

RINGKASAN

Mohammad Fryo Dharma Saputra 2025, **Peningkatan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan Melalui Aplikasi Portal Emas (Studi Kasus Di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo)**. Veronica Sri Astuti N.,S.E., M.Si, Nourma Ulva Kumala Devi, S.Sos., M.sos

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kontribusi aplikasi Portal EMAS dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan di Kelurahan Ketapang, Kota Probolinggo. Portal EMAS adalah sistem digital pelayanan administrasi yang diinisiasi berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo No. 107 Tahun 2021 dalam rangka mendukung transformasi digital dan Smart City. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori utama yang digunakan adalah e-Government dari Mark G. Popovich dengan indikator transparansi informasi, evaluasi kinerja berbasis data, kejelasan arah misi organisasi. Infrastruktur digital pendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Portal EMAS mempermudah proses pelayanan administrasi secara signifikan, meningkatkan efisiensi waktu dan transparansi, serta mengurangi praktik pungli. Meskipun demikian, terdapat hambatan seperti rendahnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Rekomendasi penelitian mencakup peningkatan pelatihan aparatur dan penguatan infrastruktur.

Kata kunci : Tata Kelola Pemerintahan E-Government Portal EMAS Pelayanan Publik Digital Efisiensi Efektivitas Transparansi Akuntabilitas Smart City Kelurahan Ketapang

SUMMARY

Mohammad Fryo Dharma Saputra 2025, ***Improving the Quality of Governance Through the Gold Portal Application (Case Study in Ketapang Village, Probolinggo City)***. Veronica Sri Astuti N.,S.E., M.Si, Nourma Ulva Kumala Devi, S.Sos., M.sos

This study aims to evaluate the contribution of the EMAS Portal application in improving the quality of governance in Ketapang Urban Village, Probolinggo City. EMAS Portal is a digital administrative service system initiated under Probolinggo Mayor Regulation No. 107 of 2021 to support digital transformation and the Smart City program. Using a qualitative case study approach, data were collected through interviews, observation, and documentation. The main theoretical framework is Mark G. Popovich's Information transparency, data-based performance evaluation, clarity of organizational mission direction, and supporting digital infrastructure.

Findings show that the EMAS Portal significantly improves administrative services, enhances efficiency and transparency, and reduces illegal levies. However, challenges remain, including low digital literacy among residents and limited technological infrastructure. The study recommends improving staff training and strengthening IT infrastructure for optimal service delivery.

Keywords : Governance,E-Government,EMAS Portal,Digital Public Service, Efficiency, Effectiveness, Transparency, Accountability, Smart City, Ketapang Urban Village.

