

## RINGKASAN

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik. Salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menciptakan sebuah inovasi. Dalam upaya peningkatan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi menciptakan sebuah inovasi e-OPen untuk memberikan kemudahan pelayanan pembuatan administrasi kependudukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. Akan tetapi pada faktanya dalam pelaksanaan inovasi e-OPen masih belum optimal, hal ini terlihat dari penilaian masyarakat, rendahnya jumlah pengguna aplikasi, masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi e-OPen dan adanya keterbatasan masyarakat dalam mengakses aplikasi e-OPen. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan Inovasi Pelayanan e-OPen yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi dengan menggunakan teori Rogers.

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana Inovasi Pelayanan e-OPen di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan informannya. Dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini menggunakan 5 karakteristik menurut Rogers yaitu *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Trialbility*, dan *Observability*.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa inovasi e-OPen memiliki kelebihan dan kekurangan, dilihat dari indikator-indikator yang terdiri dari: 1) *Relative Advantage*: memudahkan masyarakat Kota Bekasi untuk membuat permohonan pembuatan administrasi kependudukan dimana saja dan kapan saja. 2) *Compatibility*: Setelah membandingkan antara e-OPen dan Simpaduk, terdapat kesesuaian diantara keduanya dimana inovasi e-OPen dan Simpaduk sama-sama untuk membuat dokumen kependudukan. 3) *Complexity*: kesulitan dalam penerapan e-OPen yaitu ketidaklancaran sinyal pada jaringan *handphone*. 4) *Trialbility*: e-OPen sudah melewati uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan digunakan oleh masyarakat. 5) *Observability*: Inovasi e-OPen dapat diamati oleh seluruh lapisan masyarakat dan kesederhanaan prosedur atau mekanisme pelayanan melalui aplikasi e-OPen sudah baik.

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

## SUMMARY

The government as a public service provider is required to be able to improve the quality of public services in order to meet the needs of the community properly. One way for the government to improve the quality of public services is to create an innovation. In an effort to improve public services, the Bekasi City Population and Civil Registry Office created an e-Open innovation to provide convenience in making population administration services anywhere and anytime without having to go to the Bekasi City Population and Civil Registry Office. However, in fact the implementation of e-Open innovation is still not optimal, this can be seen from community assessments, the low number of application users, there are still people who do not know the e-Open application and the limitations of the public in accessing the e-Open application. In this research, the researcher wants to know how the implementation of e-Open Service Innovation which is run by the Bekasi City Population and Civil Registration Service using Rogers theory.

The purpose of this study is to describe how e-Open Service Innovations at the Bekasi City Population and Civil Registry Service. This research uses descriptive qualitative method, and uses purposive sampling technique to determine the informants. In collecting data using interview, observation, and documentation techniques. The focus of this study uses 5 characteristics according to Rogers, namely Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability.

The results of this study explain that e-Open innovation has advantages and disadvantages, seen from the indicators consisting of: 1) Relative Advantage: makes it easier for the people of Bekasi City to make requests for making population administration anywhere and anytime. 2) Compatibility: After comparing between e-Open and Simpaduk, there is a compatibility between the two where e-Open and Simpaduk innovations are both used to create population documents. 3) Complexity: difficulties in implementing e-Open, namely the lack of signal on the mobile phone network. 4) Trialability: e-Open has passed trials before being launched and used by the public. 5) Observability: e-Open innovation can be observed by all levels of society and the simplicity of the procedure or service mechanism through the e-Open application is good.

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