

**ANALISIS MODEL *DIGITAL GOVERNANCE* MELALUI E-SAMSAT KEPRI DI UPTD SAMSAT TANJUNG BATU
KABUPATEN KARIMUN KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI



OLEH :

AMANDA MEYZA

2205020061

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNG PINANG

2026

**ANALISIS MODEL *DIGITAL GOVERNANCE* MELALUI E-SAMSAT KEPRI DI UPTD SAMSAT TANJUNG BATU
KABUPATEN KARIMUN KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperolah Gelar Kesarjanaan



OLEH :

AMANDA MEYZA

2205020061

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNG PINANG

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

Moto

“Libatkan Allah dalam Segala Urusan, Agar yang Berat Menjadi Ringan, dan yang Sulit Menjadi Mudah”

“it will pass”

Tiada ketikan yang paling berarti dalam mengetik skripsi ini kecuali lembar persembahan. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua saya tercinta, Ayahku Yusnizan Yusuf, Ibuku Almh Endang Sri Rezeki serta ucuku Lidya Yusuf dan Atokku M.Yusuf atas kepercayaan, pengorbanan dan perjuangannya dalam melangitkan doa setiap langkahku untuk menuju saat ini. Terima kasih kepada yang terkasih Kakakku Deyvia Ashya dan Abangku Yuanda Aidil Syahputra yang sigap memberi bahu dan telinga serta dukungan dalam setiap keluh kesahku.

(Amanda Meyza)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amanda Meyza
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020061
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Analisis Model *Digital Governance*
Melalui E-Samsat Kepri di UPTD
Samsat Tanjung Batu Kabupaten
Karimun Kepulauan Riau

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihaklain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Amanda Meyza
NIM. 2205020061

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Amanda Meyza
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020061
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : "Analisis Model Digital Governance Melalui E-Samsat Kepri di UPTD Samsat Tanjung Batu Kabupaten Karimun Kepulauan Riau"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 22 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA. Ketua (.....)
NIP/NIDN. 198307022014041002
2. Dr. Alfiandri, S.Sos., M.Si. Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN. 198008182015041002
3. Chaereyranba Sholeh, S.A.P., M.A.P. Anggota 2 (.....)
NIP/NIDN. 19921102202012003
4. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si. Anggota 3 (.....)
NIP/NIDN. 0016038702
5. Dedy Afrizal, S.Sos., M.Si., Ph.D, Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 198605262025061001



Disahkan Oleh:

Dekan,

Dr. Saiful Huzan Riyadi, S. Sos., IMAS.

NIP. 198207072015041002

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN

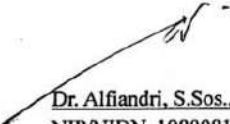
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Amanda Meyza
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020061
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Usulan Penelitian : Analisis Model Digital Governance Melalui E-Samsat Kepri di
UPTD Samsat Tanjung Batu Kabupaten Karimun Kepulauan
Riau

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 1 Juli 2026
Pembimbing Utama,


Dr. Alfiandri, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN. 198008182015041002

Menyetujui, tanggal: 1 Juli 2026
Pembimbing Pendamping,


Chaereyanba Sholeh, S.A.P., M.A.P.
NIP/NIDN. 19921102202012003

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara


Reza Genghah, S.Si., M.A.B
NIP/NIDN. 199706182024061002

KATA PENGANTAR

Puji Syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Model *Digital Governance* Melalui E-Samsat Di UPTD Samsat Tanjung Batu Kabupaten Karimun Kepulauan Riau”**. Skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Skripsi ini dapat penulis selesaikan berkat bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengenyam pendidikan tinggi Strata 1 (S1) di Perguruan Tinggi.
2. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang memberikan pengembangan dan peningkatan mutu di tingkat pelayanan dan fasilitas fakultas.
3. Bapak Imam Yudhi Prastya, S.IP.,MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Kajian Film, Televisi, dan Media. Serta Bapak/Ibu Dosen yang telah banyak memberikan sumbangsih ilmunya kepada peneliti

sejak masa awal perkuliahan.

4. Bapak Reza Gemilang, S.Si., M.A.B, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang senantiasa selalu memberikan motivasi, dukungan, dan bimbingan.
5. Bapak Dr. Alfandri, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan, arahan, membimbing serta membantu dari awal menulis usulan penelitian hingga menjadi skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Kesarjanaan sehingga mendapat gelar sarjana.
6. Bapak Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P. selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan, arahan, membimbing serta membantu dari awal menulis usulan penelitian hingga menjadi skripsi ini juga telah memberikan arahan dalam hal kepenulisan dan metode penelitian dalam hasil penelitian sehingga mendapat gelar sarjana.
7. Bapak Imam Yudhi Prastya, S.IP.,MPA, selaku ketua penguji yang juga telah memberikan masukan, arahan, membimbing serta membantu mengevaluasi skripsi ini agar menjadi lebih baik.
8. Bapak/Ibu Dosen yang telah banyak memberikan sumbangsih ilmunya kepada peneliti serta seluruh staff pegawai tata usaha di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan pelayanan yang cepat dan mudah kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

9. Cinta pertama dan penyemangatku yang masih ada di dunia ini, Ayahnda Yusnizan Yusuf terima kasih telah menjadi penyemangat penulis untuk menempuh pendidikan tinggi, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan seperti penulis saat ini, namun dengan doa dan semangat beliau yang membuat anak ketiganya ini berhasil menempuh pendidikan sehingga sarjana, tetap menjadi ayah yang kuat dan sehat sehingga penulis bisa memberikan imbalan yang tak akan ada habisnya.
10. Ibuku tercinta sebagai pintu surgaku Almh Endang Sri Rejeki yang kini sudah di surga, meskipun penulis hanya sempat kebersamaimu selama dua bulan pertama di kehidupanku, namun kasih sayangmu selalu hidup dalam doa, cerita dan kerinduan ini. terima kasih telah menjadi panutan untuk penulis meskipun ragamu tak lagi bisa penulis dekap, terima kasih telah memberikan penulis kehidupan meski waktu tak mengizinkan kita tumbuh bersama. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, ampunan, dan menempatkan ibu di tempat terindah disisi nya.
11. Ucuku Lidia dan Atokku Yusuf yang paling berharga dihidupku, yang menggantikan peran orang tua penulis, yang tiada henti memenuhi rasa kasih sayang seperti anak sendiri dan memperjuangkan segalanya untuk penulis mendapatkan hidup dan pendidikan yang layak, terima kasih karna telah memilih untuk merawat penulis dengan penuh cinta dari langkah pertama hingga penulis bisa berlari saat ini, terima kasih untuk segala doa yang dilantikan untuk keselamatan hidup ini. Semoga doa ucu dan atok tidak putus untuk penulis berikan dunia kepada ucu dan atok sebagai duniaku.

12. Kakak tercinta Deyvia Ashya dan Abang terhebat Yuanda Aidil Syahputra, terimakasih karna telah menjadi peran yang sangat berharga dalam proses perkuliahan ini, yang selalu siap memberikan dukungan fisik dan mental penulis agar lebih kuat, selalu meyakinkan bahwa penulis lebih hebat dari kakak dan abang, yang bekerja keras agar penulis bisa merasakan kenyamanan dalam perkuliahan ini, terima kasih telah memilih penulis sebagai bagian dari darah daging kakak dan abang, semoga Allah SWT memanjangkan umur kakak dan abang agar penulis bisa memberikan hal yang lebih dari kakak dan abang berikan.
13. Sahabat saya Muhammad Tirta Yuda Septiandy yang berarti dalam hidup penulis, terimakasih untuk yang tidak sedarah namun selalu memberikan perhatian yang begitu tulus, setia mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan, dan mengusahakan membantu dalam bentuk apapun diperjalanan yang tidak mudah ini. Segala kebaikan dan pengorbanan mu akan menjadi bagian yang tidak akan penulis lupakan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Yuda lebih dari yang diberikan kepada penulis berlipat ganda.
14. Penulis juga mengucapkan Terima kasih untuk sahabat terbaik penulis dari kecil hingga berada dibangku perkuliahan ini Sri kesuma dewi, Safitri Destiarani, dan Nurlia Azari. Juga untuk sahabat kuliah Nabila Salshabilla dan Sarina yang selalu siap mendengar dan memberi solusi dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas kebersamaan, doa, candaan dan dukungan yang membuat penulis kuat, semoga persahabatan ini akan terus berjalan hingga di masa yang akan datang.

15. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri ini yang selama ini diam diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan dengan impian yang tinggi namun sulit ditebak isi pikiran dan hati. Terima Kasih kepada penulis skripsi ini, Amanda Meyza. Anak bungsu yang sedang beranjak usia 22 tahun. Terima kasih telah turut hadir didunia ini, mampu bertahan sejauh ini, dan melewati tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih telah menjadi dirimu sendiri, dan atas semua pencapaian yang tak selalu dirayakan orang lain. Aku berdoa, semoga langkah kecil dari kakimu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang orang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.

Tanjungpinang, 23 Juli 2026




Penulis

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Amanda Meyza
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020061
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (NonExclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Model *Digital Governance* Melalui E-Samsat Kepri Di UPTD Samsat Tanjung Batu Kabupaten Karimun Kepulauan Riau”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Dengan pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada Tanggal : 2026



Amanda Meyza
Nim : 2205020061

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II	17
KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1 Tinjauan Pustaka	17
2.1.1 Research Gap	22
2.1.2 Pelayanan Publik Era Digital	23
2.1.3 <i>Digital Governance</i> dalam Pemerintahan Daerah.....	24
2.1.4 E-Samsat Sebagai Inovasi Pelayanan Publik	25
2.2 Kerangka Teori	26
2.2.1 Teori Governansi Digital Heeks dan West	27
2.2.2 Teori Perspektif Darrell M. West	28

2.2.3 Pendekatan E-Government (Layne & Lee).....	29
2.2.4 Digital Era Governance – Patrick Dunleavy	30
2.2.5 New Public Governance – Stephen P. Osborne	30
2.2.6 Interpretive <i>Digital Governance</i> – Mark Bevir.....	30
2.2.7 Perbandingan Pendekatan Teori <i>Digital Governance</i>	31
2.2.8 Kerangka Analisis Penelitian	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Definisi Konsep.....	33
2.4.1 <i>Digital Governance (Digital Governance)</i>	33
2.4.2 Pelayanan Publik di Era Digital	34
2.4.3 E-Governance (Tata Kelola)	35
2.4.4 E-Samsat (Sistem Manunggal Satu Atap Elektronik)	35
2.4.5 <i>Digital Governance</i> dalam Pemerintahan Daerah.....	36
2.4.6 Keterlibatan Masyarakat dalam Transformasi Digital	36
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	39
3.2.1 Objek Penelitian.....	39
3.2.2 Lokasi Penelitian.....	39
3.3 Fokus Penelitian.....	40
3.4 Sumber Data.....	41
3.4.1 Data Primer	42
3.4.2 Data Sekunder	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1 Wawancara Mendalam (In-depth Interview).....	42
3.5.2 Observasi Lapangan.....	43
3.5.3 Dokumentasi	43
3.6 Informan Penelitian.....	44
3.7 Teknik Analisis Data	45
3.7.1 Reduksi Data (Data Display)	45
3.7.2 Penyajian Data (Data Display).....	46

3.7.3 Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)	46
3.8 Triangulasi Data	47
3.9 Validasi data	50
3.10 Konsiderasi Etik	50
3.11 Coding	51
3.12 Jadwal Penelitian.....	56
BAB IV	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	57
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	57
4.1.2 Deskripsi Lokasi Penelitian	64
4.2 Hasil Penelitian	72
4.2.1 Manfaat penggunaan aplikasi E-Samsat Kepri	74
4.2.2 Kendala dalam menggunakan Aplikasi E-Samsat Kepri	81
4.2.3 Literasi Digital Masyarakat.....	90
4.2.4 Persepsi Masyarakat.....	97
4.2.5 Peran dan Koordinasi	103
4.2.6 Upaya Perbaikan	114
4.3 Model <i>Digital Governance</i> Melalui E-Samsat Kepri Di UPTD Samsat Tanjung Batu Kabupaten Karimun Kepulauan Riau.....	121
4.4 Refleksi Teoritis	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	128
4.4 Kesimpulan	128
4.5 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN.....	135
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	179

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	33
Gambar 3. 1 Cara melakukan triangulasi sumber	49
Gambar 3. 2 Cara melakukan triangulasi teknik	49
Gambar 4. 1 Mengunduh aplikasi E-samsat kepri	58
Gambar 4. 2 Login aplikasi E-Samsat Kepri	59
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Samsat Tanjung Batu Kota	72
Gambar 4. 4 Project Map	75
Gambar 4. 5 Word Cloud	77
Gambar 4. 6 Project Map	79
Gambar 4. 7 Project Map	82
Gambar 4. 8 Word Cloud	85
Gambar 4. 9 Project Map	91
Gambar 4. 10 Word Cloud	94
Gambar 4. 11 Project Map	98
Gambar 4. 12 Word Cloud	101
Gambar 4. 13 Project Map	104
Gambar 4. 14 Word Cloud	107
Gambar 4. 15 Project Map	109
Gambar 4. 16 Project Map	115
Gambar 4. 17 Word Cloud	117
Gambar 4. 18 Model Digital Governance	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 jumlah kendaraan	6
Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan	8
Tabel 1. 3 Pengguna E-Samsat.....	9
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	18
Tabel 2. 2 Kerangka analisis penelitian.....	32
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	44
Tabel 3. 2 Jadwa penelitian	56
Tabel 4. 1 Frekuensi kata dari informan.....	76
Tabel 4. 2 Frekuensi kata dari informan.....	83
Tabel 4. 3 Frekuensi kata dari informan.....	92
Tabel 4. 4 Frekuensi kata dari informan.....	99
Tabel 4. 5 Frekuensi kata dari informan.....	105
Tabel 4. 6 Frekuensi kata dari informan.....	116



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	135
Lampiran 2 Hasil Coding Olah Data NVivo 14	138
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	140
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas	163
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Dari Instansi	164
Lampiran 6 Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian	165
Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	166
Lampiran 8 Surat Keputusan Penetapan Dosen Penguji Usulan Penelitian	170
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara	172
Lampiran 10 Konsultasi Skripsi.....	177

