

**EFEKTIVITAS PERWALI PROBOLINGGO NOMOR 107 TAHUN 2021
DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE
DI KELURAHAN TRIWUNG LOR KOTA PROBOLINGGO**

Iwan Cahyono

thelangleyone@gmail.com

Kelurahan Triwung Lor Kota Probolinggo

Mohammad Natsir

m.natsir@uwp.ac.id

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACK

The research aims to describe the effectiveness of implementing Probolinggo regulation number 107 of 2021 in the context of improving online-based public services. In this study using a descriptive qualitative method. The focus of the research refers to the application of Perwali Probolinggo number 107 of 2021 in the context of improving online-based public services in the Triwung Lor Village, Probolinggo City. In data collection techniques when the research was carried out by making observations, in-depth interviews, and documentation. The results of research on the application of Perwali Probolinggo number 107 of 2021 have been successfully implemented or have been effective so that they can help problems in reducing discrimination and uncertainty regarding the service time required by the applicant. Supporting factors in this study consist of the nature of the cooperation in which all parties are said to be assembling productively and the availability of human resources who have the ability, commitment to manage its implementation. While the inhibiting factors consist of internal factors related to obstacles that often occur within agencies and external factors are obstacles that often occur within agencies and external factors are obstacles that come from outside the agency.

Keywords: *online public services, service quality, digital services.*

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menguraikan mengenai keefektifan dari penerapan Perwali Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 dalam rangka peningkatan pelayanan publik berbasis online. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif secara deskriptif. Fokus penelitian mengacu pada penerapan Perwali Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 dalam rangka peningkatan pelayanan publik berbasis online di Kelurahan Triwung Lor Kota Probolinggo. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil dari penelitian penerapan Perwali Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 telah berhasil diterapkan atau telah efektif sehingga dapat membantu permasalahan dalam mengurangi terjadinya deskriminasi dan ketidakpastian mengenai waktu pelayanan yang di butuhkan oleh pemohon. Faktor pendukung dalam penelitian ini terdiri dari hakikat kerja sama yang merupakan semua pihak dikatakan assembling produktif dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, komitmen untuk mengelola pelaksanaannya. Sementara faktor penghambat terdiri dari faktor internal terkait dengan hambatan yang sering terjadi didalam instansi dan faktor eksternal adalah sebuah hambatan yang berasal dari luar instansi.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat dianggap efektif apabila masyarakat memperoleh kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Suatu organisasi yang efektif pastinya organisasi yang memiliki orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan dengan tujuan dan standar pelayan publik. Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh para stakeholder. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan stakeholder baik yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit layanan maupun melalui suara pembaca pada berbagai media massa (djp.kemenkeu.go.id, 2021).

Menurut hasil penelitian Suryadi (2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan pada Kantor Kelurahan Kecamatan Cimenyan belum memiliki kualitas yang baik. Demikian pula Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau melakukan survei pada 17-24 Oktober 2022. Hasil survei menunjukkan, 85% responden mengeluhkan pendistribusian air bersih kurang dari 24 jam (hmstimes.com, 2022).

Untuk meminimalisasi lemahnya pelayanan publik, maka pemerintah berupaya mengalihkan aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintahan konvensional mulai meningkatkan penggunaan

teknologi. Salah satu programnya adalah dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berbasis android dan websites. Sehingga pelayanan ini menjadi syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*).

Namun demikian, Dari hasil penelitian yg dilakukan Aff Syarifudin Yahya dan Setiyono, (2022); menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis aplikasi online belum berjalan efektif. Demikian pula hasil penelitian Hermawan, Ade P., Riska N.rnafajrin, dan Nita R. Lestari (2020) menunjukkan belum efektifnya pelayanan berbasis aplikasi online dikarenakan berbagai sebab antara lain aspek sumber (masukan) regulasi selalu berubah-ubah, sumber daya manusia yang kurang baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya serta kurangnya sosialisasi.

TINJAUAN TEORETIS

Pelayanan publik digital di era revolusi industri 4.0 merupakan suatu keniscayaan. Konsep layanan publik digital mengarah kepada prinsip efektif dan efisien (Cabrilto et al., 2014). Efektif memiliki arti melaksanakan sesuatu yang tepat sedangkan efisien memiliki makna melaksanakan sesuatu dengan tepat (Almsalam, 2014; Gures et al., 2014; Utami, 2015). Pelayanan publik di tingkat yang paling bawah berada di tingkat RT dan RW sebagai ujung tombak penentu jalan tidaknya program pemerintah baik pusat maupun daerah. RW memiliki peranan yang sangat besar dalam tercapainya sasaran dan target program pemerintah karena RW yang paling mengetahui kondia eksisting di lingkungan warganya.

Pelayan publik digital diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja yang membutuhkan akses (Fitriasari, 2020; Liu, 2012; Riyanto et al., 2018). Pelayanan publik digital ditandai dengan penggunaan media selain kertas atau yang sering disebut dengan paperless (Suma Vally & Hema Divya, 2018). Teknologi mempunyai peran penting agar pelayanan publik digital dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sekarang ini hampir semua orang bisa menjalankan atau mengoperasikan sebuah gawai, artinya kemudahan dapat dimiliki oleh setiap orang karena dapat mengakses informasi secara mudah melalui gawai yang dimiliki (Aya Pastrana & Sriramesh, 2014). Tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik digital harus dapat dihadapi dengan memiliki kompetensi manajerial dan kompetensi melayani. Kedua kompetensi tersebut apabila dikolaborasikan akan menciptakan kualitas layanan yang unggul. Kualitas layanan yang unggul tersebut dapat dicerminkan oleh kepuasan pengguna layanan dalam hal ini warga setempat (Laohasirichaikul & Combs, n.d.; Soelasih, 2015).

Dalam era yang serba digital seperti sekarang ini, dibutuhkan inovasi pelayanan publik berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tidak bisa dipungkiri bahwa digitalisasi kini tidak bisa dihindari dan harus dihadapi dengan baik. Oleh sebab itu dalam upaya adaptasi dengan digital maka diciptakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta masyarakat dapat beradaptasi dengan digital dengan penerapan aplikasi di daerahnya (Kompasiana.com.,2022). Digitalisasi adalah proses membuat atau memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan teknologi dan data digital. Istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan bisnis, pendapatan,

dan menciptakan budaya digital (Crawford et al., 2020; Johannessen & Olsen, 2010).

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata - kata, gambar dan bukan angka. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain - lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata - kata dan bahasa, dalam konteks alam yang khusus dan memanfaatkan berbagai metode alami (Moleong, 2016).

Fokus penelitian dilihat dari latar belakang masalah yang kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka. Maka, fokus dalam penelitian ini yaitu bagaimana Efektifitas Pelayanan Publik Berbasis Online melalui Penerapan Perwali Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 pada Kelurahan Triwung Lor Kota Probolinggo.

Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan serta menggambarkan secara utuh tentang penerapan Perwali Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 Berbasis Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Triwung Lor Kota Probolinggo. Penelitian berasal dari sumber data primer merupakan sebuah data yang diperoleh dari sumber data pertama dari lapangan melalui wawancara dan observasi di lapangan dengan instansi yang bersangkutan. sementara sumber data sekunder merupakan sebuah data yang diperoleh dari sumber kedua yang berasal dari sumber dokumen - dokumen resmi, buku - buku, hasil - hasil penelitian yang

berwujud laporan, jurnal penelitian, penelaahan studi ke perpustakaan dan sebagainya tempat penelitian ini dilakukan pada Kelurahan Triwung Lor di Kota Probolinggo yang beralamat di Jalan Raya Bromo 108 Kota Probolinggo, dan masyarakat Kelurahan Triwung Lor sebagai objek dari pelayanan publik berbasis online yang dilakukan oleh Kelurahan Triwung Lor Kota Probolinggo.

Teknis analisis data

Data yang diperoleh atau dikumpulkan dalam penelitian ini baik data primer maupun data sekunder merupakan data yang sifatnya kualitatif. Maka data yang digunakan pun adalah analisis kualitatif, dimana proses pengolahan datanya yakni setelah data tersebut terkumpul dan dianggap telah cukup maka kemudian data tersebut diolah dan dianalisis secara deduktif yaitu dengan berlandaskan pada dasar-dasar pengetahuan umum lalu meneliti persoalan yang dapat bersifat khusus.

Sugiyono (2015: 92) menyatakan bahwa teknik pemeriksaan keabsahan data adalah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya. Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa untuk pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (credibility), uji transferabilitas (transferability), uji dependabilitas (dependability) dan terakhir uji obyektivitas (confirmability).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian sudah dapat dikatakan efektif yang dibuktikan dengan adanya ketersediaan konten sesuai kebutuhan serta pemanfaatan atas sarana dan prasarana yang ada di instansi Kelurahan Triwung Lor Kota Probolinggo. Merupakan aplikasi pemrosesan permohonan yang digunakan oleh

kelurahan, kecamatan dan dinas terkait secara realtime dan diakses secara online.

Aplikasi Portal Emas sesuai Perwali Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021

Layanan Kelurahan Kecamatan adalah terdiri dari 2 (dua) macam, yaitu berbasis Mobile (Android) dan berbasis Web. PORTAL EMAS Berbasis Mobile (Android) Aplikasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan berbasis mobile based (android), yang terbagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu :

1. Aplikasi Khusus Warga/Pemohon
2. Aplikasi Khusus RT/RW
3. Aplikasi Khusus Pegawai

Yang terkoneksi dengan server yang ada di Dinas Komunikasi dan Informasi

(Diskominfo) Kota Probolinggo Kecepatan

Pemerintah Kota Probolinggo memiliki konsep pelayanan untuk memberikan kemudahan akses layanan bagi warga Kota Probolinggo. E-government untuk pelayanan masyarakat Kota Probolinggo diwujudkan pada program Portal Emas yang melayani kebutuhan masyarakat baik dalam mengurus, memproses, mencetak berkas, dan lainnya pada konsep layanan terpadu. Layanan Portal Emas melibatkan seluruh tingkatan pengurus mulai dari RT/RW, Kecamatan, Kelurahan, dan dinas yang berkaitan. Masyarakat mengurus keperluannya hanya melalui ponsel dan aplikasi khusus Portal Emas yang terhubung dengan aplikasi Portal Emas khusus RT/RW dan Pegawai Pelayanan Pemerintah Kota Probolinggo, serta dilanjutkan pada aplikasi khusus setiap instansi. Proses pengurusan hanya dalam waktu kurang lebih 40 Menit dan pengiriman berkas online sekitar 2-3 menit (Humas Pemerintah Kota Probolinggo, 2021).

Kemudahan

Masyarakat Kota Probolinggo tidak perlu datang ke kantor dinas dan membawa

berkas persyaratan. Masyarakat hanya membuka aplikasi Portal Emas dan seluruh berkas persyaratan diunggah secara daring. Aparatur yang bertugas akan melakukan proses dan memberikan output sesuai kebutuhan masyarakat.

3 (tiga) wujud pelayanan diterapkan pada aplikasi Portal Emas yaitu pelayanan lisan, pelayanan tulisan, dan pelayanan tindakan langsung. Beberapa instansi sudah terhubung dengan Portal Emas, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, Kantor BPJS, Rumah Sakit, Kantor PLN, Kantor PDAM, dan lainnya.

Bebas Pungli

e-Government mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintah yang memiliki dukungan penuh terkait transformasi koneksi antara pemerintah, masyarakat, pihak swasta, dan lembaga pemerintah lainnya (Pratama et al., 2015). Pemanfaatan teknologi informasi komunikasi memiliki tujuan untuk menjalankan pelayanan sektor publik dengan prinsip good goiernance, perbaikan kualitas hubungan antara pemerintah dengan bisnis serta industri, pemberdayaan masyarakat dalam akses dan layanan informasi, serta manajemen pemerintahan lebih efisien dan efektif. keunggulan lain dari penerapan teknologi informasi komunikasi oleh lembaga pemerintah dapat meminimalisir praktik KKN, birokrasi lebih transparan, layanan semakin nyaman dan aman, tingkat pendapatan bertambah, dan meminimalisir biaya. Portal Emas sebagai layanan publik yang terintegrasi berbasis web dan android. Layanan yang ada bisa terkoneksi dan berkualitas menuju layanan informasi yang efektif, efisien, akurat dan bebas dari pungli.

SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil dalam penelitian mengenai suatu pembahasan efektivitas Perwali Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 dalam rangka peningkatan pelayanan publik berbasis online di Kelurahan Triwung Lor Kota Probolinggo dapat diuraikan beberapa hal diantaranya yaitu pada pelayanan publik dengan berbasis online telah berhasil diterapkan atau telah berjalan efektif. Permasalahan pada pelayanan terkait adanya deskriminasi dan ketidakpastian mengenai waktu pelayanan yang dibutuhkan oleh pemohon akan teratasi yaitu dengan cara adanya penerapan Perwali Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021. Maka hasil dalam penelitian ini akan berfokus pada Efektivitas Perwali Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 dalam rangka Peningkatan Pelayanan Publik dengan berbasis online yang pada umumnya sampai saat ini masih berjalan dengan baik tetapi masih dikatakan belum optimal karena terdapat beberapa faktor penghambat dalam penerapannya. Sementara mengenai indikator pada pembahasan mengenai efektivitas Perwali Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 dapat dilihat melalui indikator input sudah terbukti bahwa adanya sarana dan prasarana yang telah mendukung, dalam indikator proses produksi telah terbukti dari proses prosedur yang diterapkan sudah sangat mudah dan cepat, pada indikator hasil (output) sudah dibuktikan dengan adanya kenaikan pada pemohon yang telah menerapkan Perwali Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 dalam membuat dokumen perijinan, dan Produktivitas dapat dibuktikan dengan adanya tingkat pendidikan para pegawai Kelurahan Triwung Lor yang sudah sangat memenuhi kriteria pelayanan. Faktor pendukung yaitu adanya hakikat kerjasama yang dibutuhkan, yaitu apakah semua pihak yang terlibat dalam kerjasama merupakan suatu assembling

produktif. Serta adanya ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, komitmen untuk mengelola pelaksanaannya. Sementara faktor penghambat dari Penerapan Perwali Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 dalam rangka Peningkatan Pelayanan Publik dibedakan menjadi faktor internal yang merupakan hambatan yang sering terjadi di dalam sebuah organisasi atau instansi sementara faktor eksternal adalah sebuah hambatan yang berasal dari luar organisasi atau instansi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aff Syarifudin Yahya, Setiyono. 2022. Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N, *Jurnal Media Birokasi* 4(1) <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB> April 2022:1-22).
- Agus Dwiyanto, 2015, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ahmad, Badul. 2013. *Modul Electronic Government*, Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Ana Wahyu Nindari, Suhardiman, 2017, Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda, <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/>, 1 (1), (2017).
- Ani Yunaningsih, Diani Indah, Fajar Eryanto Septiawan, 2021, Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi, *Jurnal ALTASIA* 3 (1), 2021.
- Andi Nur'aini, 2021, Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol, *Jurnal Inovasi Penelitian* 1 (12), Mei 2021.
- Andrianto, Nico, 2017, *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-government*. Bayumedia Publishing. Malang:
- Crawford, J., Butler-Hunderson, K Rudolph, J., B., M., Glowatz, M., Burton, R., & Lam, S. M. S. (2020). View of COVID-19: 20 countries' higher education intra-period digital pedagogy responses | *Journal of Applied Learning and Teaching*. *Journal of Applied Learning & Teaching*3,(1)(1). <https://journals.sfu.ca/jalt/index.php/jalt/article/view/191/163>
- Dessler, Gary, 2009, *Manajemen SDM : Buku 1*. Jakarta : Indeks.
- Gaspar, Vincent, 2017, *Manajemen Kualitas*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handyaningrat, S., 1988, *Administrasi Negara Baru*, Jakarta, LP3ES. <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html>
- <https://www.kompasiana.com/handayani04/633ed0a70788a34191345a42/peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-berbasis-digital-sebagai-upaya-menyongsong-masyarakat-modern>
- <https://phintraco.com/3-indikator-penting-mengukur-digital-customer-experience/>
- Moenir, A.S., 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Purwadi. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimencyan Kabupaten Bandung. *ENSAINS: Vol. 2 Nomor. 2 Mei 2019*. <http://dx.doi.org/10.31848/ensains.v2i2.238>
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi*

- Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa. Bandung.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV Mandar Maju. Bandung.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, PT Refka Aditama. Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta. Bandung.
- Verto Septiandika, Risza Ulfa Wahyuni, 2022, Efektivitas Penerapan Portal Emas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Online Di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo, *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* e-ISSN 2614-2945 9 (1), Bulan April Tahun 2022.
- Yusuf Hermawan, Ade Purnawan, Riska Nurnafajrin, Nita Rika Lestari, 2020, Efektivitas Pelayanan Publik Online Situs web www.garutkab.go.id, *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik* Hermawan, et. al. 11 (02), Tahun 2020, Halaman 21-30.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang peraturan Pemerintahan Daerah. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem