

# Faktor-Faktor Determinasi Penggunaan Aplikasi E-Open (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan) di Kota Bekasi = Factors Determining the Use of E-Open Applications in Bekasi City

Amanda Nasha Dito Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920527064&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Aplikasi e-Open (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan) merupakan sebuah bentuk pelayanan elektronik yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi. Pembentukan aplikasi e-Open ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Bekasi mendapatkan berbagai pelayanan administrasi kependudukan hanya dalam satu aplikasi. Akan tetapi, masih terdapat sejumlah permasalahan seperti sulitnya pengguna mengakses aplikasi e-Open, sistem yang tidak berjalan dengan baik saat sedang mengajukan permohonan, keterlambatan waktu proses layanan, serta informasi terbaru yang tidak sampai kepada masyarakat. Masalah-masalah tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan penggunaan layanan e-Government pada aplikasi e-Open, sehingga dalam penelitian ini faktor-faktor yang mendeterminasi penggunaan layanan pada aplikasi e-Government menjadi fokus dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data mixed method, yaitu menggabungkan antara metode kuantitatif yakni survei dan metode kualitatif berupa wawancara mendalam dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis dari teori yang telah dikemukakan oleh Yadav et al. (2019) terkait faktor yang paling mendeterminasi penggunaan aplikasi e-Open di Kota Bekasi adalah keamanan dan privasi. Sedangkan, faktor yang terdapat pada urutan terakhir dalam mendeterminasi penggunaan layanan pada aplikasi e-Open adalah kemudahan penggunaan dalam layanan yang ditawarkan.

.....The e-Open (Electronic Online Population Services) application is a form of electronic service created by the Bekasi City Population and Civil Registry Service (Disdukcapil). The establishment of the e-Open application aims to make it easier for the people of Bekasi City to get various population administration services in just one application. However, there are still a number of problems such as difficulty for users to access the e-Open application, a system that does not work properly when submitting requests, delays in service processing time, and the latest information that does not reach the public. These problems can affect the successful use of e-Government services in e-Open applications, so that in this study the factors that determine the use of services in e-Government applications are the focus of this study. This study uses a quantitative approach with mixed method data collection techniques, which combines quantitative methods, namely surveys and qualitative methods, in the form of in-depth interviews and literature studies. The research results show that based on the results of the analysis of the theory proposed by Yadav et al. (2019) regarding the factors that most determine the use of the e-Open application in Bekasi City are security and privacy. Meanwhile, the last factor in determining the use of services in the e-Open application is the ease of use of the services offered.