

**STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PORTAL SATU PINTU  
MELALUI APLIKASI BEBUNGE ( BEKASI NYAMBUNG BAE)  
PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMASI PERSANDIAN DAN  
STATISTIK KABUPATEN BEKASI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana dalam Bidang  
Ilmu Pemerintahan**



Oleh

Riswanda Angga Putra

NPM: 41183506180086

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

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul :Strategi Pengembangan Layanan Portal Satu Pintu Melalui Aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) pada Dinas Komunikasi Informasi Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi  
Penyusun : Riswanda Anga Putra  
NPM : 41183506180086

Bekasi, 30 Januari 2023

Menyetujui

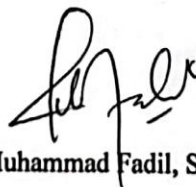
Pembimbing



Elvira Suryani, S.ip. M.Si

Mengetahui

Ketua Program Studi



Muhammad Fadil, S.IP.,M.Si

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI**

**Strategi Pengembangan Layanan Portal Satu Pintu Melalui Aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) pada Dinas Komunikasi Informasi Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi.**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh:**

**Riswanda Angga Putra**

**NPM: 41183506180086**

**Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji**

**Pada Tanggal : 30 Januari 2023**

**Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan :**

**Di Universitas Islam "45" Bekasi**

**Pada Tanggal : 30 Januari 2023**

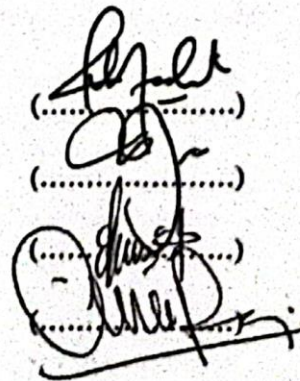
**Dewan Penguji :**

**Ketua : Muhammad Fadil, S.IP.,M.Si.**

**Sekretaris : Yanto Supriyatno, Drs.,M.Si**

**Anggota : 1. Elvira Suryani, S.IP.,M.Si.**

**2. Ainur Rofieq, S.IP.,M.IP.**



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

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Riswanda Anga Putra  
NPM : 41183506180086  
Judul Skripsi : Strategi Pengembangan Layanan Portal Satu Pintu Melalui Aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) pada Dinas Komunikasi Informasi Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi.

Menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Islam "45" Bekasi.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang ditentukan atau Dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari:
  - a. *Fabrikas*, yaitu tindakan membuat data yang tidak ada menjadi ada seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang mencatat dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian;
  - b. *Faslsifikasi*, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (pemalsuan hasil penelitian) yaitu manipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian;
  - c. *Plagiarisme*, yaitu pencurian 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 disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran 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, 30 Januari 2023



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Islam '45, saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riswanda Angga Putra

NPM : 41183506180086

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam '45 Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non – exclusive Royalty – Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Strategi pengembangan layanan portal satu pintu melalui aplikasi  
bebunge (Bekasi Nyambung Bae) pada dinas komunikasi informasi persandian  
dan statistik Kabupaten Bekasi**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam '45 berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di: Bekasi

Pada tanggal: 20 Juni 2022

Yang menyatakan,



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayatNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "Strategi Pengembangan Layanan Portal satu pintu (Aplikasi Bebunge) oleh Dinas Komunikasi, Informasi, Persandian dan Statistik" ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Padaprogram studi ilmu pemerintahan Fakultas Universitas Islam 45 Bekasi.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yangtak terhingga kepada:

1. Ibu Elvira Suryani, S.ip. M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis di tengah kesibukan Beliau
2. Bapak Muhammad Fadil, S.IP., M.Si selaku Dosen Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam "45" Bekasi.
3. Bapak Drs. Yanto Supriyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi.
4. Seluruh Bapak-Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah berkenan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
5. Segenap Staf dan Karyawan Universitas Islam "45" Bekasi yang berkenan memberikan bantuan dalam bentuk Tata Usaha maupun yang lainnya.
6. Aparatur Kantor Diskominfosantik (Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik) yang berkenan memberikan bantuan kepada penulis Dalam melakukan Penelitian.
7. Kedua orang tua penulis, Ernowo Basuki dan Siti Rochaniyah, untuk beliau berdua skripsi ini penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk kalian berdua.
8. Saudara-saudara penulis, My brother Juwanda Alkarindo sebagai wali selama penulis kuliah dan Irwanda syahputra yang selalu men-suport, terimakasih selalu percaya

pada mimpi-mimpi penulis, kalian adalah yang terbaik dan panutan penulis sejak

bayi. Kak arbaiyah dan kak shinta kakak ipar paling loyal dan baik hati. Nurjannah S.Pd. yang selalu mensupport penulis.

9. Para sahabat penulis, yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan Penelitian ini.

10. Teman-teman Satu angkatan, terimakasih atas kenangan indah bersama kalian selama ini

Sebagai manusia biasa Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, Penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun.

Terakhir, harapan Penulis, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Bekasi, 20 juni 2022

Penyusun,

Riswanda angga Putra



## **MOTTO**

"Jangan takut gagal, karena belajar dari kegagalan adalah hal yang bijak."

## RIWAYAT HIDUP

Nama :Riswanda Angga Putra  
Tempat dan tanggal lahir :Tiganderket, 05-05-2000  
Alamat : Perumahan megaregency, blok C 3 No.3, RT11/RW 07,  
Ds.sukaragam, Kec. Serang baru, Kab. Bekasi, Jawa barat.  
No. Telepon :082268856913  
Email :riswandaangga0505@gmail.com  
Nama orang tua :Suprianto (ayah)  
Kusparmi (ibu)

### Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 001 Simpang kanan (2006-2012)
2. SMP Negeri 01 Kubu babusallam (2012-2015)
3. SMA Negeri 01 Kubu babusallam (2015-2018)

## ABSTRAK

Skripsi ini Merupakan hasil penelitian strategi pengembangan layanan portal satu pintu melalui aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) Pada dinas komunikasi Inforsmasi Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi. Peneliti tertarik mengambil penelitian ini Sebab, Penggunaan *information communication and technology* telah berkembang secara dramatis di semua aspek kehidupan, termasuk individu, keluarga, komunitas, dan organisasi. Perkembangan *information communication and technology* yang cepat telah mendorong era informasi ke era baru yang mempunyai dampak signifikan pada kehidupan sehari-hari. Pesatnya perkembangan teknologi saat ini, mendorong pemerintah menggunakannya untuk memantau aktivitas maupun kinerja pemerintah dalam pelaksanaan kebijakannya untuk mencapai *good governance* dengan memanfaatkan *E-government*. Maka dengan adanya hal tersebut maka Pemerintah Kabupaten melalui Diskominfo Kabupaten Bekasi meluncurkan inovasi layanan publik yaitu aplikasi Bebunge yang bertujuan untuk memenuhi Kebutuhan layanan publik yang cepat dan efisien. Penelitian ini bertujuan mengetahui upaya, faktor yang menghambat pengembangan, dan untuk mengetahui strategi yang digunakan Diskominfosantik dalam mengembangkan Aplikasi Bebunge. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini dalam Sisi Pendekatanya adalah Pendekatan kualitatif, deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara studi Keperpustakaan, Studi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan Bahwa Pengembangan Aplikasi Beunge di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten cukup optimal. karena terdapat upaya-upaya yang dilakukan dalam Mengembangkan aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae).

Kata kunci : *E-government*, Strategi, pengembangan, Kualitatif

## ***ABSTRACT***

This thesis is the result of research on the development strategy of a one-stop portal service through the *Bebunge* (Bekasi Nyambung Bae) application at the Bekasi Regency Coding and Statistics communication service. Researchers are interested in taking this research because, the use of information technology and communication has grown dramatically in all aspects of life, including individuals, families, communities, and organizations. The rapid development of information technology and communication has pushed the information age into a new era that has a significant impact on everyday life. The current rapid development of technology encourages the government to use it to monitor government activities and performance in implementing its policies to achieve good governance by utilizing e-government. So with this in mind, the District Government through the Bekasi Regency Diskominfo launched a public service innovation, namely the *Bebunge* application which aims to meet the need for fast and efficient public services. This study aims to find out the efforts, factors that hinder development, and to find out the strategies used by Diskominfosantik in developing the *Bebunge* Application. The method used in this study in terms of approach is a qualitative, descriptive approach. Data collection techniques by means of library research, field studies. The results of the study show that the development of the *Beunge* application at the Regency Statistics, Encryption and Informatics Communication Service is quite optimal. because there are efforts made in developing the *Bebunge* (Bekasi Nyambung Bae) application.

Keywords: E-government, Strategy, development, Qualitative

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS SKRIPSI .....	2
LEMBAR PERSETUJUAN.....	3
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI.....	4
KATA PENGANTAR.....	i
MOTTO .....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Signifikansi Penelitian .....	9
1.4.1 Signifikansi Penelitian Akademik.....	9
1.4.2 Signifikansi Praktis.....	18
1.4.3 Sistematika Penulisan .....	20
<b>BAB II KERANGKA TEORI .....</b>	<b>22</b>
2.1 Kerangka Teori .....	22
2.2 Konsep Strategi .....	22
2.3 Definisi <i>E-government</i> .....	28
2.4 Kerangka Pemikiran .....	34
2.5 Asumsi Penelitian.....	35
2.6 Definisi Operasional .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>

3.1	Paradigma Penelitian .....	38
3.3	Desain Penelitian (Studi Kasus).....	40
3.6	<i>Goodness and Quality criteria</i> (Uji Keabsahan Data) .....	46
3.7	Tempat dan Waktu penelitian .....	47
3.7.1	Tempat .....	47
3.7.2	Waktu penelitian.....	48
3.9	keterbatasan Penelitian .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>50</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	50
4.2	Gambaran Umum Dinas Komunikasi Persandian dan Statistik .....	53
4.2.1	Tugas Diskominfoantik Kabupaten Bekasi.....	53
4.2.2	Fungsi Diskominfoantik Kabupaten Bekasi.....	53
4.2.3	Struktur Organisasi Diskominfoantik Kabupaten Bekasi .....	54
4.3	Hasil Penelitian.....	100
4.4	Pembahasan.....	111
4.4.1	Faktor pendukung.....	113
4.4.2	Faktor Penghambat.....	114
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>115</b>
5.1	Kesimpulan .....	115
5.2	Rekomendasi .....	115
DAFTAR PUSTAKA .....		116
DOKUMENTASI.....		120
LAMPIRAN.....		123

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Review</i> pengguna.....	5
Gambar 1.2 <i>Review</i> pengguna.....	6
Gambar 1. 3 <i>Review</i> pengguna.....	7
Gambar2.1 Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar4.1 Peta administrasi Kabupaten Bekasi.....	50

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Pada Aplikasi Bebunge .....	5
Tabel 1.2 Penelitian terlebih dahulu .....	10
Tabel 3.1 Sasaran Narasumber .....	43
Tabel 3.2 Sumber Informan .....	45
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian Dinas Komunikasi Informasi Persandian dan Statistik tahun 2022 .....	48
Tabel 4. 1 Luas Kabupaten Bekasi Menurut Kecamatan .....	51



# Riswanda

## ORIGINALITY REPORT

**25%**

SIMILARITY INDEX

**23%**

INTERNET SOURCES

**7%**

PUBLICATIONS

**11%**

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>ppm.ui.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>jsp.fisip-unmul.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>docplayer.info</b> I Internet Source	<b>1%</b>