

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi yang menjadi ciri utama dari revolusi industri 4.0 telah membawa perubahan signifikan dalam cara kerja pemerintahan. Ketika institusi pemerintahan mulai menerapkan teknologi digital dalam proses administrasi dan pelayanan publik, maka saat itu pula konsep pemerintahan elektronik atau e-government mulai terbentuk. Oleh karena itu, e-government dapat dipahami sebagai strategi modernisasi yang diambil oleh pemerintah sebagai respons terhadap perubahan yang dibawa oleh revolusi industri 4.0 (Taufik, 2023).

Perkembangan pesat di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk dalam pemerintahan. TIK menjadi elemen penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah berinteraksi dengan pemerintah. Selain itu, teknologi ini juga mempermudah komunikasi antar pemerintah pusat dan daerah, serta memberikan keuntungan dalam menciptakan inovasi yang memperkuat struktur birokrasi dan kualitas pelayanan publik. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau E-Government memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih transparan, partisipatif, inovatif, dan akuntabel (Fadhil, 2022).

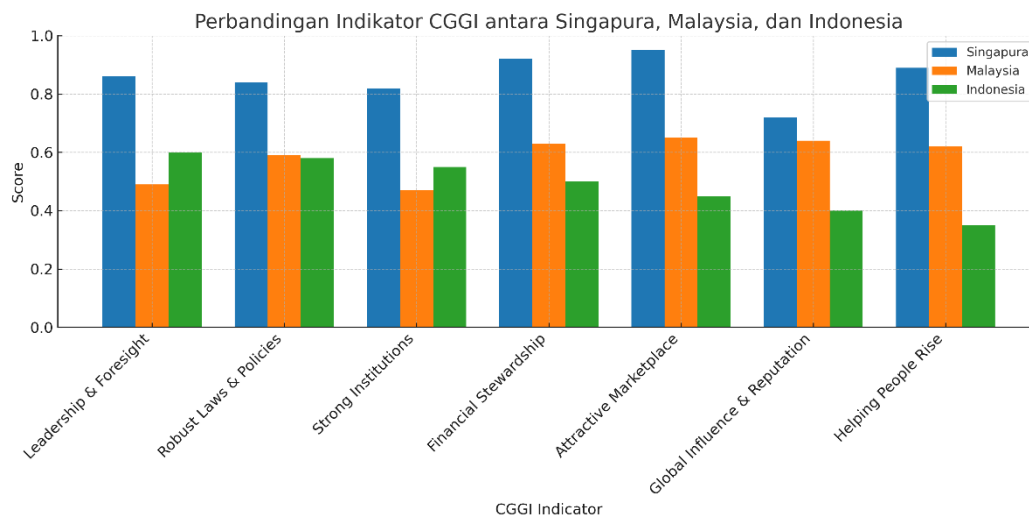
Penggunaan e-government dalam administrasi pemerintahan berperan

penting dalam mewujudkan prinsip-prinsip good governance, yang berfungsi sebagai acuan hukum untuk menciptakan pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel. Implementasi e-government membantu meningkatkan kualitas kinerja pemerintahan, dengan mendorong adanya keterbukaan dalam penyelenggaraan layanan publik (Kurnia , 2017).

Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengatur prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang berhubungan dengan berbagai teori dalam tata kelola pemerintahan. Prinsip pertama adalah efektivitas, yang menekankan pentingnya pemanfaatan SPBE sesuai dengan kebutuhan pengguna, memungkinkan pemerintah daerah untuk memanfaatkan sumber daya SPBE untuk memberikan pelayanan yang tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kedua, prinsip keterpaduan yang mencakup integrasi layanan SPBE yang mempermudah pengguna dalam mengakses pelayanan. Hal ini memungkinkan pemerintah daerah untuk mengintegrasikan sistem SPBE dan menyederhanakan birokrasi dalam memberikan pelayanan publik yang terkoordinasi dengan baik. Prinsip ketiga adalah kesinambungan, di mana konsep SPBE harus terus berkembang secara progresif untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna, sehingga pemerintah daerah dapat menjalankan SPBE secara berkelanjutan, disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat setempat. Prinsip efisiensi, sebagai prinsip keempat, mengharuskan penggunaan SPBE yang tepat sasaran agar pemerintah daerah dapat mengoptimalkan sumber daya yang ada, mengurangi biaya, dan memberikan pelayanan yang efisien,

merata, serta mudah diakses oleh masyarakat. Prinsip kelima adalah akuntabilitas, yang mengharuskan pemerintah daerah bertanggung jawab dalam pelaksanaan SPBE, memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Prinsip keenam, yaitu interoperabilitas, menekankan pentingnya pengoperasian SPBE secara efisien, di mana koordinasi dan kolaborasi antar instansi pemerintah sangat diperlukan untuk meningkatkan produktivitas operasional dan menyederhanakan proses bisnis yang memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan SPBE. Prinsip ketujuh adalah keamanan salah satu elemen krusial dalam pelaksanaan SPBE adalah keamanan informasi, yang menjadi syarat mutlak untuk menjaga kepercayaan publik serta menjamin keberlangsungan layanan digital pemerintah. Dalam Perpres 95 Tahun 2018, aspek keamanan informasi masuk dalam domain tata kelola SPBE dan diatur secara khusus melalui pengelolaan risiko dan penerapan standar keamanan yang komprehensif (Rusdy, 2023).

Regulasi ini menekankan pentingnya penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan digital, seperti keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat. Pentingnya tata kelola pemerintahan yang baik tercermin pula dalam Chandler Good Governance Index (CGGI), yang menilai kapasitas dan efektivitas pemerintahan di berbagai negara berdasarkan tujuh indikator utama: *leadership & foresight, robust laws & policies, strong institutions, financial stewardship, attractive marketplace, global influence & reputation*, dan *helping people rise*.



Gambar 1. 1 Perbandingan Indikator CGI

Sumber data : (*Compare Countries - CGGI*)

Berdasarkan data CGGI terbaru, tiga negara Asia Tenggara yang menarik untuk dibandingkan adalah Singapura, Malaysia, dan Indonesia. Ketiganya mencerminkan spektrum yang luas dalam hal capaian tata kelola pemerintahan di kawasan regional yang sama, yaitu ASEAN. Singapura menempati posisi teratas di kawasan ini, dengan skor yang sangat tinggi pada hampir semua indikator. Beberapa di antaranya termasuk *Leadership & Foresight* (0.86), *Robust Laws & Policies* (0.84), *Strong Institutions* (0.82), *Financial Stewardship* (0.92), dan *Attractive Marketplace* (0.95). Tingginya skor ini mencerminkan sistem pemerintahan yang terstruktur, proaktif, dan sangat efektif dalam mengelola sumber daya serta membangun reputasi global (*Global Influence & Reputation*: 0.72) dan meningkatkan kesejahteraan rakyat (*Helping People Rise*: 0.89). Sementara itu, Malaysia mencatat skor sedang di sebagian besar indikator, menempatkannya pada kategori negara dengan tata kelola pemerintahan yang

relatif stabil. Skor Malaysia antara lain: *Leadership & Foresight* (0.49), *Robust Laws & Policies* (0.59), *Strong Institutions* (0.47), *Financial Stewardship* (0.63), *Attractive Marketplace* (0.65), *Global Influence & Reputation* (0.64), dan *Helping People Rise* (0.62). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun belum sekuat Singapura, Malaysia telah membangun fondasi institusional dan kebijakan yang cukup baik. Indonesia, sebagai negara dengan jumlah penduduk terbesar di kawasan, masih menghadapi berbagai tantangan dalam memperkuat tata kelola pemerintahannya. Skor Indonesia lebih rendah dibanding dua negara tetangganya, di antaranya *Leadership & Foresight* (0.54), *Robust Laws & Policies* (0.60), *Strong Institutions* (0.46), *Financial Stewardship* (0.62), dan *Global Influence & Reputation* (0.45). Meskipun demikian, Indonesia menunjukkan perkembangan positif, terutama dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat (*Helping People Rise*: 0.54) dan menciptakan pasar yang kompetitif (*Attractive Marketplace*: 0.62).

Pemilihan ketiga negara ini bukan tanpa alasan. Pertama, ketiganya merepresentasikan tingkatan capaian tata kelola pemerintahan yang beragam di kawasan Asia Tenggara, dari negara dengan tata kelola sangat baik (Singapura), menengah (Malaysia), hingga negara yang masih dalam proses penguatan tata kelola (Indonesia). Kedua, sebagai negara-negara yang berada dalam satu kawasan regional (ASEAN), ketiganya memiliki kesamaan konteks geografis dan sosial, namun menunjukkan pendekatan kebijakan yang berbeda, sehingga relevan untuk dibandingkan secara komparatif. Ketiga, Singapura dan Malaysia telah lebih dahulu menerapkan praktik pemerintahan digital secara matang dan dapat

menjadi rujukan kebijakan (policy benchmark) bagi Indonesia dalam mengoptimalkan implementasi SPBE sesuai Perpres No. 95 Tahun 2018 (*Compare Countries - CGGI*).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada instansi yang menggunakan SPBE. SPBE bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai aspek pemerintahan dengan menggunakan teknologi untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik, cepat, dan terukur. Inisiatif ini sangat penting, mengingat kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan publik yang dapat diakses dengan mudah dan efisien melalui pemanfaatan teknologi yang tepat guna (Bisma, 2022).

Dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), bahwa dalam mewujudkan suatu proses kerja yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala (Bouty, 2020). Rendahnya capaian kinerja pada akhirnya memberikan dampak langsung terhadap pelaksanaan program-program lain maupun kebijakan yang dirancang untuk mendukung optimalisasi, khususnya dalam penerapan SPBE di lingkungan Pemerintah Kota Batam. Di Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, penerapan SPBE mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah daerah, yang diwujudkan melalui diterbitkannya Peraturan Wali Kota Batam Nomor 67 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan

Pemerintah Kota Batam. Peraturan ini menjadi dasar hukum dalam mengatur tata kelola SPBE secara terpadu, meliputi pengaturan, pengarahan, dan pengendalian dalam penerapan SPBE di seluruh perangkat daerah.

Dalam peraturan yang ditetapkan, penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) harus mengacu pada tujuh prinsip utama, yaitu efisiensi, efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, interoperabilitas, akuntabilitas, dan keamanan. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan penting dalam memastikan bahwa SPBE dapat berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi pelayanan publik. Selain itu, ruang lingkup penyelenggaraan SPBE di Pemerintah Daerah mencakup beberapa aspek penting, seperti tata kelola SPBE, manajemen SPBE, audit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), penyelenggara SPBE, serta pemantauan dan evaluasi SPBE. Untuk mendukung pelaksanaan SPBE yang optimal, Pemerintah Kota Batam juga mengimplementasikan dua jenis aplikasi, yaitu Aplikasi Umum dan Aplikasi Khusus. Aplikasi Umum harus digunakan oleh seluruh perangkat daerah apabila sudah tersedia, sementara Aplikasi Khusus dibangun oleh perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan bidang komunikasi dan informatika, disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing daerah.

Mengacu pada ketentuan yang tercantum dalam Pasal 3 Ayat (1) Huruf b Peraturan Wali Kota Batam Nomor 40 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pelaksanaan SPBE di Pemerintah Kota Batam harus berlandaskan pada dua prinsip utama, yaitu efektivitas dan efisiensi, untuk mencapai hasil yang optimal. Prinsip-prinsip ini dirancang untuk memaksimalkan

pemanfaatan sumber daya yang ada, baik itu sumber daya manusia, teknologi, maupun anggaran, dengan cara yang bijaksana dan terencana. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa penerapan SPBE dapat memenuhi kebutuhan serta karakteristik khusus dari pemerintahan di Kota Batam. Pemerintah Kota Batam melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung dan memastikan implementasi SPBE berjalan dengan baik. Sesuai dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang mengatur prinsip dan pedoman umum penerapan SPBE di seluruh Indonesia, Dinas Komunikasi dan Informatika bertugas untuk mengelola dan mengoordinasikan pelaksanaan SPBE di lingkungan Pemerintah Kota Batam.

Peran Diskominfo semakin diperkuat dengan adanya Peraturan Wali Kota Batam Nomor 40 Tahun 2021 yang khusus mengatur pelaksanaan SPBE di wilayah Kota Batam. Sebagai instansi yang bertanggung jawab, Diskominfo memiliki tugas utama untuk memastikan bahwa setiap kegiatan pemerintahan yang melibatkan teknologi informasi dapat terintegrasi dengan baik, berjalan secara efisien, dan selalu sesuai dengan regulasi yang berlaku. Diskominfo juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa infrastruktur teknologi informasi yang dibutuhkan untuk mendukung SPBE tersedia dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh perangkat daerah di Pemerintah Kota Batam.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah disampaikan oleh Arifin Tahun 2022 Tentang Hambatan-Hambatan Dalam Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Pemerintah Daerah , implementasi layanan SPBE di Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah

menghadapi sejumlah kendala dalam proses pelaksanaannya. Beberapa tantangan utama yang dihadapi antara lain adalah belum adanya kebijakan atau regulasi yang mengatur SPBE secara resmi. Penyusunan rencana induk (masterplan) SPBE, strategi implementasi, serta pedoman pelaksanaan juga belum dilakukan. Selain itu, anggaran untuk penyelenggaraan SPBE masih belum tersedia, sementara keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi juga menjadi hambatan, mengingat banyak pegawai yang tidak memiliki latar belakang di bidang tersebut. Selain itu, infrastruktur layanan SPBE di Kabupaten Maluku Tengah juga belum terdistribusi secara merata (Adu, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Laili Choirunnisa pada tahun 2023 menunjukkan bahwa penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik di Indonesia. Dengan mengurangi hambatan fisik, meningkatkan efisiensi, serta menawarkan manfaat tambahan seperti transparansi dan mendorong partisipasi publik yang lebih aktif, sistem ini mampu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Untuk memaksimalkan manfaat dari SPBE, dibutuhkan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk memperbaiki infrastruktur, meningkatkan literasi digital, serta memastikan perlindungan data yang lebih baik (Choirunnisa, 2023).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Febri Yanto pada tahun 2025 tentang Pengaruh Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Era

Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Kota Pangkal Pinang, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Menunjukkan bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah berhasil meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam administrasi pemerintahan, meskipun masih ada tantangan terkait aspek teknis dan sosial. Perbandingan dengan model e-government di Estonia dan Korea Selatan menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kebijakan yang terintegrasi, serta peningkatan literasi digital. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan implementasi SPBE di Kota Pangkal Pinang, langkah strategis yang perlu diambil adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan penguatan kebijakan digital (Yanto, 2025).

Pada penelitian Madya tahun 2023 tentang *Collaborative Governance* Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik: *Best Practice* Dari Pemerintah Daerah Di Indonesia Timur Dorongan kolaborasi, pemahaman dan tujuan bersama suatu kebijakan menjadi instrumen penting. Serta kunci sukses pelaksanaannya adalah komitmen pimpinan, penilaian SPBE terintegrasi dengan IKU (Indikator Kinerja Utama) di RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah), kolaboratif antar OPD serta budaya *continuous improvement* (Madya, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian Sundari pada tahun 2023 tentang Transformasi SPBE Menuju Smart Governance Berbasis Kecerdasan Buatan Di Sidenreng Rappang, menjelaskan implementasi SPBE dihadapkan pada berbagai tantangan struktural dan teknis, di antaranya keterbatasan integrasi lintas sistem antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), kesenjangan infrastruktur digital di wilayah 3T, keterbatasan kompetensi digital sumber daya manusia aparatur,

lemahnya koordinasi regulasi turunan, serta meningkatnya risiko keamanan dan privasi data konsep smart governance dan good governance, penelitian ini memperlihatkan bahwa penerapan SPBE berbasis AI di Kabupaten Sidenreng Rappang telah sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang akuntabel, transparan, efisien, dan partisipatif, meskipun masih memerlukan penguatan di berbagai aspek agar optimalisasi tata kelola digital dapat tercapai secara berkelanjutan dan adaptif (Sundari, 2023).

Dalam penelitian Adinata tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Batam menjelaskan bahwa meskipun Pemerintah Kota Batam berhasil meraih predikat baik dalam penerapan SPBE, terdapat ketidaksesuaian dengan kinerja sektor utama yang bertanggung jawab, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, yang memiliki peran penting dalam pengelolaan dan penyelenggaraan SPBE. Sektor ini masih tergolong dalam kategori "Sangat Rendah" dalam hal kinerja. Kondisi tersebut secara langsung berdampak pada rendahnya hasil dari kinerja lainnya, serta memengaruhi kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan upaya optimalisasi, terutama dalam hal penerapan SPBE di lingkungan pemerintahan Kota Batam (Adinata, 2024).

Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun penerapan SPBE telah berlangsung, beberapa aspek mendasar dalam tata kelola pemerintahan seperti koordinasi lintas sektor penerapan SPBE, penyediaan data yang berkelanjutan, dan transparansi informasi masih menghadapi hambatan. Meskipun terdapat kecenderungan membaik dari beberapa aspek, penerapan SPBE di Kota

Batam masih memerlukan penguatan serius dalam tata kelola dan manajemen, agar dapat memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas pemerintahan.

Dari kondisi dan keadaan yang demikian penulis merasa perlu melakukan penelitian terhadap permasalahan tersebut dengan judul “ **PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI KOTA BATAM** “

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat dua identifikasi masalah yaitu:

1. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Batam belum sepenuhnya mencapai target tata kelola dan manajemen yang ditetapkan.
2. Penerapan SPBE belum menunjukkan kontribusi yang optimal terhadap terwujudnya prinsip-prinsip *good governance*.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penulis membatasi masalah penelitian ini agar fokus pada inti permasalahannya. Penelitian ini dibatasi pada penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

(SPBE) di Kota Batam yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, dengan penekanan pada aspek tata kelola dan manajemen SPBE dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* di lingkungan Pemerintah Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Batam?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi Penerapan SPBE di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk menganalisis penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Batam dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik.
2. Untuk mengidentifikasi kontribusi penerapan SPBE dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi Pemerintah Kota Batam dalam meningkatkan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam perbaikan tata kelola digital, penguatan koordinasi antarinstansi, dan optimalisasi layanan publik berbasis elektronik. Dengan demikian, diharapkan penerapan SPBE dapat mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi birokrasi dalam mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kota Batam.

B. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya, khususnya dalam bidang ilmu administrasi negara yang berkaitan dengan tata kelola dan perubahan organisasi, dengan memberikan dasar teoritis baru dalam implementasi SPBE. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi pemerintah dalam meningkatkan pemahaman terhadap konsep dan teori SPBE yang dapat diterapkan untuk mendukung perumusan dan perbaikan kebijakan serta sistem pemerintahan. Bagi masyarakat, penelitian ini turut membantu memperkuat kesadaran akan pentingnya transformasi digital dalam pemerintahan guna mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel sebagai bagian dari implementasi *good governance*.