

RINGKASAN

Anila Ifana 2025, **Implementasi *E-services* Dalam Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo)** Dr. Imam Sucahyo, S. IP., M.AP, Eko Yudianto Yunus, S.Sos., M.AP

Penelitian ini membahas tentang implementasi *e-services* dalam pelayanan publik, khususnya di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Probolinggo, sebagai upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Latar belakang penelitian ini didasari oleh tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan bebas dari praktik korupsi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori implementasi *e-service* menurut DeLone dan McLean (2003), yang mencakup enam indikator keberhasilan sistem informasi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-services* di MPP Kota Probolinggo telah memberikan dampak positif dalam hal kemudahan akses layanan, transparansi prosedur, dan peningkatan akuntabilitas. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan SDM, kurangnya literasi digital masyarakat, dan infrastruktur teknologi yang belum merata. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor pendukung utama yaitu komitmen pemerintah daerah dan kolaborasi antar instansi, serta faktor penghambat seperti kurangnya sosialisasi dan resistensi perubahan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun *e-services* di MPP Kota Probolinggo telah berjalan dengan baik, upaya peningkatan dan evaluasi berkelanjutan tetap diperlukan agar pelayanan publik semakin berkualitas.

Kata Kunci : Implementasi, *e-services*, transparansi, akuntabilitas, Mal Pelayanan Publik.