

IMPLEMENTASI *E-SERVICES* DALAM PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo)

Imam Sucahyo¹, Eko Yudianto Yunus², Anila Ifana³

Universitas Panca Marga

Email: lfanaanila1@gmail.com

Abstract : *This study aims to analyze the implementation of e-services in public service delivery at the Public Service Mall (MPP) of Probolinggo City, in order to enhance transparency and accountability. The background of this research is based on the demands of bureaucratic reform, which encourage digital transformation in public services to create an open and accountable system of governance. This study employs a descriptive qualitative approach, using the e-service implementation theory based on the Information System Success Model by DeLone and McLean (2003), which includes dimensions of system quality, information quality, service quality, system use, user satisfaction, and net benefits. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The findings indicate that the implementation of e-services at MPP Probolinggo has made a positive contribution to improving information access and service efficiency, thereby fostering transparency and accountability in public service delivery. Nevertheless, several challenges were identified, such as limited digital literacy among the public and the need to improve the stability of the electronic service system. This study recommends strengthening human resource capacity, continuous public outreach, and regular evaluations of the e-service system to optimally achieve transparent and accountable public services.*

Submit:

Review:

Publish:

Keywords : *E-services Public Service, Transparency, Accountability, Public Service Mall*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-services* dalam pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Probolinggo dalam rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Latar belakang penelitian ini didasari oleh tuntutan reformasi birokrasi yang mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik, guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang terbuka dan bertanggung jawab. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori implementasi *e-services* berdasarkan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003), yang mencakup dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-services* di MPP Kota Probolinggo telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan akses informasi dan efisiensi layanan, yang pada akhirnya mendorong terciptanya

JURNAL SOMASI

SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

transparansi serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun demikian, ditemukan pula beberapa kendala seperti keterbatasan literasi digital masyarakat dan stabilitas sistem layanan elektronik yang masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas SDM, sosialisasi berkelanjutan, serta evaluasi berkala terhadap sistem *e-services* agar tujuan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel dapat tercapai secara optimal.

Kata Kunci: *E-services*, Pelayanan Publik, Transparansi, Akuntabilitas, Mal Pelayanan Publik.

Citation :

PENDAHULUAN

Perkembangan era digital yang begitu pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan dan pemberian layanan kepada publik. Kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara individu berinteraksi, serta merombak pola pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Perubahan ini menjadi suatu keniscayaan mengingat tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, serta transparan. Maka dari itu, transformasi ini menjadi peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Haikal, 2022).

Kualitas layanan publik sangat berkaitan erat dengan konsep tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, *good governance* diartikan sebagai sistem yang menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Prinsip-prinsip tersebut meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Pramusinto, 2020).

Sementara itu, menurut UNDP (United Nations Development Programme), *good governance* mencakup beberapa prinsip, antara lain partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis. Dari sekian prinsip tersebut, transparansi dan akuntabilitas merupakan dua elemen utama yang menjadi penopang kualitas tata kelola pemerintahan (Haikal, 2022:91).

Transparansi dan akuntabilitas yang menjadi inti dalam pelayanan publik, tidak bisa dipisahkan satu sama lain. Kurangnya transparansi dapat menciptakan kesenjangan informasi antara pemerintah dan masyarakat, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Di sisi lain, tanpa adanya

JURNAL SOMASI

SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

akuntabilitas, layanan publik tidak dapat dievaluasi maupun diperbaiki secara optimal. Akibatnya, kualitas pelayanan bisa stagnan atau bahkan menurun dari waktu ke waktu (Sinaga, 2018). Lebih jauh lagi, apabila prinsip transparansi dan akuntabilitas tidak dilaksanakan dengan baik, maka berbagai masalah seperti praktik korupsi dan pungutan liar, pelayanan yang tidak efisien, serta rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah dapat terjadi (Dwiyanto, 2020).

Walaupun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah tantangan. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ditemukan bahwa beberapa persoalan utama dalam pelayanan publik di Indonesia meliputi birokrasi yang rumit dan panjang, kurang terbukanya informasi, serta rendahnya akuntabilitas penyelenggara pelayanan (PAN-RB, 2022). Hasil penelitian dari Ombudsman Republik Indonesia pun menunjukkan keluhan serupa, seperti prosedur layanan yang tidak jelas, keterbatasan informasi yang diberikan, serta lemahnya akuntabilitas, yang semuanya menimbulkan ketidakpuasan publik terhadap pelayanan pemerintah (Ombudsman Republik Indonesia, 2022).

Sebagai langkah strategis untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut, pemerintah mendorong digitalisasi pelayanan publik melalui penerapan *e-services*. *E-services*, yang merupakan bagian dari inisiatif *e-government*, adalah layanan digital yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan pemerintah secara daring. Penerapan *e-services* memberikan banyak keuntungan, seperti peningkatan transparansi melalui kemudahan akses informasi dan pelacakan status layanan. Dari sisi efisiensi, *e-services* mampu memangkas birokrasi serta mempercepat waktu penyelesaian layanan. Sedangkan dari aspek akuntabilitas, layanan ini memungkinkan kinerja penyelenggara dapat dipantau dan dievaluasi secara objektif dan terukur (Musri, 2024).

Beberapa daerah di Indonesia telah menerapkan *e-services* dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik, salah satunya melalui pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP adalah sarana terpadu yang dirancang untuk menyediakan berbagai jenis layanan publik di satu lokasi, dengan mengintegrasikan layanan dari instansi pusat, daerah, BUMN, BUMD, serta sektor swasta. Tujuan utama dari MPP adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat (Fikri, 2020).

MPP merupakan inovasi yang dihadirkan oleh Pemerintah Kota Probolinggo, di mana berbagai layanan dari instansi pemerintah, BUMN, dan

JURNAL SOMASI

SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

swasta digabungkan dalam satu tempat. Hal ini dilakukan sebagai bentuk peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Di MPP Kota Probolinggo, masyarakat dapat mengakses layanan seperti pembuatan KTP, perpajakan, perizinan usaha, hingga layanan BUMN seperti PLN dan PDAM (mpp.probolinggokota.go.id). Sebagai langkah inovatif, MPP Kota Probolinggo telah mengadopsi layanan *e-services* sesuai dengan Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 457 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Digital Nasional. Melalui sistem layanan berbasis elektronik tersebut, pelayanan publik diharapkan menjadi lebih praktis dan mudah diakses. Menteri PAN-RB, Abdullah Azwar Anas, juga menyampaikan bahwa digitalisasi pelayanan perlu dikembangkan seiring pembangunan fisik MPP, agar MPP dapat bertransformasi menjadi MPP digital (Isdarmadji, N.Q., 2024).

Meski penerapan *e-services* dalam MPP membawa dampak positif, dalam praktiknya masih dijumpai berbagai kendala. Berdasarkan penelitian Parko Prahima dan tim, MPP Kabupaten Pandeglang menghadapi hambatan seperti kekurangan sumber daya manusia, penempatan petugas yang kurang tepat, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan *e-service* yang tersedia (Prahima, 2023:249). Sementara itu, penelitian oleh Fiqry Haikal Kembara dan Wahyuni Rina menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Murung Raya terkendala oleh keterbatasan infrastruktur teknologi, resistensi dari aparatur terhadap perubahan, serta rendahnya literasi digital masyarakat (Fiqry, 2024). Maka dari itu, kendala-kendala seperti ini mungkin juga dihadapi oleh MPP Kota Probolinggo.

Melihat berbagai permasalahan di atas, penelitian ini akan menelaah implementasi *e-services* di MPP Kota Probolinggo, khususnya dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Penelitian ini juga akan menggali faktor-faktor pendukung serta penghambat dalam pelaksanaannya. Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji implementasi *e-services* dalam peningkatan kualitas layanan publik dan menjadi referensi penting. Salah satunya adalah studi oleh Amyra Putri Wahyuzan dkk. yang menyoroti bahwa pemanfaatan *e-government* di Kota Medan dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang. Studi tersebut juga menegaskan bahwa digitalisasi layanan membantu masyarakat dalam mengakses informasi pemerintahan dan memperkuat akuntabilitas (Wahyuzan, 2023). Penelitian lain oleh Agustina Sombo dan Timbul Dompok di Kota Batam juga menunjukkan bahwa layanan berbasis elektronik terbukti efektif dalam sektor perizinan karena mampu mempersingkat birokrasi, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat (Sombo, 2023).

JURNAL SOMASI

SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

Namun demikian, kajian yang secara spesifik membahas implementasi *e-services* di MPP Kota Probolinggo masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan meneliti secara mendalam penerapan *e-services* di MPP Kota Probolinggo dalam konteks peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Dalam menjawab kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kontribusi baru dengan mengangkat studi kasus yang terfokus pada MPP Kota Probolinggo. Selain itu, teori implementasi *e-services* digunakan sebagai landasan analisis untuk mengevaluasi aspek transparansi dan akuntabilitas, yang sekaligus memperluas cakupan teori dalam studi *e-services*. Harapannya, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermakna dalam pengembangan ilmu administrasi publik, terutama terkait penerapan layanan elektronik untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat isu ini dalam sebuah studi yang berjudul: "Implementasi *E-services* Dalam Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo)".

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi *e-services* dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Probolinggo, khususnya dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Metode penelitian kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena secara kontekstual berdasarkan perspektif subjek yang terlibat secara langsung dalam proses implementasi kebijakan pelayanan elektronik (*e-services*). Lokasi penelitian yaitu di Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo, dengan pertimbangan bahwa instansi tersebut telah menerapkan layanan berbasis elektronik dan menjadi pusat integrasi berbagai pelayanan publik. Sumber data penelitian meliputi sumber data primer yaitu kepala dinas, staf kantor MPP. Dan sumber data sekunder berupa informasi pelengkap yang diperoleh dari data primer itu sendiri. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, serta dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan panduan berdasarkan indikator dari Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003), yang mencakup enam dimensi utama yaitu: Kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016) yang meliputi tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan

kesimpulan/verifikasi. Proses ini dilakukan secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data hingga diperoleh temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji implementasi e-service di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Probolinggo melalui pendekatan model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean (2003), yang terdiri dari enam indikator utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak bersih. Selain itu, juga dianalisis faktor pendukung, penghambat. Berikut adalah pembahasan berdasarkan hasil wawancara:

1. Kualitas Sistem

Penerapan e-service di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Probolinggo dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik. Secara teknis, sistem e-service yang digunakan sudah tergolong stabil, meskipun seperti sistem digital pada umumnya, pengembangan secara berkelanjutan tetap diperlukan agar senantiasa selaras dengan perubahan regulasi yang berlaku. Oleh karena itu, proses pemeliharaan (maintenance) secara berkala menjadi hal yang penting dilakukan guna menjaga, memperbaiki, dan meningkatkan performa sistem, fasilitas, maupun perangkat pendukung agar tetap berfungsi optimal sesuai standar yang ditetapkan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis yang dihadapi, seperti gangguan sistem pada jam-jam sibuk dan respons yang lambat pada beberapa jenis layanan tertentu. Dari sisi tampilan dan fungsi, sistem telah dirancang agar sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik dan tergolong ramah pengguna (*user-friendly*), baik bagi petugas maupun masyarakat. Namun, di lapangan masih ditemukan bahwa sebagian masyarakat belum sepenuhnya mampu memanfaatkan layanan digital ini secara optimal karena rendahnya tingkat literasi digital. Menyikapi hal tersebut, para petugas pelayanan di MPP telah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pendampingan dan mempermudah proses pelayanan melalui pemanfaatan *e-services* secara efektif.

2. Kualitas Informasi

Informasi yang terdapat dan disampaikan melalui sistem *e-service* secara umum telah disusun dengan akurat, jelas, dan transparan. Seluruh informasi layanan, seperti persyaratan, alur prosedur, hingga estimasi waktu penyelesaian, telah disesuaikan dengan ketentuan resmi dari instansi penyedia layanan. Proses input dan verifikasi informasi dalam sistem dilakukan dengan mengikuti prosedur operasional yang telah ada dan ditetapkan. Seluruh proses

JURNAL SOMASI

SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

dilaksanakan secara sistematis untuk menjamin ketepatan, transparansi, dan akuntabilitas layanan. Untuk memastikan validitas data yang ditampilkan dalam sistem, setiap informasi yang diunggah terlebih dahulu melewati proses verifikasi internal oleh tim teknis dan koordinator layanan. Selain itu, dilakukan evaluasi dan pembaruan informasi secara berkala agar selalu selaras dengan regulasi yang berlaku. Sistem e-service juga dirancang untuk mendukung monitoring secara *real-time*, sehingga data yang diakses masyarakat tetap terjaga keakuratannya, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan. Seluruh proses input data dilaksanakan oleh petugas melalui tahapan verifikasi bertingkat untuk memastikan kualitas dan keabsahan informasi yang disajikan.

3. Kualitas Layanan

Penerapan layanan berbasis elektronik (*e-services*) memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah mendorong penyelenggaraan *e-services* sebagai upaya menciptakan pelayanan yang lebih mudah diakses, cepat, transparan, dan akuntabel. Melalui penerapan *e-services*, diharapkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan. Standar pelayanan berbasis elektronik pun telah disusun dan dijadikan sebagai pedoman dalam pelaksanaannya. Bagi para staff di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Probolinggo, keberadaan sistem *e-service* sangat membantu, khususnya dalam mempercepat proses pelayanan. Untuk meningkatkan responsivitas layanan, telah disediakan fitur pengaduan secara daring serta pendampingan teknis langsung kepada masyarakat dalam penggunaan sistem, yang dilakukan melalui layanan *customer service*. Selain itu, MPP juga menyediakan fasilitas layanan mandiri berupa perangkat laptop guna membantu masyarakat dalam proses penginputan data secara digital. Namun demikian, tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat melalui kanal digital masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kecepatan respons, agar kualitas pelayanan publik berbasis elektronik dapat semakin optimal.

4. Penggunaan Sistem

Keberhasilan implementasi *e-services* sangat bergantung pada pemahaman serta partisipasi aktif dari masyarakat. Oleh karena itu, MPP Kota Probolinggo telah melakukan berbagai langkah promosi dan edukasi guna meningkatkan literasi digital serta pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan berbasis elektronik. Upaya tersebut antara lain dilakukan melalui sosialisasi langsung di lingkungan masyarakat, penyebaran informasi melalui media sosial dan situs resmi pemerintah, serta penyediaan petugas pendamping di area layanan mandiri. Selain itu, MPP juga secara rutin memberikan pelatihan singkat atau bimbingan teknis kepada pengunjung yang

JURNAL SOMASI

SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

mengalami kesulitan dalam mengakses layanan elektronik. Seluruh langkah ini dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan *e-services* secara maksimal. Saat ini, sistem *e-service* lebih sering digunakan dibandingkan dengan layanan publik secara konvensional atau manual. Hal ini sejalan dengan regulasi yang mengatur bahwa fasilitator pelayanan publik di MPP Kota Probolinggo tidak lagi diperkenankan memberikan pelayanan secara manual, kecuali dalam kondisi-kondisi tertentu. Salah satu contohnya adalah pada kasus permohonan perizinan penggunaan kekayaan daerah berupa stadion untuk kegiatan keagamaan. Dua hari sebelum pelaksanaan, terjadi kendala pada sistem, sehingga pelayanan secara manual diperkenankan sebagai bentuk antisipasi. Adapun kendala yang umum terjadi dalam penggunaan sistem *e-service* meliputi kegiatan *maintenance* sistem seperti pembaruan izin, penambahan regulasi baru, atau perubahan prosedur operasional standar (SOP). Kondisi ini sesekali menyebabkan gangguan akses sementara terhadap layanan digital yang tersedia.

5. Kepuasan Pengguna

Secara umum tanggapan masyarakat terhadap layanan *e-services* cukup positif. Masyarakat merasa terbantu dengan kemudahan akses, kecepatan proses, serta transparansi informasi yang ditawarkan oleh sistem digital. *E-services* dianggap lebih efisien dibandingkan metode konvensional atau manual karena dapat diakses dari mana saja tanpa harus datang langsung. Keluhan masyarakat merupakan bagian penting dalam upaya perbaikan layanan *e-services*. Setiap aduan yang masuk, baik melalui kanal digital seperti fitur pengaduan online maupun disampaikan langsung di tempat layanan, akan ditindak lanjuti secara responsif dan terstruktur. Terdapat tim khusus yang bertugas menerima, memverifikasi, dan menyelesaikan setiap keluhan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Selain itu, kami juga melakukan evaluasi berkala terhadap jenis keluhan yang sering muncul, guna mengidentifikasi akar permasalahan dan mencari solusi sistematis. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa *e-services* di MPP tidak hanya mudah diakses, tetapi juga dapat memberikan pengalaman layanan yang efektif, transparan, dan memuaskan bagi masyarakat.

6. Dampak Bersih

Sejak implementasi *e-service* diberlakukan di MPP Kota Probolinggo terdapat peningkatan efisiensi baik dari segi waktu maupun biaya, baik bagi masyarakat maupun penyelenggara layanan. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung untuk mengurus berbagai keperluan, sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya transportasi. Dari sisi internal, proses

JURNAL SOMASI

SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

administrasi menjadi lebih cepat dan terstruktur, sehingga mengurangi beban kerja manual dan penggunaan sumber daya secara berlebihan. Selain itu, digitalisasi proses juga membantu mempercepat alur pelayanan, meminimalisir antrean, serta memperkecil potensi kesalahan administrasi. Efisiensi ini turut mendukung tercapainya pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *E-service* sangat berkontribusi terhadap transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Karena dalam sistem *e-service* semua hal telah tersedia dan terpantau, terdapat *Service Level Agreements (SLA)*. Adapun tujuan dari dibentuknya *e-services* agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan mengurangi interaksi tatap muka yang rawan penyimpangan. Selain itu, sistem juga membantu dalam mendokumentasikan aktivitas pelayanan secara otomatis, sehingga akuntabilitas meningkat.

7. Faktor Pendukung

Keberhasilan implementasi *e-service* di MPP Kota Probolinggo ditunjang oleh dukungan lintas instansi, komitmen pimpinan, dan ketersediaan SDM yang cukup kompeten. Pelatihan rutin diberikan kepada staf, dan komunikasi baik antarpetugas tergolong efektif dalam menunjang kelancaran operasional sistem. Koordinasi rutin dan forum komunikasi antar instansi selalu dilakukan untuk memastikan layanan tetap berjalan efektif dan terintegrasi dengan baik. Terkait sumber daya manusia, secara umum kompetensi SDM di lingkungan MPP Kota Probolinggo sudah cukup memadai dalam mendukung implementasi *e-services*. Selalu memastikan bahwa setiap petugas mendapatkan pelatihan teknis, baik terkait penggunaan sistem digital maupun pelayanan berbasis teknologi informasi. Namun demikian, peningkatan kapasitas SDM tetap menjadi fokus kami secara berkelanjutan agar dapat mengikuti perkembangan teknologi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

8. Faktor Penghambat

Dalam proses pengembangan *e-service* di MPP Kota Probolinggo, terdapat sejumlah tantangan internal yang cukup signifikan. Pertama, keterbatasan anggaran menjadi kendala utama, terutama dalam mendukung optimalisasi sistem maupun kegiatan penelitian dan pengembangan layanan secara menyeluruh. Kedua, dari sisi kesiapan teknologi, masih diperlukan peningkatan, khususnya dalam hal integrasi antar instansi serta optimalisasi sistem agar dapat berjalan lebih stabil dan responsif. Selain itu, aspek sumber daya manusia (SDM) juga menjadi tantangan tersendiri. Ketersediaan tenaga ahli, seperti pranata komputer, masih terbatas sehingga menghambat pengelolaan dan pemeliharaan sistem secara maksimal. Berbagai tantangan tersebut terus kami evaluasi dan tangani secara bertahap agar implementasi *e-*

JURNAL SOMASI

SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

service dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan. Tantangan juga muncul baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Secara teknis, gangguan jaringan internet dan ketidakstabilan sistem sering terjadi, terutama saat terjadi lonjakan jumlah pengguna. Sementara itu, secara non-teknis, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat masih menjadi kendala, khususnya di kalangan lansia atau masyarakat yang tinggal di wilayah dengan akses internet terbatas. Untuk menjawab tantangan ini, kami tetap menyediakan layanan bantuan langsung dan pendampingan di lokasi agar proses pelayanan tetap berjalan lancar dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi *e-services* di Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo dengan menggunakan model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean (2003), dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-service* telah memberikan dampak positif dalam peningkatan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Dari enam indikator utama model DeLone & McLean, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan dampak bersih, seluruhnya menunjukkan capaian yang cukup baik meskipun masih terdapat beberapa tantangan. Kualitas sistem tergolong stabil dan *user-friendly*, namun perlu peningkatan kapasitas sistem terutama pada jam sibuk. Kualitas informasi yang disajikan melalui sistem dinilai akurat, transparan, dan telah melalui proses verifikasi yang ketat. Dari segi kualitas layanan, *e-service* telah mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan akuntabilitas, meskipun tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat secara digital masih perlu ditingkatkan. Penggunaan sistem menunjukkan tren positif, didukung oleh sosialisasi, edukasi, serta pendampingan langsung kepada masyarakat.

Kepuasan pengguna terhadap layanan *e-service* cukup tinggi, dengan adanya persepsi positif terhadap kecepatan dan kemudahan akses. Dampak bersih dari implementasi *e-service* mencakup efisiensi waktu, biaya, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Keberhasilan ini ditopang oleh dukungan lintas instansi, ketersediaan SDM yang kompeten, serta komitmen pimpinan. Namun demikian, tantangan tetap dihadapi, antara lain keterbatasan anggaran, keterbatasan tenaga teknis seperti pranata komputer, gangguan teknis sistem, serta rendahnya literasi digital masyarakat di beberapa segmen. Oleh karena itu, pengembangan *e-service* perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan meningkatkan kompetensi SDM, serta memperluas edukasi digital kepada masyarakat agar tujuan pelayanan publik

yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel dapat tercapai secara menyeluruh.

REFERENSI

- Abdul Wahab, S., 2021. *Analisis Kebijakan : dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- A. G Subarsono, 2016. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, A. (2020). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fiqry, H. K., & Rina, W. 2024. Penerapan Integrasi Layanan Pemerintah Melalui Portal Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital Menggunakan Pendekatan Citizen-Centric Government Services Di Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah (*Doctoral dissertation, Insitut Pemerintahan Dalam Negeri*).
- Fikri, a. T. 2020. Inovasi mal pelayanan publik kota probolinggo dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik. *Prosiding simposium nasional*, 548–568.
- Haikal, M. F., & Mauliana, D. D. 2022. Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 89-112.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Isdarmadji, Ngungrum Qurani. "Kementerian PANRB Optimalisasi Pemanfaatan MPP Digital di 12 Pemda." Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2 Aug. 2024, <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-optimalisasi-pemanfaatan-mpp-digital-di-12-pemda>
- KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- KepMenPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik
- Musri, M., Pasaribu, F. R., Khudri, N., Ariyati, Y., & Rahman, Y. 2024. Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Administrasi Negara. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(3), 8888-8893.
- Ombudsman Republik Indonesia. (t.t.). Diambil 7 Maret 2025, dari <https://ombudsman.go.id/>
- Prahima, P., Al-Wajir, D. Q., Rachman, A., Atomy, S., & Manurung, Z. 2023. Efektivitas E-Government di Mall Pelayanan Publik Kabupaten

JURNAL SOMASI

SOSIAL HUMANIORA KOMUNIKASI

- Pandeglang. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 2(2), 249-262.
- Pramusinto, A., & Kumorotomo, W. (2020). *Good Governance dan Pelayanan Publik: Teori dan Praktik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Purwasto, B. W. 2024. Model pelayanan publik berbasis e-service pada Kecamatan Cimahi Utara. *Politeknik STIA LAN Bandung*.
- Puspitasari, T., Kusumawati, A., & Sujarwoto, S. 2020. Aplikasi Model DeLone and McLean untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat di Universitas Brawijaya. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 10(1), 94-104.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara KepMenPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:alfabeta.
- Sombo, A. ., & Dompok, T. 2023. Implementasi Pelayanan Berbasis Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Batam. *ECo-Buss*, 6(2), 835–847.
- Uswatun Khasanah. 2024. *Kebijakan Publik, Teori Dan Implementasi*. Lampung : PT. Nafal Global Nusantara.
- Wahyuzan, A. P., Purba, D. E., Azzahra, M. R., & Nasirwan, N. 2024. Implementasi E-Government dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern: Kajian Literatur di Kota Medan. *Journal of Accounting, Finance, Taxation, and Auditing (JAFTA)*, 5(2)