

## **EFEKTIVITAS PENERAPAN PORTAL EMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DI KELURAHAN WIROBORANG KOTA PROBOLINGGO**

Oleh :

Verto Septiandika<sup>1</sup>, Risza Ulfia Wahyuni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Panca Marga, Probolinggo,  
Indonesia

E-mail : riszaulfia72@gmail.com

### **ABSTRAK**

*Penelitian bertujuan untuk menguraikan mengenai keefektifan dari penerapan Portal Emas (Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat) dalam meningkatkan suatu pelayanan publik. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif secara deskriptif. Fokus penelitian mengacu pada penerapan Portal Emas dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis online di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo. Teori yang digunakan dalam penelitian yaitu efektivitas pelayanan publik menurut (Sedarmayanti 2009:60) dalam mengukur program pada suatu pelayanan publik di lembaga atau instansi pemerintahan. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Dalam teknik pengumpulan data pada saat penelitian dilakukan dengan cara melakukan observasi pada instansi terkait, setelah itu dilakukan wawancara mendalam mengenai penelitian serta adanya dokumentasi sebagai akhir penelitian. Dalam penelitian ini penulis dapat menyimpulkan bahwa hasil dari penelitian penerapan Portal Emas 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.*

*Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Smart Digital, Pelayanan Publik Online*

#### **A. PENDAHULUAN**

Dalam mengatasi persoalan mengenai lemahnya pelayanan publik, maka pemerintah berusaha dalam memanfaatkan teknologi informasi pada suatu pelayanan terpadu satu pintu berbasis online sehingga dalam pelayanan ini menjadi syarat dalam pemerintahan yang baik dan bersih dari masalah dalam

pelayanan. Penilaian pada pelayanan publik agar dianggap efektif yaitu ketika masyarakat memperoleh kemudahan pelayanan dalam hal prosedural yang singkat, cepat, tepat, serta memiliki hasil yang memuaskan.

Jadi pentingnya penelitian ini dilakukan berdasarkan adanya program pelayanan publik berbasis online yang bisa

diterapkan agar membantu dalam mengurangi terjadinya deskriminasi dan ketidakpastian mengenai waktu pelayanan yang dibutuhkan sehingga dengan adanya pelayanan publik berbasis online dapat diharapkan mengurangi berbagai permasalahan yang terjadi.

Portal Emas digagas oleh Dinas Komunikasi dan Informatika berupa website dan aplikasi yang digunakan dalam memproses permohonan terpadu dan diterapkan oleh Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik. Pada website ini masyarakat atau pemohon dapat mengajukan segala bentuk permohonan untuk penerbitan dokumen perizinan yang berada dalam satu wadah berbasis online. Portal Emas dicanangkan pada pertengahan tahun 2021 yang dimulai dari adanya simulasi serta rapat di setiap Kelurahan Kota Probolinggo dalam persiapan peluncuran aplikasi dan website Portal Emas yang berjalan selama 5-6 bulan terakhir ini dapat diterapkan secara baik dan dapat diterima oleh masyarakat Kota Probolinggo. Program dari pemerintah Kota Probolinggo ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik dengan berbasis online.

Pada umumnya sebelum adanya Portal emas maka pelayanan perizinan dilakukan secara manual dengan cara pemohon harus mengantri giliran dalam menunggu layanan secara langsung di Kelurahan Wiroborang membutuhkan waktu sekitar 2-3 hari sementara dalam penggunaan Portal Emas hanya membutuhkan waktu sekitar 10-15 menit. Sementara itu pemohon juga harus mengirimkan beberapa banyak dokumen persyaratan sehingga prosedur dalam melakukan perizinan tersebut

membutuhkan waktu yang lama. Dalam hal ini, Kota Probolinggo telah mentransformasi layanan dengan berbasis digital melalui media website dan aplikasi Portal Emas sehingga mampu menciptakan nilai tambah dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penggunaan Portal Emas diharapkan mampu mempermudah layanan sehingga dapat mewujudkan Probolinggo Smart Digital dalam Melayani Masyarakat.

Dalam penelitian yang penulis teliti saat ini sedikit berpacu pada suatu penelitian terdahulu yang dimana penelitian terdahulu tersebut membahas mengenai Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu). Dengan adanya penelitian terdahulu tersebut maka adanya perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah perbedaan pada pembahasan yang bahwasannya peneliti memiliki keterbaruan pada program serta menggunakan teori terbaru dari sebelumnya.

Dengan adanya penelitian ini, ada beberapa rumusan masalah yang akan dibahas yaitu mengenai Efektivitas Penerapan Portal Emas Berbasis Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo dan Faktor pendukung dan faktor penghambat dari Penerapan Portal Emas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Online Di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo.

Berdasarkan pada latar belakang uraian permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penerapan Portal Emas (Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat) Berbasis Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

**Di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo)”**

**B. KAJIAN PUSTAKA**

**1. Konsep Efektivitas**

Konsep efektivitas menitikberatkan pada suatu usaha besar yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang ingin dicapai sesuai dengan yang di harapkan. Efektivitas dapat tercapai yaitu dengan usaha yang telah di rencanakan sebelumnya sehingga dapat tercapai dengan baik. Pada penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut (Sedarmayanti, 2009:60) dalam mengukur keefektifan dari sebuah website pada Portal Emas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan dokumen berbasis online melalui media website yang dilaksanakan oleh Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah menurut pendapat (Sedarmayanti, 2009:60) dapat digunakan untuk mengukur program pada suatu pelayanan publik pada lembaga/instansi pemerintahan dengan indikator sebagai berikut :

**a Input**

Input dapat dilihat dari fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang dibutuhkan oleh instansi serta adanya media komunikasi yang diperlukan sehingga nantinya akan diolah menjadi sebuah informasi pelayanan. Dan media komunikasi ini terkait dengan adanya peralatan yang dinilai sangat penting karena untuk memenuhi kebutuhan instansi terutama dalam memberikan informasi pelayanan melalui website.

**b Proses Produksi**

Proses Produksi dalam pelayanan publik dapat dilihat melalui efektivitas pemrosesan dalam melakukan pelayanan seperti adanya keahlian dan cepat tanggap

dari setiap pegawai yang ada di Kelurahan Wiroborang pada saat pemberian layanan Portal Emas. Keahlian pegawai dan cepat tanggap pegawai dalam melayani pemohon juga sangat di perlukan dalam pelayanan publik sehingga proses produksi dalam pelayanan Portal Emas akan lebih cepat dan efisien.

**c Hasil (*output*)**

Hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi yang terkait. Hasil (*output*) dalam pelayanan publik dapat dilihat melalui kepastian pada waktu dalam pelayanan serta adanya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Dengan adanya hasil atau keluaran yang baik dari sebuah pelayanan maka pemohon bisa terhindar dari tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan.

**d Produktivitas**

Produktivitas dalam pelayanan publik dapat dilihat dari tingkat pendidikan dari pegawai dan tingkat kecepatan dapat membuat penerapannya lebih efektif sehingga menjadikan produktivitasnya lebih baik dalam meningkatkan pelayanan publik

**2. Pelayanan Publik Secara Elektronik**

Berdasarkan pada Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dalam mewujudkan suatu tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Pengaruh dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dapat dirasakan oleh pengguna layanan sehingga dapat memberikan dampak positif besar kepada masyarakat. Masyarakat tidak harus datang ke instansi pemerintahan sebagai pemberi layanan,

cukup dengan mengakses halaman yang sudah dikelola oleh instansi terkait, baik melalui media website atau aplikasi. Dengan mengakses layanan tersebut, masyarakat sudah bisa mengetahui informasi dasar mengenai layanan yang diberikan serta dapat mengisi form pada website yang telah di sediakan. Pelayanan publik pada sistem pemerintahan berbasis Elektronik adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menggunakan transformasi digital. Transformasi digital dapat membuat layanan menjadi semakin berkembang dengan berbasis online sehingga mampu menciptakan sebuah layanan yang dapat memberikan kepuasan pada pengguna layanan publik.

### **3. Layanan Portal Emas**

Pada penerapan aplikasi atau website Portal Emas tersebut maka masyarakat dapat dengan mudah mengajukan permohonan dan penerbitan dokumen perijinan yang berada dalam satu wadah secara online. Sementara keunggulan dari adanya penerapan Portal Emas ini adalah pada waktu pelayanannya yang dapat dikatakan sangat efektif dan efisien. Pelayanan publik dengan menerapkan Portal Emas berbasis online di Kota Probolinggo dan digagas oleh Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan aplikasi atau website yang digunakan dalam pemrosesan permohonan terpadu oleh kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo. 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 digital.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini memakai metode secara deskriptif disertai pendekatan secara kualitatif. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan serta menggambarkan secara utuh tentang penerapan Portal Emas Berbasis Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo. Penelitian berasal dari sumber data primer 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 ke dua yang berasal dari sumber dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, jurnal penelitian, penelaahan studi ke perpustakaan dan sebagainya. Pengumpulan data adalah dengan melakukan observasi yang berada di lokasi penelitian pada instansi terkait, Dalam penelitian ini yang akan penulis wawancarai berjumlah 10 orang informan diantaranya merupakan pihak RT dan RW yang ada di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo, Pegawai kelurahan yang diantaranya terdiri dari Lurah, Sekretaris Lurah, Kasi Pelayanan, Cutomer Service, Operator yang ada di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo, dan 3 orang dari masyarakat yang telah menerapkan Portal Emas dalam melakukan pelayanan yang ada di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo. Penelitian ini berkaitan dengan beberapa informan agar hasil penelitian yang di peroleh bersifat logis serta adanya dokumentasi dengan mengumpulkan pencatatan sumber-sumber informasi atau arsip yang dibutuhkan pada instansi terkait agar

penelitian menjadi lebih akurat.

Setelah adanya pengumpulan data, maka peneliti akan menganalisis data melalui data yang diperoleh dengan membaca dan dipelajari menyeluruh serta menelaah data yang telah dikumpulkan hingga mengolah data menjadi suatu kesimpulan. Tujuan menganalisis data dalam penelitian ini untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Jadi permasalahan yang ada akan membentuk suatu informasi sehingga akan muncul ide dalam memperbaiki masalah tersebut. Analisis data dilakukan dengan cara pertama yaitu Mereduksi data, yaitu dengan cara memperoleh data yang valid dengan cara menulis rangkuman, memilih hal pokok yang penting, dan menyusun secara sistematis. Jadi reduksi data merupakan proses menghubungkan dan menyeragamkan semua bentuk data menjadi sebuah informasi yang dianalisis secara deskriptif. Setelah itu penyajian data dilakukan dengan pengumpulan informasi yang akan disusun secara padu berdasarkan kelompok yang sama sehingga peneliti akan lebih mudah memahami informasi tersebut.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Efektivitas Penerapan Portal Emas Berbasis Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo**

Efektivitas ialah suatu program kegiatan dalam organisasi atau instansi pemerintahan yang dapat diukur dengan cara membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan, misalnya seperti keseluruhan upaya dan adanya tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Dilihat dari hasil wawancara tersebut

melalui adanya penerapan pada Portal Emas (Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat) dalam meningkatkan Pelayanan Publik yang berdasarkan pada Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 57 Tahun 2017 di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo dapat dikatakan sudah berjalan secara maksimal dan efektif. Hal ini dilihat dari beberapa indikator yang telah penulis sajikan berdasarkan adanya hasil penelitian yang telah dilaksanakan sebagai berikut :

##### **a Input**

Berdasarkan hasil penelitian input sudah dapat dikatakan efektif yang dibuktikan dengan adanya penggunaan serta pemanfaatan atas sarana dan prasarana yang ada di instansi Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo. Jadi dengan adanya hasil wawancara yang berada di lokasi penelitian di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo dalam penerapan pelayanan Portal Emas membuktikan bahwa teori dari (Sedarmayanti, 2009: 59) mengenai indikator input yang meliputi sarana prasarana serta media komunikasi dapat dikatakan sudah sesuai atau dapat dikatakan bahwa fasilitas fisik yang disediakan telah efektif. Hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor pendukung dalam penggunaan sarana dan prasarana yang memadai sehingga dapat mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

##### **b Proses produksi**

Berdasarkan hasil dalam penelitian Proses produksi sudah dapat dikatakan efektif yang dapat dibuktikan dengan adanya keahlian dan cepat tanggap pegawai instansi Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo dalam penerapan pelayanan Portal Emas dengan membuktikan bahwa teori dari

(Sedarmayanti, 2009: 59) mengenai indikator Proses Produksi dinilai cukup efektif dengan prosedur atau proses tahapan dalam mengurus dokumen melalui website dan aplikasi Portal Emas meliputi sebagai berikut :

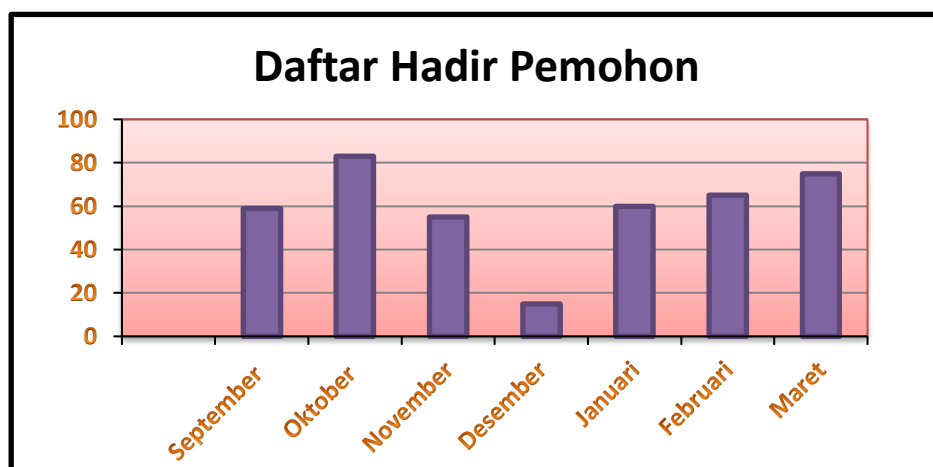
- 1) Pemohon meminta surat pengantar kepada RT dengan memberikan NIK dan nomor telepon untuk pendataan di aplikasi Portal Emas.
- 2) Setelah itu RW akan memvalidasi surat permohonan tersebut melalui akun RW yang telah terdaftar di aplikasi Portal Emas.
- 3) Dan secara otomatis surat pengantar tersebut akan masuk di aplikasi atau website Portal Emas yang ada di Kelurahan Wiroborang
- 4) Setelah itu Kasi Pelayanan di Kelurahan Wiroborang akan memvalidasi daftar permohonan tersebut dan membuat dokumen perijinan.
- 5) Setelah itu akan muncul tampilan surat bahwa pembuatan dokumen

tersebut telah selesai dan tugas dari pegawai adalah mengecek ulang mengenai persyaratan yang dilampirkan dalam setiap permohonan surat oleh pemohon. Jika persyaratan yang dilampirkan sudah lengkap, maka kasi pelayanan akan melanjutkan ke Sekretaris Lurah atau Lurah.

- 6) Dan pada tahap terakhir, Lurah akan memberikan halaman TTE (Tanda Tangan Elektronik) dan scan barcode dengan memasukkan passphrase yang terdaftar di Balai Sandi.

Jika dilihat dari adanya data pemohon yang semakin meningkat dalam penggunaan pelayanan Portal Emas. serta pegawai telah melakukan tugas pelaksanaan pelayanan dengan baik yaitu dengan pemberian pelayanan yang cepat tanggap serta didukung oleh keahlian atau *softskill* yang dimiliki oleh pegawai Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo. Berikut disajikan grafik daftar hadir pemohon dalam penggunaan layanan Portal Emas :

**Gambar 4.3 Grafik Daftar Pemohon yang Menerapkan Portal Emas**



Sumber : Penulis, 2021

c Hasil (*output*)

Berdasarkan hasil dalam penelitian menurut indikator hasil (*output*) belum dikatakan efektif yang terkait dengan adanya kepastian pada waktu dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan di instansi Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo dalam penerapan pelayanan Portal Emas membuktikan bahwa teori dari (Sedarmayanti, 2009: 59) mengenai indikator Hasil (*Output*) dinilai belum efektif karena bisa dilihat dari adanya faktor-faktor penghambat dari adanya kepastian waktu pada proses pelayanan. Dalam penerapannya tidak selalu berjalan baik dan lancar karena pelayanan publik dengan berbasis online memiliki kelemahan dan hambatan misalnya ketika ada cuaca yang buruk atau signal dan jaringan yang buruk bahkan wifi juga mengalami gangguan maka penerapan pelayanan yang awalnya menggunakan Portal maka akan dirubah menjadi layanan secara manual dan disini terlihat bahwa adanya kepastian pada waktu dalam pelayanan yang berubah misalnya dengan menggunakan Portal Emas dokumen tersebut akan selesai dengan waktu paling lama 30 menit sudah diselesai dicetak dan jika dipindahkan secara manual maka pelayanan tersebut akan selesai kurang lebih 24 jam. Jadi kepastian pada waktu dalam pelayanan bergantung dari kondisi signal, cuaca serta keadaan aplikasi dan website.

d Produktivitas

Berdasarkan hasil dalam penelitian menurut indikator Produktivitas dapat dikatakan sangat efektif yang dibuktikan dengan adanya tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai Kelurahan Wiroborang terkait dalam penanganan pelayanan melalui aplikasi dan website dapat menjadi penilaian efektif.

Pendidikan yang bermutu disiapkan agar, para pegawai memiliki bekal untuk mengenal dan mengembangkan metode berfikirnya lebih luas. Tujuannya adalah untuk dapat memecahkan suatu masalah yang dihadapi di dalam suatu layanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang pendidikan adalah melalui pendidikan yang dimiliki pegawai. Produktivitas dalam pelayanan publik yaitu terkait dengan adanya tingkat pendidikan pegawai di instansi Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo dalam penerapan pelayanan Portal Emas membuktikan bahwa teori dari (Sedarmayanti, 2009: 59) mengenai indikator Produktivitas dinilai sangat efektif. Hal ini bisa terlihat dari adanya data dan informasi yang ada bahwa seluruh pegawai telah menempuh pendidikan dengan rata-rata lulusan S1 dan dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan pegawai sudah bagus dalam menangani permasalahan dalam pelayanan.

**2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dari Penerapan Portal Emas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Dalam penelitian ini akan menganalisis mengenai faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan penerapan Portal Emas dalam meningkatkan pelayanan publik menurut Pasolong (2010:59) yaitu sebagai berikut :

**a Faktor pendukung dari Penerapan Portal Emas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Dengan adanya faktor pendukung yang penulis sajikan ini akan terlihat secara nyata mengenai efektivitas dari penerapan Portal Emas dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo yaitu sebagai berikut:

- 1) Hakikat kerja sama yang dibutuhkan, yaitu apakah semua pihak yang terlibat dalam kerja sama merupakan suatu assembling produktif. Berdasarkan hasil wawancara, Dalam suatu kegiatan pelayanan mengenai penerapan pada program kebijakan maka diperlukan adanya suatu kerja sama dalam penerapan kebijakan program tersebut agar dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Kerja sama dari beberapa pihak terkait dapat membuat keberhasilan pada penerapan Portal Emas berjalan dengan lancar. Berdasarkan uraian tersebut, maka adanya faktor pendukung dalam hakikat kerja sama dalam pelayanan publik yang membuktikan bahwa adanya teori Pasolong (2010:59) dengan kegiatan yang terkait di lokasi penelitian telah sesuai karena dalam penerapan Portal Emas antara pihak Pemerintah dan Diskominfo bersama Kelurahan serta Kecamatan telah bekerja sama dalam meningkatkan pelayanan publik dengan tujuan Probolinggo Smart Digital dalam pelayanan.
- 2) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, komitmen untuk mengelola pelaksanaannya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti maka dalam tercapainya suatu program kebijakan bergantung pada faktor sumber daya manusia. Keberhasilan dalam melakukan suatu penerapan

Portal Emas adalah membutuhkan adanya sumber daya manusia yang mampu dalam melakukan pelayanan dengan baik atau dapat dikatakan sumber daya manusia yang kompeten. Jadi dalam penerapan Portal Emas pegawai sebagai sumber daya yang mampu dalam mengarahkan pemohon untuk melakukan pelayanan Portal sesuai dengan SOP yang berlaku serta pemohon juga akan merasa lebih nyaman dan paham tentang penerapan Portal Emas yang telah diarahkan oleh pegawai. Berdasarkan uraian tersebut, maka adanya faktor pendukung dalam ketersediaan sumber daya dalam pelayanan publik yang membuktikan bahwa adanya teori Pasolong (2010:59) dengan kegiatan yang terkait di lokasi penelitian telah sesuai karena dalam penerapan Portal Emas pegawai telah melakukan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan SOP yang telah berlaku. Pegawai di Kelurahan Wiroborang yang melakukan pelayanan merupakan pegawai yang kompeten sehingga indikator dari sumber daya manusia yang ada sudah cukup memadai sebagai pelaksana atau pengelola program berjalan dengan baik.

**b Faktor penghambat dari Penerapan Portal Emas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Dalam suatu penerapan pada efektivitas dalam sebuah pelayanan tidak akan selalu berjalan sesuai dengan perencanaan awal dan penulis akan



menyajikan beberapa faktor penghambat mengenai penerapan Portal Emas di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo sebagai berikut :

1) Faktor Internal

Faktor internal merupakan hambatan yang sering terjadi didalam sebuah organisasi atau instansi. Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan penulis maka hambatan dalam sebuah program pelayanan pada penerapan Portal Emas bisa terjadi karena adanya down server pada aplikasi dan website, adanya signal dan tidak ada jaringan karena cuaca yang memburuk atau bahkan terjadi pemadaman sehingga tidak bisa dalam mengakses Portal Emas.

Berdasarkan uraian tersebut, maka adanya faktor penghambat yang berada di dalam instansi Kelurahan Wiroborang pada penerapan Portal dalam pelayanan publik menurut teori Pasolong (2010:59) yaitu dapat dilihat dari keadaan website dan aplikasi serta keadaan cuaca buruk dan gangguan pemadaman atau gangguan pada wifi yang tersambung di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah sebuah hambatan yang berasal dari luar organisasi atau instansi. Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan penulis maka hambatan dalam sebuah program pelayanan pada penerapan Portal Emas bisa terjadi dari adanya masyarakat yang masih belum paham

mengenai penerapan Portal Emas baik dari persyaratan yang tidak lengkap maupun masyarakat yang tidak bisa melakukan penggunaan handphone dengan baik untuk mengakses aplikasi Portal Emas. Berdasarkan uraian tersebut, maka adanya faktor penghambat yang berada diluar instansi Kelurahan Wiroborang pada penerapan Portal dalam pelayanan publik menurut teori Pasolong (2010:59) yaitu dapat dilihat dari keadaan masyarakatnya serta keadaan data yang telah dikumpulkan masyarakat. Namun adanya penghambat ini masih bisa diatasi dengan bantuan dari pihak RT RW dan pegawai Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo sehingga dalam penerapan Portal Emas berjalan lancar dengan sedikit hambatan yang terjadi.

**E. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil dalam penelitian mengenai suatu pembahasan efektivitas penerapan portal emas berbasis online dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Wiroborang 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 di butuhkan oleh pemohon akan teratasi yaitu dengan cara adanya penerapan pelayanan Portal Emas. Maka hasil dalam penelitian ini akan berfokus pada Efektivitas Penerapan Portal Emas (Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat) dalam

Meningkatkan 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 penerapan Portal Emas 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 Portal Emas dalam membuat dokumen perijinan, dan Produktivitas dapat dibuktikan dengan adanya tingkat pendidikan para pegawai Kelurahan Wiroborang yang sudah sangat memenuhi kriteria pelayanan. Faktor pendukung yaitu adanya Hakikat kerja sama yang dibutuhkan, yaitu apakah semua pihak yang terlibat dalam kerja sama merupakan suatu assembling produktif. Serta adanya ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, komitmen untuk mengelola pelaksanaannya. Sementara faktor penghambat dari Penerapan Portal Emas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dibedakan menjadi faktor Internal yang merupakan hambatan yang sering terjadi didalam sebuah organisasi atau instansi sementara Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah sebuah hambatan yang berasal dari luar organisasi atau instansi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Agus Dwiyanto. (2015). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar.

Yogyakarta.

- Campbell, J.P 1989, Teori Efektivitas , dalam Richard M:Efektivitas Organisasi 2005 Bandung: Erlangga
- Handayani, S. (1988). Administrasi Negara Baru. Jakarta, LP3ES.
- Moenir, A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa
- Sedarmayanti.2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- 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. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

#### **Sumber Skripsi :**

- Divani, Nadia Ulva. Dyah Hariani. 2017. Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Andalas Padang, Sumatra Barat, Indonesia.
- Lisnawati, Anas. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Pelayanan Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- (Dpmpstsp) Di Kota Makassar. *Skripsi. Digital Library Universitas Muhammadiyah Makassar Indonesia.*
- Rafida, Hasna. 2019. Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online. *Skripsi* : Banten: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Tri, Haryati. (2019). Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali. *Skripsi. Digital Library Sebelas Maret University Indonesia.*
- Khoriq, Atus Sholihah. 2021. Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Berbasis Online Terhadap Usaha Kecil Dan Menengah (Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Hari). *Skripsi. Jambi :Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin*
- Sumber Jurnal :**
- Cici, Malitha Wulandari. (2019). Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) Di Kabupaten Kuantan Singingi. *JOM FISIP Vol. 6: Edisi II.*
- Savinatunazah, Vina. 2019. “Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.” *Jurnal ilmiah Ilmu Adminisitrasi negara* 6(2).
- Peraturan Perundang-Undangan :**
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia; 2009.
- Peraturan walikota (PERWALI) No. 57 Kota Probolinggo Tahun 2017 Nomor 57 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Online.
- Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE),
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234).