

PENERAPAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI PORTAL EMAS KOTA PROBOLINGGO

Okta Agus Wahyudi

NPP. 30.0833

Asdaf Kota Probolinggo , Provinsi Jawa Timur

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: wahyuokta118@gmail.com

Dosen Pembimbing : Wenty Zahradi S.Kom.,

ABSTRACT

Problem: The implementation of SPBE in Probolinggo City in the field of public information services was realized through the launch of an Android-based application, namely Portal Emas. With this application, it is hoped that it will be easier for the public to search and obtain information and request public information in Probolinggo City. However, public information services through the Gold Portal application can be said to be successful when viewed from application visitors via similar.web. **Purpose:** To analyze and describe the application of public information services through the Gold Portal application in Probolinggo City. To analyze the inhibiting factors for Public Information services through the Gold portal application in Probolinggo city. To find out and analyze the results of Usability Testing conducted on the Gold Portal application, and understand how the great influence of this application on Probolinggo City Public Information services. **Methods:** This research was conducted using a mixed method, a qualitative approach as the core and a quantitative approach to support the value dimension, with 6 informants. Data collection was carried out using the interview method where all of the 6 indicators were fulfilled. The next step is to test the application and the results obtained are 87 with grade B almost A. And the value is Excellent and the results obtained from the Public Information service and the application test using the System Usability Scale method are equally good, indicating that both the government and application implementation have been maximized and effective. **Results:** The results of this study resulted in the application of the Probolinggo City Gold Portal application in carrying out Public Information dissemination to the public, so that in carrying out the application of Public

Information services through the Probolinggo City Gold Portal application it can be carried out in accordance with the principles of E-Government. **Conclusion:** The quality of public information services through the application is good and effective, it can be seen from the 6 indicators that all are fulfilled and it can be seen from the maximum support from the government and the government's seriousness in preparing the gold portal application. There are two obstacles to public information services through the Gold Portal application, the first is the problem of human resources and the second is the problem of socializing the implementation of the application to the village community. The results of the application test score using the SUS method are 87, getting grade B and the Excellent class and it is concluded that the application is good, close to perfect . Proving that there is harmony between the results of research on public information services through the Gold Portal application and the results of application tests using the SUS method, namely good and good results.

Keywords: Gold Portal Application, System Usability Scale, Technology Development



ABSTRAK

Pemasalahan : Implementasi SPBE di Kota Probolinggo pada bidang pelayanan informasi publik diwujudkan melalui peluncuran aplikasi berbasis android yakni Portal Emas. Dengan adanya aplikasi tersebut, diharapkan semakin mudah masyarakat dalam melakukan pencarian serta perolehan informasi dan permohonan informasi publik di Kota Probolinggo. Namun, layanan informasi publik melalui aplikasi Portal emas ini dapat dikatakan berhasil jika dilihat dari pengunjung aplikasi melalui similar.web. **Tujuan** : Untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan layanan informasi Publik melalui aplikasi Portal Emas di Kota Probolinggo. Untuk menganalisis faktor penghambat pelayanan Informasi Publik melalui aplikasi portal emas di kota Probolinggo. Untuk mengetahui dan menganalisis hasil Usability Testing yang dilakukan pada aplikasi Portal Emas, serta memahami seberapa besar pengaruh aplikasi ini terhadap layanan Informasi Publik Kota Probolinggo. **Metode** : Penelitian ini dilakukan dengan metode mix metode, pendekatan kualitatif sebagai inti dan pendekatan kuantitatif untuk menunjang dimensi value, dengan Informan sebanyak 6 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dimana dari 6 indikator semuanya terpenuhi. Tahap selanjutnya adalah melakukan uji aplikasi dan didapatkan hasil 87 dengan grade B hampir A. Dan nilai Excellent dan didapatkan hasil dari layanan Informasi Publik dan Uji aplikasi menggunakan metoda System Usability Scale adalah sama bagusnya, dan menandakan bahwa baik pemerintah dan penerapan aplikasi sudah maksimal dan efektif. **Hasil** : Hasil penelitian ini menghasilkan penerapan aplikasi Portal Emas Kota Probolinggo dalam melaksanakan penyebaran Informasi Publik kepada masyarakat, sehingga dalam melaksanakan penerapan pelayanan Informasi Publik melalui aplikasi Portal Emas Kota Probolinggo dapat dilaksanakan sesuai dengan prinsip E- Government. **Kesimpulan** : Kualitas layanan informasi publik melalui aplikasi sudah bagus dan efektif, dapat dilihat dari 6 indikator semua terpenuhi dan dapat dilihat dari dukungan maksimal dari pemerintah dan kesungguhan pemerintah dalam mempersiapkan aplikasi portal emas. Terdapat dua kendala pelayanan informasi publik melalui aplikasi Portal Emas ini, yang pertama adalah masalah SDM dan yang kedua masalah sosialisasi penerapan aplikasi kepada masyarakat desa. Hasil score uji aplikasi menggunakan metode SUS yaitu 87, mendapatkan grade B dan golongan Excellent dan disimpulkan aplikasi baik mendekati sempurna. Membuktikan bahwa terdapat keselarasan antara hasil penelitian layanan Informasi publik melalui aplikasi Portal emas dengan hasil uji aplikasi menggunakan metode SUS yaitu hasil bagus dan baik. **Kata Kunci** : Aplikasi Portal Emas, System Usability Scale, Perkembangan Teknologi

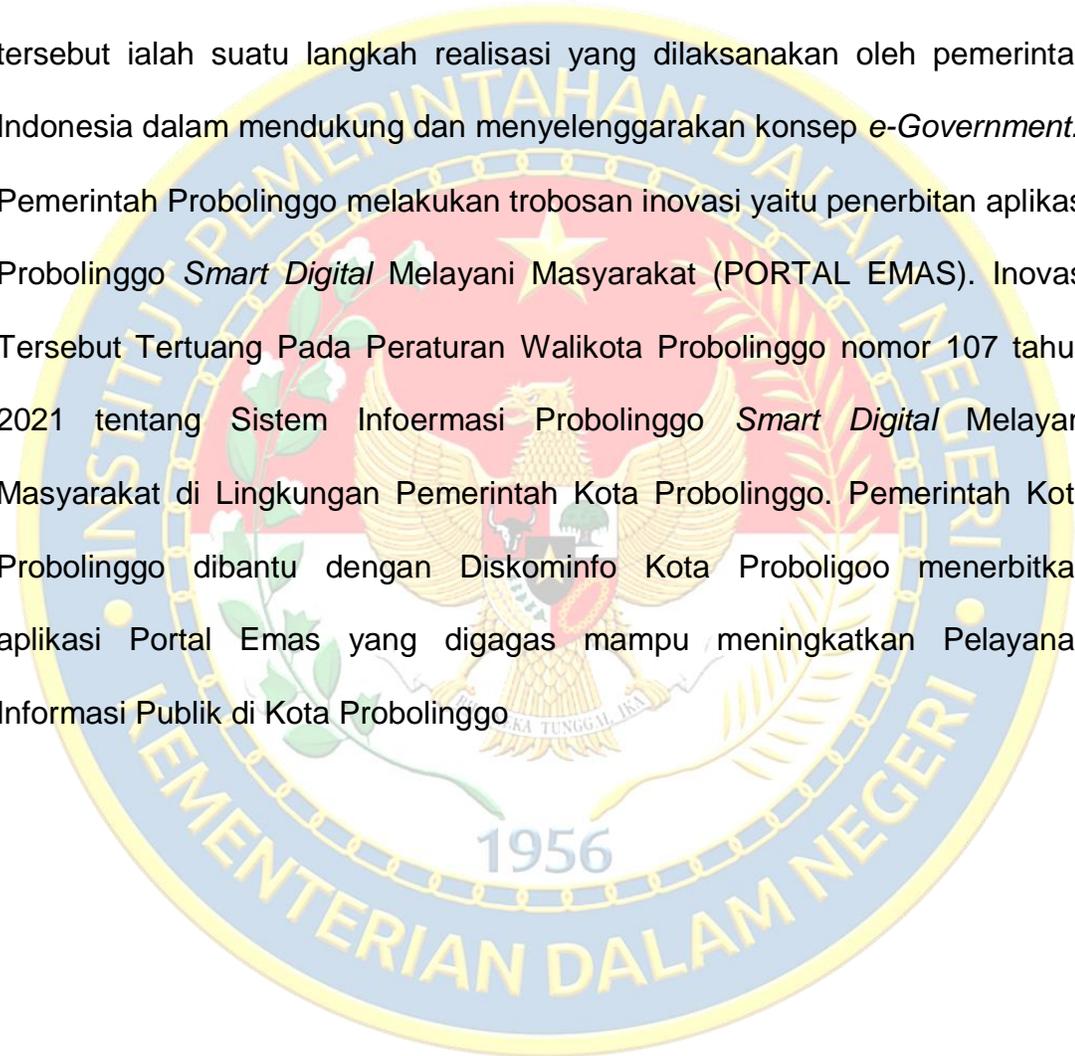
I. Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Reformasi Industri 4.0 merupakan Era modernisasi dimana seluruh aspek dituntut untuk menggunakan segala kegiatan berbasis teknologi. Perkembangan ini mengharuskan penerapan teknologi diberbagai kegiatan dan tantangan terbesar adalah menciptakan terobosan guna menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Berkenaan dengan Pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia mendorong peluang potensi penggunaan sarana teknologi berupa penyebarluasan informasi, penggunaan internet sebagai sarana media komunikasi dan pengembangan pelayanan publik oleh pemerintah.

E-Government atau biasa disebut *electronic government* merupakan sebuah gerakan pembaharuan birokrasi.. Sejalan dengan berkembangnya zaman, pemerintah perlu adanya suatu terobosan dalam melakukan pelayanan publik, seperti contoh informasi layanan publik. Pelayanan Publik ialah cerminan organisasi lembaga atau badan organisasi tertentu dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang diperuntukan kepada masyarakat. Penilaian kinerja elemen organisasi diukur oleh bentuk output Pelayanan yang diselenggarakan pemerintahan. Pelayanan publik dewasa ini didorong untuk menciptakan pelayanan berbasis *good governance*, dibarengi penggunaan teknologi berbagai aspek pemerintahan.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pemerintahan dan kualitas pelayanan publik dengan cara melakukan perkembangan Sistem Pemerintahan berbasis TIK (Teknologi Informasi Komputer). Kebijakan tersebut ialah suatu langkah realisasi yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia dalam mendukung dan menyelenggarakan konsep *e-Government*. Pemerintah Probolinggo melakukan terobosan inovasi yaitu penerbitan aplikasi Probolinggo *Smart Digital* Melayani Masyarakat (PORTAL EMAS). Inovasi tersebut tertuang pada Peraturan Walikota Probolinggo nomor 107 tahun 2021 tentang Sistem Informasi Probolinggo *Smart Digital* Melayani Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo. Pemerintah Kota Probolinggo dibantu dengan Diskominfo Kota Probolinggo menerbitkan aplikasi Portal Emas yang digagas mampu meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Kota Probolinggo.



1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Pemerintah Probolinggo melakukan terobosan inovasi yaitu penerbitan aplikasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat (PORTAL EMAS). Inovasi tersebut tertuang pada Peraturan Walikota Probolinggo nomor 107 tahun 2021 tentang Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo. Pemerintah Kota Probolinggo dibantu dengan Diskominfo Kota Probolinggo menerbitkan aplikasi Portal Emas yang digagas mampu meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Kota Probolinggo

Portal Emas merupakan singkatan dari Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat adalah program pemerintah Kota Probolinggo yang digagas oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo berbasis hybrid yaitu selain memiliki berbasis web juga mempunyai aplikasi mobile. Portal Emas sendiri berisi pelayanan Informasi Publik yang ada di Kota Probolinggo, fitur-fitur aplikasi Portal Emas adalah tempat tempat pariwisata, profil kota, tempat beribadah, Lokasi Penting dan bersejarah dan berbagai fitur lainnya. Informasi Layanan Publik yang diberikan aplikasi portal emas ini termasuk lengkap, aplikasi ini terbit pada februari 2021 dan masih digunakan hingga sekarang.

Aplikasi portal emas memiliki banyak fitur tentang informasi pelayanan publik, dari profil kota, tempat pariwisata, kampoeng unik di kota Probolinggo hingga Fasilitas Umum, seperti contoh lokasi tempat ibadah, ATM terdekat, Kuliner

populer dan Informasi Layanan Kesehatan terdekat. Dengan adanya Aplikasi Portal Emas maka layanan Informasi publik di Kota Probolinggo dapat didapatkan oleh masyarakat dengan efektif dan efisien

Dengan adanya aplikasi portal emas ini, semua informasi pelayanan publik dapat dengan mudah didapatkan oleh masyarakat domisili maupun wisatawan, khususnya tempat bersejarah hingga lokasi penting dan tempat beribadah ditampilkan detail dengan lokasinya, yang membuat pendatang atau wisatawan tidak perlu khawatir lagi.



1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Veni Manik berjudul Evaluasi usability pada aplikasi mobile acc.one menggunakan *system usability scale (SUS) dan usability testing*. (Veni Manik, 2021) Menemukan mengukur tingkat usability pada aplikasi mobile acc.one. Penelitian Indria berjudul Website Smk Negeri 1 Merangin Dengan Metode SUS. (Indria, 2021) menemukan sama yaitu *SUS* dengan menggunakan *Usability Testing*. Penelitian Muhammad Ismail Farouqi dan Ismiarta Aknuranda berjudul Evaluasi Usability pada Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability. (Muhammad Ismail Farouqi, Ismiarta Aknuranda, 2018) Ditemukan Sama-sama menggunakan metode usability testing dan Berbeda pada aplikasi yang ingin diteliti. Penelitian Rahman berjudul Penerapan penggunaan website kominfo jayapurakota id sebagai sumber informasi publik kota Jayapura. (Rahman, 2022) menemukan Sama menggunakan teori e-Goverment dari indrajid dan Berbeda novelty yaitu pada metode Usability Testing dengan metode SUS.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

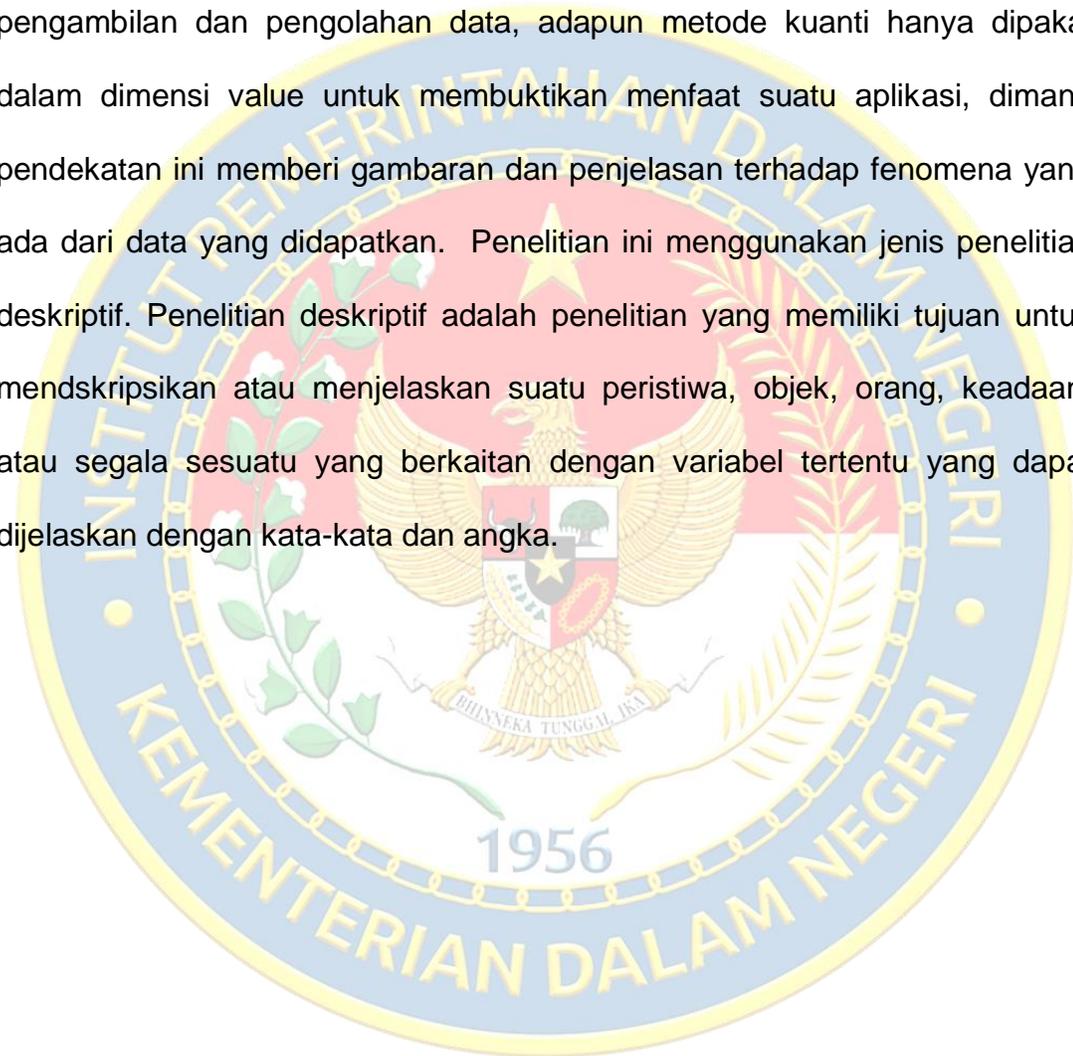
Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penerapan layanan informasi publik melalui aplikasi portal emas metodenya menggunakan mix metode, dimana penulis menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode utama dalam pengambilan dan pengolahan data, adapun metode kuantitatif hanya dipakai dalam dimensi value untuk membuktikan manfaat suatu aplikasi, dimana pendekatan ini memberi gambaran dan penjelasan terhadap fenomena yang ada dari data yang didapatkan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. namu pengukuran indikator menggunakan teori (Indrajit, 2016)

1.5 Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan penulisan ini yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan layanan informasi Publik melalui aplikasi Portal Emas di Kota Probolinggo, untuk menganalisis faktor penghambat pelayanan Informasi Publik melalui aplikasi portal emas di kota Probolinggo. dan untuk mengetahui dan menganalisis hasil *Usability Testing* yang dilakukan pada aplikasi Portal Emas, serta memahami seberapa besar pengaruh aplikasi ini terhadap layanan Informasi Publik Kota Probolinggo.

II Metode

Metode penelitian penulis akan menggunakan mix metode, dimana penulis menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode utama dalam pengambilan dan pengolahan data, adapun metode kuantitatif hanya dipakai dalam dimensi value untuk membuktikan manfaat suatu aplikasi, dimana pendekatan ini memberi gambaran dan penjelasan terhadap fenomena yang ada dari data yang didapatkan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan suatu peristiwa, objek, orang, keadaan, atau segala sesuatu yang berkaitan dengan variabel tertentu yang dapat dijelaskan dengan kata-kata dan angka.



III Hasil dan Pembahasan

3.1 Penerapan Layanan Informasi Publik melalui Aplikasi Portal Emas di Kota Probolinggo

1. Support

Dukungan dari pemerintah berupa adanya aturan atau kebijakan ini pun merupakan aspek penting seperti yang dikutip Indrajit dalam Fazli (2022:8) bahwa “Pengembangan e-government diperlukan aspek penting yang menjadi salah satu awal dari inisiatif pengembangan e-government yaitu standar yang telah disepakati oleh pemegang kekuasaan publik dan dilaksanakan dengan cara yang mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada.” Dukungan lainnya adalah dalam aspek bantuan paket data bagi para admin dan bagi para ketua RT dan RW disetiap wilayah di Kota Probolinggo, dengan besar bantuan 9 GB tiap bulannya, hal tersebut juga menandakan bahwa keseriusan pemerintah guna mendukung pelayanan informasi publik melalui penerapan aplikasi Portal Emas.

Selanjutnya dukungan dalam aspek Sosialisasi penggunaan aplikasi Portal Emas di Kota Probolinggo. Sosialisasi Penggunaan aplikasi merupakan faktor terpenting, dan termasuk dalam support terpenerapkannya penggunaan aplikasi sebagai sumber informasi publik di kota Probolinggo

sosialisasi merupakan proses dalam mengkomunikasikan penggunaan aplikasi oleh Pemerintah Kota Probolinggo. Upaya yang dilakukan dalam mensosialisasikan penggunaan aplikasi Portal Emas harus dilaksanakan secara merata,berkelanjutan, dan konsisten dan menyeluruh kepada seluruh masyarakat Kota Probolinggo.

2. Capacity

Penulis juga meneliti aspek kapasitas dalam pelayanan informasi publik melalui penerapan aplikasi Portal Emas di Kota Probolinggo dimana terdapat beberapa indikator yang mejadi dasar penelitian. Ada 3 aspek dalam dimensi *Capacity* ini yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), anggaran dana dan jaringan Insfratuktur. SDM yang dimiliki Pemerintah Kota Probolinggo terkait aplikasi Portal Emas antara lain :

Tabel 1. 3
Jumlah SDM yang dimiliki Kota Probolinggo

No	SDM yang dimiliki	Jumlah
1.	RT	400
2.	RW	200
3.	Kelurahan	145
4.	Kecamatan	25
5.	Diskominfo Probolinggo	24

Sumber: dikelola oleh penulis

Jika dilihat dari SDM yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Probolinggo dapat dikatakan SDM memenuhi dan menguasai terkait aplikasi Portal Emas sedangkan permasalahan yang terjadi di RT dan RW masih banyak yang tidak punya android yang memadai untuk mengakses aplikasi portal emas, terpaksa harus menuju ke kantor kelurahan untuk mengakses pelayanan portal emas. Sedangkan bantuan yang diberikan oleh walikota hanya paket data setiap bulan dengan besar 9 GB untuk setiap ketua RT dan ketua RW.

3. Value

Elemen manfaat menurut Indrajit sebelumnya pernah diangkat dalam penelitian skripsi yang dilakukan oleh Nur (2021:23) dimana “Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi E-government.” Oleh karena itu aplikasi Portal Emas memiliki manfaat yang cukup signifikan bagi masyarakat. Untuk hasil pengujian aplikasi Portal Emas ini sendiri, menggunakan Usability Testing dengan metode System Usability Scale yakni menyebarkan quisioner kepada 30 responden dan dikelola menggunakan rumus yang ditetapkan oleh J. Neilsen.

Tabel 2. 3

Data mentah hasil quisioner uji aplikasi Portal emas

No	Reponden	Usia	Jenis Kelamin	Skor Asli (Data Contoh)									
				Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	Okta Agus	22	Laki-Laki	5	1	4	2	5	1	4	2	5	2
2	Indah Susilowati	40	Perempuan	5	1	5	2	4	1	5	1	4	2
3	M. Ridho	20	Laki-Laki	5	1	4	2	4	2	5	1	4	2
4	Gigih Hardianto	20	Laki-Laki	4	1	5	1	4	2	4	1	5	2
5	Arya Gita Rocmad	29	Laki-Laki	5	1	4	2	4	2	4	1	4	2
6	Agus Kurniawan	53	Laki-Laki	5	2	4	2	5	1	4	2	4	2
7	Wahyu Cahyono	22	Laki-Laki	5	1	5	2	5	2	4	1	4	4
8	Bagus Prasetyo	35	Laki-Laki	5	1	5	1	4	2	5	2	5	1
9	Aman Suryaman	45	Laki-Laki	5	1	5	1	5	2	5	1	5	2
10	Fitrianingsih	30	Perempuan	5	1	4	1	5	1	5	1	5	2
11	Zauzatur Rosyidah	21	Perempuan	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1
12	Irma Yanyi	22	Perempuan	5	1	4	1	4	1	4	1	4	2
13	acham fahrul	23	Laki-Laki	5	1	4	2	5	1	4	2	4	1
14	ery wahyu	21	Laki-Laki	5	5	4	1	5	1	3	1	5	2
15	sulton iskandar	21	Laki-Laki	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
16	Siti Soleha	38	Perempuan	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5
17	Siti Hamamah	53	Perempuan	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1
18	Indah Kurnia	45	Perempuan	5	1	5	2	5	1	5	1	5	2
19	Murni Wasti Patawary	24	Perempuan	5	1	4	1	5	2	4	1	5	1
20	Priyono	25	Laki-Laki	5	1	5	2	4	1	5	2	4	1
21	farah agnia	26	Perempuan	4	2	5	2	4	2	4	2	4	1
22	silviana gadis ardistix	27	Perempuan	5	2	5	2	4	2	4	2	4	3
23	firman widahadi P	28	Perempuan	5	1	5	2	5	2	5	1	5	1
24	hari ardyanto	29	Perempuan	5	3	5	2	4	2	4	2	4	1
25	Widodo Yuwino	30	Perempuan	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2
26	agus setyawan	31	Perempuan	5	1	5	2	4	2	4	1	5	2
27	paulus dian cahyo	32	Perempuan	5	2	5	1	4	2	5	1	4	1
28	martius saiful efendi	33	Perempuan	5	1	4	2	5	2	5	1	5	2
29	Nurul Fitriyah	34	Perempuan	5	2	5	2	4	2	4	2	4	1
30	Savita maf 'ulia	35	Perempuan	5	2	5	2	5	2	5	1	5	3

Tabel diatas adalah merupakan data mentah hasil pengujian aplikasi melalui Quisioner dan merupakan hasil jawaban, belum dihitung menggunakan rumus SUS dari J. Neilsen, ditahap ini penulismenggunakan bantuan aplikasi Microsoft Excel 2016 sebagai alat bantu.

3. 3 Tabel Hasil perhitungan SUS Uji aplikasi

Skor Hasil Hitung (Data Contoh)										Jumlah	Nilai
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		(Jumlah x 2.5)
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	35	88
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	36	90
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	34	85
3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	35	88
4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	33	83
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	33	83
4	4	4	3	4	3	3	4	3	1	33	83
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37	93
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38	95
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38	95
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	98
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	35	88
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	35	88
4	0	3	4	4	4	2	4	4	3	32	80
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
4	4	4	0	4	4	4	4	4	0	32	80
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	98
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	95
4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	37	93
4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36	90
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	32	80
4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	31	78
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38	95
4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	32	80
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	78
4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	35	88
4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	36	90
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	36	90
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	33	83
4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	35	88
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)											87

Tabel diatas adalah hasil perhitungan menggunakan metode System Usability Scale menurut Jacob Nielsen. Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil yang didapatkan dari pengujian aplikasi ini adalah 87. Hasil diatas didapat

dari perhitungan jumlah total nilai keseluruhan (1044) dikalikan 2,5 kemudian dibagi 30 hasilnya adalah 2610 dibagi 30 maka hasilnya adalah 87 , berikut hasil perkaliannya antara lain :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$$\bar{x} = \frac{2610}{30}$$

$$\bar{x} = 87$$

Sesuai dengan gambar 3.1 menunjukkan hasil diatas termasuk dalam golongan Excellent dan dapat nilai B dimana didalam uji aplikasi, termasuk dalam golongan aplikasi yang Baik hampir mendekati sempurna, skor 87 tersebut dapat diaartikan sebagai berikut :

1. Merujuk pada gambar 3.1, skor 87 tergolong pada kelompok B
2. Merujuk pada gambar 3.3, masuk pada golongan Excellent
3. Hasil 87 hampir masuk golongan A dimana butuh 5 nilai lagi, dapat dikatakan aplikasi sempurna Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, penulis menyatakan aplikasi portal emas sangat berguna dan sangat bermanfaat jika dilihat dari score hasil pengujian dengan menggunakan SUS, namun perlu adanya upgrade sedikit lagi supaya menyentuh nilai sempurna dalam hal kegunaan aplikasi.

3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Informasi Publik melalui Aplikasi Portal Emas di Kota Probolinggo

1. Kurangnya SDM yang dibutuhkan untuk mengelola aplikasi portal emas khususnya yang ada di daerah pedesaan, admin di pedesaan kurang mengerti karena tidak terbiasa dengan pelayanan secara online,
2. Kesadaran masyarakat kurang terkait aplikasi Portal emas, dikarenakan perpindahan dari pelayanan manual ke pelayanan berbasis Mobile, maka tidak memungkinkan masyarakat secara merata di Kota Probolinggo tertarik dan memahami kelebihan aplikasi Portal Emas, perlu adanya sosialisasi seluruh masyarakat secara menyeluruh terkait pentingnya pelayanan publik online ini,

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis ditemukan beberapa temuan secara penerimaan penggunaan sebuah teknologi di masyarakat. Kualitas layanan informasi publik melalui aplikasi sudah bagus dan efektif, dapat dilihat dari 6 indikator semua terpenuhi penulis akan membahas secara mendalam terkait Penerapan Layanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Portal Emas Kota Probolinggo. Adapun teori yang akan diuraikan Teori penerapan *E- Government* oleh Indrajit (Indrajit, 2016) dengan dimensi *support, capacity, value*

IV Kesimpulan

Kualitas layanan informasi publik melalui aplikasi sudah bagus dan efektif, dapat dilihat dari 6 indikator semua terpenuhi dan dapat dilihat dari dukungan maksimal dari pemerintah dan kesungguhan pemerintah dalam mempersiapkan aplikasi portal emas. Terdapat dua kendala pelayanan informasi publik melalui aplikasi Portal Emas ini, yang pertama adalah masalah SDM dan yang kedua masalah sosialisasi penerapan aplikasi kepada masyarakat desa. Hasil score uji aplikasi menggunakan metode SUS yaitu 87, mendapatkan grade B dan golongan Excellent dan disimpulkan aplikasi baik mendekati sempurna. Membuktikan bahwa terdapat keselarasan antara hasil penelitian layanan Informasi publik melalui aplikasi Portal emas dengan hasil uji aplikasi menggunakan metode SUS yaitu hasil bagus dan baik.

Keterbatasan Penelitian. penelitian memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu Lokus sebagai studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Indrajit tentang Teori tentang Penerapan *E Government*

Arah Masa Depan. Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian oleh karena itu penulis menyarankan Perlunya pelatihan kemampuan terhadap ketua RT dan ketua RW dalam mengoperasikan aplikasi Portal Emas, sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang maksimal. Perlunya adaya

sosialisasi kepada masyarakat pedesaan terkait pelayanan publik digital, agar pola pikir masyarakat pedesaan terkait layanan informasi publik tidak lagi jadul.

V Ucapan Terima Kasih

Bapak Dr. Hadi Prabowo, M.M selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Dr. Halilul Khairi, M.Si selaku Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Dr. Megandaru Widhi K., S.IP, M.Si selaku Kepala Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Agung Nurrahman., S.STP, M.PA selaku Sekretaris Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Ibu Wenty Zahradi S.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang selama ini memberikan bimbingan serta mengarahkan penyusunan proposal skripsi ini, Seluruh Dosen Pengajar, Pelatih, Pamong Pengasuh, dan juga Civitas Akademika IPDN yang telah memberikan jasa serta dedikasinya dalam pembelajaran selama melaksanakan pendidikan, Segenap keluarga besar Kontingen Jawa Timur, mas mbak angkatan XXIX, dan adik-adik angkatan XXXI dan XXXII yang selalu membantu dan memberikan semangat, khususnya Saudara Kontingen angkatan XXX yang telah menjadi keluarga kedua, Segenap Saudara Kelas G-4, wisma Sumatera Utara Bawah yang selalu mendengar keluh kesah peneliti, Semua pihak yang tidak bisa

disebutkan satu persatu, atas seluruh bantuan, dukungan serta doa yang diberikan.

VI Daftar Pustaka

Indrajit. (2016). *Electronic Government*. Penerbit Andi.

Indria, L. (2021). *Analisis dan Evaluasi Usability Teesting Website SMK 1 Merangin Menggunakan Metode System Usability Scale*.

Muhammad Ismail Farouqi, Ismiarta Aknuranda, A. D. H. (2018). Evaluasi Usability pada Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(9), 3110–3117.

Rahman, A. (2022). *Optimalisasi penggunaan website kominfo jayapurakota id sebagai sumber informasi publik kota Jayapura*.

Veni Manik. (2021). Evaluasi Usability pada Aplikasi Mobile ACC.ONE menggunakan System Usability Scale (SUS) dan Usability Testing. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 7(1), 1–10.

<https://doi.org/10.34128/jsi.v7i1.286>

