

**IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT*  
DALAM MEWUJUDKAN *SMART CITY* MELALUI APLIKASI  
SIBADRA (SISTEM INFORMASI BERBAGAI ADUAN DAN  
SARAN) DI KOTA BOGOR**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Menempuh Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Dalam  
Bidang Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

Bayu Kurniawan

41183522190002

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

**2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bayu Kurniawan  
Npm : 41183522190002  
Judul skripsi : Implementasi Pengembangan *E-Government* Dalam  
Mewujudkan *Smart City* Melalui Aplikasi Sibadra (Sistem  
Informasi Berbagai Aduan dan Saran) di Kota Bogor

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat dari karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Semua kutipan yang saya rujuk pada skripsi ini telah saya sertakan sumber aslinya berdasarkan tatacara dan pedoman penulisan yang benar

Bekasi, 3 Juni 2024



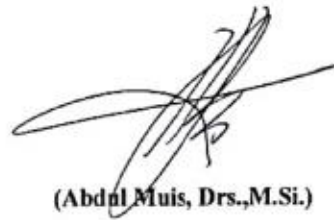
Bayu Kurniawan

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Pengembangan *E-Government* Dalam Mewujudkan *Smart City* Melalui Aplikasi Sibadra (Sistem Informasi Berbagai Aduan dan Saran) di Kota Bogor

Nama : Bayu Kurniawan  
Npm : 41183522190002

Bekasi, 3 Juni 2024  
Menyetujui  
Pembimbing,



(Abdul Muis, Drs., M.Si.)

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S. Sos., M.Si.)

## LEMBARAN PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Implementasi Pengembangan *E-Government* Dalam Mewujudkan *Smart City*  
Melalui Aplikasi Sibadra (Sistem Informasi Berbagai Aduan dan Saran) di Kota  
Bogor



Dipersiapkan dan disusun oleh:

Bayu Kurniawan  
41183522190002

Telah diuji di hadapan dewan penguji

Pada tanggal 3 Juni 2024

Dan telah dinyatakan LULUS/Disahkan

Di Bekasi

Pada tanggal 3 Juni 2024

Dewan  
penguji:

Ketua : Dila Novita, S. Sos., M.Si.

Sekretaris : Dr. Mita Widiastuti, Dra., M.Si

Anggota : 1. Abdul Muis, Drs., M.Si.

2. Adi Susila, Dr., M.Si

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Implementasi Pengembangan Government Dalam Mewujudkan Smart City Melalui Aplikasi SiBadra Di Kota Bogor”**. sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

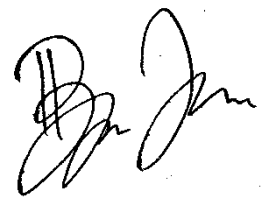
Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan proposal penelitian ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada

1. Bapak Abdul Muis, Drs.,M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberi masukan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir hingga tuntas.
2. Ibu Dila Novita, S.Sos.,M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Adminitrasi Negara dan Dosen Mata Kuliah Seminar Penelitian Ilmu Administrasi Negara yang sudah membantu mahasiswa agar mampu menyusun skripsi dengan tetap semangat.
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs.,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Unisma Bekasi yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah. Kemudian seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.

5. Kepada Orangtua, Ibunda Ningsih. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, tetapi semangat, cinta dan kasih sayang, do'a dan dukungan, serta nasihat yang beliau berikan sangat memotivasi hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
6. Partner terbaik Puspita Nasrianti Putri, terima kasih atas segala bantuan, waktu, support, cinta dan kasih sayang, serta semua kebaikan yang diberikan kepada penulis saat masa sulit mengerjakan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada AKBP Anggi Agus Putra, yang telah mendukung dan memberikan arahan kepada peneliti dan memberikan support biaya dalam melakukan penelitian skripsi.
8. Kepada teman-teman bengkel CRC yang selalu membagi cerita, suka, duka dan terimakasih telah memberikan saran dan support.
9. Terimakasih kepada pekerja saya yang bekerja di pom Indomobile yang selalu bertukar cerita kehidupan sehingga saya mendapatkan pencerahan hidup.
10. Teman-teman dari wilayah Bogor Kota yang senantiasa membantu penelitian dari awal hingga akhir penelitian ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dengan ikhlas serta memberikan do'a dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Last but not least, terimakasih kepada diri sendiri yang telah berjuang melawan rasa malas dan bekerja keras untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Aamiin.

Bogor, 7 Febuari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bayu Kurniawan', with a stylized and somewhat cursive script.

Bayu Kurniawan

**IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT*  
DALAM MEWUJUDKAN *SMART CITY* MELALUI APLIKASI  
SIBADRA (SISTEM INFORMASI BERBAGAI ADUAN DAN  
SARAN) DI KOTA BOGOR**

Bayu Kurniawan

Universitas Islam “45”

[bayuk3057@gmail.com](mailto:bayuk3057@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penciptaan sistem pemerintahan elektronik terpadu (*E-Government*) merupakan bagian integral dari program Pemerintah Daerah untuk mempercepat reformasi birokrasi, dengan tujuan meningkatkan standar tata kelola global. Hubungan erat antara perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dunia (ICT) dengan konsep *E-Government* menyebabkan Kota Bogor meluncurkan aplikasi pelayanan dan aduan bernama SiBadra dalam penerapan *Smart City*. SiBadra, singkatan dari Sistem Informasi Berbagai Aduan dan Saran, adalah aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Bogor untuk melayani aduan dan saran dari masyarakatnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengembangan *E-Government* dapat mendukung Bogor sebagai Kota *Smart City* melalui aplikasi SiBadra. Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode penelitian kualitatif dan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Bogor telah berhasil meningkatkan pelayanan pemerintahan berbasis elektronik di wilayahnya, membawa perbaikan berkelanjutan terhadap lingkungan Bogor. Meskipun aplikasi SiBadra memberikan manfaat bagi masyarakat, masih terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi, seperti kesulitan dalam menyampaikan aspirasi dengan tepat dan tepat. Kendala anggaran menjadi salah satu tantangan dalam sosialisasi program *Smart City*, sementara kualitas SDM dalam layanan di Kota Bogor masih belum memadai. Kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat juga mengakibatkan sebagian dari mereka tidak menggunakan aplikasi yang ditawarkan oleh Pemerintah Kota Bogor. Oleh karena itu, masyarakat mengharapkan perbaikan pada sistem aplikasi, terutama untuk memudahkan akses.

Kata kunci: *E-Government*, *Smart City*, SiBadra



**IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT*  
DALAM MEWUJUDKAN *SMART CITY* MELALUI APLIKASI  
SIBADRA (SISTEM INFORMASI BERBAGAI ADUAN DAN  
SARAN) DI KOTA BOGOR**

Bayu Kurniawan

Universitas Islam “45”

[bayuk3057@gmail.com](mailto:bayuk3057@gmail.com)

***ABSTRACT***

*The creation of an integrated electronic government system (E-Government) is an integral part of the Regional Government program to accelerate bureaucratic reform, with the aim of improving global governance standards. The close relationship between the development of world information and communication technology (ICT) and the E-Government concept has caused the City of Bogor to launch a service and complaints application called SiBadra in implementing Smart City. SiBadra, an abbreviation for Information System for Sharing Complaints and Suggestions, is an application created by the Bogor City Government to serve complaints and suggestions from the community. This research aims to analyze how E-Government development can support Bogor as a Smart City through the SiBadra application. Researchers use a constructivism paradigm with qualitative research methods and a case study approach. Data collection techniques include observation, in-depth interviews, literature study, and documentation. The research results show that the Bogor City Government has succeeded in improving electronic-based government services in its area, bringing sustainable improvements to Bogor's environment. Even though the SiBadra application provides benefits to society, there are still several problems that need to be overcome, such as difficulties in conveying aspirations appropriately and appropriately. Budget constraints are one of the challenges in socializing the Smart City program, while the quality of human resources in services in Bogor City is still inadequate. The lack of information received by the public also results in some of them not using the applications offered by the Bogor City Government. Therefore, the public expects improvements to the application system, especially to make access easier.*

***Keyword: E-Government, Smart City, SiBadra***

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBARAN PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	13
1.3. Tujuan.....	13
1.4. Signifikansi Penelitian.....	14
1.4.1 Signifikansi Akademik .....	14
1.4.2 Signifikansi Praktis .....	25
1.5. Sistematika Penulisan.....	26
BAB II KERANGKA TEORI.....	28
2.1. Implementasi .....	28
2.1.1 Definisi Implementasi.....	28
2.1.2 Komponen Implementasi .....	29
2.1.3 Indikator Implementasi .....	30
2.2. <i>E-Government</i> .....	35
2.2.1 Definisi <i>E- Government</i> .....	35
2.3. Strategi.....	39
2.3.1 Definisi Strategi .....	39
2.4. Persepsi Masyarakat .....	40
2.4.1 Definisi Persepsi Masyarakat.....	40

2.4.2 Indikator Persepsi .....	41
2.5. <i>Smart City</i> .....	42
2.5.1 Definisi <i>Smart City</i> .....	42
2.5.2 Dimensi <i>Smart City</i> .....	43
2.5.3 <i>Smart Government</i> .....	46
2.6. Aplikasi .....	48
2.6.1 Definisi Aplikasi .....	48
2.7. Kerangka Pemikiran .....	50
2.8. Asumsi Peneliti.....	52
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>53</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	53
3.3.1 Paradigma Konstruktivisme.....	53
3.2. Metode Penelitian Kualitatif .....	54
3.3 Desain Penelitian .....	55
3.4. Sumber Dan Teknik Perolehan Data .....	56
3.4.1 Teknik Perolehan Data.....	56
3.4.2 Teknik Perekrutan Informan .....	58
3.5. Teknik Analisis Data .....	62
3.6. <i>Goodness and Quality Criteria</i> Penelitian .....	64
3.6.1 <i>Trustworthiness</i> .....	64
3.6.2 Otentisitas .....	66
3.7. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	67
3.8. Jadwal Penelitian .....	68
3.9. Keterbatasan Penelitian .....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>70</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	70
4.1.1 Sejarah Pemkot Kota Bogor .....	70
4.1.2 Geografi Kota Bogor .....	71
4.1.3 Visi Dan Misi Pemkot Kota Bogor.....	72
4.1.4 Struktur Organisasi Kota Bogor .....	72
4.2. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bogor.....	73
4.3. Aplikasi Sistem Informasi Berbagai Aduan dan Saran (SiBadra) .....	75

4.4. Hasil Penelitian.....	81
4.4.1 Implementasi <i>E-Government</i> Dalam Mewujudkan <i>Smart City</i> Di Kota Bogor Melalui Aplikasi SiBadra.....	81
4.4.2 Strategi Pemerintah Dalam Mensosialisasikan Program <i>Smart City</i> Melalui Aplikasi SiBadra DiKota Bogor.....	89
4.4.3 Persepsi Masyarakat Mengenai <i>Smart City</i> Melalui Aplikasi SiBadra DiKota Bogor.....	95
4.5. Pembahasan .....	98
4.5.1 Perbedaan Hasil Penelitian .....	100
4.5.2 Persamaan Hasil Penelitian.....	102
BAB V KESIMPULAN .....	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Rekomendasi .....	107
5.2.1 Rekomendasi Akademik .....	108
5.2.2 Rekomendasi Praktus.....	108
DAFTAR PUSTAKA .....	110
LAMPIRAN.....	116

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 3. 1</i> Kriteria Informan dari <i>Purposive Sampling</i> .....	60
<i>Tabel 3. 2</i> Jadwal Penelitian.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan <i>E-Government</i> .....	4
Gambar 1. 2 Membangun Kesiapan Menjadi <i>Smart City</i> .....	6
Gambar 1. 3 Data Rekapulasi Aduan Warga Melalui Aplikasi SiBadra .....	12
Gambar 2. 1 Dimensi <i>Smart City</i> .....	43
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir .....	50
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kota Bogor.....	73
Gambar 4. 2 Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.....	75
Gambar 4. 3 Logo Aplikasi SiBadra .....	77
Gambar 4. 4 Mekanisme Pelayanan SiBadra.....	78
Gambar 4. 5 Aduan Masyarakat Kota Bogor Melalui SiBadra .....	93
Gambar 4. 6 Laporan Mingguan SiBadra .....	94

## cek-bayu

### ORIGINALITY REPORT

<b>24%</b>	<b>24%</b>	<b>0%</b>	<b>9%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.uinjkt.ac.id</b> Internet Source	<b>16%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universitas Nasional</b> Student Paper	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repository.umj.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>jabarprov.go.id</b> Internet Source	<b>2%</b>