

ABSTRAK

Implementasi *E-Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai Kota Medan merupakan upaya digitalisasi pelayanan pemerintahan yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien berbasis teknologi informasi. Namun, dalam praktiknya, penerapan *E-Governance* di tingkat kecamatan ini belum berjalan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi *E-Governance* di Kantor Kecamatan Medan Denai Kota Medan serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model analisis interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi empat variabel utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *E-Governance* di Kantor Kecamatan Medan Denai masih belum optimal. Dari aspek efisiensi, penggunaan teknologi informasi telah membantu mempercepat proses pelayanan, namun belum sepenuhnya terintegrasi. Dari aspek transparansi, informasi publik belum tersaji secara terbuka dan mudah diakses masyarakat. Sementara dari aspek akuntabilitas, mekanisme pelaporan dan pengaduan masyarakat masih bersifat manual dan belum terdigitalisasi. Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi yang belum memadai, lemahnya komunikasi antar pihak terkait, serta struktur birokrasi yang belum sepenuhnya mendukung sistem digital. Diperlukan penguatan kapasitas aparatur, peningkatan sarana teknologi, dan optimalisasi sistem digital agar implementasi *E-Governance* benar-benar mampu mewujudkan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Efisiensi, *E-Governance*, Pelayanan Publik, Transparansi.

ABSTRACT

The implementation of E-Governance in improving public services at the Medan Denai District Office, Medan City, is a digital transformation effort aimed at creating a more transparent, accountable, and efficient government through information technology. However, in practice, the application of E-Governance at the district level has not yet been fully optimized. This study aims to describe the implementation of E-Governance at the Medan Denai District Office and to identify the inhibiting factors that affect its effectiveness. This research uses a qualitative approach with both primary and secondary data sources. Data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using an interactive analysis model that includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study applies George C. Edward III's policy implementation theory, which focuses on four main variables: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of the study show that the implementation of E-Governance in the Medan Denai District Office has not been optimal. In terms of efficiency, the use of information technology has helped accelerate service processes but remains only partially integrated. In terms of transparency, public information is not yet openly available or easily accessible to citizens. Meanwhile, in terms of accountability, public complaint and reporting mechanisms remain manual and have not been digitized. The main obstacles identified include limited human resource competence, inadequate technological infrastructure, weak communication among stakeholders, and a bureaucratic structure that does not fully support a digital system. Therefore, improving staff capacity, strengthening technological infrastructure, and optimizing digital systems are necessary to realize E-Governance that truly enhances public services that are efficient, transparent, and accountable.

Keywords: *Accountability, Efficiency, E-Governance, Public Service Delivery, Transparency.*