

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi dan peran Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas, serta mengevaluasi hambatan dalam implementasi *e-government* pada program *smart city*, khususnya dalam aplikasi BEBUNGE, MPP Bekasi, dan website SITEPAK. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait. Dalam penelitian ini, digunakan teori *e-government* dari Indrajit dan konsep pelayanan publik yang dipopulerkan oleh Rachman berdasarkan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, serta konsep *smart city* dari Fatsilis & Kokkinaki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bekasi telah menyusun Masterplan *Smart city* sebagai bentuk strategi perencanaan digital dan berhasil meraih indeks SPBE kategori “Sangat Baik” pada 2024. Namun, implementasi *e-government* pada ketiga platform digital masih menghadapi sejumlah tantangan. Dari sisi transparansi, informasi mengenai performa layanan dan kepuasan pengguna belum sepenuhnya terbuka, terbukti dari rendahnya rating aplikasi MPP Bekasi dan ketiadaan fitur ulasan di SITEPAK. Dari sisi partisipasi, tingkat keterlibatan masyarakat masih rendah karena banyak warga Kabupaten Bekasi yang tidak mengetahui atau belum pernah menggunakan aplikasi BEBUNGE, MPP Bekasi, maupun website SITEPAK. Akuntabilitas juga belum optimal, ditandai dengan lambatnya respons atas aduan masyarakat dan minimnya pemeliharaan beberapa platform secara berkala. Evaluasi juga menunjukkan bahwa penilaian SPBE oleh pemerintah pusat belum mengakomodasi aspek kepuasan pengguna secara langsung, sehingga menciptakan kesenjangan antara capaian dan kualitas layanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa meskipun strategi administratif Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam membangun *smart city* sudah terbentuk dengan baik, implementasi *e-government* melalui aplikasi BEBUNGE, MPP Bekasi, dan website SITEPAK masih menghadapi berbagai hambatan dalam hal transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas yang perlu segera dibenahi untuk mencapai pelayanan publik digital yang efektif dan inklusif.

Kata Kunci: *e-government*, *smart city*, Kabupaten Bekasi, SPBE, pelayanan publik

ABSTRACT

This study aims to identify the strategies and roles of the Regional Government of Bekasi Regency in enhancing transparency, participation, and accountability, as well as evaluating the obstacles in the implementation of *e-government* within the *smart city* program, particularly through the BEBUNGE application, MPP Bekasi application, and SITEPAK website. This research employs a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews with relevant parties. This study adopts the *e-government* theory by Indrajit, the concept of public service popularized by Rachman based on the theories of Parasuraman, Zeithaml, and Berry, as well as the *smart city* concept by Fatsilis & Kokkinaki. The results of the study indicate that the Bekasi Regency Government has developed a *Smart city* Masterplan as a form of digital planning strategy and succeeded in achieving the “Excellent” category in the SPBE index in 2024. However, the implementation of *e-government* across the three digital platforms still faces several challenges. In terms of transparency, information regarding service performance and user satisfaction remains limited, as evidenced by the low rating of the MPP Bekasi application and the absence of review features on the SITEPAK website. In terms of participation, public engagement remains low as many Bekasi residents are unaware of or have never used the BEBUNGE, MPP Bekasi, or SITEPAK platforms. Accountability is also not yet optimal, marked by the slow response to public complaints and the lack of regular maintenance on several platforms. Evaluations also show that the central government’s SPBE assessment has yet to accommodate aspects of user satisfaction directly, resulting in a gap between administrative achievements and the quality of services experienced by the public. The conclusion of this study is that although the administrative strategy of the Bekasi Regency Government in building a *smart city* has been well established, the implementation of *e-government* through the BEBUNGE, MPP Bekasi, and SITEPAK platforms still faces various obstacles in terms of transparency, participation, and accountability that must be addressed to achieve effective and inclusive digital public services.

Keywords: *e-government*, *smart city*, Bekasi Regency, SPBE, public service