupun secara rata-rata pada dimensi ini termasuk kategori baik. Beberapa responden yang menggunakan perangkat non-android dan responden yang mengalami kurangnya literasi teknologi mungkin memiliki kesulitan dalam hal mengakses layanan . Walaupun pemerintah dalam upayanya sudah menghadirkan PAMOR untuk memberikan bantuan layanan kepada masyarakat di sekitar, namun pemerintah hanya melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat pada awal pembentukan terkait pelayanan secara elektronik ini, kurangnya sosialisasi diperkuat oleh penelitian skripsi oleh Hidayat, S. F. B. (2022) dan penelitian skripsi oleh Yulianto (2023) yang menyatakan pemerintah melakukan sosialisasi melalui media sosial, sosialisasi luring hanya berupa pengarahan kepada pihak kecamatan sehingga sosialisasi langsung ke masyarakat masih kurang masif dilakukan. Jika melihat hasil kuesioner

mungkin beberapa responden yang memilih jawaban rendah tidak mengetahui adanya pihak ketiga seperti PAMOR karena keterbatasan informasi atau kecakapan teknologi untuk menggali informasi.

2. *Fulfillment* pada *e-service* melalui aplikasi e-Open Kota Bekasi Tahun 2023.

Dimensi ini mengevaluasi dengan berfokus pada seberapa baik janji tentang suatu layanan, ketersediaan produk, dan ketepatan waktu pengiriman produk disampaikan. Dalam hal ini, dimensi pemenuhan menilai terhadap *e-service* dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi e-Open Kota Bekasi Tahun 2023. Unsur pemenuhan berperan penting terhadap kualitas *e-service* yang menjadi salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan serta keberlanjutan layanan.

Hasil kuantitatif pada dimensi ini memiliki hasil yang berbeda antara indikator pertama dan kedua dengan indikator ketiga yang mana masing-masing memiliki rata-rata nilai sebesar 2,96 (Kesesuaian waktu pesanan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan), 3,39 (Kejelasan informasi mengenai waktu penyelesaian layanan), dan 3,48 (Kepercayaan masyarakat terkait pemenuhan janji-janji yang diberikan terkait waktu penyelesaian layanan). Berdasarkan data diatas dapat diketahui pada masing-masing indikator hanya satu indikator yang termasuk dalam kategori baik, sementara kedua indikator lain termasuk kategori netral (rentang antara 2,61 – 3,40).

Netral dalam hal ini menunjukkan responden tidak memiliki pendapat kuat ke arah setuju maupun tidak setuju terhadap pertanyaan yang diberikan. Pilihan netral juga menunjukkan bahwa responden tidak memiliki preferensi atau tidak merasa cukup informasi untuk memberikan tanggapan yang lebih definitif. Namun, hasil

kuantitatif pada dimensi ini memiliki variasi yang moderat sehingga dapat diketahui ada beberapa masyarakat yang mungkin memberi penilaian yang rendah maupun tinggi terhadap dimensi pemenuhan ini dengan tingkat persebaran data yang berbeda dengan hasil rata-rata termasuk dalam kategori sedang.

Hal tersebut didukung oleh hasil kualitatif pada dimensi ini ditujukan untuk memberikan pandangan lain dari pihak penyedia layanan yang tidak termasuk ke dalam sampel penelitian dalam menganalisis dimensi pemenuhan. Hasil kualitatif yang didapatkan diketahui bahwasannya pemerintah telah melakukan upaya-upaya dalam rangka pemenuhan layanan yang baik bagi masyarakat seperti berusaha konsisten terhadap SOP yang berlaku dan membuka layanan yang informatif kepada masyarakat dalam usaha memenuhi layanan yang sesuai harapan. Layanan informatif yang dimaksud adalah masyarakat dapat langsung menghubungi operator layanan melalui *whatsapp* jika masyarakat mengalami keterlambatan atas permohonan layanan yang melewati batas waktu penyelesaian, jadi masyarakat dapat saling mengingatkan agar pelayanan berjalan dengan lancar. Walaupun dalam perjalanan terkadang mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh gangguan sistem maupun perbedaan dokumen yang ada yang dimiliki oleh masyarakat dengan pemerintah.

Jika dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jihadi (2023) yang berjudul "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui E-Open di Kota Bekasi." menyatakan bahwa Dari sisi percepatan pelayanan, pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh aplikasi e-Open masih belum maksimal. Karena dokumen kependudukan yang telah diproses terlebih dahulu melalui aplikasi e-Open tidak terkirim ke email, maka warga harus

menata ulang dokumen kependudukan di aplikasi e-Open, sehingga menyebabkan pelayanan memakan waktu lebih lama dari perkiraan waktu yang ditentukan dalam aplikasi e-Open.

Jika dibandingkan penelitian tersebut dengan penelitian ini diketahui bahwa aspek kesesuaian waktu serta kejelasan informasi dalam layanan *e-service* adminduk di Kota Bekasi mendapatkan jawaban rata-rata yang netral dari responden, namun memiliki variasi yang moderat sehingga dapat diketahui bahwa beberapa dari masyarakat mungkin saja mengalami keterlambatan waktu dalam mendapatkan layanan. Berdasarkan hasil kualitatif yang sudah dijelaskan mendukung mengapa hal tersebut terjadi, mungkin beberapa responden yang mengalami keterlambatan waktu atau ketidaksesuaian waktu dapat disebabkan oleh beberapa permasalahan seperti adanya gangguan sistem, perbedaan dokumen antara pemerintah dan masyarakat, serta mungkin terdapat adanya perubahan instruksi dari pusat. Hal ini juga disampaikan oleh Edward dalam Budi Winarno (2007:177) yang mengatakan bahwa Pelaksana kebijakan akan terdorong untuk menafsirkan dan menerapkan kebijakan dengan sangat longgar jika terdapat perintah yang tidak konsisten mengenai implementasinya. Jika hal ini terjadi, tindakan yang sangat longgar kemungkinan besar tidak akan dapat digunakan untuk mencapai tujuan kebijakan, sehingga akan mengakibatkan implementasi kebijakan tidak efektif. Oleh karena itu, untuk meminimalisir permasalahan tersebut pemerintah membuat layanan informatif kepada masyarakatnya yang bertujuan supaya masyarakat dapat menghubungi dan mengetahui kondisi penyedia layanan ketika ada permasalahan terkait pemenuhan layanan.

3. *System Availability* pada *e-service* melalui aplikasi e-Open Kota Bekasi Tahun 2023.

Dalam dimensi pemenuhan, peneliti mengevaluasi situs atau aplikasi dengan berfokus pada fungsi teknisnya, khususnya sejauh mana aplikasi tersebut fungsional. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa dimensi ketersediaan sistem menilai sejauh mana sistem itu tersedia bagi masyarakat yang ingin memperoleh *e-service* dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi e-Open Kota Bekasi Tahun 2023. Dimensi ini memastikan bahwa sistem tersedia bagi masyarakat yang ingin memperoleh layanan secara elektronik.

Hasil kuantitatif pada dimensi ini memperoleh nilai hasil rata-rata dengan kategori yang sama, yakni netral dengan masing-masing indikator memiliki nilai rata-rata jawaban sebesar 3,3 (Ketersediaan aplikasi dalam menyediakan layanan), 2,91 (Kesiapan aplikasi dalam menyediakan layanan), 3,36 (Kelancaran aplikasi dalam menyediakan layanan). Netral dalam hal ini menunjukkan responden tidak memiliki pendapat kuat ke arah setuju maupun tidak setuju terhadap pertanyaan yang diberikan. Pilihan netral juga menunjukkan bahwa responden tidak memiliki preferensi atau tidak merasa cukup informasi untuk memberikan tanggapan yang lebih definitif. Namun, pada indikator kedua memiliki variasi yang tergolong tinggi yang menunjukkan adanya persebaran data berbeda dengan jawaban rata-rata yang tinggi pada pilihan responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat responden yang mengalami pengalaman buruk dan menilai bahwa aplikasi ini belum siap untuk menerapkan *e-service*, jawaban yang rendah tersebut mungkin disebabkan beberapa responden mengalami terkendala sistem dalam mendapatkan layanan. Sedangkan, untuk indikator lain memiliki persebaran data dalam kategori sedang. Variasi sedang menunjukkan perbedaan data yang tidak

terlalu tinggi dan rendah dari jawaban rata-rata.

Hal tersebut didukung oleh hasil kualitatif pada dimensi ini ditujukan untuk memberikan pandangan lain dari pihak penyedia layanan yakni pemerintah yang terlibat yang memang tidak termasuk ke dalam sampel penelitian. Hasil kualitatif yang didapatkan diketahui bahwasannya pemerintah tetap berusaha untuk melakukan pemeliharaan sistem di setiap jangka waktu yang ditentukan, namun dalam perjalanannya ketersediaan sistem memiliki pengalaman yang kurang baik seperti sistem error dan aplikasi yang terkena *take down* sehingga masyarakat tidak dapat konsisten mendapatkan layanan secara elektronik atau *e-service* melalui aplikasi e-Open. Alhasil pemerintah melakukan pelayanan secara offline dalam menghadirkan ketersediaan pelayanan, kebijakan tersebut dinamakan kebijakan terintegrasi berbasis kelurahan.

Jika dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan pada tahun penelitian 2022 oleh (Hanna, Yussrul, dkk, 2023) dari Universitas Diponegoro menyatakan dalam mengakses aplikasi e-Open tersebut seringkali mengalami *server down* sehingga penggunaannya terkendala akses sistem serta *maintenance server* dari pusat secara tiba-tiba yang menyebabkan keterlambatan proses pelayanan yang tidak sesuai, adanya perbaikan jaringan dari pusat juga mengakibatkan sistem informasi layanan tidak dapat diproses. Jika dibandingkan penelitian tersebut dengan penelitian ini dimensi ketersediaan sistem memiliki rata-rata jawaban responden berupa netral yang mana diketahui pilihan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden tidak memiliki pendapat kuat ke arah setuju maupun tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan.

Namun, hasil kuantitatif yang ada memiliki persebaran data dalam kategori sedang dan tinggi (pada indikator kedua) bahwa dapat diketahui bahwasannya ada

beberapa dari responden pernah mengalami permasalahan pada dimensi ini bahkan sebaliknya yang dapat dilihat pada bagian hasil penelitian kuantitatif. Hal tersebut didukung dengan hasil kualitatif yang didapatkan melalui wawancara kepada pemangku kepentingan dari Disdukcapil Kota Bekasi yang mana didapatkan kesimpulan dalam perjalanannya ketersediaan sistem memiliki pengalaman yang kurang baik sehingga masyarakat tidak dapat konsisten mendapatkan layanan secara elektronik atau *e-service* yang disebabkan oleh permasalahan server. Oleh karena itu, ketersediaan sistem untuk pelayanan melalui e-Open bahwasannya masih kurang mumpuni. Hal tersebut diketahui bahwa mungkin beberapa responden yang memilih jawaban rendah pernah mengalami permasalahan tersebut yang diakibatkan adanya terkendala server atau mungkin lagi dilakukan pemeliharaan sistem oleh pemerintah. Walaupun begitu pemerintah terus berusaha membenahi permasalahan tersebut dengan mengadakan layanan secara offline dengan antrian yang dapat diakses secara online untuk menjaga ketersediaan layanan.

4. *Privacy* pada *e-service* melalui aplikasi e-Open Kota Bekasi Tahun 2023.

Pada dimensi ini peneliti mengevaluasi kapasitas pemerintah untuk memastikan informasi kartu identitas aman dan data konsumen tidak akan tersebar kepada pihak manapun. Dalam dimensi privasi ini dapat diketahui sejauh mana masyarakat menerima kejelasan informasi terkait keamanan data mereka dan sejauh mana kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam menjaga privasi mereka dalam melakukan layanan *e-service* melalui aplikasi e-Open.

Hasil kuantitatif pada dimensi ini dapat diketahui memiliki rata-rata nilai pada kedua indikator didalamnya senilai 3,6 (Keyakinan masyarakat terhadap

kemampuan pemerintah dalam menjaga keamanan data pribadi yang diberikan) dan 3,52 (Kejelasan informasi mengenai penggunaan data pribadi). Hasil tersebut menunjukkan bahwasannya dari kedua indikator pada dimensi ini memiliki kategori yang tergolong baik walaupun nilai tersebut memiliki persebaran data yang moderat atau tergolong sedang. Persebaran data tersebut dapat diartikan bahwa jawaban antar responden memiliki perbedaan jawaban dari rata-rata jawaban, tetapi perbedaan pandangan tersebut memiliki persebaran yang tidak terlalu tinggi atau yang berarti ada beberapa responden (sekitar sepuluh hingga dua belas responden) yang memilih nilai yang rendah pada dimensi ini dikarenakan ada ketidakpercayaan pada diri mereka terhadap pemerintah dan menilai bahwa informasi terkait privasi pengguna masih kurang baik walaupun begitu rata-rata jawaban pada dimensi masih tergolong baik.

Pada hasil kualitatif dapat diketahui bahwasannya pemerintah telah melakukan berbagai bentuk perlindungan sistem mulai dari merekrut staf yang ahli IT dari luar dinas untuk membantu menjaga keamanan data layanan pengguna pada aplikasi e-Open. Selain itu, pemerintah khususnya Disdukcapil juga turut melakukan evaluasi terhadap sistem layanan pada jangka waktu tertentu dalam hal ini pertahun untuk memberikan pemeliharaan pada sistem aplikasinya.

Akan tetapi, walaupun pihak Disdukcapil Kota Bekasi telah melakukan berbagai upaya dalam menjaga keamanan tidak dapat dipungkiri dalam perjalanannya aplikasi yang menjadi sarana untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan masyarakat Kota Bekasi terpaksa di *take down* oleh Google yang disebabkan oleh aplikasi ini dinilai rentan terkena *hack* oleh keamanan Google. Maka dari itu dari akhir tahun 2023 aplikasi ini tidak dapat difungsikan. Dengan

permasalahan yang terjadi, bahwasannya menggambarkan pemerintah dalam dimensi privasi ini belum cukup baik dalam menjaga sistem sehingga Google melakukan *take down* karena keamanan Google melihat aplikasi ini rentan untuk diretas oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Walaupun begitu, data-data masyarakat yang dipegang oleh pemerintah masih terjaga dengan baik.

Jika melihat implikasi praktis dari penelitian sebelumnya, dari Jihadi (2023) dengan judul "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui E-Open di Kota Bekasi" dimana pada hasil penelitiannya menyatakan terkait privasi atau keamanan data masyarakat dalam menggunakan aplikasi e-Open pihak Disdukcapil sudah memiliki derajat politik keamanan tinggi yang tidak dapat sembarangan orang dapat mengetahui, semua bentuk sistem layanan pemerintah sudah dikaji oleh para Ahli seperti tim teknis, tim IT bagaimana mereka merancang sistem yang aman dari serangan pihak luar. Jika dibandingkan dengan penelitian tersebut penelitian ini memiliki jawaban hampir sama terkait upaya pemerintah dalam menjaga keamanan data milik masyarakat. Akan tetapi, upaya-upaya tersebut rupanya masih dinilai belum cukup baik hasilnya oleh Google, karena google menilai bahwa aplikasi ini masih rentan untuk terkena *hack*. Maka dari itu, aplikasi ini pada akhir tahun 2023 sudah tidak dapat diakses maupun diunduh.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Dari hasil temuan dan analisis data kuantitatif dan kualitatif terkait kualitas *e-service* administrasi kependudukan melalui aplikasi e-Open di Kota Bekasi dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *efficiency* dan *privacy* memenuhi nilai dalam kategori baik yang dapat dilihat dari tabel hasil kuesioner tertera. Selain itu, untuk dimensi *fulfillment* dan *system availability* diketahui

bahwa memiliki hasil dengan kategori netral.

Akan tetapi, dari hasil kualitatif diketahui terdapat beberapa permasalahan di setiap dimensi seperti adanya keterbatasan akses, keterlambatan pemenuhan layanan, kendala sistem, dan lain sebagainya. Walaupun pemerintah telah melakukan upaya dalam menangani permasalahan tersebut, namun perlu dilakukan upaya masif dalam menerapkan *e-service* seperti melakukan perluasan akses ke sistem, sosialisasi yang rutin, perbaikan sistem, merekrut sdm kompeten di bidangnya, dan evaluasi keamanan data secara rutin.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Damayanthi, S. P., & Hermawati, N. R. (2023). "Analisis Implementasi Aplikasi E-Open di Kota Bekasi Tahun 2022". *Journal of Politic and Government Studies*, 12 (3): 195-211.
- Firdaus, and Susi Lawati. (2019). "Keterjangkauan Informasi Dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan* 2:1-7.
- Hanna, Y., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2023). "Aplikasi E-Open Sebagai Wujud E-Government Dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bekasi". *Journal of Public Policy and Management Review*, 12 (2): 251-273.
- Hidayat, S. F. B. (2022). "*Sosialisasi Kebijakan E-Government Melalui Aplikasi Elektronik Online Pelayanan (E-Open) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi*". Skripsi. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Konsep Dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Irawan, D., Agustina, D., Febrianto, S., Novita, D. G. R. D., & Purwantono. (2022). "Analisis Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Melalui Aplikasi e-Open di Kelurahan Bintarajaya Kota Bekasi". *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 9, 111-115.
- Jihadi, F. A., & Purnamasari, H. (2023). "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui E-Open di Kota Bekasi". *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10 (2): 340-349.
- Nugraha, J. T. (2018). "E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)". *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2, 32-42.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). "E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, 7 (3): 213-233.
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2017). "The Impact of E-Service Quality On Customer Satisfaction and Loyalty In Mobile Banking Usage: Case Study of Thailand". *Polish Journal of Management Studies*, 183-193.
- Rafli. (2022, October 20). Antisipasi Aplikasi e-Open Tidak Bisa Digunakan, Masyarakat Dihimbau Datang Langsung Ke Kecamatan. *Lensa Potret*.
- Rowley Jennifer. (2006). "An Analysis of The E-Service Literature: Towards a Research Agenda." *Emerald*, 16:339-59.
- Rust, R. T., and K. N. Lemon (2001), "E-Service and the Consumer," *International Journal of Electronic Commerce*, 5 (3): 83-99.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

- Suprianto. (2014). "Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada UPTD Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasi Di Kabupaten Kampar)." *Jom FISIP* 1:1-13.
- Turahmawati, L., & Suryani, E. (2022). "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi e-Open Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi". *Jurnal Kybernan*, 13, 23-32.
- Tjiptono, Fandi. (2002). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Thoha, Miftah. (1995). *Deregulasi dan Debirokratisasi dan Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat dalam Pembangunan Administrasi Indonesia*". Jakarta: LP3ES.
- Wilona, M. Z., Riwanto, A., & Madalina, M. (2017). "Fungsi Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Prinsip Good Governance (Studi Kelurahan Sumber Kecamatan Banjarsari Surakarta)". *RES PUBLICA*, 1, 57-68.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Yulianto, Davis Billy. (2023). *Implementasi Aplikasi E-Open Dalam Pelayanan Administrasi Pembuatan Dokumen Kependudukan Di Kota Bekasi Tahun 2022 (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi)*. Skripsi. Jatinangor: Universitas Padjadjaran