

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta*
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, volume 4(4), hlm. 1593.*
- Arina, Rubiyasih. (2020). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Melalui Pengembangan Sistem Informasi Desa Pada Website Pemerintah Desa. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 2(3), 506.*
- Creswell, John. W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset.* Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Darmi, Titi. (2016) Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi pembangunan, volume 4, nomor 2, maret 2016, halaman 87-156.*
- Hayati. (2018). Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul Yogyakarta. Desember, 1-23.
- Jamaluddin, Ahmad, J. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi.* Gava Media. Yogyakarta.
- Kamarni Neng, SE., MSi. (2011) Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Publik Kesehatan Di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan, volume 2, nomor 3, September 2011.*
- Maleong, L. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Rosda.
- Nughara, Joko Tri. (2018) *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman).* Universitas Tidar, Magelang

- Nugroho, Rossi Adi. (2020) *E-Government Readiness : Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government Di Indonesia. IPTEK-KOM, Vol. 22 No. 1, Juni 2020:1-17*
- Pratiwi, Cholillah Suci. (2018) Implementasi *E-Government* Pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Open Government Di Provinsi Jambi. Universitas Jambi.
- Syafirani, Ida. (2019) Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep. Universitas Wiraraja Sumenep, Jawa Timur.
- Widanti, Ni Putu Tirka. (2022) Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban : Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol. 3 No. 1 Tahun 2022*
- Zainuddin, BA. 2017. Teori-Teori Mutakhir dalam Perspektif Ilmu Administrasi Publik. Phinatama Media. Makassar.**Daftar lampiran**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

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

No	Indikator	Pertanyaan
1	Peranan sebagai regulatif (Regulatory Role)	<p>a. Bagaimana peraturan yang dibuat terkait pelaksanaan e-government?</p> <p>b. Penerapan pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaksanaan kebijakan e-Government di Kecamatan Mustika Jaya sanksi yang diberikan kepada pihak yang melanggar peraturan e-government ?</p>

2	Peranan sebagai pemberdayaan (Enabling Role)	a. Jumlah dan kualitas infrastruktur teknologi informasi yang disediakan?
		b. Jumlah program pelatihan yang diselenggarakan untuk staf?
		c. Evaluasi peningkatan keterampilan staf setelah mengikuti pelatihan?
3	Peranan sebagai langsung /pengawas kebijakan (Direct Role)	a. Jumlah layanan publik yang disediakan melalui platform e-government?

Lampiran 2 : skrip wawancara Camat Kecamatan Mustika Jaya

Skrip wawancara

Nama : Jaya Eko Setiawan, SH., MH

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Camat

Tanggal : 19 juli 2024

Pertanyaan :

1. Jumlah peraturan yang dibuat terkait pelaksanaan e-government?

Jawab: untuk peraturan yang di terapkan dalam pelaksanaan program e-Government di kantor kecamatan Mustika jaya Kota Bekasi ada beberapa peraturan seperti Peraturan Tentang Transparansi dan Akses Informasi dimana peraturan ini agar semua informasi publik harus tersedia secara online. Dan juga warga memiliki hak untuk mengakses informasi dan dokumen pemerintahan melalui portal e-government. Lalu ada juga Peraturan Tentang

Pelayanan Publik, peraturan ini ada untuk layanan administrasi, seperti pembuatan KTP, KK, surat pindah, dan lainnya harus bisa diakses secara online

2. Jumlah sanksi yang diberikan kepada pihak yang melanggar kebijakan e-government?

Jawab: ada beberapa pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaksanaan e-Government di kecamatan Mustika Jaya, dari segi pengawasan di kecamatan mustika jaya ada yang Namanya laporan dan evaluasi tujuan adanya kegiatan tersebut agar dapat mengetahui perkembangan dan masalah dalam pelaksanaan program e-Government di kantor Kecamatan Mustika jaya. Lalu ada evaluasi kinerja yang dimana untuk mengetahui kinerja terhadap penggunaan sistem e-government untuk memastikan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dan untuk dari aspek hukum di kantor kecamatan Mustika Jaya hukumnya di atur berdasarkan Perda kota Bekasi No. 20 tahun 2020

3. Jumlah dan kualitas infrastruktur teknologi informasi yang disediakan?

Jawab : untuk jumlah infrastruktur teknologi yang di sediakan di kantor kecamatan mustika jaya ada beberapa computer dan laptop di setiap ruangan yang dimana tiap anggota mempunyai masing-masing agar kinerja yang dilakukan dapat maksimal dan untuk kualitas infrstruktur, seperti misalnya jaringan internet yang dimiliki di kantor kecamatan mustika jaya sangat memadai lalu ada juga dari sisi keamanan seperti sistem proteksi data.”

4. Jumlah program pelatihan yang diselenggarakan untuk staf?

Jawab: untuk program pelatihan terhadap staff ada beberapa program seperti pelatihan dasar tik yang dimana di laksanakan minimal 2x dalam setahun, lalu ada juga pelatihan sistem e-Government dilaksanakan minimal 3x dalam setahun dan yang terakhir ada pelatihan keamanan informasi dilaksanakan minimal 2x setahun, semua program tersebut selalu di adakan tiap tahun agar pelayanan e-Government di kantor kecamatan Mustika Jaya dapat memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat karena para staff yang sudah

diberikan pelatihan dan diharapkan setekah selesai pelatihan sudah siap dalam memberikan pelayanan dalam program pelayanan e-Government.”

5. Jumlah layanan publik yang disediakan melalui platform e-government?

Jawab: Di kantor kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi, sejumlah layanan publik telah disediakan melalui platform e-Government untuk mempermudah akses masyarakat. Untuk beberapa layanan yang tersedia yaitu ada :

- Pelayanan Administrasi Kependudukan: Pembuatan KTP Elektronik, Pembuatan Kartu Keluarga dan, Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian
- Pelayanan Perizinan: Pembuatan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) dan Pembuatan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU)
- Pelayanan Sosial: Pendaftaran Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT)
- Pelayanan Kesehatan: Pendaftaran dan Informasi BPJS Kesehatan dan Informasi Puskesmas dan Klinik Terdekat
- Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah: Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Pembayaran Retribusi Sampah

Lampiran 3 : skrip wawancara Sekretaris Kecamatan

Skrip wawancara

Nama : Hasan Sumalawat, S.AP

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Jabatan : Sekretaris Kecamatan

Tanggal : 19 juli 2024

Pertanyaan :

1. Jumlah peraturan yang dibuat terkait pelaksanaan e-government?

Jawab: ada beberapa peraturan yang di terapkan untuk pelaksanaan program e-Government di kantor kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi seperti misalnya peraturan tentang transparansi dan akses informasi peraturan tersebut agar semua informasi public yang ada di kantor kecamatan bisa dapat di akses secara online dan juga ada peraturan tentang pelayanan public dimana

peraturan ini agar layanan administrasi seperti pembuatan KTP, KK, dan lainnya dapat di akses secara online.”

2. Jumlah sanksi yang diberikan kepada pihak yang melanggar kebijakan e-government?

Jawab: untuk pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaksanaan e-Government di kantor kecamatan Mustika jaya ada beberapa yang di lakukan dan di terapkan seperti misalnya adanya evaluasi untuk pengawasan dan untuk penegakan hukumnya berdasarkan perda yang berlaku dan terkait dengan e-Government.”

3. Jumlah dan kualitas infrastruktur teknologi informasi yang disediakan?

Jawab : jumlah infrakstruktur yang tersedia di kantor kecamatan Mustika Jaya ada computer dan laptop untuk para staff di ruangnya masing-masing lalu di sediakan juga seperti printer dan juga scanner agar para staff dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat

4. Jumlah program pelatihan yang diselenggarakan untuk staf?

Jawab: untuk program pelatihan di kantor kecamatan Mustika jaya ada beberapa program pelatihan salah satunya yaitu program layanan public berbasis TIK yang dimana pelatihan tersebut untuk mengetahui cara memberikan layanan publik yang efektif menggunakan teknologi informasi, termasuk interaksi dengan masyarakat melalui platform online

5. Jumlah layanan publik yang disediakan melalui platform e-government?

Jawab: Jumlah dan jenis layanan yang disediakan melalui platform e-Government di kantor kecamatan Mustika Jaya terus berkembang seiring dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Data ini menunjukkan komitmen pemerintah Kota Bekasi dalam memanfaatkan teknologi untuk pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat

Lampiran 4 : skrip wawancara Staff Tata Usaha**Skrip wawancara**

Nama : Sisi

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Staff Tata Usaha

Tanggal : 19 juli 2024

Pertanyaan :

1. Jumlah peraturan yang dibuat terkait pelaksanaan e-government?

Jawab: di kantor kecamatan Mustika Jaya dalam pelaksanaan program e-Government memang ada beberapa peraturan yang di terapkan agar pelaksanaan program tersebut dapat terlaksana dengan baik

2. Jumlah sanksi yang diberikan kepada pihak yang melanggar kebijakan e-government?

Jawab: untuk pengawasan dan penegakan hukum mungkin ada beberapa kegiatan seperti evaluasi kinerja untuk mengetahui perkembangan dan masalah yang terdapat dalam pelaksanaan program e-Government

3. Jumlah dan kualitas infrastruktur teknologi informasi yang disediakan?

Jawab : untuk jumlah infrastruktur yang saya tau di setiap ruangan terdapat computer yang memadai seperti contohnya di ruangan tata usaha terdapat 3 komputer masing-masing di setiap meja terdapat satu computer

4. Jumlah program pelatihan yang diselenggarakan untuk staf?

Jawab: program pelatihan yang ada di kantor kecamatan mustika jaya untuk pelayanan e-Government salah satunya ada pelatihan dasar TIK dimana pelatihan tersebut mencakup dasar-dasar penggunaan computer, internet dan aplikasi kantor seperti pengiolah kata, spreadsheet, email.”

5. Jumlah layanan publik yang disediakan melalui platform e-government?

Jawab: untuk jenis pelayanan yang di sediakan di platform e-Government ada beberapa contoh misalnya seperti pelayanan admnistrasi kependudukan yang dimana pelayanan tersebut memberikan pelayanan untuk pembuatan seperti KTP elektronik ada juga pembuatan Kartu Keluarga yang sudah bisa mendaftar melalui platform e-government

Lampiran 5 : skrip wawancara masyarakat

Skrip wawancara

Nama : Akbar

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tanggal : 19 juli 2024

Pertanyaan :

1. Jumlah peraturan yang dibuat terkait pelaksanaan e-government?

Jawab: kalo untuk peraturan saya kurang mengerti tapi biasanya untuk pembuatan seperti KTP, KK dan surat-surat yang lainnya di kecamatan Mustika Jaya sudah bisa membuatnya secara online.

2. Jumlah sanksi yang diberikan kepada pihak yang melanggar kebijakan e-government?

Jawab: Untuk pengawasan yang saya tau ada pengaduan masyarakat dimana di platform tersebut masyarakat bisa melaporkan keluhan atau memberitahu adanya pelanggaran dalam terkait e-Government.

3. Jumlah dan kualitas infrastruktur teknologi informasi yang disediakan?

Jawab : Yang saya tau untuk infrastruktur di kantor kecamatan mustika jaya ada beberapa infrastruktur yang mensupport para staff untuk bekerja seperti adanya computer di tempat lobby lalu saya juga liat adanya beberapa seperti printer di beberapa ruangan staff.

4. Jumlah program pelatihan yang diselenggarakan untuk staf?

Jawab: Kalau untuk pelatihan program e-government Masyarakat mengharapkan bahwa staff yang terlibat dalam pelayanan program e-government telah mendapatkan pelatihan yang memadai untuk memberikan layanan yang efisien dan efektif. Jumlah program pelatihan yang diselenggarakan sangat penting karena menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kompetensi stafnya. Semakin banyak program pelatihan yang diadakan, semakin besar kemungkinan bahwa staf akan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menangani berbagai kebutuhan dan masalah yang mungkin dihadapi oleh masyarakat dalam penggunaan layanan e-government.

5. Jumlah layanan publik yang disediakan melalui platform e-government?

Jawab: Sebagai warga Kecamatan Mustika Jaya, kami sangat menghargai upaya pemerintah dalam menyediakan berbagai layanan publik melalui platform e-Government. Hal ini sangat membantu kami dalam mengakses layanan dengan lebih mudah dan efisien. Berdasarkan pengalaman kami, berikut adalah beberapa layanan yang telah tersedia.”

Lampiran 6 : skrip wawancara masyarakat

Skrip wawancara

Nama : Rina

Jenis Kelamin : Perempuan

Tanggal : 19 juli 2024

Pertanyaan :

6. Jumlah peraturan yang dibuat terkait pelaksanaan e-government?

Jawab: Di kantor kecamatan Mustika Jaya untuk pelaksanaan program e-governmentnya terutama dalam hal peraturan mungkin yang saya tau seperti dalam pendaftaran pembuatan KTP secara online masyarakat harus mengikuti peraturan tata cara pendaftarannya dan juga pendaftaran untuk surat-surat yang lainnya”.

7. Jumlah sanksi yang diberikan kepada pihak yang melanggar kebijakan e-government?

Jawab: Yang saya tahu selama ada pelaksanaan e-Government adanya platform yang di sediakan dari kantor Kecamatan Mustika Jaya tempat pengaduan masyarakat untuk masyarakat bisa melaporkan keluhan atau kejanggalan yang ada dalam pelaksanaan e-Government.

8. Jumlah dan kualitas infrastruktur teknologi informasi yang disediakan?

Jawab : Yang saya ketahui tentang infrastruktur di kantor kecamatan mustika jaya, ada beberapa infrastruktur seperti computer terutama di ruangan lobby tapi sayangnya terkadang beberapa computer tersebut tidak di gunakan dari 3 hanya ada 2 yang di gunakan sednagkan yang satunya terkadang tidak digunakan.”

9. Jumlah program pelatihan yang diselenggarakan untuk staf?

Jawab: Dengan semakin banyaknya program pelatihan, kami berharap staf pelayanan e-government akan lebih efisien dan responsif dalam menangani permintaan dan masalah kami. Ini penting untuk meningkatkan pengalaman kami dalam menggunakan layanan pemerintah secara online.

10. Jumlah layanan publik yang disediakan melalui platform e-government?

Jawab: Jumlah layanan yang tersedia melalui platform e-Government 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.

Lampiran 7 : Dokumentasi

