

ABSTRAK

Administrasi kependudukan adalah salah satu kebutuhan yang penting diperlukan untuk publik, oleh karenanya publik wajib untuk menuntut terhadap pemerintah guna mendapatkan pelayanan yang prima. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi meluncurkan sebuah inovasi pelayan publik melalui aplikasi *E – Open* yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga akan terciptanya suatu pelayanan yang prima, efektif dan efisien.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan secara terperinci terkait dengan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi *E – Open*, dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Tolak ukur guna mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi *E – Open* peneliti mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Rogers dalam bukunya *Diffusion of innovation* jilid ke-5 dengan dimensi: *Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability*.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi *E – Open* sudah cukup berjalan dengan baik namun belum maksimal. Hambatan dari inovasi tersebut mengenai sebagian warga yang belum siap untuk melakukan pelayanan secara *online* karena terkesan cukup rumit kemudian hambatan selanjutnya terkait server yang sering kali mengalami *down* diakibatkan jaringan yang tidak stabil, dampaknya mempengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh publik.

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

ABSTRACT

Population administration is one of the important needs needed for the public, therefore the public is obliged to sue the government in order to get excellent service. The Department of Population and Civil Registration of Bekasi City launched an innovative public service through the E-Open which aims to improve population administration services, so that an excellent, effective and efficient service will be created.

*This study aims to explain in detail related to public service innovation through the E-Open application, using a descriptive qualitative approach, using data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. The benchmark to determine the extent of public service innovation through the E-Open researchers refer to the theory put forward by Rogers in his book *Diffusion of innovation* volume 5 with the dimensions: Relative Advantage, Complexity, Triability, Observability.*

The results of this study conclude that the implementation of public service innovation through the E-Open has been running quite well but not optimally. The obstacle from this innovation is that some residents are not ready to provide online because it seems quite complicated, then the next obstacle is related to servers which often experience downtime due to unstable networks, the impact of which affects the services provided by the public.

Keywords: Service Innovation, Population Administration, E - Open

RINGKESAN

Administrasi kependudukan mangrupa salah sahiji kabutuhan penting anu dibutuhkeun pikeun masarakat, ku kituna masarakat wajib ngagugat pamaréntah pikeun meunangkeun palayanan anu hadé. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi ngaluncurkeun palayanan publik anu inovatif ngaliwatan aplikasi *E-Open* anu tujuanana pikeun ngaronjatkeun palayanan administrasi kependudukan, sangkan tercipta palayanan anu unggul, éféktif jeung éfisién.

Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun ngajéntrékeun sacara jéntré patali jeung inovasi palayanan masarakat ngaliwatan aplikasi *E-Open*, ngagunakeun pamarekan kualitatif déskriptif, ngagunakeun téhnik ngumpulkeun data dina wangun wawancara, observasi jeung dokuméntasi. Patokan pikeun nangtukeun extent inovasi layanan publik ngaliwatan aplikasi *E-Open* panalungtik ngarujuk kana téori diajukeun ku Saduy dina bukuna Difusi inovasi jilid 5 kalawan dimensi: Kauntungannana Relatif, Kompleksitas, Triability, Observability.

Hasil tina ieu panalungtikan nyindekkeun yén palaksanaan inovasi palayanan publik ngaliwatan aplikasi *E-Open* geus jalan cukup alus tapi teu optimal. Halangan tina inovasi ieu nyaéta sabagian warga teu siap nyadiakeun online sabab sigana rada pajeulit, mangka halangan salajengna patali jeung server anu mindeng ngalaman downtime alatan jaringan teu stabil, dampakna mangaruhan layanan disadiakeun ku masarakat.

Konci: Inovasi Palayanan, Administrasi Kependudukan, *E - Open*