NATALIA R. FIRALIN, ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK, 2026
ANALISIS PRINSIP E-GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA ORO ORO OMBO KECAMATAN BATU KOTA BATU

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP
Dosen Pembimbing Pendamping : M.N.Romi A.S,S.H.,M.Kn

RINGKASAN

Penerapan e-governance dalam pelayanan publik di Kantor Desa Oro-Oro Ombo secara umum telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung berbagai aktivitas administrasi pemerintahan desa. Penggunaan teknologi tersebut mencakup pengelolaan data, penyimpanan arsip, serta penyampaian informasi kepada masyarakat, yang pada akhirnya memberikan dampak positif berupa peningkatan efisiensi kerja, percepatan proses pelayanan, serta peningkatan transparansi dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Selain itu, penerapan prinsip-prinsip dasar e-governance seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi masyarakat telah mulai diterapkan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik, meskipun dalam pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan penyempurnaan, terutama dalam hal konsistensi penerapan serta pemerataan akses layanan digital kepada seluruh lapisan masyarakat.

Di sisi lain, keberhasilan penerapan e-governance di Desa Oro-Oro Ombo tidak terlepas dari adanya komitmen pemerintah desa dalam mengadopsi teknologi digital sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang cukup signifikan, di antaranya keterbatasan infrastruktur teknologi yang belum memadai, rendahnya tingkat kompetensi sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi informasi, serta masih minimnya literasi digital di kalangan masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pelayanan publik masih dilakukan secara manual dan belum sepenuhnya memanfaatkan sistem digital yang tersedia. Oleh karena itu, meskipun penerapan e-governance telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, pelaksanaannya masih perlu terus dioptimalkan agar tujuan untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dapat tercapai secara maksimal dan berkelanjutan.

Kata kunci: *e-governance*, kualitas pelayanan, pelayanan publik, pemerintah desa, teknologi informasi.

NATALIA R. FIRALIN, SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE, 2026
ANALYSIS OF E-GOVERNANCE PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICE DELIVERY AT THE ORO-ORO OMBO VILLAGE OFFICE, BATU DISTRICT, BATU CITY

Supervisor : Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP
Co Supervisor : M.N.Romi A.S,S.H.,M.Kn

SUMMARY

he implementation of e-governance in public services at the Oro-Oro Ombo Village Office has generally shown positive progress, particularly in the use of information technology to support administrative activities. This includes data management, document archiving, and the dissemination of information to the community, which collectively contribute to improved efficiency, faster service delivery, enhanced transparency, and easier public access to services. Furthermore, fundamental principles of e-governance, such as transparency, accountability, effectiveness, and community participation, have begun to be applied by the village government. However, their implementation is not yet fully optimal and still requires further improvement, especially in terms of consistency and equal access to digital services across all segments of society.

On the other hand, the progress of e-governance in Oro-Oro Ombo Village is supported by the commitment of the local government to adopt digital technology as a means of improving public service quality. Despite this, several challenges remain, including limited technological infrastructure, insufficient human resource capacity in information technology, and low levels of digital literacy among community members. These obstacles result in some public services still being carried out manually and not fully utilizing the available digital systems. Therefore, although e-governance has contributed positively to enhancing the quality of public services, its implementation still needs to be further optimized to achieve more effective, efficient, transparent, and accountable governance in a sustainable manner.

Keywords: e-governance, service quality, public services, village government, information technology.