ANALISIS PRINSIP *E-GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA ORO ORO OMBO KECAMATAN BATU KOTA BATU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Administrasi Publik

OLEH

NATALIA RATMAYA FIRALIN

NIM. 2022210032

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2026

ANALISIS PRINSIP *E-GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA ORO ORO OMBO KECAMATAN BATU KOTA BATU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Program Studi Administrasi Publik

DISUSUN OLEH:

NATALIA RATMAYA FIRALIN
NIM. 2022210032

Merupakan Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PRINSIP *E-GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA ORO ORO OMBO KECAMATAN BATU KOTA BATU

SKRIPSI

OLEH:
NATALIA RATMAYA FIRALIN
2022210032

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 24 April 2026

Dosen Pembimbing Utama,	Dosen Pembimbing Pendamping,
Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP	M.N Romi AS, SH.,M.Kn
NUPTK. 9636761662130242	NUPTK. 9638755656130112

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Roro Merry C. W, S.Pd., M.AP
NUPTK. 57357666672230322

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PRINSIP *E-GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA ORO ORO OMBO KECAMATAN BATU KOTA BATU

SKRIPSI

OLEH:
NATALIA RATMAYA FIRALIN
NIM. 2022210032

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 24 April 2026

Tim Penguji:

1. Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP
2. M.N Romi AS, SH.,M.Kn
3. Savia Melati, S.AP.,M.AP

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Agung Suprojo, S.Kom.,M.AP
NUPTK. 8159751652130093

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Natalia Ratmaya Firalin
NIM	: 2022210032
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: **"ANALISIS PRINSIP *E-GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA ORO ORO OMBO KECAMATAN BATU KOTA BATU"**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sangsi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Malang, 24 April 2026
Yang menyatakan



Natalia Ratmaya Firalin
NIM. 2022210032

MOTO

"Walaupun terlahir bukan dari kedua orang tua yang mempunyai gelar sarjana,

tapi Puji Tuhan saya bisa menjadi sarjana"

(Filipi 4:13)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Saya Persembahkan Dengan Penuh Rasa Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, Atas Anugerah Yang Engkau Berikan, Dan Atas Segenap Ilmu Pengetahuan Yang Diberikan Kepada Saya, Dan Semua Rencana Yang Telah Engkau Siapkan Untuk Masa Depan Saya. Terutama untuk Kedua Orang Tua Saya, Bapak, Bernadus Nanjong dan Ibu Sisilia Nay, yang selalu menginspirasi dan memotivasiku untuk menyelesaikan Studi ini. Semoga skripsi ini membuat kalian Tersenyum Dan Bangga. dan Untuk Semua Keluarga Besar, Saya Ucapkan Terimakasih Kepada (Kaka Flori , Kaka Vrido Dan Adik Varin) Yang Juga Berpartisipasi Baik Secara Aktif Maupun Pasif Dalam Memberikan Motivasi, Dengan Dukungan Moral Sehingga Saya Dapat Menyelesaikan Tugas Akhir Ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa,atas segala berkat yang telah diberikan dan segala Kemurahan Hatinya serta Rahmat yang berlimpah sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan SKRIPSI ini yang berjudul "Analisis Prinsip *E-Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Oro-Oro Ombo Kecamatan Batu Kota Batu". Selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam proses penulisan sehingga terselesainya SKRIPSI ini,lebih khusus kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Eko Handayanto, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.Priode 2017 - 2025.
2. Prof. Dodi Wirawan Irawanto, SE.,M.Com., Ph.D, Selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
3. Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
4. Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik. periode 2021 - 2025
5. Ibu Roro Merry Chornelia Wulandari, S.Pd., M. AP Selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
6. Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memeberi dorongan dan motivasi guna terselesainya skripsi ini.
7. Bapak M.S.Romi A.S,S.H.,M.Kn selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan motivasi guna terselesainya skripsi ini.

8. Rekan-rekan Studi Administrasi Publik dan semua pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penulis skripsi ini.

Adapun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan masukan yang membangun demi penyempurnaan tulisan ini. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca terutama dalam pengembangan administrasi publik.

Malang …….

Penulis

NataliaRatmaya Firalin

2022210032

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**
MOTO ..... **vi**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vii**
RINGKASAN ..... **viii**
SUMMARY ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 11
1.3 Tujuan Penelitian 11
1.4 Manfaat Penelitian 12
BAB II **13**
TINJAUAN PUSTAKA **13**
2.1 Penelitian Terdahulu 13
2.2 Konsep *E-Governance* 16
2.1.1 Pengertian *E-Governance* 16
2.2.2 Fungsi *e-Governance* 21
2.2.3 Prinsip *E-Governance* 23
2.2.4 Indikator Analisis Prinsip *E- Governance* 25
2.3 Pelayanan Publik 26
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik 26
2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik 28
2.3.3 Standar Pelayanan Publik 29
2.3.4 Ciri- Ciri Pelayanan Publik 30
2.4 Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik 32
BAB III **35**
METODE PENELITIAN **35**
3.1 Jenis Penelitian 35
3.2 Lokasi Penelitian 36
3.3 Fokus Penelitian 37
3.4 Jenis Dan Sumber Data 38
3.5 Teknik Pengumpulan Data 39
3.6 Teknik Penentuan Informan 40
3.7 Istrumen Penelitian 41
3.8 Teknik Keabsahan Data 42
3.9 Teknik Analisis Data 44

BAB IV 47
HASIL DAN PEMBAHASAN 47
4. 1 Sejarah Desa Oro Oro Ombo..... 47
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... 48
4.1.2 Kondisi Demografis..... 50
4.1.3 Struktur Organisasi Desa Oro-Oro Ombo 51
4.1.4 Tugas Dan Fungsi Aparatur Desa..... 53
4.2 Penyajian Data..... 59
4.2.1 Analisis Prinsip *E-Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Oro-Oro Ombo Kota Batu..... 59
4.2.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Analisis Prinsip E-Governance 87
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian..... 93
4.3.1 Analisis Prinsip *E-Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Oro Oro Ombo Kecamatan Batu Kota Batu..... 93
4.3.2 Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung *E-Governance* Dalam Pelayanan Publik Studi Di Kantor Desa Oro Oro Ombo Kecamatan Batu Kota Batu 118
BAB V..... 121
PENUTUP..... 121
5.1 Kesimpulan..... 121
5.2 Saran..... 122
DAFTAR PUSTAKA..... 123
LAMPIRAN..... 128

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 11
Tabel 4.1 Batas wilaya desa oro-oro ombo.....47
Tabel 4.2 Daftar Pejabat Kepala Desa Oro Oro Ombo 48
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Desa Oro Oro Ombo.....49
Tabel 4.4 Data Perangkat Desa Oro Oro Ombo.....52

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....42
Gambar 3.2 Kompenen dalam Analisis Data.....44
Gambar 4.1 Peta Wilayah Desa Oro Oro Ombo.....47
Gambar 4.2 Keterbukaan Informasi Kepada Masyarakat.....64
Gambar 4.3 Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.....68
Gambar 4.4 Penyampaian Informasi kepada masyrakat.....72
Gambar 4.5 Proses Pembuatan Surat Menyurat.....76
Gambar 4.6 Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat. 86
Gambar 4.7 Ruang Kerja Aparat Desa Oro-Oro Ombo.....90
Gambar 4.8 Pengarsipan di Kantor Desa Oro-Oro Ombo 94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Jalan Penelitian 128
Lampiran 2: Dokumentasi Wawancara.....129
Lampiran 3: Interview Guide/Panduan Wawancara 132
Lampiran 4: Reduksi Data 133
Lampiran 5. Biodata Penulis Skripsi.....155