Natalia Ratmaya Firalin_2022210032

by UNITRI Press

Submission date: 18-May-2026 05:39PM (UTC+0900)
Submission ID: 2933467358
File name: Natalia_Ratmaya_Firalin_2022210032.docx (1.79M)
Word count: 1999
Character count: 14290

ANALISIS PRINSIP *E-GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK

[redacted]

SKRIPSI



OLEH

NATALIA RATMAYA FIRALIN

2022210032

[redacted]

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2026

Implementasi e-governance di pelayanan publik oleh Kantor Desa Oro-Oro Ombo secara umum menunjukkan kemajuan yang cukup baik, terutama dalam penggunaan teknologi informasi untuk mendukung berbagai kegiatan administrasi pemerintahan desa seperti manajemen data, penyimpanan arsip, dan penyampaian informasi publik. Peningkatan produktivitas, prosedur pelayanan yang lebih cepat, dan akses publik yang lebih luas terhadap informasi merupakan manfaat dari situasi ini. Implementasi konsep e-governance seperti keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, dan keterlibatan publik telah dimulai, tetapi masih belum optimal karena adanya masalah terkait akses yang adil terhadap layanan digital dan penerapan yang seragam. Namun, terlepas dari sejumlah tantangan, termasuk infrastruktur melek teknologi informasi, upaya pemerintah desa mengimplementasikan teknologi digital menunjukkan komitmen yang kuat untuk meningkatkan standar pelayanan publik. Akibatnya, beberapa layanan masih diberikan secara manual. Oleh karena itu, meskipun e-governance telah memberikan kontribusi positif, masih perlu dikembangkan lebih lanjut agar pelayanan publik dapat berfungsi lebih efektif, efisien, terbuka, dan berkelanjutan.

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

E-Governance,[8] [redacted] mendukung kebutuhan publik sekaligus meningkatkan kinerja internal agar layanan menjadi lebih efisien dan efektif (Indrayani, 2020). Sistem pemerintahan telah mengalami perubahan signifikan sebagai akibat dari pertumbuhan pesat teknologi informasi, terutama dalam cara layanan dan administrasi administratif kini beralih ke platform digital. Melalui penggunaan komputer dan teknologi berbasis web, berbagai masalah pemerintahan dapat ditangani lebih cepat karena pemrosesan dan penyebaran informasi tidak lagi dibatasi oleh jarak atau waktu. Dalam praktiknya, e-governance memungkinkan layanan publik dan proses administrasi dilakukan secara lebih terbuka dan mudah diakses oleh publik, sehingga mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih transparan, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Sistem pemerintahan elektronik mencakup berbagai layanan digital yang bertujuan untuk membuat layanan pemerintah lebih mudah diakses oleh masyarakat umum, termasuk aplikasi seluler, portal layanan publik daring, dan sistem informasi desa. Manfaat utama sistem ini meliputi manajemen data yang efektif, prosedur layanan yang lebih cepat, dan akses informasi yang mudah tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah secara fisik (Choirunnisa dkk., 2023). Melalui penggunaan teknologi, warga dapat dengan mudah menangani berbagai kebutuhan

administratif menggunakan perangkat digital mereka, mempercepat dan meningkatkan kenyamanan prosedur layanan. Selain itu, penerapan sistem ini mendorong layanan publik yang lebih baik dan keterbukaan informasi yang lebih besar, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah (Mardiana & Alauddin, 2022).

Penerapan e-Government, atau pemerintahan elektronik, merupakan salah satu reaksi terhadap kemajuan teknologi informasi. Ini [redacted] standar, efektivitas, efisiensi, [redacted] transparansi pelayanan publik (Indrayani, 2020). [redacted] atau jarak [redacted] informasi dan layanan yang mereka butuhkan berkat implementasi ini, yang memungkinkan sejumlah prosedur administrasi dan pelayanan publik dilakukan secara daring. Bahkan, sejumlah daerah telah mulai menciptakan sistem digital sesuai dengan kemampuan mereka. Misalnya, digitalisasi pemerintahan sedang diterapkan di Kota Batu, destinasi wisata populer di Jawa Timur, untuk mendukung industri pariwisata sekaligus memampingkan administrasi desa. Ini termasuk mengelola pelayanan publik [redacted] kepada wisatawan.

Regulasi nasional yang mengatur penggunaan teknologi digital dalam administrasi pemerintahan juga membantu pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia. Regulasi ini menyoroti betapa pentingnya penggunaan teknologi elektronik untuk meningkatkan keterbukaan informasi, meningkatkan efisiensi birokrasi, dan membuat layanan publik lebih mudah

diakses. Pemerintah bertujuan untuk mendorong layanan yang lebih cepat, lebih transparan, dan lebih mudah diakses dengan mengurangi prosedur administrasi yang rumit melalui integrasi sistem digital. Selain itu, penggunaan platform online dimaksudkan untuk meningkatkan hubungan warga negara dengan pemerintah sekaligus menjaga keandalan dan keamanan sistem informasi yang digunakan.

Dalam upaya menyelaraskan tujuan nasional dengan kebutuhan dan keadaan lokal, peraturan provinsi juga mengatur penerapan teknologi e-government. Untuk menyediakan layanan publik yang lebih cepat, akurat, dan efektif, peraturan ini sangat menekankan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan daerah. Diharapkan bahwa penggunaan teknologi digital akan menghasilkan pengambilan keputusan yang lebih tepat dan didukung oleh data terintegrasi. Selain itu, pemerintah daerah diwajibkan untuk menyediakan portal layanan elektronik yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan berbagai [redacted] kepraktisan dan transparansi layanan.

Dengan menggunakan teknologi digital, e-government di tingkat distrik dan desa berupaya meningkatkan keterlibatan publik, transparansi, dan efektivitas layanan publik. Pendekatan ini diperluas lebih lanjut di tingkat distrik dengan menawarkan situs web dan aplikasi yang memungkinkan warga untuk mengawasi administrasi, mengajukan pengaduan, dan berpartisipasi dalam pertemuan daring, sehingga menghasilkan layanan yang lebih cepat dan bertanggung jawab. Sementara itu, penggunaan teknologi di tingkat desa difokuskan pada tugas-tugas yang lebih mudah seperti mengumpulkan aspirasi warga, mendokumentasikan

statistik penduduk, dan berbagi informasi kegiatan. Hal ini memungkinkan administrasi desa dan masyarakat untuk berkomunikasi tanpa perlu pertemuan tatap muka.

Kondisi ideal yang seharusnya ada dalam penyediaan layanan kepada masyarakat dijelaskan oleh aturan atau norma dalam pelayanan publik, seperti penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi sebagai standar kualitas layanan. Namun, dalam praktiknya, masih sering terjadi perbedaan antara kondisi ideal tersebut dan implementasinya di lapangan. Misalnya, masih terdapat keterbatasan infrastruktur teknologi, dan kurangnya kapasitas sumber daya manusia.

Fenomena pelayanan publik berbasis digital di Desa Oro Oro Ombo merupakan contoh nyata (das Sein) bagaimana e-governance beroperasi dalam praktik, yaitu proses transformasi dari pelayanan konvensional ke sistem digital yang lebih efisien dan transparan. Pemerintah desa mulai mengadopsi teknologi untuk mendukung administrasi, penyampaian layanan, dan penyampaian informasi kepada masyarakat melalui platform digital, sehingga pola interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat menjadi lebih efisien dan transparan.

Implementasi e-Governance disesuaikan dengan kebutuhan lokal di tingkat regional, khususnya di daerah pedesaan dengan akses teknologi yang terbatas, seperti Kota Batu, yang telah mengembangkan inisiatif digital untuk mendukung sektor pariwisata dan administrasi pemerintahan. Namun, di tingkat desa, implementasinya masih belum merata karena tantangan seperti kendala anggaran, infrastruktur internet yang tidak memadai, dan kesenjangan kapasitas sumber daya

manusia untuk mengoperasikan teknologi digital. Rahayu dan Suryanto (2019) menyatakan bahwa desa-desa seperti Kota Batu harus mengintegrasikan teknologi untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, meskipun tantangan infrastruktur tetap menjadi hambatan utama dalam implementasi. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital di tingkat desa masih dalam tahap pengembangan dan penyesuaian agar dapat berfungsi lebih efektif.

Hal ini dicapai melalui peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik serta penyampaian pelayanan yang komprehensif untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat tanpa diskriminasi (Puji Lestari dkk., 2022), dengan menekankan pemanfaatan [redacted] masyarakat dan menjunjung tinggi prinsip keadilan, kesetaraan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Namun, adanya keluhan dan keber grievances masyarakat menunjukkan bahwa implementasi e-government yang ada belum sepenuhnya memberikan kemudahan dan manfaat optimal bagi pengguna layanan, meskipun secara konseptual layanan digital seharusnya menjadi nilai tambah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Sehingga dalam praktiknya, khususnya [redacted] merupakan lokasi penelitian karena mewakili tantangan implementasi e-Governance di daerah berkembang, pelayanan publik masih cenderung bergantung pada proses manual yang relatif memakan waktu. Sementara menurut Aspinall, kebijakan desentralisasi di Indonesia sebenarnya memberikan ruang otonom bagi desa untuk berinovasi, termasuk dalam implementasi e-

governance, namun implementasinya sering kali terhambat oleh faktor lokal seperti keterbatasan sumber daya manusia. sumber daya dan budaya birokrasi yang masih konvensional.

Para peneliti tertarik mempelajari penerapan prinsip-prinsip e-Governance sebagai solusi karena dianggap memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama di desa-desa yang mengalami pertumbuhan penduduk dan peningkatan kebutuhan layanan. Proses digitalisasi dianggap mampu mempercepat dan menyederhanakan layanan publik di berbagai tingkatan pemerintahan, termasuk desa. Namun, menurut Kusuma dan Sari (2022), implementasi e-Governance di daerah pedesaan masih menghadapi berbagai kendala, seperti kesenjangan digital dan resistensi budaya. Hal ini merupakan landasan penting bagi penelitian untuk menyelidiki bagaimana prinsip-prinsip e-Governance dapat diterapkan secara lebih efektif dalam konteks lokal.

Tingkat pelayanan publik di Desa Oro-Oro Ombo menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas melalui penggunaan teknologi informasi dalam administrasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat, namun implementasinya masih belum optimal karena terdapat berbagai kendala seperti lamanya proses administrasi karena beberapa layanan masih dilakukan secara manual, rendahnya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat karena keterbatasan kemampuan dan pemahaman teknologi, terutama pada kelompok lansia yang kesulitan mengakses layanan online, serta keterbatasan infrastruktur seperti jaringan internet yang tidak stabil, ditambah dengan kemampuan sumber daya manusia pegawai desa yang masih perlu ditingkatkan dalam mengoperasikan

sistem pelayanan berbasis teknologi, sehingga meskipun pelayanan publik telah dimodernisasi melalui sistem digital, kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat masih berada pada tingkat yang cukup baik namun belum optimal dan masih memerlukan perbaikan berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas pegawai, penguatan infrastruktur, dan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi [redacted], tercatat [redacted] sebanyak 12.026 [redacted].986 [redacted].040 [redacted]. Dari hasil observasi awal terhadap 80 pengguna layanan desa, terlihat masih terdapat berbagai masalah dalam pelayanan publik, di mana keluhan terbanyak berkaitan dengan lambatnya proses administrasi sebesar 35% karena sebagian besar pelayanan masih dilakukan secara manual. Kemudian, 27,5% masyarakat [redacted] pada [redacted] yang belum terbiasa dengan teknologi. Selanjutnya, 15% responden mengeluhkan kurangnya kejelasan informasi pada sistem layanan online, 12,5% mengalami masalah dengan jaringan internet yang tidak stabil, dan 10% menyatakan bahwa layanan online masih mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor desa. Dengan demikian, kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan publik di desa [redacted] tujuan yang diharapkan dan masih memerlukan berbagai perbaikan dalam pelaksanaannya agar lebih efektif dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

Berdasarkan data pengaduan masyarakat tentang pelayanan di Desa Oro-Oro Ombo yang dikumpulkan dari 80 responden melalui observasi dan wawancara

awal, diketahui bahwa pengadaan terbesar berkaitan dengan lambatnya proses pelayanan administrasi sebesar 35% atau 28 orang, yang disebabkan oleh masih dominannya proses manual dalam pelayanan, kemudian 27,5% atau 22 orang mengalami kesulitan dalam menggunakan pelayanan digital desa, terutama pada lansia yang belum terbiasa dengan teknologi, lalu 15% atau 12 orang mengeluhkan kurangnya kejelasan informasi pelayanan pada sistem daring karena prosedur dan persyaratannya belum tersampaikan secara lengkap, 12% atau 10 orang mengalami masalah dengan gangguan jaringan internet yang membuat akses pelayanan lambat atau tidak stabil, dan 10% atau 8 orang menyatakan bahwa pelayanan daring belum sepenuhnya menggantikan pelayanan langsung karena masih memerlukan kunjungan ke kantor desa, sehingga secara keseluruhan data ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan digital di Desa Oro-Oro Ombo masih [redacted] berdampak pada kualitas pelayanan publik yang kurang optimal.

Oleh karena itu, permasalahan yang terjadi menunjukkan bahwa masih banyak penduduk Desa Oro-Oro Ombo yang belum terbiasa menggunakan sistem layanan daring sehingga proses pelayanan masih didominasi secara manual dan menyebabkan sebagian orang kesulitan mengakses layanan elektronik yang tersedia, ditambah dengan kurangnya pelatihan dan sosialisasi yang membuat pemahaman masyarakat terhadap sistem digital masih rendah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mempelajari hal ini karena dapat memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan akuntabilitas pemerintah desa. Meskipun terdapat deskripsi dari konteks negara lain seperti India yang

menunjukkan bahwa desa-desa dengan tantangan serupa dapat mengembangkan model e-Governance yang lebih efektif dalam mendorong pelayanan publik berbasis digital, kondisi di Desa Oro-Oro Ombo masih menunjukkan bahwa implementasinya belum optimal sehingga perlu analisis lebih lanjut mengenai penerapan prinsip-prinsip e-Governance dalam konteks lokal. Selain itu, penelitian ini juga didasarkan pada pengalaman peneliti selama magang di Desa Oro-Oro Ombo yang secara langsung terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pengelolaan perpindahan melalui aplikasi layanan administrasi, sehingga memberikan pemahaman empiris tentang bagaimana sistem layanan digital diterapkan dalam praktik di desa tersebut. level.

5

penerapan e-Governance meningkatkan pelayanan publik?

3

e-Governance?

1. Untuk mengetahui penerapan e-Governance dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan e-Governance.

penggunaan e-Governance di bidang administrasi publik sebagai sumber untuk studi di masa mendatang.

2. **Manfaat Praktis:**

Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis digital agar lebih efektif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Natalia Ratmaya Firalin_2022210032

ORIGINALITY REPORT

10%	9%	2%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	2%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Komputer Indonesia Student Paper	1%
5	repo.bunghatta.ac.id Internet Source	1%
6	bookchapter.unnes.ac.id Internet Source	<1%
7	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1%
8	id.123dok.com Internet Source	<1%
9	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1%
10	Rozzaq Alhanif Islamudin, Siti Aisyah, Ida Zubaidah. "Kualitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo Provinsi Jawa Tengah",	<1%

	Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT), 2025 Publication	
11	docplayer.info Internet Source	<1%
12	raflyalwanda17.blogspot.com Internet Source	<1%
13	Bustami Bustami, Hasan Sazali. "Social Media Regulation in the Post-Truth Era: Analysis of Dezinformation Handling Policies in Indonesia", Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 2025 Publication	<1%
14	Roman Hadi Saputro, Safriansyah. "Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0", Sawala : Jurnal Administrasi Negara, 2021 Publication	<1%
15	ilmupemerintahan.wordpress.com Internet Source	<1%
16	repository.upi.edu Internet Source	<1%
17	smujo.id Internet Source	<1%
18	vocationalfinancialandbanking.wordpress.com Internet Source	<1%
19	www.coursehero.com Internet Source	<1%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	Off		

