

**PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK (SPBE) PADA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA DALAM MEWUJUDKAN GOOD
GOVERNANCE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Febby Aulya Putri

211010036

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK (SPBE) PADA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA DALAM MEWUJUDKAN GOOD
GOVERNANCE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Febby Aulya Putri
211010036**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Febby Aulya Putri

NPM : 211010036

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:
**“PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK
(SPBE) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM
MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI KOTA BATAM”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka. Apabila ternyata di dalam skripsi ini dibuktikan terdapat unsur-unsur Plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Batam, 21 Juli 2025



Febby Aulya Putri

211010036

**PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK (SPBE) PADA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA DALAM MEWUJUDKAN GOOD
GOVERNANCE DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana**

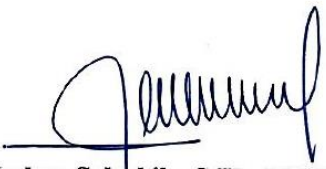
Oleh

Febby Aulya Putri

211010036

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti yang tertera dibawah ini**

Batam , 21 Juli 2025


Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA., CPS
Pembimbing



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam mewujudkan good governance di Kota Batam. SPBE merupakan instrumen penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SPBE di Kota Batam telah mengalami kemajuan, khususnya dalam aspek komunikasi melalui surat resmi, sosialisasi daring, dan grup WhatsApp internal. Namun, komunikasi belum sepenuhnya efektif akibat belum adanya SOP khusus dan penyampaian informasi yang belum terstruktur. Dari sisi sumber daya, keterbatasan SDM khususnya tenaga IT, anggaran yang terbatas, serta tantangan geografis masih menjadi hambatan utama. Pada aspek disposisi, para pelaksana menunjukkan komitmen dan sikap positif, meskipun proses adaptasi dilakukan secara bertahap dan penuh kehati-hatian. Struktur organisasi mendukung implementasi SPBE melalui koordinasi lintas OPD dan kepatuhan terhadap SOP. Secara keseluruhan, penerapan SPBE di Kota Batam belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh faktor anggaran, infrastruktur, kompetensi SDM, serta sosialisasi yang belum maksimal. Temuan ini menunjukkan bahwa penguatan aspek komunikasi, peningkatan kapasitas SDM, dan perbaikan infrastruktur merupakan kunci penting untuk mendorong efektivitas SPBE dalam mendukung prinsip-prinsip good governance di tingkat pemerintah daerah.

Kata Kunci: SPBE, good governance, kebijakan publik, pemerintahan digital, Kota Batam

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) in realizing good governance in Batam City. SPBE serves as a vital instrument in establishing effective, transparent, and accountable government administration. Using a qualitative approach, data were collected through interviews, observations, and document analysis. The findings indicate that the implementation of SPBE in Batam City has shown progress, particularly in the aspect of communication through official letters, online socialization, and internal WhatsApp groups. However, communication remains less effective due to the absence of specific Standard Operating Procedures (SOPs) and the inconsistent and unstructured delivery of information. In terms of resources, the implementation is hindered by the limited availability of human resources, especially IT personnel, insufficient budget, and geographical challenges affecting service stability. Regarding disposition, implementers display a positive attitude and strong commitment, although adaptation is carried out gradually through trials and training, with cautious system launches to maintain quality and regulatory compliance. Organizational structure supports SPBE management through inter-agency coordination and adherence to SOPs. Overall, the implementation of SPBE in Batam City is not yet optimal, mainly due to funding limitations, inadequate infrastructure, lack of specialized personnel, and insufficient socialization. These findings suggest that strengthening communication, improving human resource capacity, and enhancing infrastructure are crucial to advancing the effectiveness of SPBE in supporting good governance principles at the local government level.

Keywords: SPBE, good governance, public policy, digital government, Batam City

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Bismillahirrahmanirrahim, penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai kendala dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan dorongan selama proses penyusunan skripsi ini. Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., CPS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA., CPS., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam dan Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si., selaku Dosen Akademik.

5. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP., Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si., Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA., CPS., Ibu Etika Khairina, S.Sos., M.I.P., dan Bapak Iranda Fitriansyah, S.IP., M.Si., selaku dosen-dosen Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta bimbingannya kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staff Universitas Putera Batam yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung selama proses perkuliahan.
7. Seluruh staf dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis dalam proses penelitian.
8. Seluruh narasumber yang telah meluangkan waktu dan berbagi informasi, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
9. Kepada orang tua tercinta, Bapak Salman dan Ibu Abnel Guswati, terima kasih atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang tak pernah henti. Penulis mencintai kalian selalu.
10. Keluarga besar, khususnya kakak, abang, dan keponakan yang telah memberi kebahagiaan dan semangat tanpa disadari selama masa kuliah.
11. Sahabat-sahabat perkuliahan Indah Yunastri, Yunita Sri Hadiyani, Zurotul Mei Ni'mah, dan teman-teman seperjuangan lainnya, terima kasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang berharga.
12. Kepada Mariyo, yang telah banyak membantu dan menyediakan waktu selama masa perkuliahan. Terima kasih atas segala dukungan yang diberikan, semoga kita bisa terus berjalan menuju cita-cita dan masa depan

yang membanggakan keluarga. Semoga selalu diberi kesehatan dan kelancaran di mana pun berada.

13. Sahabat-sahabat dari masa Mengaji di Al-Muhajirin, SD, SMP, dan rekan kerja yang telah menyempatkan waktu untuk mendukung, menghibur, dan menyemangati di tengah kesibukan masing-masing.
14. Kepada diri sendiri, Febby Aulya Putri, terima kasih karena telah berjuang sejauh ini. Meski banyak rintangan dan keraguan, akhirnya bisa melewati fase penting ini. Semoga ilmu yang didapatkan bisa menjadi bekal hidup dan bermanfaat bagi banyak orang.
15. Terima kasih pula kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala bentuk dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan berupa kritik dan saran demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya di bidang pendidikan, serta dapat dikembangkan lebih lanjut. Semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, serta melimpahkan hidayah dan taufik-Nya. Aamiin.

Batam, 21 Juli 2025



Febby Aulya Putri



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Batasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Kajian Teori.....	16
2.1.1 Implementasi Kebijakan	16
2.1.2 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	22
2.1.2.1 Pengertian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	22
2.1.2.2 Kriteria Implementasi Penerapan SPBE.....	24
2.1.3 Good Governance	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran	37
BAB III MEODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Sifat Penelitian.....	39
3.3 Sumber Data	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5 Metode Analisis Data	43
3.5.1 Reduksi Data.....	43
3.5.2 Penyajian Data.....	44

3.5.3	Penarikan Kesimpulan	44
3.6	Lokasi dan Periode Penelitian.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika	48
4.2	Hasil Penelitian.....	58
4.3	Pembahasan	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		100
5.1	Simpulan	100
5.2	Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....		103
LAMPIRAN		108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1.	Indikator CGI.....	4
Gambar 2. 1	Faktor Keberhasilan Implementasi	20
Gambar 2. 3	Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4. 1	Struktur Dinas Komunikasi dan Informatika.....	53
Gambar 4. 2	Arsitektur SPBE	59
Gambar 4. 3	Peta Rencana SPBE	60
Gambar 4. 4	Rencana dan Anggaran SPBE	60
Gambar 4. 5	Proses Bisnis.....	61
Gambar 4. 6	Data dan Informasi	62
Gambar 4. 7	Infrastruktur SPBE.....	63
Gambar 4. 8	Aplikasi SPBE	64
Gambar 4. 9	Aplikasi Layanan	65
Gambar 4. 10	Sistem Informasi Administrasi SPBE.....	70
Gambar 4. 11	Bimbingan Teknis.....	73
Gambar 4. 12	Kunjungan Diskominfo ke OPD Dinas Pendidikan	80
Gambar 4. 13	Struktur Organisasi Penyelenggaraan E-Government	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 2 Daftar Informan.....	41
Tabel 3. 3 Periode Penelitian.....	46
Tabel 4. 1 Bidang Penyelenggaran E-Goverment	54