

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGGUNAAN APLIKASI PORTAL EMAS DI KELURAHAN SUKABUMI KOTA PROBOLINGGO.

Farida Usman, Mohammad Natsir

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra

[faradina.fu@gmail.com](mailto:faradina.fu@gmail.com)<sup>1</sup>, [mohammadnatsir@uwp.ac.id](mailto:mohammadnatsir@uwp.ac.id)<sup>2</sup>

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi dan komunikasi menuntut pemerintah untuk menerapkan inovasi kebijakan seperti sistem pemerintahan berbasis elektronik atau e-government. Penerapan e-government dapat memfasilitasi partisipasi Masyarakat dalam hal keterbukaan informasi, layanan publik serta pengaduan dan aspirasi dalam perumusan kebijakan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis faktor – faktor determinan pemanfaatan e-government oleh masyarakat dalam lingkup pemerintah lokal atau daerah. Penelitian ini dilakukan di Kota Probolinggo khususnya di wilayah kelurahan Sukabumi. Probolinggo sebagai salah satu kota yang telah menerapkan sistem e-government dalam pemerintahannya dan proses pengembangan menuju kota cerdas. Penelitian ini menggunakan model kualitatif dengan metode wawancara. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara dengan beberapa informan dan fokus penelitian di wilayah Kelurahan Sukabumi yang telah menggunakan aplikasi PORTAL EMAS.

Kata Kunci : e-government, implementasi kebijakan, portal emas.

## ABSTRACT

The development of technology and information and communication requires the government to implement policy innovations such as electronic-based government systems or e-government. The implementation of e-government can facilitate public participation in terms of information disclosure, public services as well as complaints and aspirations in policy formulation to achieve good governance. So it is necessary to conduct research to analyze the determinants of the use of e-government by the community within the scope of local or regional governments. This research was conducted in Probolinggo City, especially in the Sukabumi sub-district area. Probolinggo as one of the cities that has implemented an e-government system in its government and development process towards a smart city. This research uses qualitative models with interview methods. The data used are primary data obtained by conducting interviews with several informants and research focus in the Sukabumi Village area who have used the PORTAL EMAS application. The results showed that the implementation of the policy on the use of the PORTAL EMAS application has been effective and very helpful in providing good services to the community. On the other hand, the age and education factors of some implementors affect the intention of use and sustainability. Nevertheless, other results show that there is satisfaction and benefit felt by service users. These results can be a new insight into the implementation of citizen-centered e-government as a policy innovation towards good governance.

Keywords : e-government, policy implementation, portal emas.

## Pendahuluan

Pelayanan Pada era saat ini seluruh kota di Indonesia dihadapkan pada tatanan baru warga masyarakat yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Di sisi lain, perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan dalam wujud pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab telah menjadikan Pemerintah Daerah sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas–tugas pemerintahan terutama memberikan pelayanan publik. Untuk itu pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui penataan ulang berbagai elemen dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka manifestasi pelaksanaan otonomi daerah.

Sistem informasi telah berkembang cepat sesuai dengan perkembangan teknologi terbukti sangat berperan dan membantu setiap lini dalam kehidupan manusia. Keberadaan sistem informasi mendukung kinerja peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas bagi instansi pemerintahan, swasta, maupun individual serta mendorong perwujudan masyarakat yang maju dan sejahtera. Ditunjang dengan internet yang semakin mudah diakses oleh beberapa lapisan masyarakat memungkinkan terciptanya banyak jenis aplikasi yang dapat memudahkan kegiatan masyarakat dan mendatangkan kemudahan dan keuntungan bagi penggunaannya. Perkembangan teknologi komunikasi yang ada telah merubah paradigma komunikasi dominan yang sebelumnya terasa berlangsung satu arah – antara pemerintah kepada masyarakat. Perkembangan teknologi komunikasi juga memperluas kesempatan terjadinya komunikasi dua arah, yaitu antara masyarakat kepada pemerintah dan sebaliknya. Disinilah terjadi perubahan atau transformasi dalam mekanisme kerja pemerintah yang kini berorientasi pada pengelolaan informasi dan strategi komunikasi. *Electronic Government* atau *e- government* atau *e-govt* merupakan penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat - "*The employment of the Internet and the world-wide-web for delivering government information and services to the citizens*" (United Nations, 2006). Penerapan *e-government* (atau dalam bahasa Indonesia disebut pemerintahan elektronik) yang kemudian dikenal dengan sebutan *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government* terbukti mempermudah terjadinya interaksi timbal balik – secara digital tentunya – antara pemerintah dengan masyarakat. Menurut situs website setneg.go.id yang diposting pada tanggal 04 April 2018 yang ditulis oleh Dra. Ihsanira Dhevina E, M.A ( Widyaiswara Kementerian Sekretariat Negara) apabila *e-govt* dikelola dengan baik, akan mampu membuka kesempatan bagi masyarakat untuk berdialog, berpartisipasi, dan termotivasi sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan-kebijakan publik. Karakter masyarakat yang sebelumnya bersikap pasif hanya sebagai penerima informasi, mampu berubah menjadi pihak yang aktif dalam memberi sekaligus menerima informasi hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, yang menyebutkan terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif yaitu:

1. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif;
2. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara. Dalam lingkup lokal / daerah, partisipasi masyarakat merupakan salah satu dimensi penting dalam model penerapan *e-government* (Dias, 2020). Studi dalam tingkat lokal/daerah sangat penting dilakukan karena meningkatkan pemahaman melalui pemanfaatan *e-government* dan secara langsung mempengaruhi lingkungan hidup warga (Steinbach et al, 2019). Tata kelola perkotaan yang baik menghubungkan secara berimbang antara fungsi infrastruktur teknologi dengan aspek social dimana partisipasi masyarakat / public menjadi bagian penting di dalamnya (J. H.Lee et al. 2014).

Untuk semakin memudahkan layanan kepada masyarakat maka Pemerintah Kota Probolinggo menerapkan *electronic government* atau *e-government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. Kota Probolinggo adalah salah satu kota yang telah menerapkan *e-government* dalam sistem pemerintahan di daerahnya. Hal tersebut sejalan dengan rencana dan program strategis pemerintah Indonesia yang dituangkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam peta rencana SPBE Kota Probolinggo, layanan publik menjadi salah satu pilar SPBE yang berorientasi kepada pengguna dan membuka ruang partisipasi masyarakat. Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-Government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair, telah secara jelas dan terperinci menggambarkan pentingnya *e-government* salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan memberikan pelayanan publik yang terbaik. Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54).

Penggunaan PORTAL EMAS ( Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat) dimulai sejak tanggal 04 September 2021 yang bertepatan dengan Hari Jadi Kota Probolinggo yang Ke – 662. Aplikasi PORTAL EMAS adalah aplikasi layanan publik terintegrasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Probolinggo sebagai platform bagi masyarakat untuk mengakses ragam layanan publik mulai dari tingkat Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW) Kelurahan, dan Kecamatan. Portal Emas digagas oleh Dinas Komunikasi dan Informatika berupa website dan aplikasi yang digunakan dalam memproses permohonan terpadu dan diterapkan oleh Kelurahan Sukabumi sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik. Portal emas dibuat dengan tujuan untuk menciptakan proses pelayanan administrasi yang mudah, cepat, transparan, akuntabel, dan terintegrasi secara real time dari tingkat RT, RW, kelurahan dan kecamatan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih smart. Pada saat ini peran PORTAL EMAS merupakan pengganti dari surat pengantar manual yang selama ini digunakan oleh RT & RW. Dalam fitur pada aplikasi ini dilengkapi dengan jenis – jenis layanan serta persyaratannya. Hal ini untuk mempermudah RT & RW mengklasifikasikan jenis layanan yang diinginkan oleh masyarakat. Tentu saja ini akan meminimalisir kesalahan prosedur pelayanan antara aparat RT & RW dengan petugas di kelurahan. Aplikasi tersebut apabila dilihat dari sisi aparat kelurahan sangat menguntungkan karena membantu tugas – tugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat menjadi lebih efisien dan efektif.. Berbagai upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Probolinggo untuk memotivasi RT& RW untuk menggunakan aplikasi PORTAL EMAS. Dengan pemberian paket data gratis sebesar 4 GByte/ bulan dan Honorarium bagi RT/RW per bulannya. Namun kenyataan di lapangan menurut petugas Customer Service di Kelurahan Sukabumi Kota Probolinggo, masih sedikit pihak RT & RW yang menggunakan aplikasi PORTAL EMAS sebagai pengganti surat pengantar yang masih manual. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan merumuskan beberapa permasalahan yang timbul berkaitan dengan aplikasi PORTAL EMAS.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa: “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan

agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Kesimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Aplikasi *E- Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi. Menurut Indrajit (2002:36) *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain). *E – Government* Untuk Supporting System Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada asensinya *e – government* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (information and communication technology – ICT) dalam administrasi publik. *E – Government* di bangun sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara prima, dalam pengelolaan pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi dalam *e – government* dapat meningkatkan dalam tata pemerintahan yang baik (good governance) dan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih

cepat dan efisien. Dalam implementasi e – government untuk pelayanan publik, kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang kompleks. Salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi e – government untuk pelayanan publik adalah Adanya komitmen pimpinan pemerintah daerah, dan kompetensi sumber daya manusia. Masyarakat dalam hal ini adalah sebagai pelanggan dari pelayanan publik, yang memiliki harapan agar kinerja penyelenggara pelayanan publik semakin profesional, dan mampu memuaskan dan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan E-Government dalam pelayanan publik yaitu :

1. Kesiapan anggaran dari pemerintah
2. Sumber Daya Manusia
3. Anggaran
4. Sarana dan prasarana
5. Komitmen yang kuat dari pemerintah dalam memperbaiki layanan public

Adapun manfaat dari *E-Government* adalah :

- a. Pemberian layanan yang lebih baik tanpa harus menunggu dibukanya kantor pemerintah. Informasi dari pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari kantor, rumah tanpa secara fisik harus datang ke kantor pemerintah.
- b. Hubungan antara pemerintah, masyarakat dan pelaku bisnis. Terjadi peningkatan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan pelaku bisnis. Adanya keterbukaan diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik; keterbukaan akan menghilangkan rasa ketidakpercayaan dari semua pihak kepada pemerintah.
- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi. Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh. Adanya informasi yang mencukupi, maka masyarakat akan belajar untuk menentukan pilihannya di dalam mendapatkan suatu informasi yang diperlukan.
- d. Pelaksanaan pemerintahan lebih efisien. Adanya E-Government diharapkan pelaksanaan pemerintahan akan berjalan lebih efisien. Koordinasi dan diskusi antara pemerintah pusat dengan pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa harus berada pada lokasi fisik yang sama.

Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-Government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair, telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara, antara lain :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- b. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- c. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- d. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis

## Metode

## **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami (to understand) fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji.

## **Fokus dan Dimensi Penelitian**

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Fokus penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu implementasi aplikasi PORTAL EMAS di Kelurahan Sukabumi Kota Probolinggo. Sedangkan dimensi penelitiannya yaitu mengacu pada teori Van Meter dan Van Horn meliputi enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan, yaitu :

1. standar dan sasaran kebijakan;
2. Sumber daya;
3. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan;
4. karakteristik badan – badan pelaksana;
5. kondisi sosial, ekonomi dan politik dan;
6. disposisi implementor;

## **Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di wilayah Kelurahan Sukabumi Kecamatan Probolinggo. Hal ini disesuaikan dengan keperuntukkan aplikasi PORTAL EMAS yang dimulai dari perangkat RT, RW, Aparatur Kelurahan Sukabumi sampai Kecamatan Mayangan (untuk jenis layanan tertentu).

## **Metode analisis data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif menggunakan metode dan prosedur menurut Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dalam penarikan kesimpulan digunakan pendekatan interaktif dan triangulasi. Kegiatan reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian dan pengumpulan data dilaksanakan. Dalam proses ini peneliti membuat ringkasan data yang diperoleh, mengorganisasi dan membuang data yang tidak perlu. Pada proses triangulasi peneliti membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, serta membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat. Langkah terakhir dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan. Tujuan dari kesimpulan tersebut adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan.

## **Hasil Dan Pembahasan**

Penyajian data dalam bab ini diperoleh peneliti dari lapangan, baik berupa hasil wawancara, dokumen, maupun arsip di kota Probolinggo dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut : Kota Probolinggo merupakan salah satu kota administratif di provinsi Jawa Timur yang telah menerapkan e-government dalam penyelenggaraan pemerintahan. . Untuk menunjang dan memaksimalkan pembangunan berkelanjutan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat melalui penerapan e- government, Kota Probolinggo juga menetapkan Peraturan Walikota Nomor 177 Tahun 2018 Tentang Master Plan Probolinggo Smart City Tahun 2019 – 2023. Dalam peraturan tersebut, konsep smart city menitikberatkan pada kota yang inovatif dalam menggunakan TIK untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada tahun 2018, Kota Probolinggo terpilih dalam program 100 Gerakan menuju Smart City oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Teknologi layanan yang telah dikembangkan merupakan produk dari kebijakan yang telah dibuat, yang secara operasional menjadi enabler

dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Kota Probolinggo menerapkan beberapa jenis aplikasi layanan sebagai bentuk penerapan e-government yang berorientasi pada masyarakat. Berikut daftar aplikasi layanan di Kota Probolinggo :

1. Website Probolinggo Kota;
2. VIEW Probolinggo;
3. PORTAL EMAS;
4. Dukcapil GO ONLINE;
5. E- Musrenbang;
6. SP4N LAPOR.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diperoleh hasil bahwa kebijakan implementasi aplikasi PORTAL EMAS oleh Pemerintah Kota Probolinggo memiliki standar dan sasaran yang jelas. Ini dapat dilihat dari adanya regulasi yang bersumber dari regulasi pusat seperti Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 35 Tahun 2010 tentang Master Plan E-Government Tahun 2010 – 2029 dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE yang kemudian dibreakdown melalui Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021. Regulasi – regulasi tersebut dengan sangat jelas mengatur dan menghimbau tiap Pemerintah Daerah untuk menciptakan smart city dengan smart governance menjadi salah satu indikator.

Menurut hasil wawancara dengan Lurah Sukabumi, menunjukkan kualitas sumber daya manusia (SDM) di Kelurahan sudah mampu untuk menggunakan aplikasi PORTAL EMAS dengan baik dan tanpa kendala. Hal ini juga sangat terbantu dengan sosialisasi yang dilakukan secara bertahap dan intens mulai dari Kecamatan hingga kelurahan. Apabila ada kendala dalam pengimplemetasian aplikasi ini dapat segera teratasi dikarenakan DISKOMINFO sebagai supporting teknis sudah memiliki tim admin untuk melayani kendala yang disampaikan oleh implementor dari kelurahan. Dari segi sarana dan prasarana penunjang sudah lengkap dan memadai mulai dari komputer, mesin scanner hingga printer sudah terfasilitasi sehingga proses implementasi aplikasi mudah untuk dilaksanakan. Dengan demikian menunjukkan bahwa penerapan kebijakan aplikasi PORTAL EMAS sudah sesuai dengan prinsip – prinsip pelayanan dalam KEPMENPAN NO. 63 Tahun 2003, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Komunikasi merupakan salah satu variabel penting dalam penyusunan kebijakan. Pada proses perencanaan hingga pengimplemetasian PORTAL EMAS melibatkan beberapa perangkat daerah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Adanya komunikasi yang baik serta komitmen dalam meningkatkan pelayanan publik dengan meningkatkan pasrtisipasi masyarakatnya maka PORTAL EMAS dapat berjalan dengan baik hingga saat ini meskipun masih ada hambatan. Peran dan fungsi implementor (proses bisnis) dalam implementasi PORTAL EMAS sudah sangat jelas. Dimulai dari peran RT dan RW dalam memberikan pelayanan kepada warga melalui aplikasi (sebagai ganti dari surat pengantar manual) sampai dengan Kelurahan dan Kecamatan yang terbagi dalam tugas sebagai customer service, operator, validasi sampai dengan proses TTE. Selain itu adanya kesadaran masyarakat yang semakin meningkat akan haknya untuk mendapatkan pelayanan publik yang optimal dipandang sebagai norma yang dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam mendukung program kerja dan penerapan kebijakan oleh pemerintah. Apabila dilihat dari hasil wawancara, aplikasi tersebut digunakan hingga saat ini maka implementasi kebijakan berjalan efektif sejalan dengan teori menurut Van Horn dan Van Meter (1975) yang mengatakan bahwa implementasi akan berjalan efektif bila ukuran dan tujuan dipahami oleh individu-individu pelaksana.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa Kepala Daerah mempunyai komitmen untuk mewujudkan Kota Probolinggo sebagai kota pintar atau smart city seperti yang telah dicanangkan dalam PERWALI Nomor 177 Tahun 2018 tentang Master Plan Probolinggo Smart City Tahun 2019 – 2023, serta dengan adanya dukungan sumber daya

finansial dimana sebanyak 83 % anggaran digunakan untuk melaksanakan program yang mendukung smart city. Komitmen Pemerintah Kota ini disambut dengan baik oleh warga. Hal ini ditunjukkan dengan wawancara dari beberapa pemohon layanan yang menggunakan layanan di kelurahan Sukabumi. Komentar yang mereka berikan cenderung positif dan mendukung adanya aplikasi tersebut. Dengan tanggapan yang baik, mencerminkan pelayanan publik melalui aplikasi PORTAL EMAS sejalan dengan yang diamanatkan oleh KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 bahwa pelayanan publik harus memenuhi asas tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

## Penutup

Kota Probolinggo telah menerapkan aplikasi layanan e-government dimana PORTAL EMAS adalah salah satunya. Sebagai bentuk legitimasinya, penerapan aplikasi tersebut didukung oleh regulasi dan kebijakan dalam tingkat daerah dan nasional. Salah satunya dituangkan dalam Peraturan Walikota Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo. Maksud dari pemanfaatan Portal Emas adalah mewujudkan pelayanan dan penyampaian informasi pemerintah kota yang terkoneksi dan berkualitas yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh akses pelayanan dan informasi yang efektif, efisien, akurat, dan bebas pungli. Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi PORTAL EMAS dalam tahap implementasinya sudah cukup efektif. Aplikasi ini dapat memfasilitasi keterbukaan informasi, layanan publik dalam kegiatan pemerintahan yang didukung oleh regulasi dan kebijakan serta infrastruktur TIK. Dari hasil wawancara dengan pemohon layanan, mayoritas dari mereka sangat puas dengan hasil layanan melalui aplikasi PORTAL EMAS. Tak hanya itu mereka juga berharap ke depannya akan banyak perkembangan dalam aplikasi tersebut. Pada sisi implementor yaitu dari aparatur di Kelurahan juga sangat antusias karena aplikasi ini benar – benar sangat membantu dan meringankan tugas mereka dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Dengan implementasi aplikasi PORTAL EMAS akan memfasilitasi keterbukaan informasi, dan layanan publik dalam kegiatan pemerintahan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek TIK, modal manusia sebagai *enabler* menuju tata kelola pemerintahan yang baik. Aplikasi ini dikelola secara mandiri oleh Pemerintah Kota Probolinggo dengan melibatkan beberapa perangkat daerah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya demi terwujudnya salah satu indikator dalam smart city yaitu smart governance yang juga dituangkan dalam peta rencana SPBE dimana layanan publik menjadi salah satu pilar SPBE yang berorientasi kepada pengguna dan membuka ruang partisipasi masyarakat. Berikut dapat disimpulkan faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi PORTAL EMAS, yaitu:

### Faktor Pendukung

1. Standar dan Kebijakan yang jelas dimulai dari regulasi dari Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Daerah tentang implementasi Smart City dan SPBE yang merupakan latar belakang dari PORTAL EMAS, seperti :
  - a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (disebutkan dalam pasal 22 bahwa pemerintah daerah menyusun rencana dan anggaran SPBE dengan berpedoman pada arsitektur SPBE dan peta rencana SPBE pada Pemerintah Daerah Masing – masing);
  - b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (dalam rangka mengukur capaian kemajuan penerapan SPBE pada Instansi pusat dan Pemerintah Daerah);

- c. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Master Plan E-Government Tahun 2010 – 2029 (mengatur dokumen Perencanaan Pembangunan e-Government yang dilaksanakan melalui tahapan-tahapan dalam jangka waktu 5 (lima) tahunan)
  - d. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 199 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo (mengatur tentang rencana induk, proses bisnis hingga infrastruktur SPBE);
  - e. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 54 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo (sebagai penyempurna PERWALI sebelumnya yang mengatur tata kelola, manajemen, audit teknologi informasi dan komunikasi, penyelenggara, pemantauan dan evaluasi SPBE).
2. Aparatur Kelurahan dan Kecamatan yang mayoritas cakap dalam memanfaatkan teknologi merupakan salah satu sumber daya yang menunjang implementasi aplikasi PORTAL EMAS;
  3. Fitur pada aplikasi yang lengkap dan mudah dengan berisi penjelasan di setiap produk layanan selain itu juga aplikasi ini dipermudah dengan adanya;
    - a. Tanda tangan elektronik (TTE) sehingga proses pelayanan tidak bergantung dengan kehadiran pihak yang melakukan tandatangan pada produk layanan;
    - b. Barcode, produk layanan yang sudah berbarcode tidak membutuhkan proses legalisir dan dapat dicetak secara mandiri melalui proses scanning barcode.
  4. Sarana dan prasarana yang memadai untuk mempermudah penggunaan aplikasi diantaranya
    - a. pemberian komputer beserta scanner untuk semua kelurahan dan kecamatan
    - b. penambahan jaringan intranet / metrolink sebagai support provider internet yang sudah ada sebelumnya dalam rangka mengantisipasi masalah internet yang sering muncul.
  5. Motivasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Probolinggo kepada implementor dari masyarakat yaitu RT & RW berupa pemberian honorarium setiap bulan dan Paket Data dari provider yang bekerja sama dengan Pemerintah Kota Probolinggo sebesar 4 Gigabyte per bulan dengan harapan akan meningkatkan motivasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
  6. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo sebagai supporting system memiliki tim penanganan pengaduan yang *fast respon* terkait dengan kendala yang mungkin muncul dalam penggunaan aplikasi. Dengan demikian masalah yang timbul dapat ditangani dengan cepat.

#### Faktor Penghambat

1. Latar belakang pendidikan dan usia dari sebagian besar RT dan RW di Kelurahan Sukabumi, berpengaruh pada penerapan aplikasi. Masih sedikit dari mereka yang membuat surat pengantar melalui PORTAL EMAS. Mereka masih beranggapan bahwa surat pengantar manual seperti sebelumnya lebih mudah untuk diterapkan daripada aplikasi tersebut;
2. Proses auto fill data kependudukan sudah tidak bisa dilakukan pada aplikasi PORTAL EMAS maupun aplikasi lain. Database kependudukan dapat dibuka namun sifatnya hanya membaca data ataupun melakukan pengecekan data sudah sesuai atau tidak sesuai. Untuk dapat memanfaatkan data kependudukan tersebut maka lembaga pengguna data kependudukan seperti Kecamatan Kelurahan maupun instansi lainnya dapat mengajukan kerjasama dengan Direktorat Jenderal kependudukan dan pencatatan sipil yang ditujukan melalui dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota. Untuk permohonan akses data atau

pemanfaatan data kependudukan ini juga harus dilengkapi dengan dokumen penyusunan ISO 27001, namun memerlukan biaya yang relatif cukup mahal;

### Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Agus, Erwan Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media.
- AG Subarsono. 2009. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Amin, Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Jakarta: Madar Maju.
- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung.
- Budi Winarno, 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, (Edisi Revisi), Yogyakarta: Media Pressindo.
- Campbell, J.P. 1989. *Teori Efektivitas* , dalam Richard M:Efektivitas Organisasi 2005, Bandung: Erlangga.
- Endah Mustika Ramdani . Jurnal SAWALA Vol 6 No 1, April 2018 . *Analisis Eektivitas Pelaksanaan E-Government Di Tingkat kelurahan*. STIA-Lembaga Administrasi Negara Bandung
- Firmasyah, Andre. 2023. *Analisis Faktor – Faktor Determinan Pemanfaatan E-Government Oleh Masyarakat Di Kota Probolinggo*. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mela Saputri dan Jumiati. jurnal Ilmu Manajemen dan Administrasi Publik Volume 5 Nomor 1 Tahun 2023. *Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik Dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping*.
- M. Fauzi Isputrawan. JURNAL INFORMATIKA, Vol. 9 No. 1 April 2022, Halaman 61-70 . *Peningkatan Kualitas Layanan Warga Kelurahan Duri Kepa dengan Aplikasi LINGKOE*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- Verto Setiandika dan Risza Ulfia Wahyuni. Volume 9 Nomor 1, Bulan April Tahun 2022. *Efektivitas Penerapan Portal Emas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Online di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara e-ISSN 2614-2945.
- Widodo. 1974. *Pengukuran Kerja*. Yogyakarta: Balai Pembinaan Administrasi Universitas Gadjah Mada.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Instruksi Presiden no. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional tentang pengembangan e-government.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan paratur Negara No.63 tahun 2003 tentang Hakikat Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Master Plan E-Government Tahun 2010 – 2029

Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 199 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo

Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo

Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 54 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo  
ahun 2009 tentang Pelayanan Publik