

**ANALISIS PENGEMBANGAN *E-OFFICE* DALAM PELAKSANAAN *E-
GOVERNMENT* PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
STATISTIK DAN PERSANDIAN (DISKOMINFOSTANDI) KOTA
BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana Strata Satu Program Studi Ilmu
Pemerintahan



Oleh :

MOHAMAD BINTANG

NPM : 41183506170035

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM " 45 " BEKASI**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohamad Bintang

NPM : 41183506170035

Judul Skripsi : Analisis Pengembangan *E-Office* Dalam Pelaksanaan *E-Government* Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi

Menyatakan bahwa:

1. Karya tulisan saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doktor), baik di Universitas Islam “45” Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulisan ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang ditentukan atau Dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulisan ini berbeda dari.
 - a. *Fabrikasi*, yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang, mencatat dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian;
 - b. *Falsifikasi*, yaitu perubahan data dengan bermaksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan data penelitian) yaitu manipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses mengubah atau tidak mencatatkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian.
 - c. *Plagiarisme*, yaitu mencuri gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian, baik dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian, dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.

4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam "45" Bekasi

Bekasi, 9 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Mohamad Bintang

NPM: 41183506170035

PERSETUJUAN

Judul : Analisis Pengembangan *E-Office* Dalam Pelaksanaan *E-Government* Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi

Penyusun : Mohamad Bintang

NPM : 41183506170035

Bekasi, 9 Juni 2022

Menyetujui :
Pembimbing,



Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

Mengetahui
Ketua Program Studi



Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI
ANALISIS PENGEMBANGAN *E-OFFICE* DALAM PELAKSANAAN *E-
GOVERNMENT* PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN (DISKOMINFOSTANDI) KOTA BEKASI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Mohamad Bintang

41183506170035

Telah diujikan di hadapan Dewan Penguji

Pada tanggal: 9 Juni 2022

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan :

Di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada tanggal: 9 Juni 2022

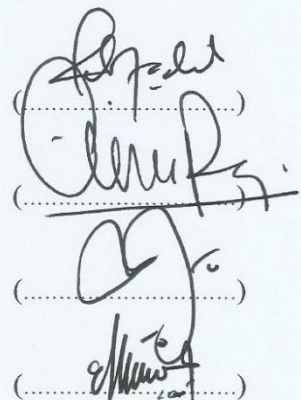
Dewan Penguji :

Ketua : Muhammad Fadil, S.Ip., M.Si.

Sekretaris : Ainur Rofieq, S.Ip., M.Ip.

Anggota : 1. Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.

2. Elvira Suryani, S.Ip., M.Si.



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan juga salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari kegelapan ke zaman yang terang benderang. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat untuk bisa mencapai gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Pemerintahan di Universitas Islam "45" Bekasi.

Penulis menyadari mengenai penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang secara moril dan juga materil. Maka, penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua, alm bapak tersayang Kasiman dan Ibunda tercinta Supiah yang memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT untuk penulis.
2. Segenap keluarga serta sahabat Warbin yang sudah memberikan semangat.
3. Muhammad Alvin Ardiansyah yang telah memberikan bantuannya untuk penulis.
4. Mery Puspitasari yang selalu menemani, membantu dan memberi semangat untuk penulis.
5. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi.

6. Bapak Muhammad Fadil, S. IP., M.Si. selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi, dan dosen pembimbing yang sudah berkenan memberikan ilmu, masukan dan tidak bosan membimbing penulis.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat-sangat bermanfaat.
8. Seluruh teman-teman angkatan, terutama untuk kelas Ilmu Pemerintahan A Angkatan 2017 yang senantiasa memberikan semangat.
9. Segenap staf dan karyawan Universitas Islam 45 Bekasi yang berkenan memberikan bantuan kepada penulis.
10. Aparatur Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi yang berkenan memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kata sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan serta kritik dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan.

Bekasi, 9 Juni 2022

Mohamad Bintang

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia seta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi saya yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW.

Kedua orang tua tercinta sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan alm. Bapak yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata pesembahan. Semoga ini menjadi langka awal untuk membuat Ibu dan alm. Bapak bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih.

Skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk orang yang saya cintai. Terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, dan kebijaksanaan. Terima kasih selalu memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah saya apabila saya merasa capek.

Bapak Dosen Pembimbingku yang baik hati, izinkan aku mengantarkan ucapan terima kasih, untukmu sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia mengantarkanku untuk mengantungi gelar sarjana. Semoga kebahagiaanmu juga merupakan kebahagiaanmu sebagai guruku yang teramat baik.

RIWAYAT HIDUP



Nama : Mohamad Bintang
Tempat tanggal lahir : Jakarta, 11 Mei 1997
Jenis Kelamin : Laki-laki
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Randu 3 Blok D.195 Perum. Margahayu Kec. Bekasi Kota Bekasi Jawa Barat
Agama : Islam
Alamat email : mohamad.bintang1997@gmail.com
No. Handphone : 081317970799
Nama Orang Tua :
Ayah : Alm. Kasiman
Ibu : Supiah

Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri Margahayu 15 : Lulus Tahun 2010
2. SMP Negeri 32 Kota Bekasi : Lulus Tahun 2013
3. SMK Negeri 6 Kota Bekasi : Lulus Tahun 2016
4. Diterima sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi 2017

MOTTO

“Kapapnpun kehidupan membuatmu ragu, selalu pilih jalan yang tersulit. Sebab itulah cara hidup yang paling indah.”

(Days)

“Dalam hidup ini, kita hanya punya kepedulian dalam jumlah yang terbatas. Makanya, Anda harus bijaksana dalam menentukan kepedulian Anda.”

(Mark Manson)

PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai Civitas akademik Universitas Islam “45” Bekasi, saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohamad Bintang

NPM : 41183506170035

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam “45” Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non – exclusive Royalti – Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Analisis Pengembangan *E-Office* Dalam Pelaksanaan *E-Government* Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam “45” Bekasi berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemelilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 9 Juni 2022

Yang menyatakan

(Mohamad Bintang)

ABSTRAK

Pemerintah telah mengimplementasikan teknologi ke dalam sistem pemerintahan pada pelayanan untuk masyarakat, sistem pemerintahan ini tak jarang menggunakan istilah *e-government*. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dapat membantu, meningkatkan, hubungan antara pemerintah dan stakeholders lainnya, baik terhadap masyarakat, kalangan bisnis maupun sesama pemerintah. Diskominfostandi Kota Bekasi bertekad memanfaatkan teknologi sebagai bagian dari sistem dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kota Bekasi dengan dibuat aplikasi berbasis web yaitu *e-Office*. Berdasarkan hal tersebut, kajian penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengembangan dan penerapan *e-office* dan faktor apa saja yang menjadi penghambat penerapan *e-office* di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain studi kasus karena penelitian berfokus pada pengembangan *e-office* dalam pelaksanaan *e-government* pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi kepala seksi pengembangan *e-government*, kepala seksi tata kelola *e-government*, dan staff bidang *e-government*. Data yang diperoleh dari hasil penelitian di kaji dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pengembangan *e-office* berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat diidentifikasi melalui elemen sukses pengembangan *e-government* yang meliputi *support*, *capacity*, *value*. Dari elemen *support*, Diskominfostandi mendukung pengembangan *e-office* dengan adanya intruksi yang di keluarkan oleh Wali Kota Bekasi Nomor: 555.10/1132/Diskominfostandi.Egov Tentang Implementasi Tata Naskah Dinas Elektronik Melalui Aplikasi *E-office* Di Kota Bekasi dan melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada dinas-dinas penggunaan *e-office* berbasis website di Kota Bekasi agar semua stakeholder dapat mengetahui tentang keunggulan *e-office*. Dari elemen *capacity*, infrastruktur teknologi informasi yang dimiliki oleh Diskominfostandi sudah cukup memadai, dimana Diskominfostandi saat ini sudah memiliki server sendiri untuk memfasilitasi pengguna *e-office* di SKPD Kota Bekasi. Dari elemen *value*, cukup memudahkan pengguna dalam surat menyurat dan mengarsipkan surat. Faktor penghambat penerapan *e-office* di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Bekasi yaitu sumber daya manusia yang masih terbatas dikarenakan masih mencari programmer pengganti dan saat kepala dinas ingin melakukan tanda tangan online yang di terbitkan Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) terkendala oleh proses jaringan yang kurang memadai dan juga dikarenakan penggunanya terlalu banyak.

Kata Kunci: *e-office*, *e-government*

ABSTRACT

The government has implemented technology into the government system in service to the community, this government system often uses the term e-government. E-government is the use of information technology that can help, improve relations between the government and other stakeholders, both to the community, business circles and fellow governments. Diskominfo Bekasi City is determined to use technology as part of the system in the administration of the Bekasi City Government by making a web-based application, namely e-Office. Based on this, this research study aims to analyze the development and implementation of e-office and what factors are the obstacles to the implementation of e-office in the Bekasi City Communication, Information, Statistics and Encryption Service. This study uses a qualitative research method with a case study design because the research focuses on the development of e-office in the implementation of e-government at the Office of Communication, Information, Statistics and Encryption (Diskominfo) Bekasi City. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. Informants in this study included the head of the e-government development section, the head of the e-government governance section, and e-government staff. The data obtained from the research results were reviewed using data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the development of e-office is going well. This can be identified through the elements of successful e-government development which include support, capacity, value. From the support element, Diskominfo supports the development of e-office with instructions issued by the Mayor of Bekasi Number: 555.10/1132/Diskominfo.Egov Regarding the Implementation of Electronic Service Manuscripts Through E-office Applications in Bekasi City and conducts socialization and training to the office -the office of using a website-based e-office in Bekasi City so that all stakeholders can know about the advantages of e-office. From the element of capacity, the information technology infrastructure owned by Diskominfo is sufficient, where Diskominfo currently has its own server to facilitate e-office users in the Bekasi City SKPD. From the value element, it is quite easy for users to write correspondence and archive letters. The inhibiting factor for the implementation of e-office at the Bekasi City Communication, Information, Statistics and Encryption Service is that human resources are still limited because they are still looking for a replacement programmer and when the head of service wants to do an online signature which is published by the Electronic Certification Center (BSrE), the process is constrained by the process. inadequate network and also because there are too many users.

Keyword: e-office, e-government

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	2
PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	6
PERSEMBAHAN	8
RIWAYAT HIDUP	9
MOTTO	10
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	11
ABSTRAK	12
ABSTRACK	13
DAFTAR ISI	14
DAFTAR TABEL	17
DAFTAR GAMBAR	18
DARFTAR LAMPIRAN	19
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Signifikansi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1. Signifikansi Akademik	Error! Bookmark not defined.
1.4.2. Signifikansi Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
KERANGKA TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1. <i>Electronic Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Definisi <i>Electronic Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Empat Tahapan Penerapan <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.

2.1.3. Klasifikasi <i>e-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Indikator Pengembangan <i>e-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2 Definisi <i>E-Office</i>	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Pengguna E-Office.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Paradigma Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1. Paradigma Konstruktivisme	Error! Bookmark not defined.
3.2. Metode Penelitian Kualitatif	Error! Bookmark not defined.
3.3. Desain Penelitian Studi Kasus	Error! Bookmark not defined.
3.4. Sumber dan Teknik Perolehan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Teknik Perolehan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.1. Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.2. Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.3. Dokumen dan Studi Pustaka	Error! Bookmark not defined.
3.4.2. Teknik Perekrutan Informan	Error! Bookmark not defined.
3.5. Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.6. <i>Goodness</i> dan <i>Quality Criteria</i> Penelitian (Uji Keabsahan Data).....	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
3.6.1. Trustworthiness	Error! Bookmark not defined.
3.6.2. Otentisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7.2. Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.8. Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.9. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Visi dan Misi Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.

4.1.3. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian (Diskominfo) Kota Bekasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Visi dan Misi Diskominfo Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.5. Struktur Organisasi Diskominfo Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.6. Tugas dan Fungsi Diskominfo Bidang <i>e-Government</i> Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.
4.2. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Analisis Pengembangan <i>E-Office</i> dalam Pelaksanaan <i>E-Government</i> Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Faktor penghambat pengembangan dan pelaksanaan <i>e-office</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
5.2.1. Rekomendasi Akademik	Error! Bookmark not defined.
5.2.2. Rekomendasi Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
DOKUMENTASI	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Peringkat EGDI Indonesia dari Tahun 2012-2020**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 PeGI Tingkat Kabupaten/Kota di Jawa Barat**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Kriteria Informan *Purposive Sampling*. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Tahap Pelaksanaan 2021/2022 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Matriks *E-government* sebagai kunci sukses dalam mencapai visi dan misi..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Matriks Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) yang menjadi fokus**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Matriks Dasar hukum yang mendukung penggunaan *E-office* di Kota Bekasi..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Matriks Sosialisasi dan pelatihan *E-office***Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Rekapitulasi Matriks Hasil Analisis Indikator *Support*..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Matriks Ketersediaan sumber daya finansial**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Matriks Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Matriks Ketersediaan sumber daya manusia**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Rekapitulasi Matriks Hasil Analisis Indikator *Capacity* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Matriks Manfaat dibuatnya *e-office*.... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Matriks Manfaat *e-office* untuk pengguna**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Rekapitulasi Matriks Hasil Analisis Indikator *Value* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Matriks Faktor penghambat **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Data Pengguna e-Office di Kota Bekasi **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Logo Diskominfostandi Kota Bekasi **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Sturktur Organisasi Diskominfostandi Kota Bekasi **Error! Bookmark not defined.**

DARFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. Skrip Wawancara Kasi Pengembangan *E-Government* **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3. Skrip Wawancara Kasi Tata Kelola *e-Government* **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4. Skrip Wawancara Staff Bidang *e-Government* **Error! Bookmark not defined.**