

**PERAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS
INFORMASI PUBLIK OLEH PEMERINTAH KOTA BANJARBARU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana (S-1) Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Naufan Firdaus

2110413310044



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PERAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS INFORMASI PUBLIK OLEH PEMERINTAHAN KOTA BANJARBARU

- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Naufan Firdaus NIM : 2110413310044
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai (A) dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 04 Maret 2026
- C. Tim Penguji:

- a. Ketua
Farah Qubayla, S.IP., Mps
NIP. 199012202019032015 (.....)
- b. Sekretaris
Budi Kristanto, S.IP., M.Si. P.hD
NIP. 197909022003121001 (.....)
- c. Anggota
Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si
NIP. 197105301998021001 (.....)

Banjarmasin, Juli 2026
Ketua Pembimbing

Farah Qubayla, S.IP., Mps
NIP. 199012202019032015

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN PEMERINTAHAN
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si
Telepon +(0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 04 bulan Maret tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 17/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 03 Maret 2026 untuk menguji Skripsi :

Nama : Muhammad Naufan Firdaus
NIM : 2210413310044
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Peran *E-Government* Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Informasi Publik di Pemerintahan Kota Banjarbaru
Tempat Ujian : Ruang Sidang 2 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 11.00 Wita – Selesai
Nilai : 82 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 04 Maret 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Naufan Firdaus

1. Ketua : Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S
()
2. Sekretaris : Budi Kristanto, S.I.P., M.Si., Ph.D
()
3. Anggota : Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
Ketua Jurusan Pemerintahan
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abulrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

ABSTRAK

Muhammad Naufan Firdaus. 2110413310044. 2025. *Peran E-government Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Informasi Publik Oleh Pemerintah Kota Banjarbaru*. Dibimbing oleh Farah Qubayla.

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran *e-government* dalam meningkatkan aksesibilitas informasi publik oleh Pemerintah Kota Banjarbaru serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi terhadap portal banjarbarukota.go.id dan layanan digital yang terhubung, serta dokumentasi kebijakan dan arsip digital. Teori Peran Bruce J. Biddle digunakan sebagai kerangka konseptual untuk memahami ekspektasi peran, pelaksanaan perilaku peran, dan kinerja peran Pemerintah Kota Banjarbaru. Kerangka tersebut dikontekstualisasikan melalui prinsip *good governance* dan konsep *e-government*, serta diperkuat oleh *digital governance*, SPBE, pelayanan publik, keterbukaan informasi publik, dan perlindungan data pribadi.

Melalui sintesis tersebut, kinerja peran pemerintah dianalisis berdasarkan enam aspek, yaitu tersedianya informasi yang lengkap dan relevan; kemudahan akses informasi tanpa hambatan waktu dan tempat; terbukanya data tanpa proses birokrasi yang menghambat; pembaruan informasi yang menjamin validitas data; keterlibatan masyarakat melalui forum konsultatif atau umpan balik digital; serta perlindungan atas keamanan dan privasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Banjarbaru telah menjalankan peran informatif dan pelayanan melalui penyediaan informasi, akses daring, pembaruan konten, kanal pengaduan, dan pengamanan teknis dasar. Namun, kinerja peran tersebut belum optimal karena relevansi informasi belum merata, standar pembaruan belum seragam, ruang konsultasi digital masih terbatas, sosialisasi belum menjangkau seluruh kelompok, dan tata kelola privasi perlu diperkuat.

Kata Kunci: Teori Peran, *E-government*, *Good Governance*, SPBE, Aksesibilitas Informasi Publik.

ABSTRACT

Muhammad Naufan Firdaus. 2110413310044. 2025. The Role of E-government in Improving Public Information Accessibility by the Banjarbaru City Government. Supervised by Farah Qubayla.

This study analyses the *role* of *e-government* in improving public information accessibility in the Banjarbaru City Government and identifies the supporting and inhibiting factors. It employs a qualitative case-study design using interviews, observation of the banjarbarukota.go.id portal and connected digital services, and policy and digital-record documentation. Bruce J. Biddle's *Role Theory* is used as the conceptual framework for examining government *role expectations*, *role enactment*, and *role performance*. The framework is contextualised through *good governance* and *e-government*, supported by *digital governance*, Indonesia's Electronic-Based Government System (SPBE), public service, public information disclosure, and personal-data protection.

Through this synthesis, government *role performance* is assessed through six aspects: the availability of complete and relevant information; ease of access without time and place constraints; open access to data without obstructive bureaucracy; information updates that ensure data validity; public involvement through digital consultation or *feedback*; and the protection of data security and privacy. The findings show that the Banjarbaru City Government has enacted informative and service *roles* through information provision, *online* access, content updates, complaint channels, and basic technical safeguards. Nevertheless, its *role performance* remains suboptimal due to uneven information relevance, non-uniform update standards, limited digital consultation, incomplete public outreach, and privacy-governance gaps.

Keywords: *Role Theory*, *E-government*, *Good Governance*, SPBE, Public Information Accessibility.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridhonya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah *Peran E-government Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Informasi Publik Di Pemerintah Kota Banjarbaru*.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan, baik secara moril maupun materil, dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat sekaligus dosen penasihat akademik.
4. Ibu Farah Qubayla, S.IP, M.P.S, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan masukan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Budi Kristanto, S.IP., M.Si. PhD dan Dr. Gazali Rahman, S.Sos.,M.Si. selaku Dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak membantu dalam bidang akademik maupun administratif.
7. Yulia Herlina S. Ak yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dari awal perkuliahan. Telah mendukung, memberikan semangat, dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi ilmiah yang berarti bagi semua pihak yang membacanya.

Banjarmasin, 2026

Peneliti,

Muhammad Naufan Firdaus

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan	11
2.3 Landasan Konseptual	14
2.3.1 Teori Peran Bruce J. Biddle	14
2.3.2 <i>Governance</i> dan <i>Good Governance</i>	15
2.3.3 <i>Digital Governance</i> dan <i>E-Government</i>	16
2.3.4 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	18
2.3.5 Fungsi Pelayanan Publik Digital.....	18
2.3.6 Keterbukaan dan Aksesibilitas Informasi Publik.....	19
2.3.7 Hubungan Pemerintah–Masyarakat dalam Pemerintahan Digital	20

2.4 Kerangka Konseptual Terintegrasi	21
2.4.1 Derivasi Enam Aspek Analisis.....	22
2.5 Sintesis Teoritis	24
2.6 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Tipe Penelitian.....	27
3.3 Instrumen Penelitian.....	28
3.4 Sumber Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	29
3.7 Analisis Data	30
3.8 Lokasi Penelitian.....	32
3.9 Informan Penelitian.....	32
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	34
4.1 Kota Banjarbaru	34
4.1.2 Sejarah Kota Banjarbaru	34
4.1.3 Letak Geografis dan Iklim	36
4.1.4 Luas Wilayah.....	37
4.1.5 Penduduk.....	39
4.1.6 Keadaan Sosial	40
4.1.7 Sarana dan Prasarana.....	41
4.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Banjarbaru	44
4.2.1 Gambaran Umum Diskominfo Kota Banjarbaru	44
4.2.2 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Banjarbaru.....	45
BAB V	48
HASIL PENELITIAN.....	48
5.1 Hasil Penelitian	48

5.1.1 Tersedianya Informasi yang Lengkap dan Relevan	49
5.1.2 Kemudahan Akses Informasi tanpa Hambatan Waktu dan Tempat	57
5.1.3 Terbukanya Data tanpa Proses Birokrasi yang Menghambat	63
5.1.4 Pembaruan Informasi yang Menjamin Validitas Data	69
5.1.5 Keterlibatan Masyarakat melalui Forum Konsultatif atau Umpan Balik Digital	76
5.1.6 Perlindungan atas Keamanan dan Privasi Data	82
5.2 Pembahasan	89
5.2.1 Tersedianya Informasi yang Lengkap dan Relevan	89
5.2.2 Kemudahan Akses Informasi tanpa Hambatan Waktu dan Tempat	91
5.2.3 Terbukanya Data tanpa Proses Birokrasi yang Menghambat	92
5.2.4 Pembaruan Informasi yang Menjamin Validitas Data	93
5.2.5 Keterlibatan Masyarakat melalui Forum Konsultatif atau Umpan Balik Digital	95
5.2.6 Perlindungan atas Keamanan dan Privasi Data	96
BAB VI	98
PENUTUP	98
6.1 Kesimpulan	98
6.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN I	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Kota Banjarbaru	34
Gambar 4.2 Luas Wilayah Kota Banjarbaru	37
Gambar 4.3 Sarana dan Prasarana Kota Banjarbaru.....	42
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Banjarbaru.....	47
Gambar 5.1 Menu Profil Pemerintah Kota Banjarbaru dan Profil Pimpinan Kota Banjarbaru	50
Gambar 5.2 Contoh Informasi yang Dipublikasikan	52
Gambar 5.3 Tampilan Laporan Kinerja Pemerintah	53
Gambar 5.4 Informasi yang Diperbarui	56
Gambar 5.5 Konten Berita Terbaru dari Media Center.....	71
Gambar 5.6 Menu LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) pada Website	78
Gambar 5.7 Isi Layanan LAPOR	78
Gambar 5.8 Contoh Podcast BjbTalks	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kependudukan.....	39
Tabel 4.2 Keadaan Sosial	41

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
-----------------------------------	----