

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI PROBOLINGGO SMART DIGITAL MELAYANI MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO PROVINSI JAWA TIMUR

Sulton Muhammad Iskandar

NPP. 31.0573

Asdaf Kota Probolinggo, Provinsi Jawa Timur
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Email : sultoniskandar5@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Marthalina, S.IP, M.Si

ABSTRACT

Problem Background (GAP): (The background providing the context for the research.) The author focuses on the role of the gold portal application (Probolinggo Smart Digital Serving Society) in enhancing the efficiency and effectiveness of services to the people of Probolinggo City, as well as the low level of digital technology literacy among the community. **Objective:** To understand and analyze how the implementation of the Probolinggo smart digital service information system policy in the Probolinggo City government environment and to determine the inhibiting and supporting factors as well as the efforts made by the Probolinggo City government. **Method:** This research uses a descriptive qualitative method on the implementation of the gold portal application according to Meter and Horn theory. Data collection techniques were conducted through interviews (8 informants), observation, and documentation. **Results/Findings:** The findings obtained by the author in this study are that the implementation of the gold portal has provided convenience in the service process to the community in Probolinggo City, although there are still obstacles for the community with low digital literacy levels, making it difficult for them to understand and use the features available in the Gold Portal application. **Conclusion:** Policies related to the implementation of the Gold Portal policy carried out by the Probolinggo City government have been running well because it can be seen from the steps taken to provide insight and training to both the government and the community regarding the importance of smart digital-based services in public services.

Keywords: implementation, smart digital, portal emas

ABSTRAK

Permasalahan/Latar belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Penulis berfokus pada peran aplikasi portal emas (Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat) dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat Kota Probolinggo dan juga rendahnya keterampilan penggunaan teknologi digital dalam masyarakat. **Tujuan:** Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi kebijakan sistem informasi probolinggo smart digital melayani masyarakat di lingkungan pemerintah Kota Probolinggo dan juga untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung serta upaya yang dilakukan pemerintah Kota probolinggo. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif terhadap implementasi aplikasi portal emas menurut teori Meter dan Horn. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (8 informan), observasi, dan dokumentasi. **Hasil/temuan:** Temuan yang diperoleh oleh penulis dalam penelitian ini yaitu implementasi portal emas sudah memberikan kemudahan terhadap proses pelayanan terhadap masyarakat di Kota Probolinggo, meskipun masih ada kendala

terhadap Masyarakat dengan tingkat wawasan digital yang rendah sehingga mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia di dalam aplikasi Portal Emas. **Kesimpulan:** Kebijakan terkait implementasi kebijakan Portal Emas yang dilakukan oleh pemerintah Kota Probolinggo sudah berjalan dengan baik karena dilihat dari langkah-langkah dalam memberikan wawasan dan pelatihan terhadap pemerintah maupun masyarakat mengenai pentingnya pelayanan yang berbasis smart digital dalam pelayanan publik.

Kata kunci: implementasi, smart digital, portal emas

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Revolusi industri 4.0 sebagai Perubahan besar-besaran dalam dunia industri di segala aspek produksi, memadukan teknologi digital dan internet dengan industri tradisional (Merkel, 2014). Perkembangan ini menuntut penggunaan teknologi dalam berbagai aspek, dengan tantangan terbesar adalah menciptakan inovasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Pertumbuhan teknologi yang pesat di Indonesia membuka peluang untuk memanfaatkan perangkat teknologi seperti penyebaran informasi, penggunaan internet sebagai alat komunikasi, dan pengembangan layanan publik.

Konsep pelaksanaannya modernisasi fokus pada penggunaan otomatisasi sebagai inti dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas, baik dalam konteks teknologi maupun struktur sosial. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan modernisasi, bersama dengan keterlibatan sumber daya manusia, dapat mempercepat proses operasional. Dengan demikian, membuat lingkungan kerja dengan sendirinya bertambah karena faktor efisiensi dan efektifitas. Dalam konteks layanan publik, hal ini memiliki dampak yang signifikan pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penggunaan sistem ini juga berdampak positif pada industri dan berbagai lapisan masyarakat, dengan memberikan manfaat yang lebih luas secara keseluruhan.

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan strategi yang digunakan oleh pemerintah guna meningkatkan efisiensi administrasi serta mutu layanan publik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Hal ini mencerminkan komitmen pemerintah Indonesia dalam mewujudkan konsep e-Government melalui langkah-langkah nyata.

Pemerintah Kota Probolinggo telah mengambil langkah inovatif dengan memperkenalkan aplikasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat (PORTAL EMAS), seperti yang diatur dalam Keputusan Wali Kota Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Smart Digital Probolinggo yang Melayani Masyarakat. Dengan bantuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, penerapan Portal Emas bertujuan untuk meningkatkan akses pelayanan informasi publik di wilayah tersebut.

Portal emas sendiri menyajikan informasi dan pelayanan publik. Dengan adanya Aplikasi Portal Emas ini, masyarakat dapat dengan mudah dan cepat mengakses berbagai informasi dan pelayanan yang relevan di kota Probolinggo. Namun, implementasi portal emas belum berjalan secara optimal karena kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi tersebut dan keterampilan masyarakat yang rendah mengenai penggunaan teknologi digital.

1.2. Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Penerapan pelayanan berbasis digital di Kota Probolinggo menghadapi sejumlah tantangan yang perlu segera diatasi. Salah satunya permasalahan utamanya adalah belum optimalnya pelayanan yang berbasis digitalisasi ini. Hal itu terlihat pada banyaknya orang yang masih belum mengetahui akan aplikasi yang digagas oleh pemerintah ini. Ketidaktahuan ini membuat masyarakat masih mengurus segala sesuatu dengan cara manual. Dan juga,

masyarakat sendiri masih dalam melakukan proses pengajuan tidak tahu akan persyaratan dan juga pendaftaran dalam mengurus berkas-berkas yang diinginkan. Masyarakat juga masih memiliki pemikiran jika datang langsung ke tempat dinas terkait akan diproses dengan cepat dan mudah. Padahal dengan menggunakan aplikasi portal emas ini dapat meningkatkan proses pelayanan yang efisien dan efektif.

Proses pelayanan secara manual juga biasanya membutuhkan proses yang lama, seperti dalam penandatanganan surat yang diperlukan. Sehingga diperlukan adanya efektivitas dalam pelayanan secara langsung tersebut. Kelurahan dan kecamatan harus cepat menangani pelayanan tersebut agar keluhan dari masyarakat dapat ditangani dengan baik.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, secara umum penelitian sebelumnya membahas mengenai proses pelayanan yang berbasis digital. Penelitian yang dilakukan Iqbal Aidar Idrus & Komang Jaka Ferdian dengan judul Implementasi Pelayanan Publik Pada Program Sidukun 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta dengan hasil adalah masyarakat DKI Jakarta yang telah terdaftar di dukcapil yang merupakan warga asli DKI Jakarta ketika melahirkan dirumah sakit/puskesmas terdekat, akan ditanggung oleh pemerintah DKI Jakarta mulai dari awal sampai keluar dari rumah sakit. Sehingga pemerintah DKI Jakarta sudah cukup berhasil dalam melaksanakan proses pelayanan administrasi kependudukan (Idrus & Ferdian, 2019). Pada penelitian yang dilakukan Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, Mei Susilowati dan Lukman Arif dengan judul Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik dengan hasil adalah Terdapat 16 jenis pelayanan yang tersedia dalam aplikasi Sipraja, yang dapat diakses melalui aplikasi tersebut. Pelayanan tersebut dibagi menjadi dua tipe, yaitu tipe A dan tipe B, serta memerlukan persetujuan tingkat kelurahan atau desa (Musaddad et al., 2020). Pada penelitian yang dilakukan Yusuf Amrozi*, Elfa Cornelia Devi, Laily Ainuriah Rosida dengan hasil adalah Hasil dari penelitian juga menunjukkan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hasil implementasi seperti: faktor komunikasi, faktor sumber daya, faktor disposisi, faktor struktur birokrasi, dan aktor sasaran pada program E-kios (Amrozi et al., 2022). Pada penelitian yang dilakukan oleh R Ahmad Buchari dengan Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program e-Service melalui e-Kelurahan belum berhasil. Hal ini ditunjukkan dengan adanya hambatan yang menghambat efektifitas dan efisiensi pelaksanaan program e-Kelurahan (Buchari, 2016). Pada penelitian yang dilakukan oleh Mumtaza Azzahiroh, Hasan Alfi Zamahsari, dan Yan Mahameru dengan judul Implementasi aplikasi e-court dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di pengadilan negeri kota Malang dengan hasil yaitu Adanya aplikasi pengadilan elektronik E-Court merupakan tuntutan kebutuhan masyarakat global. Pengadilan elektronik E-Court dan hubungannya dengan asas sederhana, cepat dan biaya ringan (Azzahiroh et al., 2020). Pada penelitian yang dilakukan oleh Joko Tri Nugraha yang berjudul E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman) dengan hasil dukungan penerapan e-government dalam pelayanan publik sudah diberikan Pemkab Sleman belum optimal, hal ini karena belum ada payung hukum yang mengatur secara khusus di samping alokasi anggaran yang berbeda-beda di setiap OPD (Nugraha, 2018). Pada penelitian yang dilakukan oleh Rusdi Kamil Muhdin, Engkus & Herabudin yang berjudul Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SiBadra Pada Pemerintah Kota Bogor dengan hasil aplikasi SiBadra masih berisi informasi satu arah, faktor sumber daya manusia yang berperan untuk menangani aplikasi SiBadra pun masih terbatas, yang menyebabkan lambatnya tanggapan terhadap responden (Muhdin, 2022). Pada penelitian yang dilakukan oleh Dian Novita Fajar Sari yang berjudul Penerapan E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Banyuwangi (Studi Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kependudukan) dengan hasil menunjukkan 3 elemen dalam menerapkan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, yaitu: Elemen Support, elemen capacity, elemen value (Novita & Sari, 2023). Pada penelitian yang dilakukan oleh Novy Riesa Sellfia, Usep Dayat, Lina Aryani dengan judul Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasan Purwakarta dengan hasil kemampuan yang mempengaruhi terlaksananya e-government di Kabupaten Purwakarta adalah Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Finansial dan Ketersediaan Infrastruktur (Sellfia et al., 2022). Pada penelitian yang dilakukan oleh Vani Wirawan dengan judul Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia dengan hasil Perkembangan sistem e-government di Indonesia secara kuantitas mulai meningkat namun secara kualitas masih belum memadai dikarenakan implementasi e-government belum merata pada seluruh wilayah dan masih berfungsi sebagai penyedia informasi statik saja (Wirawan, 2020).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian yang dilakukan adalah Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Selain itu juga, indikator/pengukuran dan kota yang digunakan pada penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi kebijakan sistem informasi probolinggo smart digital melayani masyarakat di lingkungan pemerintah Kota Probolinggo dan juga untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung serta upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi hambatan yang terjadi.

II. Metode

Disini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif untuk melakukan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, data bersifat deskriptif, yang berarti informasi yang terhimpun mungkin berupa narasi dalam transkrip wawancara, didukung oleh catatan lapangan, serta gambar dari fotografi atau video, juga dokumen pribadi dalam format elektronik. Intinya, dalam penelitian kualitatif, data tidak diungkapkan dalam bentuk angka atau hasil reduksi data menjadi simbol numerik (Simangunsong, 2017). faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi (Meter dan Horn, 1975), yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber-sumber kebijakan, ciri-ciri atau sifat badan/instansi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, sikap para pelaksana, dan, lingkungan ekonomi, sosial dan politik. Penulis mengumpulkan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, *Focus Group Discussion* dan disempurnakan dengan triangulasi masing-masing teknik dapat digunakan tersendiri (Simangunsong, 2017).

Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara mendalam terhadap 9 orang informan yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, Kepala Bidang Layanan e-Government, Kepala Sub Pengembang Aplikasi, Admin Aplikasi Portal Emas, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Tokoh Pemuda, Tokoh Perempuan, Tokoh Pendidik. Adapun teknik analisis data menggunakan teori Simangunsong (Simangunsong, 2017) yaitu reduksi data, penajarian data, penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo Provinsi Jawa Timur

Penulis menganalisis Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan teori Meter dan Horn, yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber-sumber kebijakan, ciri-ciri atau sifat badan/instansi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, sikap para pelaksana, dan, lingkungan ekonomi, sosial dan politik (Meter dan Horn, 1975).

A. Ukuran dan tujuan kebijakan

Pelaksanaan kebijakan Portal Emas di Kota Probolinggo memerlukan koordinasi antar instansi pemerintah dan pemangku kepentingan agar proses pelaksanaan aplikasi portal emas itu sendiri dapat berjalan dengan lancar dan juga terdapat beberapa tahapan dalam pelaksanaannya yaitu Perencanaan dan Perumusan Kebijakan, Pengembangan Infrastruktur Teknologi, Pengadaan Sumber Daya, Pengujian dan Evaluasi, Peluncuran dan Implementasi, Pemantauan dan Pemeliharaan, evaluasi dan penyesuaian.

B. Sumber-sumber kebijakan

a) Sumber daya manusia

Implementasi kebijakan Portal Emas ini pemerintah sudah menyiapkan pegawainya untuk siap mengoprasikan kebijakan tersebut. Hal itu terlihat dari adanya pelatihan tentang teknologi informasi, manajemen proyek, dan keterampilan komunikasi. Serta dengan didukung dengan sumber daya manusia yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo yang rata-rata pegawainya sudah lulusan sarjana yang dimana pegawai tersebut sudah menunjukkan bahwa pegawainya sudah berkompeten dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

b) Biaya

implementasi kebijakan Portal Emas ini membutuhkan biaya besar baik itu dalam pengembangan infrastruktur sarana prasarana yang dimana itu menunjang dalam kelancaran pelayanan dan perawatan aplikasi yang dikelola.

c) Waktu

implementasi kebijakan sistem informasi probolinggo smart digital melayani masyarakat dibuat untuk meningkatkan proses pelayanan yang terjadi di tingkat kelurahan maupun kecamatan agar lebih efisien dan efektif. Serta jenis pelayanan yang terdapat pada aplikasi/ atau program tersebut sudah lengkap mengenai kepengurusan perizinan dll.

C. Ciri-ciri atau sifat badan/instansi pelaksana

a) Kualitas Atau Ciri-Ciri Dari Para Aktor Atau Pegawai

kompetensi dari RT/RW masih kurang dan belum bisa melaksanakan program aplikasi portal emas. Terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala, salah satunya yaitu kurang pemahannya menggunakan teknologi. Dalam penerapan aplikasi portal emas memang masih banyak masyarakat kota probolinggo khususnya dipedesaan masih kurang paham mengenai teknologi. Sehingga dalam pengurusan berkas masih menggunakan manual. Meskipun demikian pihak pemerintah terus melakukan sosialisai dengan masyarakat termasuk dengan ketua RT/RW agar penggunaan teknologi dapat berjalan dengan optimal dan juga dengan adanya hal tersebut bertujuan agar masyarakat dapat mendukung program pemerintah.

D. Komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan

a) Koordinasi

Dalam menjalankan kebijakan Portal emas ini pemerintah Kota Probolinggo berkoordinasi dengan pihak swasta dan juga dinas lain untuk memperlancar jalannya kebijakan ini. Dengan

koordinasi ini juga bertujuan agar setiap permasalahan dalam kebijakan ini dapat diatasi dengan cepat.

E. Sikap para pelaksana

a) Struktur Birokrasi

sikap para pelaksana Portal Emas dapat sangat beragam tergantung pada lingkungan kerja, budaya organisasi, dan individu masing-masing. Proses birokrasi yang berada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo yang dapat dilihat dari hierarki yaitu Bahwa pimpinan memberikan sebuah inovasi yang itu digunakan untuk mempermudah proses pelayanan dan selanjutnya dibentuk lah sebuah tim untuk merancang dan mengelola aplikasi tersebut agar dapat berjalan secara konsisten. Dalam proses pelaksanaan itu pemerintah berkolaborasi mulai dari tingkat kecamatan, kelurahan sampai dengan RT/RW. Komunikasi vertikal terjadi antara berbagai tingkat dalam hierarki, seperti pengajuan laporan, permintaan persetujuan, atau penyampaian keputusan. Informasi dan keputusan diambil dari puncak hierarki dan disampaikan ke bawah, dan sebaliknya. Dalam proses pelaksanaannya pegawai yang terkait melaksanakan sesuai dengan perannya masing masing sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan itu sendiri.

b) Norma – Norma

pelaksanaan kebijakan sistem informasi probolinggo smart digital melayani masyarakat di lingkungan pemerintah Kota Probolinggo ini berifat transparan yang artinya setiap masyarakat dapat mengakses kebijakan tersebut dan juga respon dari pemerintah dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga kebijakan ini dapat berjalan dengan baik dalam melayani masyarakat. Selain itu juga dapat dipahami bahwa pelaksanaan pelayanan Portal Emas selain untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas terhadap pelayanan juga berguna untuk menghindari hal hal yang berkaitan dengan pungli.

c) Pola-Pola Hubungan Yang Terjadi Dalam Birokrasi

pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi ini dalam konteks implementasi kebijakan Portal Emas, terdapat pola hubungan yang kuat antara atasan dan bawahan yang ditandai dengan pengawasan dan pemantauan kinerja yang ketat, baik oleh atasan langsung maupun oleh pihak eksternal yang memiliki kepentingan terhadap program tersebut. Hubungan yang sangat bersinergi antara atasan dan bawahan memungkinkan pelaksanaan kebijakan berjalan dengan lancar dan efisien, serta meminimalisir permasalahan yang mungkin timbul. Pola hubungan hierarkis, yang didasarkan pada struktur yang jelas berdasarkan tingkat otoritas dan tanggung jawab, menjadi landasan utama dalam pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan. Dalam pola ini, kebijakan dan arahan berasal dari pihak yang memiliki otoritas tertinggi dan dijalankan secara bertahap melalui berbagai tingkat hierarki, memastikan koordinasi yang efektif dan konsistensi dalam pelaksanaan kebijakan.

F. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik

a) Lingkungan Eksternal

Implementasi Probolinggo Smart Digital dipengaruhi oleh kebijakan dan regulasi tingkat nasional terkait privasi data dan keamanan informasi. Pemerintah kota harus memastikan bahwa kebijakan mereka sejalan dengan kerangka kerja yang ada dan mematuhi peraturan yang berlaku. Meskipun aplikasi Portal Emas telah membantu banyak masyarakat dalam pengurusan perizinan, masih ada tantangan terutama di tingkat kelurahan yang belum sepenuhnya mengadopsi aplikasi tersebut.

3.2 Faktor Penghambat Dan Pendukung Dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo

A. Faktor pendukung

a) Faktor internal

Pemerintah Kota Probolinggo dalam mendukung implementasi aplikasi Portal Emas dengan menerbitkan Perwalikota Nomor 107 tahun 2021 yang memberikan panduan terperinci tentang penggunaan aplikasi tersebut. Langkah ini disertai dengan dukungan finansial berupa paket data bulanan sebesar 9 GB bagi admin, ketua RT, dan RW. Kehadiran tim pengelola yang terampil dan berpengalaman menjadi kunci dalam menjaga operasional portal secara efisien, yang meliputi desainer web, pengembang perangkat lunak, administrator konten, dan personel dukungan teknis

b) Faktor eksternal

partisipasi aktif dan keterlibatan masyarakat dalam menggunakan serta memberikan kontribusi pada portal emas merupakan faktor kunci dalam kesuksesan Probolinggo Smart Digital. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan portal untuk mengakses informasi, berinteraksi, dan memberikan masukan, semakin besar dampak positifnya terhadap efektivitas portal tersebut dalam melayani publik. Terdapat permintaan yang semakin meningkat dari masyarakat untuk inovasi yang mempermudah proses kepengurusan, mirip dengan apa yang disediakan oleh portal emas.

B. Faktor penghambat

a) Faktor internal

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo telah memiliki tenaga kerja yang berkualifikasi dalam bidang IT, tantangan yang masih dihadapi adalah peningkatan pemahaman tentang layanan publik berbasis digital di kalangan pelayan di daerah pedesaan. Kendala teknis seperti server down dapat diatasi dengan peningkatan infrastruktur dan keamanan sistem, meskipun beberapa kendala yang berasal dari pusat membutuhkan waktu yang lebih lama untuk ditangani. Upaya peningkatan pemahaman dan keterampilan teknologi digital di daerah yang masih kurang fasih perlu dilakukan melalui pelatihan dan sosialisasi secara berkala, serta kolaborasi antara pemerintah daerah dan masyarakat setempat untuk memastikan penerapan teknologi digital yang lebih luas dan inklusif dalam pelayanan publik di Probolinggo.

b) Faktor eksternal

tingkat wawasan digital yang rendah di kalangan masyarakat menjadi sebuah hambatan signifikan dalam memahami dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi Portal Emas, sehingga menjadi faktor penghambat eksternal yang berpotensi mengurangi efektivitas penggunaan layanan yang disediakan. Selain itu, masalah dengan infrastruktur internet yang tidak memadai, terutama di daerah pedesaan atau daerah dengan akses terbatas, juga dapat menghambat akses masyarakat terhadap Portal Emas.

3.3 Upaya Yang Dilakukan Oleh Pemerintah Kota Probolinggo Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo

A. Upaya langsung

a) Upaya langsung internal

terdapat langkah-langkah konkret untuk mengatasi kendala yang mungkin muncul, salah satunya melalui pembentukan grup koordinasi di setiap kecamatan. Selain itu, penyediaan layanan interaktif seperti formulir kontak, forum diskusi, dan sesi tanya jawab langsung menjadi strategi penting untuk memungkinkan pengguna berinteraksi secara langsung dengan pihak yang mengelola portal.

b) Upaya langsung eksternal

upaya langsung eksternal yang melibatkan berbagai kegiatan interaktif dengan masyarakat dan pemangku kepentingan di luar lingkungan internal portal. Langkah-langkah yang telah disebutkan, seperti edukasi dan pelatihan tentang penggunaan portal bagi berbagai kelompok masyarakat, serta kampanye sosialisasi dan promosi di tempat-tempat umum, merupakan langkah yang sangat tepat untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap Portal Emas Kota Probolinggo.

B. Upaya tidak langsung

a) Upaya tidak langsung internal

Pemeliharaan infrastruktur teknis, implementasi protokol keamanan informasi yang ketat, dan pengembangan fitur dan fungsionalitas merupakan tiga pilar utama dalam menjaga keandalan dan kinerja sebuah portal. Dengan memastikan infrastruktur seperti server, basis data, dan jaringan tetap berfungsi dengan baik, serta menggunakan protokol keamanan yang ketat untuk melindungi data sensitif pengguna dari serangan cyber, portal dapat diakses dan beroperasi dengan lancar oleh pengguna

b) Upaya tidak langsung eksternal

pengoptimalan pengalaman pengguna, strategi konten yang kuat, dan analisis data pengguna merupakan tiga komponen kunci dalam membangun dan mempertahankan keberhasilan sebuah Portal emas. Dengan memperbaiki tata letak, navigasi, dan fitur-fitur lainnya, serta menyediakan konten berkualitas seperti artikel, video, dan infografis yang informatif dan menarik, portal dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan reputasinya sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo Provinsi Jawa Timur telah membawa perubahan dan manfaat yang signifikan di lingkungan pemerintah Kota Probolinggo. Aplikasi Portal emas ini memberikan dampak positif di berbagai lapisan masyarakat yaitu mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan publik yang berada di tingkat kelurahan dan kecamatan.

Namun, pemanfaatan aplikasi Portal Emas ini masih belum optimal. Ada beberapa faktor yang menghambat aplikasi ini yaitu rendahnya pemahaman tentang layanan publik berbasis digital di kalangan daerah pedesaan dan juga kurangnya keterampilan dalam penggunaan teknologi digital dalam penerapan portal emas. Beberapa faktor tersebut membuat aplikasi portal emas ini belum berjalan secara optimal. Agar pemerintah Kota Probolinggo fokus pada peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui program-program pelatihan dan edukasi yang menyeluruh, dengan menyediakan materi yang mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pemerintah perlu memperhatikan kebutuhan khusus dan tingkat pemahaman masyarakat di berbagai wilayah, termasuk daerah pedesaan. Dengan meningkatkan wawasan digital masyarakat, diharapkan mereka dapat lebih memahami dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi Portal Emas dengan lebih efektif.

3.5 Diskusi temuan menarik lainnya

Penulis menemukan dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo Provinsi Jawa Timur bahwasanya terdapat kendala mengenai minimnya penggunaan aplikasi portal emas dalam pelayanan kepada masyarakat dikarenakan rendahnya keterampilan penggunaan pelayanan berbasis digital

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan teori implementasi (Meter dan Horn, 1975), yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber-sumber kebijakan, ciri-ciri atau sifat badan/instansi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, sikap para pelaksana, dan, lingkungan ekonomi, sosial dan politik yang menunjukkan bahwa dari 10 indikator terdapat 8 indikator yang menunjukkan hal yang bersifat positif yang menyatakan bahwa aplikasi portal emas ini berjalan dengan baik tetapi belum optimal. Oleh karena itu, pemerintah harus melakukan perkembangan lagi baik itu dalam sistem aplikasi portal emas maupun pelatihan serta edukasi terhadap masyarakat yang harus dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian

Arah masa depan penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Amrozi, Y., Cornelia, E., & Ainuriyah, L. (2022). Implementasi E-Government Pelayanan Publik Pada Aplikasi E-Kios. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 310.

<https://doi.org/10.31258/jkp.v13i3.8015>

Azzahiroh, M., Zamahsari, H. A., & Mahameru, Y. (2020). Implementasi Aplikasi E-Court Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Baik Di Pengadilan Negeri Kota Malang. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(2), 58–74.

<https://doi.org/10.33701/jtkp.v2i2.2318>

Arikunto suharsimi. (2006). *Metodologi Penelitian*. 50.

Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung.

Sosiohumaniora, 18(3), 225. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v18i3.8762>

Cahyono, A. A. (2021). Analisis Efektivitas Pembelajaran Daring berbasis Grup WhatsApp pada Mata Pelajaran Pemrograman Dasar di SMKN Kebonagung. *JAKA (Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Auditing)*, 1.

Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta.

Journal of Governance and Local Politics, 1(2), 193–204.

<https://doi.org/10.47650/jglp.v1i2.28>

- Yuhfizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat. *Pemerintah Provinsi Sumatera Barat*, 91.
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2018). E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170. <https://doi.org/10.14710/mmh.46.2.2017.170-181>
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Oleh: Sastrio Mansyur. *Academica*, 5(1), 965–972.
- Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011). A “missing” family of classical orthogonal polynomials. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 1689–1699. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- VMH Goesman, E. (2016). *Strategi Penerapan E-Government Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui E-Complaint*. pp 1-143. http://repository.ub.ac.id/118084/%0Ahttp://repository.ub.ac.id/118084/1/STRATEGI_PENERAPAN_E.pdf
- Ilmu, F., & Politik, I. (2020). *330010-Implementasi-Sistem-Pelayanan-Rakyat-Sid-2304Fd4a*. 1(6), 206–213.
- (Nugraha, 2018)(çimen et al., 2020)(Novita & Sari, 2023)(Muhdin, 2022)(Sellfia et al., 2022)
- Muhdin, R. K. (2022). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sibadra. *Distingsi: Journal of Digital Society*, 1(1), 65–74. <https://jurnal.panengen.com/index.php/djods/article/view/19%0Ahttps://jurnal.panengen.com/index.php/djods/article/download/19/20>
- Novita, D., & Sari, F. (2023). *Penerapan E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin (Studi Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kependudukan) Implementation Of E-Government in Citizen Services and Resident Registration in Banyuasin Province (Resea*. 1(6), 728–736.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Ilmu, F., & Politik, I. (2020). *330010-Implementasi-Sistem-Pelayanan-Rakyat-Sid-2304Fd4a*. 1(6), 206–213.
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta .
- Simangunsong, D. E. (2018). *Metode Penelitian dan Statistik Dasar*.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.

[http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)

Peraturan Wali Kota Probolinggo. (2021). *Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo*. 1–9.

