

ABSTRAK

Fika Nurul Fadillah. Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Mewujudkan Layanan Publik Terintegrasi Di Kota Makassar (di bimbing oleh Rudi Hardi dan bapak Nursaleh Hartaman)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam mewujudkan layanan publik terintegrasi di Kota Makassar. Meskipun Kota Makassar memperoleh predikat *Sangat Baik* dalam penilaian Indeks SPBE tahun 2024, capaian tersebut belum sepenuhnya mencerminkan efektivitas pelaksanaan kebijakan pada layanan publik yang terintegrasi lintas organisasi perangkat daerah (OPD). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian kebijakan dan praktik implementasi di lapangan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan kerangka *Normalization Process Theory* (NPT) yang meliputi aspek kepemimpinan, informasi, pemberdayaan, dan keterlibatan pengguna layanan. Fokus penelitian dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar sebagai instansi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan SPBE di DPMPTSP Kota Makassar telah mendukung terwujudnya layanan publik terintegrasi melalui pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital dan integrasi data antarinstansi. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti belum optimalnya koordinasi lintas OPD, keterbatasan interoperabilitas sistem, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kepemimpinan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi integrasi sistem dan literasi digital masyarakat agar tujuan SPBE dapat tercapai secara efektif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, implementasi kebijakan, layanan publik terintegrasi.

ABSTRACT

Fika Nurul Fadillah. Implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) Policy in Realizing Integrated Public Services in Makassar City (supervised by Rudi Hardi and Nursaleh Hartaman).

This study aims to examine the implementation of the Electronic-Based Government System (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik/SPBE) policy in realizing integrated public services in Makassar City. Although Makassar City achieved an Excellent rating in the 2024 SPBE Index assessment, this achievement does not fully reflect the effectiveness of policy implementation in delivering integrated public services across regional government agencies. This condition indicates a gap between policy performance indicators and the actual practice of public service integration.

This research employs a qualitative approach using interviews, observations, and documentation as data collection techniques. Data analysis is conducted based on the Normalization Process Theory (NPT), which emphasizes four key dimensions: leadership, information, empowerment, and service user involvement. The research focuses on the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Makassar City as an institution that directly interacts with the public.

The findings reveal that the implementation of the SPBE policy at DPMPTSP Makassar City has contributed to the development of integrated public services through the utilization of digital service systems and inter-agency data integration. However, several challenges remain, including limited cross-agency coordination, insufficient system interoperability, and the low level of digital literacy among certain segments of society. Therefore, strengthening leadership, enhancing human resource capacity, optimizing system integration, and expanding digital literacy are essential to ensure the effective and sustainable implementation of SPBE in improving public service quality in Makassar City.

Keywords: *Electronic-Based Government System, policy implementation, integrated public services.*