

**PEMANFAATAN DATA DAN INOVASI PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BEKASI**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh:

Jesica Febriyanti

Nomor Induk Mahasiswa: 222711047

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
TAHUN 2025**

**LEMBAR PENGESAHAN
PEMANFAATAN DATA DAN INOVASI PELAYANAN PADA DUKCAPIL**

KOTA BEKASI

Oleh:

Jessica Febriyanti

NIM: 222711047

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 17 Juli 2025

Ketua Penguji



Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom
NIDN : 0303045901

Anggota Penguji



Iryan F.C. Oentoeng, SE., MM
NIDN : 0411118204

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, SE., MM.
NIDN : 0309027801

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang Bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **JESICA FEBRIYANTI**

NIM : **222711047**

Perguruan Tinggi : **STIE TRI BHAKTI**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan pada Dukeapil Kota Bekasi", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada)

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 30 Juni 2025

Yang membuat Pernyataan



Jesica Febriyanti

NIM. 222711047

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH DARI INSTANSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : WIDAYANTI, M.SI

**Jabatan : PLT. SEKRETARIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL**

**Nama Instansi : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BEKASI**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan pada Dukcapil Kota Bekasi”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 06 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



WIDAYANTI, M.SI

Plt. Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

**SURAT PERNYATAAN KEASILAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN/MAGANG
PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 30 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Jesica Febriyanti

NIM: 222711047



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

Nama : Jessica Febriyanti
NIM : 222711047
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : S1 Manajemen
Judul LPKL : Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Pada Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi

Laporan Praktik Kerja Lapangan di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada Fakultas Ekonomi – Jurusan S1 Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 28 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

Dr. Sofia Maulida, SE., MM.
NIDN: 0309027801

Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM
NIDN: 0411118204

ABSTRAK

Jesica Febriyanti. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini berjudul “*Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan pada Dukcapil Kota Bekasi*” disusun sebagai salah satu syarat akademik pada Program Studi Manajeme, STIE Tri Bhakti. Laporan ini berdasarkan kegiatan magang yang dilakukan penulis di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovas Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Bekasi, selama bulan Maret hingga Mei 2025. Laporan ini bertujuan mengkaji pemanfaatan data dan inovasi pelayanan dalam mendukung efektivitas pelayanan di Dukcapil Kota Bekasi. Metode yang digunakan meliputi observasi, wawancara, partisipasi, dan studi dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa data digunakan dalam verifikasi, kebijakan, dan administrasi, sementara inovasi seperti antrian digital, e-Open, dan layanan jemput bola telah meningkatkan efisiensi. Namun, masih terdapat kendala seperti kurangnya digitalisasi internal dan keterbatasan akses informasi. Laporan ini memberikan gambaran pentingnya integritas data dan inovasi serta menjadi sarana pembelajaran praktis bagi mahasiswa.

Kata Kunci: Pemanfaatan Data, Inovasi Pelayanan, Administrasi Publik, Dukcapil, Kota Bekasi

ABSTRACT

Jesica Febriyanti. This Field Work Practice Report titled "Utilization of Data and Service Innovation at the Bekasi City Dukcapil" is prepared as one of the academic requirements for the Management Study Program at STIE Tri Bhakti. This report is based on the internship activities conducted by the author in the Data Utilization and Service Innovation Division, Department of Population and Civil Registration (Dukcapil) of Bekasi City, from March to May 2025. This report aims to examine the utilization of data and service innovations in supporting the effectiveness of services at the Dukcapil of Bekasi City. The methods used include observation, interviews, participation, and documentation studies. The results show that data is used in verification, policy, and administration, while innovations such as digital queues, e-Open, and door-to-door services have increased efficiency. However, there are still obstacles such as the lack of internal digitization and limited access to information. This report provides an overview of the importance of data integrity and innovation, and serves as a practical learning tool for students.

Keywords: Data Utilization, Service Innovation, Public Administration, Dukcapil, Bekasi City

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala hikmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang ini sesuai dengan waktu yang di tentukan. Laporan magang ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan salah satu mata kuliah di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulis mengangkat judul “Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Pada Dukcapil Kota Bekasi”.

Penyusunan laporan magang ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan laporan magang. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan dan kelancaran sehingga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, MM.,M.Ikom selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. Ibu Dr Sofia Maulida.SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. Bapak Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM. selaku Dosen pembimbing yang telah tulus dan sabar memberikan ilmu, saran, tenaga, pikiran serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
5. Ibu Siti Wachidah, S.Sos M.Si selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.
6. Ibu Tentrem Setiana Ariati, S.AP sekaligus pembimbing selama penulis menjalankan kegiatan praktik kerja lapangan.
7. Seluruh Staff yang ada pada Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang senantiasa membantu saya selama melakukan praktik kerja lapangan.
8. Orang tua dan saudara/i saya yang sangat saya kasihi dan sayangi yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan serta semangat.
9. Sudirman Yama, yang senantiasa menjadi partner, memberikan semangat, doa, serta dukungan penuh, sehingga laporan magang ini dapat tersusun dengan baik dan lancar.
10. Orang-orang terkasih yang selalu memberi motivasi dan doa serta perhatiannya.

11. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan dan bantuannya sehingga terselesaikannya menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
12. Dan tidak lupa, berterima kasih kepada diri sendiri atas usaha, ketekunan, dan komitmen yang telah dicurahkan hingga laporan magang ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangannya dari segi penulisan maupun bahasa yang digunakan dalam membuat Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan yang sangat berguna. Namun demikian, harapan penulis semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi pihak-pihak yang membutuhkan .

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASILAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Praktik Kerja Lapangan	3
1.5 Manfaat Praktik Kerja Lapangan	3
1.6 Teori Relevan	3
1.6.1 Manajemen	3
1.6.2 Manajemen Pemasaran.....	4
1.6.3 Manajemen Pelayanan Publik	4
1.6.4 Teori Pemanfaatan Data	5
1.6.5 Teori Inovasi Pelayanan	5
1.7 Metode Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	7
2.1 Sejarah Perusahaan	7
2.1.1 Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi	8
2.1.2 Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi	8
2.1.3 Logo Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi	9
2.2 Struktur Organisasi	10
2.3 Kegiatan Organisasi/Departemen	11
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	16
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	16

3.1.1 Tempat Pelaksanaan Magang.....	16
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Magang.....	17
3.2 Uraian Deskripsi Tugas.....	17
3.3 Pembahasan	19
3.4 Temuan Masalah & Solusi.....	27
BAB IV PENUTUP	28
4.1 Simpulan.....	28
4.2 Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA.....	30
LAMPIRAN.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Penduduk Kota Bekasi	1
Gambar 2. 1 Logo Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi	9
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.....	10
Gambar 3. 1 Contoh Formulir Pertanyaan Identifikasi Kebutuhan Barang.....	19
Gambar 3. 2 Contoh Formulir Pertanyaan Identifikasi Kebutuhan Jasa Lainnya	20
Gambar 3. 3 Contoh Surat Masuk.....	22
Gambar 3. 4 Contoh Surat Keluar.....	22
Gambar 3. 5 Contoh Nota Dinas Rapat Kerja Komisi I DPRD.....	23
Gambar 3. 6 Contoh Nota Dinas Rakor KLA Tahun 2025.....	23
Gambar 3. 7 Contoh Nota Dinas Monitoring Aplikasi SIAK.....	24
Gambar 3. 8 Notulen Rapat	24
Gambar 3. 9 Penyusunan&Penerapan Spesifikasi Teknis Pelaksanaan E-Purchasing.....	25
Gambar 3. 10 Membuat Surat Permohonan.....	25
Gambar 3. 11 Membuat RKA.....	26
Gambar 3. 12 Membuat Kertas Kerja	26

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Praktik Kerja Lapangan	17
--	----