

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* KOTA PROBOLINGGO (STUDI PERATURAN PRESIDEN NOMOR 95 TAHUN 2018 TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK)

IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN PROBOLINGGO (STUDY OF PRESIDENTIAL REGULATION NUMBER 95 OF 2018 CONCERNING ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM)

Andhi Nur Rahmadi¹, Maulana Jibril², Muhammad A'yun³

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga, Kota Probolinggo, Jawa Timur, Indonesia

E-mail : mjibril402@gmail.com

Abstrak: E-government sebagai mekanisme baru dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dalam pemanfaatan teknologi informasi khususnya internet harus mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada pengguna SPBE. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi e-government di Kotamadya Probolinggo dengan mengacu pada Peraturan Presiden Republik No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menganalisis dan mempelajari dokumen. Dimana dokumen yang akan dianalisis adalah dokumen kajian kepustakaan, berita dan Peraturan Presiden Republik No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Tata Kelola Elektronik. Hasil dari penelitian ini adalah implementasi e-government di Kota Probolinggo telah memenuhi layanan sistem pemerintahan elektronik yang tercantum dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Tata Kelola Elektronik.

Kata Kunci: *E-Government, Implementasi, Pelayanan Administrasi, Pelayanan Publik, SPBE*

Abstract: E-government as a new mechanism in the interaction between government and society, in the use of information technology, especially the internet, must be able to improve services to the community. E-government is the use of information and telecommunications technology for efficient and effective governance, as well as providing transparent and satisfying services to the public. Electronic-Based Government System (SPBE) is a government administration that uses information and communication technology to provide services to SPBE users. This study aims to determine the implementation of e-government in the Municipality of Probolinggo with reference to the Presidential Regulation of the Republic of Indonesia No. 95 of 2018 concerning the Electronic Government System (SPBE). This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. The data collection technique used is to analyze and study the document. Where the documents to be analyzed are literature review documents, news and Presidential Regulations of the Republic No. 95 of 2018 concerning the Electronic Governance System. The results of this study are the implementation of e-government in Probolinggo City has fulfilled the electronic government system services listed in Presidential Regulation No. 95 of 2018 concerning the Electronic Governance System.

Keywords: *E-Government, Implementation, Administrative Services, Public Services, SPBE*

PENDAHULUAN

Salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat

karena saat ini pelayanan publik di Indonesia cenderung kurang, sehingga masyarakat Indonesia mulai memiliki rasa kehilangan kepercayaan kepada pemerintah sebagai birokrasi publik.

Sebagian besar masyarakat tidak memiliki informasi, bingung dalam memperoleh prosedur pelayanan, bahkan memiliki keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat, baik dalam mencari dan menerima informasi, dalam mencari dan memperoleh informasi yang dibutuhkan secara efektif setiap saat dan di mana saja. Teknologi informasi dan komunikasi digunakan dalam pengembangan pembangunan smart city, salah satunya adalah aplikasi untuk meningkatkan efisiensi, meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan kesejahteraan warga. Masalah good governance semakin berkembang di era reformasi dan semakin membuka ruang demokrasi bagi keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sejalan dengan perkembangan tema good governance yang disertai dengan perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi, juga berpengaruh terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terlepas dari masyarakat modern seperti saat ini, yang telah mendorong masyarakat untuk meminta kepada pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam menjalankan tugas pemerintahannya, dan juga memberikan kemudahan akses informasi, khususnya informasi pemerintah (Atthahara, 2018). Untuk menjawab kebutuhan masyarakat dalam membangun good governance di era globalisasi, muncul layanan e-government. E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Salah satu teknologi informasi yang sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia

khususnya di Indonesia adalah penerapan *e-government*. *E-Government* dalam hal ini mengacu pada distribusi informasi dan layanan kepada individu atau perusahaan atau departemen pemerintah lainnya oleh pemerintah nasional atau lokal melalui Internet atau sarana digital lainnya. E-Government adalah istilah umum untuk layanan berbasis web lokal, negara bagian dan federal. *E-government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan yang saat ini fokus di Indonesia pada implementasi e-government. Singkatnya, salah satu tujuan e-government adalah untuk mencapai pelayanan publik yang baik. Dimana diperlukan komitmen serius pemerintah untuk menyediakan birokrasi yang baik. (Wahab, 2015) menjelaskan bahwa penerapan e-government akan mengubah tatanan birokrasi yang kaku menjadi kompleks dan dinamis guna memfasilitasi berbagai bentuk interaksi dengan pihak lain. Dalam proses ini, pemerintah dapat mengoptimalkan penggunaan TIK untuk menghilangkan hambatan organisasi birokrasi, serta membangun jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi pemerintah bekerja secara terintegrasi untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan untuk mencapai pemerintahan yang baik. Ada beberapa faktor yang berperan penting dalam keberhasilan implementasi e-government, yaitu ketersediaan sumber daya manusia, kelembagaan, infrastruktur dan regulasi yang komprehensif. Salah satu peraturan yang mengaturnya adalah Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE) (*Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*, n.d.). Upaya Meningkatkan Perubahan Kemajuan implementasi e-government terjadi pada April 2004, ketika pemerintah

mewajibkan semua warga negara Indonesia, paspor, SIM dan nomor jaminan sosial dengan nomor identifikasi (SIN). Para evaluator berfokus pada kehadiran web, interaksi, transaksi dan transisi, keberlanjutan, ketersediaan dan transparansi E-government, nilai investasi di setiap wilayah, kepemimpinan, pelembagaan e-government di sektor-sektor ini, proses manajemen, kepemimpinan front office kinerja, dan faktor anggaran.

Implementasi e-government di Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat sejak pertama kali diterapkan. Menyadari bahwa Indonesia masih merupakan negara berkembang, dalam implementasi E-government sebenarnya masih menemui berbagai macam kendala (Kurniawan & Atmojo, 2020). Mengingat implementasi e-government memerlukan berbagai macam persiapan seperti biaya yang mahal, SDM yang berkualitas, jadwal kerja yang jelas, waktu implementasi yang lama dan risiko kegagalan, dan yang terpenting pertanyaan-pertanyaan yang efektif untuk mengundang keterlibatan masyarakat untuk mendukung berfungsinya E-government. program kerja pemerintah. Keberadaan e-government menghadirkan tantangan tersendiri, khususnya bagi pemerintah daerah dalam penyediaan layanan publik yang responsif. Keberadaan e-government menghadirkan tantangan tersendiri khususnya bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif. Tantangan pemerintah daerah dalam memberikan layanan yang responsif memunculkan inovasi layanan berbasis elektronik. Menurut (Said, 2015) ia mendefinisikan inovasi sebagai perubahan yang direncanakan dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam pekerjaan instansi. Kota Probolinggo merupakan salah satu kota yang juga menggunakan elektronik dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Terbukti Kota Probolinggo mampu menjadi salah satu kota paling inovatif di Indonesia yang pernah meraih predikat Pemerintah Daerah Inovatif sepanjang tahun 2017, dengan *Innovative Government Award 2017* (IGA) oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) RI. “Penghargaan Pemerintahan Inovatif” merupakan bentuk apresiasi atau apresiasi kepada pemimpin daerah yang diyakini berhasil mengupayakan upaya strategis inovatif kepemimpinan daerah yang bermanfaat bagi masyarakat dan meningkatkan kemandirian daerah. Kota Probolinggo merupakan salah satu dari 10 kota teratas di seluruh Indonesia. Sembilan kota lainnya adalah Surabaya, Tangerang Selatan, Bontang, Magelang, Surakarta, Makassar, Sawahlunto, Pontianak, dan Jogjakarta.

Lima inovasi unggulan Kota Probolinggo yang dipresentasikan di hadapan tim evaluasi IGA 2017 yaitu program :

- Inol Aja (Sistem Inovasi Arisan dan Layanan Jamban) dari Dinas Kesehatan.
- MBS Puser Oriented (Manajemen Berbasis Sekolah Publik Servis Oriented) dari Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga.
- Kencan Untukmu (Kemasan Cantik Untuk Produk Bermutu) dari Dinas Perikanan.
- Si Kepho (Sistem Informasi Kelompok Peduli HIV/ODHA) dari Dinas Kesehatan.
- Siber PAM (Sistem Informasi Berbasis Edukasi Masyarakat PAM) dari PDAM (ANTARA News, n.d.)

Kegiatan evaluasi dan pemberian penghargaan kepada pemerintah daerah yang inovatif bertujuan untuk menumbuhkan persaingan positif antar pemerintah provinsi dan antar pemerintah kabupaten/kota dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat dan peningkatan pembangunan guna mencapai kesejahteraan masyarakat. Penelitian

penerapan E-government dilakukan di berbagai daerah di Indonesia, seperti yang dilakukan oleh (Damanik, 2017) dalam Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media berjudul E-government dan Penerapannya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus kualitas informasi website di Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau). Penelitian tentang e-government menurut kajian isi kebijakan belum ada, sehingga penelitian ini penting untuk dikaji. Lebih lanjut, perkembangan e-government di Indonesia belum menunjukkan tren yang positif, antara lain disebabkan oleh kurangnya kontribusi lembaga penelitian dan pengembangan dalam memberikan berbagai masukan untuk mengoptimalkan implementasi e-government. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara kuantitatif jumlah penelitian terkait e-government masih kurang dalam upaya pengembangan e-government di Indonesia (Napitupulu, 2015). Terkait dengan latar belakang tersebut maka rumusan masalahnya “Bagaimana implementasi E-government di Kota Probolinggo mengacu pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE)?”

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti (Sugiyono, 2016). Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data sekunder yaitu dari studi literatur beberapa dokumen terkait dengan pembahasan topik. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan analisis mempelajari dan mengkaji dokumen. Dimana dokumen yang akan di analisis adalah

dokumen pada studi literature, berita, dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang akan dikaji pada implementasi E-government di Kota Probolinggo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi E-government

Penerapan *E-government* ditujukan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan bersih. Melalui penggunaan TIK yang efektif di kalangan pejabat pemerintah. Menurut (Nugraha, 2018) Di tingkat nasional, banyak pemerintah daerah yang berinisiatif untuk menerapkan e-government. Namun, kondisi di lapangan menemukan perbedaan antar daerah karena berbagai alasan, seperti keterbatasan anggaran, infrastruktur dan sumber daya manusia yang berbeda. Ada beberapa faktor yang penilaiannya harus didasarkan pada bukti terdokumentasi dari implementasi e-government yang berorientasi kepada masyarakat, misalnya kebijakan. Studi selanjutnya diharapkan mampu menentukan metode penilaian yang cocok dengan seluruh faktor kematangan sekaligus penetapan level kematangannya. E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk bertransformasi kegiatan pemerintahan, dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan. Menurut (Wulansari & Inayati, 2019) masyarakat merupakan pemangku kepentingan utama dalam implementasi e-government. Namun dalam konteks penelitian E-government, orientasi masyarakat belum dimanfaatkan secara luas karena sebagian besar proyek E-government hanya mengubah layanan dan informasi yang semula masih tradisional menjadi pemanfaatan teknologi. Pengembangan e-government menjelaskan bahwa e-government merupakan upaya untuk

mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi (Wijarnoko et al., 2020). Model yang ada untuk menilai kematangan E-government kebanyakan hanya mengukur kemampuan teknologi E-government. Kesamaan penelitian antara Wulan Sari & Inayati dengan peneliti terletak pada melihat tingkat kematangan implementasi e-government bagi masyarakat. Sedangkan perbedaan penelitian antara Wulansari dan Inayati dengan peneliti adalah melihat tingkat kematangan implementasi e-government oleh seluruh masyarakat Indonesia dan masyarakat lokal. Menurut (Hardjaloka, 2014) menyatakan bahwa ada beberapa peluang dengan penerapan e-government. Beberapa di antaranya adalah:

- a) Meningkatkan efektifitas, efisiensi dan menekan biaya. Dengan penerapan E-government dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik melalui pelayanan yang tepat waktu, cepat dan adil kepada seluruh pengguna layanan tanpa diskriminasi. Hal ini dikarenakan E-government menggunakan aplikasi berbasis internet yang dapat mengumpulkan, mengirimkan, mengirimkan data dan berkomunikasi secara cepat dengan pengguna. Dengan adanya pelayanan publik yang efektif dan efisien maka akan menekan biaya operasional pemerintah.
- b) Peningkatan pelayanan. Pelayanan publik yang berfokus pada pengguna jasa menjadi jantung dari reformasi pelayanan publik saat ini. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa, maka integrasi

e-government harus dicapai antar instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Dengan integrasi tersebut, pengguna layanan dapat mengakses sebuah website untuk semua jenis layanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.

- c) Meningkatkan partisipasi masyarakat. Setiap warga negara berhak untuk berpendapat dan dengan menerapkan e-government masyarakat dapat berpartisipasi dengan memberikan saran dan masukan dalam rangka peningkatan pelayanan pemerintah. Selanjutnya, partisipasi publik dalam e-government juga dapat berubah menjadi sebuah demokrasi dimana masyarakat dapat berpartisipasi secara langsung melalui media online untuk memilih pejabat yang duduk di pemerintahan.
- d) Meningkatkan transparansi dan mengurangi korupsi. Dalam implementasi e-government, masyarakat dapat mengakses semua informasi pemerintahan yang dipublikasikan melalui website seperti publikasi rapat, anggaran dan pengeluaran dan lainnya. Oleh karena itu, E-government membantu meningkatkan transparansi dalam pemerintahan sehingga dapat memberantas korupsi dan masyarakat dapat berpartisipasi dalam mengendalikan kegiatan pemerintahan.

Dari sisi kebijakan, pemerintah mengatur E-government di Indonesia dalam peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem E-government (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada pengguna SPBE. Sebagaimana dijelaskan dalam pasal 2 peraturan presiden ini, prinsip-prinsip SPBE

meliputi:

- a) Efektivitas, adalah optimalisasi penggunaan sumber daya yang mendukung SPBE yang efektif sesuai dengan kebutuhan.
- b) Integrasi, adalah keterpaduan sumber daya yang mendukung SPBE.
- c) Keberlanjutan, adalah keberlanjutan SPBE secara terencana, bertahap dan berkesinambungan sesuai dengan perkembangannya.
- d) Efisiensi, adalah mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang mendukung SPBE yang efektif.
- e) Tanggung jawab, adalah kejelasan fungsi dan tanggung jawab SPBE.
- f) Interoperabilitas adalah koordinasi dan kolaborasi antara proses bisnis dan antar sistem elektronik, dalam rangka pertukaran data, informasi, atau layanan SPBE.
- g) Keamanan adalah kerahasiaan, keaslian dan non-penyangkalan dari sumber daya yang mendukung SPBE.

Terbitnya Keputusan Presiden no. 95 Tahun 2018 menandai pelaksanaan reformasi birokrasi. Karena SPBE atau biasa disebut e-government merupakan upaya menekan biaya dan waktu serta memperkecil kemungkinan terjadinya praktik korupsi dalam pelayanan yang diberikan pemerintah. Kota Probolinggo merupakan salah satu daerah yang menerapkan e-government dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat secara online. Salah satu aspek yang menjadi tujuan penerapan e-government adalah tersedianya sistem informasi yang mampu mendukung kegiatan dan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Probolinggo. Keberadaan sistem informasi bertujuan untuk mengelola data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah dalam rangka pengembangan sistem informasi tersebut guna memperoleh pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam proses birokrasi. Oleh karena itu, terdapat sistem informasi di lingkungan Pemerintah Kota

Probolinggo yang bertujuan untuk mendukung proses birokrasi dan prosedur birokrasi dapat memanfaatkan potensi teknologi informasi secara maksimal dan mendukung pelaksanaan tugas dan pelayanan Pemerintah dengan baik. dari kota Probolinggo.

2. Pelayanan Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE) di Kota Probolinggo

Dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan elektronik, layanan SPBE terdiri dari layanan administrasi publik berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik.

a. Pelayanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik

Hal tersebut disebutkan oleh pasal 42 ayat 2 Perpres no. 95 Tahun 2018, bahwa pelayanan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik merupakan layanan SPBE yang mendukung pengelolaan internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintahan pada instansi pemerintah pusat dan daerah. Disebutkan pula dalam Pasal 43 (1) bahwa pelayanan administrasi publik elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 (2) meliputi pelayanan yang mendukung kegiatan di bidang perencanaan, penganggaran, keuangan, pengadaan barang dan jasa, kepegawaian, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, pengawasan, akuntabilitas kinerja dan pelayanan lainnya sesuai dengan kebutuhan internal birokrasi pemerintah. Pelayanan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dilaksanakan dengan pembinaan dan pengembangan aplikasi umum, dimana aplikasi umum ditetapkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara. Pelayanan penyelenggaraan pemerintahan secara elektronik dan

penerapannya di Kota Probolinggo antara lain:

- a) E-planning adalah salah satu bagian dari E-government di bidang perencanaan. E-planning atau Sistem Informasi. Perencanaan Pembangunan Daerah adalah sebuah alat penyusunan RPJMD, Renstra, RKPD, Renja Pemerintah Daerah agar dapat terselesaikan dengan mudah, cepat, tepat dalam penyusunan dokumen perencanaan sebagaimana diamanatkan dalam Permendagri No. 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian Dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (Paat et al., 2018). Dengan adanya alat bantu e-planning, BAPPEDA dapat memaksimalkan sistem yang mampu menyajikan analisis secara informatif bagi para pemangku kepentingan. Kota Probolinggo turut menggunakan e-planning atau Sistem Informasi Perencanaan Pembangunan Daerah dalam proses perencanaan dan penyusunan RPJMD, Renstra, RKPD, maupun Renja Pemerintah Daerah. Sistem dapat diakses melalui website <http://probolinggokota.go.id>. Selain itu, hasil RPJMD, Renstra, RKPD dan Renja Pemkot Probolinggo dapat dilihat di website <http://bappedalitbang.probolinggokota.go.id>.
- b) E-Procurement atau layanan pengadaan secara elektronik Yang dimaksud dengan E-procurement adalah proses pengadaan barang/jasa

publik yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik dan berbasis web/internet dengan menggunakan layanan komunikasi dan teknologi informasi yang meliputi lelang umum elektronik yang di selenggarakan dari Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Jasa Pengadaan Secara Elektronik) LPSE). E-procurement atau LPSE meliputi pelelangan umum, pra kualifikasi dan pengadaan secara elektronik. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 16 Tahun 2018 terkait dengan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Layanan Pengadaan Secara Elektronik merupakan layanan pengelolaan teknologi informasi untuk mempermudah pelaksanaan pengadaan barang/jasa secara elektronik (*Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*, n.d.) Proses Pengadaan barang dan jasa yang dilakukan dengan menggunakan E-procurement diharapkan dapat meningkatkan kinerja, sehingga terwujud efektifitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas (Hidayat, 2020). Dasar hukum pembentukan E-procurement atau Layanan Pengadaan Secara Elektronik adalah Peraturan Presiden Pasal 73 Nomor 16 Tahun 2018 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah yang ketentuan teknis operasionalnya diatur oleh Peraturan Lembaga LKPP Nomor 14 Tahun 2018 tentang Layanan pengadaan Secara Elektronik. Layanan Pengadaan Secara Elektronik dalam menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik juga wajib memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang

Informasi dan Transaksi Elektronik. Layanan pengadaan barang dan jasa di Kota Probolinggo menggunakan istilah Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Dapat dilihat melalui situs website <https://lpse.probolinggokota.go.id>.

- c) E-performance atau E-kinerja adalah aplikasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang bertujuan untuk memudahkan proses pemantauan dan pengendalian kinerja dalam rangka meningkatkan akuntabilitas dan kinerja unit kerja. Aplikasi ini menampilkan proses perencanaan kinerja, penganggaran kinerja, keterkaitan kegiatan/sub kegiatan dalam pencapaian target kinerja, dan monitoring serta evaluasi pencapaian kinerja dan keuangan <https://ekinerja.probolinggokota.go.id>
- d. Dalam menjalankan pemerintahannya, Pemerintah Kota Probolinggo turut menerapkan sistem aplikasi penilaian kinerja secara elektronik (E-kinerja) kepada seluruh aparatur sipil negara (ASN) di lingkungan mereka. Sistem aplikasi ini dapat di unduh melalui situs website <http://bkpsdm.probolinggokota.go.id>. Tujuan dari aplikasi ini, antara lain (1) Mempermudah proses monitoring dan evaluasi penerapan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 tahun 2011, (2) Standarisasi penggunaan tabel referensi (unit organisasi, jabatan, uraian tugas), (3) Tersedianya Database Prestasi Kerja yang terdokumentasi yang digunakan sebagai media information sharing antar unit, (4) Meningkatkan efisiensi dan efektifitas, dan (5) Meningkatkan kemudahan bagi ASN (Nurhayati, 2019).

b. Pelayanan Publik Berbasis Elektronik

Hal ini tertuang dalam pasal 42

ayat (3) Perpres No. 95 Tahun 2018 bahwa layanan publik elektronik adalah layanan SPBE yang mendukung penyelenggaraan layanan publik di instansi pusat dan pemerintah daerah. Selanjutnya disebutkan dalam Pasal 44 ayat (1) bahwa pelayanan publik elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3) meliputi pelayanan yang menunjang kegiatan di bidang pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, perumahan, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, asuransi sosial, energi, perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya (Manurung et al., 2019). Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dapat melaksanakan pembangunan dan pengembangan Aplikasi Khusus. Banyak sekali layanan publik elektronik di Kota Probolinggo di berbagai bidang, antara lain:

a) Bidang Pariwisata

Terdapat aplikasi khusus layanan publik di sektor pariwisata di Kota Probolinggo yaitu aplikasi GOVIS (Go Visit). Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Probolinggo berbasis web android yang dapat membantu dan mempermudah pengolahan informasi di tempat, wisata, di antaranya di Probolinggo. Sedangkan hasil pengujian yang dilakukan oleh pengguna pada sistem berguna dalam mempermudah wisatawan, dalam mendapatkan informasi tempat wisata, hotel dan kuliner. Aplikasi ini awalnya membantu wisatawan untuk menjelajahi dan menikmati keindahan Kota Probolinggo yang merupakan kota budaya dan kuliner dengan cepat dan mudah. Bentuk inovasi ini adalah aplikasi android berbasis web, aplikasi ini dirancang agar mudah digunakan kapan saja, dimana saja.

b) Bidang Kesehatan

Dalam mempermudah dalam melaksanakan kegiatan pelaksana pelayanan kesehatan di Puskesmas, setiap daerah mulai mengembangkan berbagai bentuk strategi atau inovasi. Kegiatan pelaksana pelayanan kesehatan disetiap

Puskesmas sebelumnya dilakukan dengan cara manual atau tradisional. Kelemahan dalam penggunaan cara manual atau tradisional menjadi tantangan bagi setiap Puskesmas untuk melakukan pengembangan strategi (Eprilianto et al., 2019). Di bidang kesehatan, Pemerintah Kota Probolinggo juga membawa inovasi baru yaitu Sistem Informasi Kesehatan Ibu dan Anak Probolinggo cerdas Cermat ANdal Teliti Inovatif dan Kualitas (SISKIA Probolinggo Cantik). Aplikasi tersebut merupakan inovasi terbaru dari Dinas Kesehatan Kota Probolinggo yaitu aplikasi berbasis website yang menyediakan data ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas, bayi dan balita yang dilayani oleh Puskesmas, Puskesmas Pembantu, Pemerintah dan rumah sakit swasta, rumah sakit ibu dan anak (RSIA) dan klinik. Website aplikasi tersebut yaitu <https://siskia.probolinggokota.go.id>. Aplikasi ini merupakan bentuk konkrit untuk menekan AKI dan AKB karena dapat memantau keselamatan ibu hamil, sehingga dengan adanya aplikasi ini mungkin kita dapat meminimalisir situasi yang membahayakan wanita dalam risiko tinggi hamil dan tidak menambah nomor MMR ke Kota Probolinggo lagi. Diharapkan dengan inovasi ini dapat berkonsultasi dengan dokter khususnya dalam menangani ibu hamil risiko tinggi melalui website atau telepon.

c) Pengaduan Masyarakat

Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah pengaduan berbasis Internet. Dimana layanan ini dapat diakses melalui website <http://ppid.probolinggokota.go.id>.

Dimana terdapat berbagai pilihan pengaduan seperti pajak ilegal, perizinan, jalan dan selokan, angkutan, parkir, BST, lampu lalu lintas, kesehatan, kependudukan Pelayanan, warga miskin dan bantuan sosial. Untuk mewujudkan visi pemerintahan yang baik, perlu mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik ke dalam

satu pintu. Pentingnya mengadakan sarana pengelolaan pengaduan, bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dan kesalahan dari pemberi pelayanan dengan berfokus mengadakan sarana pengelolaan pengaduan maupun membantu penyelenggara dalam memperbaiki kekurangan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan sehingga mampu mengurangi masalah yang ditemui dalam pelayanan agar mampu menjadikan pelayanan yang lebih baik lagi (Sabeni & Setiamandani, 2020).

SIMPULAN

Diketahui, dalam pasal 42 Perpres No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Elektronik Penyelenggaraan Publik, Pelayanan SPBE terdiri dari Pelayanan Elektronik Penyelenggaraan Publik dan Pelayanan Publik Elektronik. Pelayanan penyelenggaraan pemerintahan berbasis perangkat elektronik terdiri dari E-planning, E-procurement, E-performance. Dalam penyelenggaraannya, Pemkot Probolinggo telah menerapkan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan berbasis perangkat elektronik. Hal ini dibuktikan dengan adanya aplikasi umum di pemerintahan Kota Probolinggo, yang dapat mendukung pengelolaan internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintah daerah. Sementara itu, pelayanan publik elektronik di Kota Probolinggo dibuktikan dengan adanya aplikasi khusus yang dikembangkan oleh pemerintah daerah setempat. Aplikasi khusus tersebut antara lain aplikasi GOVIS (Go Visit) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Probolinggo berbasis web android inovasi pelayanan publik berbasis elektronik lainnya. Dimana aplikasi khusus tersebut memuat berbagai fitur layanan publik elektronik. Secara ringkas dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan e-government di Kota Probolinggo telah sesuai dengan pelayanan sistem pemerintahan

elektronik yang tertuang dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Tata Kelola Elektronik. Pelaksanaan penerapan pemerintah di Kota Probolinggo bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan integrasi pelaksanaan SPBE, namun pengembangan SPBE masih dalam tahap integrasi. Dengan harapan kedepannya tidak banyak aplikasi tapi terintegrasi dan semuanya.

DAFTAR PUSTAKA

- ANTARA News. (n.d.). *Lima Inovasi Antarkan Kota Probolinggo Raih Penghargaan "Innovative Government Award" 2017*. ANTARA News Jawa Timur. Retrieved November 15, 2021, from <https://jatim.antaranews.com/berita/245951/lima-inovasi-antarkan-kota-probolinggo-raih-penghargaan-innovative-government-award-2017>
- Atthahara, H. (2018). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT: STUDI KASUS APLIKASI OGAN LOPIAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KABUPATEN PURWAKARTA*. 12.
- Damanik, E. (2017). E-GOVERNMENT DAN APLIKASINYA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 21(2), 151–164.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). MEWUJUDKAN INTEGRASI DATA MELALUI IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Hardjaloka, L. (2014). STUDI PENERAPAN E-GOVERNMENT DI INDONESIA DAN NEGARA LAINNYA SEBAGAI SOLUSI PEMBERANTASAN KORUPSI DI SEKTOR PUBLIK. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v3i3.35>
- Hidayat, C. N. (2020). EFETIVITAS HUKUM SISTEM E-PROCUREMENT DALAM PENGADAAN BARANG DAN JASA SECARA ELEKTRONIK. *Pamulang Law Review*, 2(1), 37. <https://doi.org/10.32493/palrev.v2i1.5335>
- Kurniawan, R., & Atmojo, M. E. (2020). Implementasi E-Government Kulon Progo: Inovasi Dinas Kesehatan Melalui Aplikasi BumilKU 2019. *JURNAL SOSIAL POLITIK*, 6(2), 142–156. <https://doi.org/10.22219/sospol.v6i2.11077>
- Manurung, E. D., Rahmayani Sembiring, S. N., & Sulistyani, W. (2019). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DAN PERILAKU ANTI KORUPSI. *Veritas et Justitia*, 5(2), 399–420. <https://doi.org/10.25123/vej.3614>
- Napitupulu, D. (2015). Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government, Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor. *Sisfo*, 05(03). <https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2015.03.009>
- Nugraha. (2018). E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG ELEMEN SUKSES PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN). *JURNAL KOMUNIKASI DAN KAJIAN MEDIA*, 2(1), 32–42.
- Nurhayati, E. (2019). PENGARUH PENERAPAN SISTEM PENILAIAN E-KINERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI

- DI KECAMATAN SEMARANG TIMUR MELALUI MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 2(2). <https://doi.org/10.33633/jpeb.v2i2.2274>
- Paat, H. P., Tuju, E. F., & Kalalo, M. Y. B. (2018). IPTEKS IMPLEMENTASI PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH BERBASIS E-PLANNING PADA BADAN PERENCANAAN DAN PEMBANGUNAN DAERAH (BAPPEDA) SULAWESI UTARA. *Jurnal Ipteks Akuntansi Bagi Masyarakat*, 2(02). <https://doi.org/10.32400/jiam.2.02.2018.21627>
- Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (n.d.).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. (n.d.).
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Said, A. (2015). INOVASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(11), 7.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan: (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.
- Wahab, A. (2015). Studi Implementasi E-Government di Daerah Perbatasan The Study of E-Government Implementation in Border Area. *Jurnal Pekommas*, 18(1), 14.
- Wijarnoko, M. A., Asy'ari, M. A., & Rouf, A. (2020). *PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI DKI JAKARTA (STUDI PORTAL RESMI PROVINSI DKI JAKARTA)* [Preprint]. Open Science Framework. <https://doi.org/10.31219/osf.io/7vc3y>
- Wulansari, A., & Inayati, I. (2019). Faktor-faktor kematangan implementasi e-government yang berorientasi kepada masyarakat. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 24. <https://doi.org/10.26594/register.v5i1.1288>