



Judul Tugas Akhir Skripsi:

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM KEBIJAKAN *SMART CITY*
PADA SEKTOR PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BEKASI (STUDI
KASUS APLIKASI BEBUNGE, MPP BEKASI, DAN WEBSITE SITEPAK)**

Nama : Salsabila Fitriah Puteri

NIM : 2110413141



**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**



SKRIPSI

Judul Skripsi :

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM KEBIJAKAN *SMART CITY*
PADA SEKTOR PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BEKASI
(STUDI KASUS APLIKASI BEBUNGE, MPP BEKASI, DAN WEBSITE
SITEPAK)**

Disusun oleh :

Salsabila Fitriah Puteri 2110413141

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Salsabila Fitriah Puteri

NIM : 2110413141

Program Studi : Ilmu Politik

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 17 Juni 2025

Yogyakarta, _____
SEPULUH RIBU RUPIAH
METERAI TEMPEL
SA127AMX383870189
(Salsabila Fitriah Puteri)

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Salsabila Fitriah Puteri
NIM : 2110413141
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Politik
Judul Skripsi : Implementasi E-Government Dalam Kebijakan Smart City
Pada Sektor Pelayanan Publik Di Kabupaten Bekasi (Studi Kasus Aplikasi
bebunge, MPP Bekasi, dan Website SITEPAK)

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

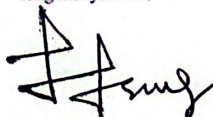
1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 31 Juli 2025

Yang menyatakan,



Salsabila Fitriah Puteri

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Salsabila Fitriah Puteri
NIM : 2110413141
PROGRAM STUDI : Ilmu Politik
JUDUL : Implementasi *E-Government* dalam Kebijakan *Smart City*
Pada Sektor Pelayanan Publik Di Kabupaten Bekasi (Studi
Kasus Aplikasi BEBUNGE, MPP BEKASI dan Website
SITEPAK)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



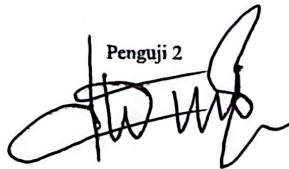
(Fatkhuri, S.IP., MA., MPP)

Penguji 1



(Dr. Nurdin., M.Si)

Penguji 2



(Lia Wulandari, M.PP)

Ketua Program Studi
Ilmu Politik



Restu Rahmawati, S.IP.,MA

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 30 Juni 2025

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas nikmat dan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karuni-Nya sehingga peneliti dapat merampungkan skripsi berjudul “IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM KEBIJAKAN *SMART CITY* PADA SEKTOR PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BEKASI (STUDI KASUS APLIKASI BEBUNGE, MPP BEKASI, DAN WEBSITE SITEPAK)” ini dengan lancar dan mudah. Peneliti melakukan penelitian ini untuk memenuhi persyaratan sebagai Sarjana Ilmu Politik Strata-1 pada Program studi S-1 Ilmu Politik FISIP Universitas Pembangunan Veteran Jakarta.

Penelitian ini merupakan karya peneliti, namun tanpa bimbingan dan dukungan seluruh pihak terkait, penelitian ini mungkin tidak akan berjalan dengan sempurna. Bantuan yang bersifat materi maupun non-materi membuat penulis lebih bersemangat menjalankan penelitian dan tentunya beban yang terasa menjadi lebih ringan. Oleh karena itu, dalam kata pengantar ini penulis akan mempersembahkan ucapan terima kasih kepada keberadaan sosok yang peneliti tulis di bawah ini. Persembahkan khusus dan utama peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada orang tua penulis, mama dan papa, yang selalu menjabahkan doa di siang dan malam tanpa henti untuk keberhasilan penulisan skripsi yang peneliti lakukan. Tanpa doa dan semangat beliau, peneliti tidak akan ada di sini. Kepada kakak peneliti, Muhamad Eko Saputra, yang telah memberikan dukungan materi maupun non-materi kepada peneliti, hingga sekarang peneliti bisa melanjutkan perkuliahan hingga selesai. Kepada tante peneliti, yang juga memberikan dukungan dan saran yang tiada henti untuk peneliti, Rita Nurmala.

Selain dari pada itu, tentunya peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Fatkhuri, S.IP., MA, M.PP yang telah memberikan banyak sekali masukan, saran, arahan, bimbingan, serta waktunya untuk peneliti sehingga penelitian ini bisa terarah dan berjalan lancar. Selanjutnya, peneliti juga mengucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada;

1. Seluruh informan yang berbaik hati untuk memberikan waktu, ilmu, dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penelitian ini
2. Sahabat SMA peneliti, Ratih Nurjannah, Rossidah Nursyafitri, Muhammad Rafli, Muhammad Agustian Sakha, dan Tessa Ayu Triana, yang memberikan hiburan, dukungan dan semangat tanpa putus bagi peneliti
3. Sahabat seperjuangan penulis, Syalaisha Putri Adiansyah, Kelvina Marsya Indiharsari, Rossela Arneta Putri dan Muhammad Radityo Hermawan, yang membantu penulis di setiap langkah dalam masa perkuliahan
4. Aldaffa Malik Hindarsyah yang telah memberikan dukungan dan hiburan di setiap peneliti merasakan susah, sedih, maupun senang
5. Teman kantor dan atasan peneliti, Zahra Mutiara Adysti, Vannyza Citra Kamila, Bayu Ramadhani, Jasmine Nurhaliza, Hajeng Herika, Diva Nabila, Selvie Serphina, Adkha, Reza Dhaifullah, Ilham Rahmatulloh, Hana Tazkia, Almira Nurul, Balqis Dhia, yang merupakan sosok baru bagi peneliti, namun berkat doa dan dukungan mereka, peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman ilmu politik yang sedari awal semester berteman dengan peneliti hingga kini, Ainur Sefani, Vici Rahma Silmi Salsabila, Muhammad Ghazi Putra Assad, Safrida Nurulita, Yulia Putri, Yazeed Yasykur, Fachriyansyah, Hafidz Ghifari Lintang, Dina Thalita, Siti Nurhaliza, dan Anandira Bizanti.

7. Serta teman-teman dan pihak-pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan namanya satu persatu, namun tidak mengurangi rasa terima kasih dan rasa sayang peneliti terhadap kehadiran dan dukungan mereka selama ini.

Jakarta, 18 Juni 2025

Peneliti

Salsabila Fitriah Puteri

DAFTAR ISI

LEMBAR ORISINILITAS	i
LEMBAR PERSUTUJUAN SIDANG	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Tujuan penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Sistematika Penelitian.....	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Konsep dan Teori Penelitian.....	21
2.3 Kerangka Berpikir	33
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN	34
3.1 Objek Penelitian	34
3.2 Jenis Penelitian	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4 Sumber Data.....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	39

3.6 Tabel Rencana Waktu	41
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Profil Dinas Komunikasi, Informasi, Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi.....	42
4.2 Program <i>Smart city</i> Kabupaten Bekasi	45
4.3 Peran Pemkab Bekasi dalam Implementasi <i>Smart city</i> untuk Mendukung <i>E-government</i>	59
4.4 Hambatan dan kelemahan pemkab Bekasi dalam implementasi BEBUNGE, MPP BEKASI, dan Website SITEPAK	66
4.5 Upaya dan Strategi Pemkab Bekasi dalam Menghadapi Kendala....	72
4.6 Analisis hasil implementasi aplikasi Bebunge, MPP Bekasi, dan Website SITEPAK	89
BAB V	104
KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	109
Lampiran	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan Data Indeks SPBE Kabupaten Bekasi 2019-2024	4
Tabel 2. Tabel rencana waktu penelitian.....	41
Tabel 3. Capaian pelaksanaan program <i>smart city</i> Kabupaten Bekasi.....	75
tabel 4. Hasil evaluasi SPBE Kabupaten Bekasi 2024.....	80
Tabel 5. Tentang, pemeliharaan terakhir, dan penilaian aplikasi BEBUNGE, MPP BEKASI, dan Website SITEPAK	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan CPDB terhadap aplikasi Bebunge	7
Gambar 2. Ulasan pengguna terhadap aplikasi MPP Bekasi	8
Gambar 3. Komentar pengguna terhadap pelayanan SITEPAK Bekasi	9
Gambar 4. Indikator sukses <i>E-government</i> oleh Indrajit.....	22
Gambar 5. Kerangka pikir <i>smart city</i> Kabupaten Bekasi	47
Gambar 6. Timeline "Menuju <i>Smart city</i> " 2022-2025	49
Gambar 7. Dimensi pengembangan <i>smart city</i> Kabupaten Bekasi.....	50
Gambar 8. Keterkaitan RPJMN, RPJMD, SDG, SNI ISO Kota Cerdas dan Masterplan <i>Smart city</i> Kabupaten Bekasi	59
Gambar 9. Unggahan @bekasikab_diskominfoantik mengenai Digital Talent Scholarship Government Transformation (DTSGT)	62
Gambar 10. Bimbingan teknis Pemerintah Kabupaten Bekasi	73
Gambar 11. Grafik hasil evaluasi implementasi <i>smart city</i> Kabupaten Bekasi 2023-2024	74
Gambar 12. Struktur penilaian tingkat kematangan SPBE	79
Gambar 13. Unggahan @bekasikab_diskominfoantik mengenai Indeks SPBE 2024.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kontrak penulisan skripsi	115
Lampiran 2. Kartu bimbingan skripsi	116
Lampiran 3. Surat perizinan	117
Lampiran 4. Pertanyaan penelitian dan transkrip wawancara	121