



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 1670-1678

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Peningkatan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan Melalui Aplikasi Portal Emas (Studi kasus di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo)

Mohammad Fryo Dharma Saputra<sup>1✉</sup>, Veronica Sri Astuti Nawingsih<sup>2</sup>,

Nourma Ulva Kumala Devi<sup>3</sup>

Administrasi Publik, Universitas Panca Marga

Email: [Burungrio15@gmail.com](mailto:Burungrio15@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi peran aplikasi Portal EMAS dalam mendukung peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan di Kelurahan Ketapang, Kota Probolinggo. Dengan pendekatan kualitatif melalui studi kasus, data dikumpulkan menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumen. Temuan menunjukkan bahwa Portal EMAS memberikan pengaruh positif terhadap efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik, serta meningkatkan akses dan kepercayaan masyarakat. Aplikasi ini mempercepat proses administrasi dan membantu mengurangi kesalahan manusia dalam pengelolaan data. Kendala yang dihadapi meliputi minimnya literasi digital masyarakat serta terbatasnya fasilitas teknologi. Pelatihan aparatur dan penguatan infrastruktur menjadi hal krusial agar sistem dapat dioperasikan optimal. Penelitian ini menyarankan pemerintah daerah untuk terus mengembangkan layanan publik berbasis digital agar pelayanan lebih cepat, terbuka, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

*Kata Kunci: Portal emas, Tata kelola pemerintahan digital, E-government di tingkat Kelurahan, Efisiensi dan Transparansi Layanan Publik, Metode Studi Kasus Kualitatif.*

## Abstract

This research explores the role of the EMAS Portal in enhancing governance quality in Ketapang Village, Probolinggo City. A qualitative case study approach was applied, utilizing interviews, observations, and document analysis. Results indicate that the EMAS Portal contributes to improving service delivery efficiency, increasing administrative accountability, and strengthening public engagement. It streamlines administrative tasks and minimizes errors in data processing. Nevertheless, several issues remain, such as inadequate digital literacy among citizens and limited technological infrastructure. Capacity building for local staff and the development of supporting infrastructure are key to improving the system's performance. The study suggests that local governments should continue to innovate digital public services to provide faster, more accessible, and transparent governance for all segments of society.

Keyword: *Emas Portal, Digital Governance, E-Government at Village Level, Public Service Efficiency and Transparency, Qualitative Case Study Method*

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah daerah untuk mengubah cara pelayanan publik dilakukan, salah satunya dengan penerapan sistem digital berbasis e-government. Pemerintah Kota Probolinggo merespons perubahan ini dengan meluncurkan Portal EMAS (Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat), sebuah aplikasi berbasis web dan mobile yang memungkinkan warga mengakses layanan administrasi secara online (Ulva et al., 2022). Portal ini diluncurkan sebagai bentuk implementasi dari Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 yang menekankan pada percepatan digitalisasi pelayanan publik. Portal EMAS hadir sebagai jawaban atas tuntutan pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan fitur digitalisasi layanan administrasi seperti pengajuan surat keterangan, validasi data penduduk, serta pelaporan masyarakat, aplikasi ini dianggap dapat mengurangi beban kerja manual aparatur dan mempercepat proses pelayanan (Devi & Hermanto, 2022). Namun, dalam pelaksanaannya masih dijumpai beberapa kendala utama. Pertama, tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata, terutama di kalangan usia lanjut dan masyarakat berpendidikan rendah (Sucahyo et al., 2025). Kedua, keterbatasan infrastruktur seperti jaringan internet yang tidak stabil di beberapa titik wilayah Kelurahan Ketapang. Ketiga, keterbatasan kapasitas aparatur kelurahan dalam mengoperasikan teknologi baru, yang membuat layanan digital belum sepenuhnya dimanfaatkan secara maksimal (Ulva et al., 2022).

Meskipun terdapat tantangan, potensi yang dimiliki oleh Portal EMAS tetap signifikan. Aplikasi ini berpotensi memperbaiki kualitas tata kelola pemerintahan melalui pelayanan yang lebih responsif dan efisien (Budijaya & Situmeang, 2022). Selain itu, digitalisasi dianggap sebagai strategi kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang sesuai dengan

prinsip Smart City yang sebelumnya ditetapkan dalam Perwali No. 177 Tahun 2018 (Septiandika & Wahyuni, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi Portal EMAS berkontribusi terhadap peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan di Kelurahan Ketapang. Fokus utama diarahkan pada empat indikator utama e-government: efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Selain itu, penelitian juga mengidentifikasi tantangan dan solusi dalam implementasi digitalisasi layanan publik di tingkat kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, yang dilakukan secara spesifik di Kelurahan Ketapang, Kota Probolinggo. Studi ini bertujuan untuk menggali lebih dalam bagaimana aplikasi Portal EMAS diimplementasikan dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan tata kelola pemerintahan. Pemilihan pendekatan ini bertujuan agar peneliti bisa menggali fenomena digitalisasi pelayanan publik secara kontekstual dan menyeluruh dari berbagai sumber data (Apreliyanto & Agustina, 2024).

Penelitian ini berlandaskan teori e-government dari Mark G. Popovich, yang memaparkan bahwa sistem pemerintahan digital ditopang oleh empat indikator utama: transparansi informasi, efisiensi layanan, evaluasi kinerja berbasis data, dan infrastruktur digital pendukung (Camilleri, 2019). Teori ini diperkuat dengan kerangka berpikir berbasis indikator operasional yang digunakan dalam penelitian, yaitu: efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik (Linggar Vandito et al., 2025).

Fokus penelitian diarahkan pada dua aspek: (1) kontribusi Portal EMAS dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan (2) tantangan serta hambatan yang muncul dalam implementasinya. Penelitian ini juga mengkaji sejauh mana masyarakat merasakan manfaat langsung dari penggunaan layanan digital ini, serta bagaimana aparatur kelurahan merespons perubahan sistem dari manual ke digital.

Sumber data dalam penelitian terdiri dari :

1. Data primer, diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur kelurahan, operator Portal EMAS, dan warga yang menggunakan layanan tersebut.
2. Data sekunder, diperoleh dari dokumen kebijakan, laporan pelaksanaan layanan, serta arsip administrasi kelurahan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui :

1. Wawancara semi-terstruktur, yang memberikan fleksibilitas kepada peneliti dan responden untuk mengeksplorasi topik secara lebih luas.
2. Observasi partisipatif, yaitu dengan mengamati langsung proses pelayanan menggunakan Portal EMAS di kantor kelurahan.
3. Studi dokumentasi, mencakup peraturan daerah, catatan internal, dan laporan pelaksanaan pelayanan.

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas data, peneliti menggunakan metode triangulasi, baik triangulasi sumber (responden bervariasi), triangulasi teknik (wawancara, observasi, dokumentasi), maupun triangulasi waktu (pengumpulan data dilakukan secara berulang).

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis tematik (thematic analysis) menurut Braun & Clarke. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tema-tema penting berdasarkan pengulangan makna, pengalaman, dan pola naratif dari data lapangan (Lubis, 2022). Proses analisis melibatkan tahap familiarisasi data, pengkodean, identifikasi tema, pengembangan tema akhir, dan penulisan hasil temuan. Refleksi peneliti menjadi bagian integral dalam interpretasi untuk menjaga kedalaman dan ketajaman analisis (Heidlund & Sundberg, 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan secara menyeluruh tentang hasil dari penelitian yang dilakukan di Kelurahan Ketapang, Kota Probolinggo, terkait penggunaan aplikasi Portal EMAS dalam mendukung pelayanan publik. Fokus utamanya adalah melihat bagaimana layanan administrasi bisa menjadi lebih cepat, tertata, dan transparan setelah adanya sistem digital ini. Dari pengamatan langsung di lapangan, diketahui bahwa masyarakat yang ingin mengurus dokumen atau surat-surat tetap datang ke kantor kelurahan. Namun, alur pelayanannya sudah lebih modern karena aparat kelurahan langsung memasukkan data ke dalam aplikasi Portal EMAS. Jadi, meskipun warga tidak mengisi data sendiri lewat aplikasi, prosesnya tetap digital karena ditangani oleh petugas yang berwenang.

### Kondisi Wilayah dan Kesiapan Teknologi

Kelurahan Ketapang berada di lokasi yang cukup strategis, dekat dengan pusat kota, dan memiliki potensi ekonomi yang baik, terutama di bidang hasil laut. Wilayah ini memiliki akses yang cukup baik terhadap teknologi, meski masih ada tantangan kecil seperti keterbatasan

jaringan internet di beberapa titik dan belum meratanya pemahaman warga tentang teknologi (Peliman Ndibau et al., 2024).

### Struktur dan Peran Aparatur Kelurahan

Pelayanan publik melalui aplikasi ini melibatkan berbagai aparatur dengan tugas masing-masing. Lurah memegang peran penting dalam pengambilan keputusan dan pengawasan umum. Sekretaris lurah menangani kelengkapan administrasi dan memastikan dokumen tertata. Kasi Pelayanan bertugas untuk menerima warga dan membantu memverifikasi data atau berkas yang masuk. Operator memiliki peran inti dalam proses ini, yaitu menginput data masyarakat ke dalam sistem. Sementara Customer Service (CS) memberikan informasi langsung kepada warga terkait persyaratan atau proses layanan (Hidayat et al., 2023).

### Manfaat Penggunaan Aplikasi Portal EMAS

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem ini memang membuat pelayanan jadi lebih cepat dan efisien. Warga tidak perlu menunggu lama, bahkan prosesnya bisa selesai dalam waktu 10 hingga 15 menit. Salah satu keunggulan yang paling terasa adalah penggunaan TTE (Tanda Tangan Elektronik), yang membuat proses tanda tangan lurah bisa dilakukan walaupun beliau tidak berada di tempat. Aparatur juga menyampaikan bahwa aplikasi ini memudahkan mereka dalam mendata dan memproses surat. Pekerjaan yang dulunya dilakukan secara manual sekarang jadi lebih ringan dan tertata rapi secara digital. Hal ini membantu mereka lebih cepat dalam memberikan layanan, terutama ketika ada banyak permintaan dalam satu hari (Kanaan & Kanaan, 2013).

### Keterbukaan Informasi dan Kepuasan Warga

Salah satu poin penting dari aplikasi ini adalah kemampuannya dalam meningkatkan transparansi. Masyarakat merasa lebih mudah mengetahui sampai tahap mana proses surat mereka. Informasi disampaikan langsung oleh petugas secara lisan dan jelas, sehingga warga tidak kebingungan. Ini membuat warga merasa lebih puas karena tahu bahwa prosesnya berjalan dan tidak ditunda-tunda.

## Hambatan dan Masukan dari Lapangan

Meski sudah memberikan banyak kemudahan, tetap ada beberapa kendala yang ditemui. Misalnya, jaringan internet yang terkadang tidak stabil atau sistem yang error karena gangguan server. Selain itu, beberapa warga, terutama yang sudah lanjut usia, masih merasa kesulitan karena belum terbiasa dengan layanan digital. Namun, petugas selalu siap membantu dan mengarahkan agar proses tetap berjalan lancar.

## Hubungan Masyarakat dan Petugas

Selama observasi, terlihat bahwa hubungan antara masyarakat dan aparat kelurahan berjalan cukup baik. Warga merasa terbantu karena para petugas cukup ramah dan kooperatif (Susanto, 2024). Mereka juga menyampaikan informasi dengan sabar dan tidak ragu menjelaskan ulang jika ada warga yang belum paham. Ini memperkuat kesan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar memprioritaskan kenyamanan dan kemudahan masyarakat (Irawan, 2007).

Dari semua hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Portal EMAS memang membantu dalam mempercepat dan merapikan layanan publik di Kelurahan Ketapang. Meskipun masih ada kekurangan, sistem ini secara umum sudah memberikan banyak kemajuan, baik dari segi waktu pelayanan, keterbukaan informasi, hingga pengurangan beban kerja manual. Ke depan, perlu dilakukan pelatihan untuk warga, perbaikan jaringan, dan pengembangan sistem agar pelayanan bisa menjadi semakin optimal (Prasetyawati, 2023).

Tabel Jumlah surat layanan administratif melalui aplikasi Portal Emas Tahun 2023-2024

Bulan	Tahun 2023	Tahun 2024
Januari	119 surat	74 surat
Februari	85 surat	71 surat
Maret	109 surat	98 surat
April	70 surat	69 surat
Mei	82 surat	89 surat
Juni	73 surat	76 surat

Juli	74 surat	87 surat
Agustus	69 surat	54 surat
September	68 surat	76 surat
November	58 surat	75 surat
Desember	79 surat	72 surat
Total	958 surat	891 surat

Sumber: Rekap data Portal Emas Tahun 2023-2024

Dari tabel diatas, terlihat bahwa jumlah surat layanan yang dikeluarkan setiap bulan tidak selalu sama. Ada bulan-bulan tertentu yang mencatat angka cukup tinggi, seperti Januari dan Maret 2023, dan Mei dan Juli 2024. Namun, di bulan-bulan seperti Agustus atau Oktober, jumlah surat yang dikeluarkan cenderung lebih sedikit. meski secara total terdapat penurunan layanan di tahun 2024, penggunaan aplikasi Portal Emas tetap berjalan dan digunakan oleh masyarakat melalui aparatur kelurahan. Setiap bulan masih tercatat puluhan permohonan yang diproses melalui sistem ini. Data ini menunjukkan bahwa aplikasi Portal Emas masih memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan publik di Kelurahan Ketapang. informasi yang tersaji di atas menjadi dasar untuk memahami pola pemanfaatan aplikasi Portal Emas secara umum, sebelum dilakukan pendalaman lebih lanjut melalui wawancara dengan aparatur kelurahan dan masyarakat penerima layanan (Junianto et al., 2024).

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Portal EMAS di Kelurahan Ketapang telah memberikan dampak positif terhadap kualitas tata kelola pemerintahan lokal. Aplikasi ini memungkinkan pelaksanaan pelayanan administrasi menjadi lebih sistematis, efisien, dan minim kesalahan dibandingkan metode manual sebelumnya. Selain mempermudah kerja aparatur, layanan menjadi lebih cepat dan transparan, meskipun warga masih harus datang ke kantor kelurahan untuk memulai permohonan. Kontribusi signifikan ini tidak lepas dari peran aktif staf kelurahan dan dukungan pimpinan dalam mendorong inovasi digital. Walaupun begitu, masih terdapat kendala, seperti keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap teknologi, belum meratanya infrastruktur internet, serta kurangnya interaksi

langsung antara warga dengan fitur dalam aplikasi. Secara keseluruhan, Portal EMAS telah memperkuat penerapan prinsip good governance dengan meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas layanan publik berbasis teknologi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Apreliyanto, E., & Agustina, I. F. (2024). SIPRAJA Application-Based Village Governance Tata Kelola Pemerintahan Desa Berbasis Aplikasi SIPRAJA. *Web of Scientist International Scientific Research Journal*, 2(1), 12. <https://doi.org/10.47134/webofscientist.v2i1.29>.
- Camilleri, M. A. (2019). *Exploring the Behavioral Intention To Use E-Government Services: Validating the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. *Im*, 27–34. [https://doi.org/10.33965/its2019\\_2019011004](https://doi.org/10.33965/its2019_2019011004)
- Devi, N. U. K., & Hermanto, H. (2022). OPTIMALISASI PUBLIKASI KARYA ILMIAH MELALUI OBJEK DIGITAL AKTIVASI DOI (DIGITAL OBJECT IDENTIFIER) DI UNIVERSITAS PMG JAWA TIMUR. *INTEGRITAS: Jurnal Pengabdian; Vol 6 No 2 (2022): AGUSTUS - DESEMBER*. <https://doi.org/10.36841/integritas.v6i2.2529>
- Heidlund, M., & Sundberg, L. (2022). Evaluating e-Government: Themes, trends, and directions for future research. *First Monday*, 27(12). <https://doi.org/10.5210/fm.v27i12.12526>
- Hidayat, M., Syarwani, A., Muhammad, A., & Zulkarnain, M. R. (2023). Pelatihan Aplikasi Indeks Tata Kelola Online (Itk-O) Kepada Personil Polresta Banjarmasin. *Jurnal Abadimas Adi Buana*, 7(01), 137–147. <https://doi.org/10.36456/abadimas.v7.i01.a7454>
- Irawan, B. (2007). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Tanpakushitsu Kakusan Koso. Protein, Nucleic Acid, Enzyme*, 29 Suppl, 54–68.
- Kanaan, R., & Kanaan, G. (2013). The Failure of E-government in Jordan to Fulfill Potential. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 4(12), 157–161. <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2013.041223>
- Lubis, B. (2022). Tata Kelola Pemerintahan Daerah Yang Inovatif dan Kolaboratif Dimasa Pandemi Covid 19 di Kota Cimahi. *Jurnal Media Birokrasi*, 67–76. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2337>
- Peliman Ndibau, Andayani, L., Sahriani, & Mursid. (2024). *Pendampingan Tata Kelola Pemerintahan Menuju*. 5(2), 1–7.
- Prasetyawati, A. E. (2023). *Pengembangan Sistem dan Pelayanan Kearsipan Menuju Tata Kelola*. 7(1), 49–57.

- Septiandika, V., & Wahyuni, R. ulfia. (2022). Efektivitas Penerapan Portal Emas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Online Di Kelurahan Wiroborang Kota .... .. : *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi ...*, 9.
- Sucahyo, I., Samsih, B., Ulva, N., Devi, K., & Marga, U. P. (2025). *Implementasi Identitas Kependudukan Digital ( IKD ) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo*. 5, 7800–7808.