

**KEBIJAKAN PELAKSANAAN PROGRAM
E-GOVERNMENT
DI KANTOR KECAMATAN MUSTIKA JAYA KOTA BEKASI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Stars Satu

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh:

Nama: Maulana Alfahresi Nur Cahyo

NPM: 41183506170071

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

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Maulana Alfahresi Nur Cahyo

NPM : 41183506170071

Tanda Tangan :



Pada Tanggal : 26 Juli 2024

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maulana Alfahresi Nur Cahyo

NPM : 41183506170071

Judul Skripsi : Kebijakan Pelaksanaan Program E-Government Dalam Di Kantor

Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi

Menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doctor), baik di Universitas Islam "45" Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah 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. 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 pengubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan data penelitian) yaitu memanipulasi 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 disebutkan 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, 26 Juli 2024

Yang membuat pernyataan

Maulana Alfahresi Nur Cahyo

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : Kebijakan Pelaksanaan Program E-Government di Kantor
Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi

PENYUSUN : Maulana Alfahresi Nur Cahyo

NPM 41183506170071

Bekasi, 26 Juli 2024

Menyetujui :

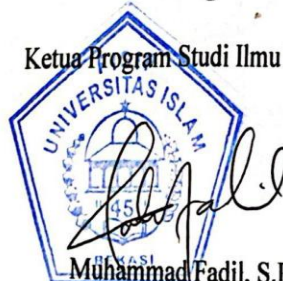
Pembimbing,



Elvira Suryani, S.IP., M.Si

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Fadil, S.IP., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Kebijakan Pelaksanaan Program E-Government di Kantor Kecamatan Mustika Jaya
Kota Bekasi



Dipersiapkan dan disusun oleh :

Maulana Alfahresi Nur Cahyo

41183506170071

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 26 Juli 2024

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:

Pada Tanggal : 26 Juli 2024

Di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada Tanggal : 26 Juli 2024

Dewan Penguji:

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

Sekretaris : Elvira Suryani, S.IP., M.Si.

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

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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah Swt, Tuhan yang Maha sempurna. Atas segala rahmat dan karunia nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Solawat serta salam penulis tidak lupa curahkan kepada baginda Nabi Besar Sayyidina Muhammad SWA, sebagai panutan abadi umat, pemimpin yang mampu menjadi tauladan bagi semua. Penulis menyadari jika penulisan skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini yang berjudul **“Kebijakan pelaksanaan program e-Government di kantor Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi”** Ini merupakan salah satu capaian yang penulis hasilkan selama menempuh pindidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam 45 Bekasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat berguna baik bagi penulis sendiri maupun pembaca pada umumnya. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan dukungan, baik secara moral dan moril maupun materil. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Elvira Suryani, S.IP., M.Si selaku Pembimbing Akademik Ilmu Pemerintahan Angkatan 2017 Sekaligus Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang telah sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran – saran yang sangat berharga kepada penulis
2. Bapak M. Fadil, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Islam “45” Bekasi
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi, yang telah memberikan bekal Ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.

5. Kedua orang tua tercinta dan keluarga besar, yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang, dukungan, serta perhatiannya. Semoga penulis bisa menjadi kebanggaan keluarga. Aamiin.
6. Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi, yang saling memberikan semangat dan dukungan.
7. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunianya dan membalas semua pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun proposal skripsi ini dan semoga proposal skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis dan pembacanya

Bekasi, 26 Juli 2024

Maulana Alfahresi Nur Cahyo

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Tidak dapat di pungkiri kedua menjadi salah satu motivasi terbesar untuk menyelesaikan skripsi ini. Dukungan mereka tentunya

sangat berarti bagi saya. Dan kepada teman-teman saya yang senantiasa memberikan arahan, dukungan serta motivasi.

MOTTO

“ Sebuah pencapaian bukan hasil dari kekuatan besar melainkan hasil kegigihan dan kesungguhan “

DAFTAR RIYAWAT HIDUP

Nama : Maulana Alfahresi Nur Cahyo
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 19 Juni 1998
Jenis Kelamin : Laki-laki
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Kp. Ciketing RT 005/001 Kecamatan Mustika Jaya
Kota Bekasi
No. Hp : 081315609112
Nama Orang Tua
- Ayah : Giyatno
- Ibu : Rita Mutia

Riwayat Pendidikan

- SDIT Al-Irsyad Al-Islamiyah : 2010
- SMP Negeri 4 Tambun Selatan : 2013
- SMA Negeri 5 Tambun Selatan : 2016
- Diterima Sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Bekasi pada Tahun 2017.

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademi Universitas Islam "45" Bekasi, saya yang tanda tangan dibawah ini :

Nama : Maulana Alfahresi Nur Cahyo
 NPM : 41183506170071
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, untuk memberikan kepada Universitas Islam "45" Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non exclusive Royalti - free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Kebijakan Pelaksanaan Program E-Government Di Kantor Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif di Universitas Islam "45" Bekasi berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (databases), merawat dan

mempublikasikan tugas akhir saya selama masih mencantumkan saya sebagai penulis atau peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Tanggal : 26 Juli 2024
Yang menyatakan,

(Maulana Alfahresi Nur Cahyo)

Kebijakan Pelaksanaan Program E-Government Di Kantor Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi

Maulana Alfahresi Nur Cahyo Mfarenzi@gmail.com

Instansi (Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam “45” Bekasi)

ABSTRAK

Kebijakan pelaksanaan program E-government di Kantor Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi. Kebijakan pelayanan program e-Government di kantor kecamatan Sambutan kota Samarinda merupakan tindakan pemerintah dalam pelaksanaan suatu peraturan dalam hal pemberian suatu pelayanan publik melalui penggunaan media teknologi informasi secara elektronik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan hak- hak dasar setiap warganegara di samping itu juga mendukung terwujudnya misi kecamatan mustika jaya yakni Terwujudnya Pelayanan Prima Menuju Masyarakat Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan mustika jaya, serta mengetahui dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi Kecamatan mustika jaya Kota bekasi berdasarkan indikator pengembangan e-government yaitu, Capacity, dan Value. Skripsi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik

observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun key informan dalam penelitian ini adalah Camat mustika jaya dan Kepala Seksi Pelayanan, 1 orang petugas pelayanan di Kecamatan mustika jaya dan 2 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa kebijakan pelaksanaan program e-Government di kantor kecamatan mustika jaya kota Bekasi mulai mengalami perubahan pada pelayanan prima walaupun masih ada terdapat beberapa kekurangan yakni terbatasnya sumber daya. Jumlah layanan yang tersedia melalui platform eGovernment ini menunjukkan kemajuan signifikan dalam pelayanan publik di Kecamatan Mustika Jaya. Saya berharap pemerintah terus meningkatkan dan menambah jenis layanan yang dapat diakses secara digital, sehingga semakin banyak kebutuhan masyarakat yang dapat dipenuhi dengan mudah dan cepat.

Kata Kunci: *Kebijakan, E-Government*

Implementation of E-Government Policy in Improving the Quality of Public Services at the Mustika Jaya District Office, Bekasi City

Maulana Alfahresi Nur Cahyo
Mfarenzi@gmail.com

Institution (Governmental Science, Islamic University "45" Bekasi)

ABSTRACT

Policy for implementing the E-government program at the Mustika Jaya District Office, Bekasi City. The e-Government program service policy at the Samarinda City Welcome sub-district office is the government's action in implementing a regulation regarding the provision of a public service through the use of electronic information technology media to fulfill the needs of the community in accordance with the basic rights of every citizen in addition to supporting The realization of the mission of the Mustika Jaya sub-district, namely the realization of excellent service towards an intelligent, creative, advanced, prosperous and honest society.

The purpose of this research is to find out and describe the implementation of e-government policies in improving the quality of public services in the Mustika Jaya sub-district office, as well as knowing and analyzing the obstacles faced by the Mustika Jaya sub-district, Bekasi City based on e-government development indicators, namely, Capacity and Value. . This thesis uses a qualitative descriptive approach. Data collection techniques are carried out using observation, interviews and documentation techniques. The key informants in this research were the Head of Mustika Jaya District and the Head of the Service Section, 1 service officer in Mustika Jaya District and 2 community service users as supporting informants. From the research results, it was found that the policy for implementing the eGovernment program in the Mustika Jaya sub-district office, Bekasi City, is starting to experience changes in terms of excellent service, although there are still several shortcomings, namely limited resources.

Keywords: *Policy, E-Government*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN/ ORISINALITAS SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	xii
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	<i>xiv</i>
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Signifikasi Penelitian	4
1.4.1 Signifikasi Akademis	4
1.4.2 Signifikasi Praktis	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II KERANGKA TEORI	11
2.1 Perspektif Teori	11
2.2 Pengertian Kebijakan	11
2.3 Good Governance	12
2.4 Perspektif Pelayanan Publik	17
2.4.1 Prinsip Pelayanan Publik	18
2.4.2 Kerangka Teori	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20

3.1 Paradigma Penelitian	20
3.2 Metode Penelitian	20
3.3 Desain Penelitian	21
3.4 Sumber Dan Teknik Perolehan Data	23
3.4.1 Teknik Perolehan Data	23
3.4.2 Teknik Perolehan Informasi	26
3.5 Goodness Dan Quality (Uji Keabsahan Data)	27
3.5.1 Trustworthiness	27
3.5.2 Otentitas	28
3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian	29
3.7 Jadwal Penelitian	29
3.8 Keterbatasan Penelitian	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB V KESIMPULAN

DAFTAR PUSTAKA	31
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

3.1 Tabel Informan	27
3.2 Tabel Waktu Penelitian	29
4.1 Kondisi Geografis Kota Bekasi	34
4.2 Luas Daerah Kecamatan di Kota Bekasi	35
4.3 Jumlah Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT) Menurut	35

Kelurahan di kecamatan Mustika Jaya	36
4.4 Luas daerah menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Mustika Jaya, 2021	
.....	
37	
4.5 Data Pendidikan PNS di Kecamatan Mustika Jaya	38
4.6 Rasio Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut	
Desa/Kelurahan di Kecamatan Mustika Jaya 2021	
39 4.7 Jumlah Penduduk Penduduk Desa/Kelurahan di Kecamatan Mustika	
Jaya 2021	
.....	
39	
4.8 Fasilitas Sekolah Menurut Tingkat Pendidikan di Kecamatan Mustika	
Jaya, 2020-2022	40
4.9 Banyaknya Desa/Kelurahan yang Memiliki Sarana Kesehatan Menurut	
Jenis Kesehatan di Kecamatan Mustika Jaya di Kecamatan Mustika Jaya,	
2019-2021	43
DAFTAR TABEL	DAFTAR TABEL
2.1 Kerangka Pemikiran	
19 4.1 Peta kota Bekasi	
33 4.2 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi	
.....	
.46	

