

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI E-OPEN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

Farhan Muzakkie¹⁾, Husen Saeful Anwar²⁾, & Jaliludin Muslim³⁾

UIN Sunan Gunung Djati Bandung¹⁾²⁾³⁾

farhanmuzakkie@gmail.com¹⁾, husensaefulanwar@yahoo.com²⁾, jaliludin@uinsgd.ac.id³⁾

Abstrak

Inovasi pelayanan publik adalah salah satu cara untuk mengatasi persoalan pada pelayanan publik. Inovasi yang diiringi dengan perkembangan teknologi menghasilkan kemudahan seperti pelayanan publik secara daring yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi meluncurkan inovasi aplikasi e-Open pada tahun 2020 sebagai pelayanan administrasi kependudukan secara daring di masa pandemi Covid-19. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi aplikasi e-Open di Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan teori inovasi dari Rogers yang terdapat 5 karakteristik diantaranya *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability* dan *observability*. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti melakukan data melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan cara dari Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan inovasi e-Open sudah berjalan baik dan sesuai dengan karakteristik inovasi namun masih terdapat kendala dan perlu adanya pengembangan dan peningkatan.

Kata Kunci: *Inovasi, Pelayanan Publik, e-Open*

Abstract

Public service innovation is one way to overcome problems in public services. Innovations accompanied by technological developments produce conveniences such as online public services which are expected to make it easier for the community to obtain public services. The Bekasi City Population and Civil Registration Office launched the e-Open application innovation in 2020 as an online population administration service during the Covid-19 pandemic. The purpose of this study was to find out how the application of e-Open application innovation in Bekasi City. This study uses the innovation theory of Rogers which has 5 characteristics including relative advantage, compatibility, complexity, trialability and observability. The research method used is a descriptive type of research with a qualitative approach. Researchers conduct data through in-depth interviews, observation and documentation. Data analysis used the method of Miles and Huberman, namely data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions/verification. The results of this study indicate that the implementation of e-Open innovation has been going well and in accordance with the attributes of innovation, but there are still obstacles and the need for development and improvement.

Keywords: *Innovation, Public Service, e-Open*