

## RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Manajemen Pelayanan Inovasi *e-Open* (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan) Penelitian Tentang Aplikasi *e-Open* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi”. Pemkot Bekasi menciptakan sebuah inovasi pelayanan berbasis online untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan dinamakan *e-Open* (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan) yang dikelola oleh Disdukcapil Kota Bekasi dengan adanya aplikasi *e-Open* dapat mengurangi antrian dan pungli di masyarakat. Namun di sisi lain dalam proses penerapan *e-Open* terdapat permasalahan yang sering muncul yaitu kurangnya sosialisasi pada warga secara langsung sehingga warga banyak tidak mengenal pelayanan online, masih terdapat kendala pada mengakses aplikasi *e-Open*, dan kurang respon petugas pamor dalam menyampaikan alur pelayanan *e-Open* pada warga di Kelurahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan inovasi *e-Open* di Disdukcapil Kota Bekasi.

Manajemen merupakan sebuah ilmu seni dalam proses mengatur dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Dapat dikatakan bahwa manajemen dan inovasi saling berkaitan, inovasi pelayanan public bisa efektif bilamana proses manajemen yang ditetapkan telah tercapai. Dalam penelitian ini mengkaji lima aspek fungsi manajemen menurut William H, Newman yaitu Perencanaan, Organisasi, Pengumpulan Sumber Daya Manusia, Pengarahan, dan Pengawasan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan Teknik dalam memilih informan menggunakan *purposive sampling* dan *Snowball sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum manajemen aplikasi *e-Open* di Disdukcapil Kota Bekasi belum berjalan secara efektif, sosialisasi yang dilakukan di media sosial saja pada saat diluncurkan *e-Open*, dan tidak ada survei langsung ke masyarakat. perlunya penambahan admin khusus pengelolaan *e-Open* di Dinas dan Petugas pamor di kelurahan. Pemanfaatan teknologi dan informasi berjalan cukup baik, peningkatan SDM diperhatikan kembali, untuk melakukan pelatihan dan BIMTEK lebih di khususnya pada bagian seksi sistem Informasi administrasi kependudukan maupun admin pengelola *e-Open*. adapun untuk aplikasinya lebih di update kembali agar dapat digunakan oleh semua kriteria Smartphone. Kesimpulan dari penelitian ini ialah pelaksanaan Aplikasi *e-Open* di Disdukcapil Kota Bekasi belum sepenuhnya berjalan secara efektif, karena masih banyak masyarakat belum mengenal adanya pelayanan online dalam pelayanan administrasi kependudukan di kota Bekasi dan petugas monitoring yang tersedia di aplikasi *e-Open* kurang cepat merespon, sehingga masyarakat kesulitan dalam mengakses *e-Open*.

Kata Kunci : Manajemen, Inovasi pelayanan, Aplikasi *e-Open*

## ***SUMMARY***

This research is entitled "E-Open Innovation Service Management (Electronic Online Population Services) Research on e-Open Applications at the Bekasi City Population and Civil Registration Service". The Municipal Government of Bekasi created an online-based service innovation to make it easier for the public to provide population administration services called e-Open (Electronic Online Population Services) which is managed by the Bekasi City Disdukcapil with the e-Open application to reduce queues and extortion in the community. However, on the other hand, in the process of implementing e-Open, there are problems that often arise, namely the lack of outreach to residents directly so that many residents are not familiar with online services, there are still problems accessing the e-Open application, and the lack of response from prestige officers in delivering e-service flow - Open to residents in Kelurahan. This study aims to find out how the management of e-Open innovation services at Disdukcapil Bekasi City.

Management is an art science in the process of managing the use of human resources and other sources effectively and efficiently to achieve a predetermined goal. It can be said that management and innovation are interrelated, public service innovation can be effective when the established management process has been achieved. This study examines five aspects of the management function according to William H, Newman namely Planning, Organization, Collection of Human Resources, Direction, and Supervision.

This study uses descriptive qualitative research methods and techniques in selecting informants using purposive sampling and snowball sampling. Data collection is done through interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that in general the management of the e-Open application at Disdukcapil Bekasi City has not been running effectively, the socialization was only carried out on social media when the e-Open was launched, and there was no direct survey to the community. the need to add special admins for e-Open management in the Office and prestige officers in the village. The use of technology and information is going quite well, increasing human resources is being considered again, to conduct training and BIMTEK more specifically in the population administration information system section and the e-Open admin manager. As for the application, it needs to be updated again so that it can be used by all Smartphone criteria. The conclusion from this study is that the implementation of the e-Open application at the Disdukcapil City of Bekasi has not been fully effective, because there are still many people who are not familiar with online services in population administration services in the city. Bekasi and the prestige officers who are available in the e-Open application are not responsive enough, so that people have difficulty accessing e-Open.

Keywords : Management, Service innovation, e-Open application