

**PENYULUHAN DAN SOSIALISASI SISTEM LAYANAN "PORTAL EMAS"
PADA MAHASISWA UNIVERSITAS PANCA MARGA****EXPLANATION AND SOCIALIZATION OF THE "PORTAL EMAS" SERVICE SYSTEM
TO PANCA MARGA UNIVERSITY STUDENTS****¹⁾Supriyanto, ²⁾Nurul Jannah Lailatul Fitria**

Universitas Panca Marga Probolinggo

*Email: ¹⁾supriyanto@upm.ac.id; ²⁾nuruljannahlailatulfitria@gmail.com**ABSTRAK**

Inovasi pada pelayanan sektor publik terus bervariasi dan semakin canggih. Pemerintah selalu berupaya berinovasi dalam pelayanan sektor publik. Seperti yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Probolinggo dengan adanya aplikasi Portal Emas. Pelayanan secara daring melalui aplikasi yang mencakup layanan lisan, tulisan, bahkan tindakan langsung. Akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi Portal Emas. Sehingga tim pengabdian kepada masyarakat yang berasal dari mahasiswa angkatan 2019 prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga menyusun program pengabdian kepada masyarakat dengan tema Penyuluhan dan Sosialisasi Sistem Layanan "Portal Emas" Kota Probolinggo diselenggarakan untuk mahasiswa Universitas Panca Marga. Metode yang digunakan dengan penyuluhan dan sosialisasi daring dengan tahapan pra-kegiatan, pelaksanaan kegiatan, dan pasca kegiatan. Pada susunan pelaksanaan, acara terdiri dari tiga bagian yaitu penyampaian materi, pengarahan penggunaan aplikasi Portal Emas dan sesi tanya jawab. Pola interaktif diterapkan dari awal pelaksanaan untuk melibatkan seluruh mitra. Antusias mitra pada setiap bagian kegiatan. Pada tahap terakhir diadakan evaluasi yang dikonseptualisasikan dengan sistem umpan balik. Hasil dari kegiatan pengabdian ini adalah mahasiswa mendapatkan ilmu dan pemahaman terkait materi, pelayanan sektor publik dan metode penggunaan aplikasi Portal Emas. Output berbentuk e-book yang dapat dibaca oleh mitra dan masyarakat. Kegiatan pengabdian penting untuk mensosialisasikan materi tentang inovasi pelayanan sektor publik, program Portal Emas dan petunjuk penggunaan untuk meminimalisir kurangnya informasi terkait pelayanan dan meminimalisir kesalahan praktik penggunaan aplikasi Portal Emas.

Kata Kunci : Pelayanan Publik; Aplikasi Digital; e-Government**ABSTRACT**

Innovations in public sector services continue to vary and become more sophisticated. The government always tries to innovate in public sector services. As implemented by the Probolinggo City Government with the Portal Emas application. Online services through applications that include oral, written, and even direct action services. However, there are still many people who have not used the Portal Emas application. So that the community service team from 2019 students of the Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Panca Marga University compiled a community service program with the theme of Extension and Socialization of the Probolinggo City "Portal Emas" Service System which was held for Panca Marga University students. The method used is counseling and online socialization with the stages of pre-activity, implementation of activities, and post-activity. In the implementation structure, the event consists of three parts, namely the delivery of material, directions for using the Portal Emas application and a question and answer session. The interactive pattern is applied from the beginning of implementation to involve all partners. Enthusiastic partners in every part of the activity. In the last stage, an evaluation is held which is conceptualized with a feedback system. The result of this service activity is that students gain knowledge and understanding related to materials, public sector services and methods of using the Portal Emas application. The output is in the form of an e-book that can be read by partners and the public. Service activities are important to disseminate material about public sector service innovation, the Portal Emas program and instructions for use to minimize the lack of information related to services and minimize errors in the practice of using the Portal Emas application.

Keyword: Public service; Digital Apps; e-Government

PENDAHULUAN

Memasuki era industrialisasi 5.0 memberikan dampak perubahan besar pada setiap sektor dan seluruh bidang dalam kehidupan masyarakat. Seluruh aktifitas masyarakat bahkan penyelenggaraan pelayanan sektor publik serta birokrasi mulai mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi komunikasi. Penggunaan internet, media sosial, aplikasi, dan platform jaringan lainnya mulai dilibatkan dalam seluruh kegiatan masyarakat dan birokrasi. Hal ini memberikan keunggulan pada penyelenggaraan layanan publik dan kebijakan menerapkan prinsip transparan dan akuntabilitas.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada layanan sektor publik diselenggarakan sesuai dengan *good governance* sekaligus prinsip *e-government* (Darmi, 2016) (Masyhur, 2017). Sehingga pelayanan sektor publik dapat tergolong tata kelola birokrasi yang baik dan *modern*. Seluruh masyarakat dapat menerima pelayanan ini secara merata dan tanpa diskriminasi. Bentuk pelayanan terbuka dan terpercaya. Selain itu pelayanan dilakukan dengan strategi kemudahan akses, yaitu secara digital. Kemudahan akses sangat diperlukan masyarakat dalam menerima bentuk pelayanan sektor publik (Habibie, 2019)(Rohman et al., 2019).

Modernisasi teknologi informasi dan komunikasi menciptakan layanan sektor publik diselenggarakan secara digital dan daring (*online*). Kemudahan layanan sektor publik yang mengoptimalkan digitalisasi dan layanan daring membentuk pola layanan baru dan perampingan prosedur guna pelayanan yang efisien dan efektif dengan biaya minim (Rohman et al., 2019). Inovasi pelayanan sektor publik terus dikembangkan disetiap lembaga pemerintah sebagai wujud nyata komitmen pemerintah mensejahterahkan masyarakat dan melayani masyarakat. Pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan pada masyarakat menunjukkan pelaksanaan pemerintahan yang baik.

Perkembangan pelayanan sektor publik mulai diterapkan pada pelayanan masyarakat baik pengurusan dokumen, perijinan, pendataan, dan lainnya. Pemerintah tingkat pusat dan pemerintah tingkat daerah telah menerapkan layanan secara elektronik untuk seluruh bidang. Secara universal pengoptimalan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung terselenggaranya pelayanan sektor publik di pemerintah daerah sesuai dengan kebijakan dari pemerintah pusat dengan kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*. Hal ini sesuai dengan beberapa regulasi, seperti Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003. Selain itu Kementerian Komunikasi dan Informasi menerapkan prosedur dan berkas guna mendukung penyelenggaraan *e-government*, yaitu menyiapkan dokumen cetak biru yang memuat sistem aplikasi *e-government* bagi pemerintah daerah; pedoman kerangka rancangan

induk pengembangan *e-government* pada suatu instansi; dan pedoman pembangunan infrastruktur portal pemerintah.

Termasuk Pemerintah Kota Probolinggo menerapkan digitalisasi pelayanan sektor publik. Sistem pelayanan sektor publik di Kota Probolinggo mulai memodernisasi layanan seperti penggunaan mesin cetak dokumen secara mandiri, pengurusan ijin dan pendataan dokumen secara daring, dan layanan pengaduan secara daring. Seluruh wujud pelayanan baik pelayanan lisan, tulisan, dan tindakan di proses secara daring (Batinggi & Badu, 2014) (Podungge, 2004). Program terbaru yang ada di Kota Probolinggo yang memuat pelayanan publik secara lisan, tulisan, dan tindakan langsung dan dikemas dalam satu aplikasi adalah Portal Emas Kota Probolinggo (Humas Kecamatan Kademangan, 2021).

Pelayanan sektor publik melalui Portal Emas Kota Probolinggo merupakan wujud keseriusan Pemerintah Kota Probolinggo dalam menjalankan prinsip *good governance* dan prinsip *e-government*. Aplikasi Portal Emas diluncurkan secara resmi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Humas Pemerintah Kota Probolinggo, 2021). Aplikasi Portal Emas merupakan aplikasi khusus yang mengurus dan memproses permohonan terpadu pada tingkat kelurahan, kecamatan dan beberapa dinas dengan selaras serta dapat melakukan akses secara daring. Portal emas diterapkan pada lima kecamatan yang bertujuan guna mewujudkan proses pelayanan administrasi yang mudah, cepat, transparan, akuntabel, dan terintegrasi secara akurat dan tepat waktu dari tingkat RT, RW, kelurahan dan kecamatan. Layanan yang dapat diproses pada aplikasi Portal Emas seperti warga Kota Probolinggo dapat mengajukan pembuatan surat keterangan, perijinan, dan berkas lainnya pada satu media secara daring. Proses pengurusan melalui Portal Emas lebih cepat, mudah, dan lebih murah, keunggulan lainnya meminimalisir tindakan KKN.

Sehingga diperlukan pemberdayaan masyarakat melalui sosialisasi dan penyuluhan untuk meningkatkan kesejahteraan dan perkembangan masyarakat. Pada penelitian terdahulu terdapat kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh Giati Anisah (2021) berbentuk pelatihan dan mengarahkan mitra mulai dari instal aplikasi, upload produk, pemasaran, dan pengiriman produk. Penggunaan aplikasi marketplace untuk pengembangan pemasaran secara digital dengan hasil akhir mitra dapat meningkatkan penjualan dengan adanya penggunaan aplikasi modern. Kegiatan pengabdian ini berbentuk sosialisasi aplikasi yang membantu kemudahan masyarakat. Selain itu Galuh Wilujeng Saraswati *et al.*, (2022) juga melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi SI ADIT guna mendorong masyarakat melakukan pemasaran produk untuk kelompok pemuda di Desa Mulyoagung, Bojonegoro.

Berdasarkan fenomena diatas tim pengabdian dari Administrasi publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga menyelenggarakan kegiatan pengabdian

kepada masyarakat dengan tema Penyuluhan dan Sosialisasi Sistem Layanan "Portal Emas" Kota Probolinggo Pada Mahasiswa Universitas Panca Marga.

METODE

Metode dalam penyelenggaraan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh Mahasiswa Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga disusun dengan tahapan Analisa situasi dan kondisi masyarakat; Identifikasi permasalahan mitra; Penentuan tujuan atas tindakan aksi pengabdian kepada masyarakat; Penentuan obyek dari pengabdian masyarakat; Pelaksanaan pengabdian masyarakat; dan Evaluasi dan umpan balik.

Tahapan Analisa situasi masyarakat. Pengabdian kepada masyarakat ini akan diselenggarakan untuk mahasiswa dan mahasiswi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga. Khususnya bagi mahasiswa dan mahasiswi yang menjadi warga asli Kota Probolinggo. Alasannya aplikasi Portal Emas hanya untuk proses pelayanan warga Kota Probolinggo. Sedangkan mahasiswa yang bukan warga Kota Probolinggo tidak dapat menggunakan aplikasi Portal Emas.

Tahapan identifikasi masalah. Permasalahan yang ada di masyarakat adalah tidak semua warga mengetahui dan memahami penggunaan aplikasi Portal Emas. Beberapa warga masih mengurus dan memproses permohonan terpadu secara manual atau dengan sistem tradisional. Masih ada warga yang pergi ke kantor-kantor untuk mendapatkan layanan. Hal ini yang menggerakkan tim pengabdian sebagai pihak akademisi Universitas Panca Marga dengan prodi Administrasi Publik untuk menyelenggarakan program penyuluhan dan sosialisasi mengenai sistem aplikasi Portal Emas untuk memudahkan masyarakat mengurus kebutuhan dan mendapatkan layanan yang bertujuan guna konstruktif dan pengoptimalan pelayanan sektor publik oleh pemerintah Kota Probolinggo. Ketidaktahuan warga khususnya mahasiswa tersebut diperlukan penyuluhan dan sosialisasi yang terarah mengenai sistem aplikasi Portal Emas. Tim pengabdian kepada masyarakat dari melakukan identifikasi masalah ini dengan melakukan survey pra-kegiatan sebelum penyelenggaraan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Hasil survey pra-kegiatan didapatkan data dan informasi terkait beberapa mahasiswa Universitas Panca Marga yang menjadi warga Kota Probolinggo belum memahami dan belum bisa menggunakan sistem aplikasi Portal Emas.

Tahap penentuan tujuan atas pengabdian kepada masyarakat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema Penyuluhan dan Sosialisasi Sistem Layanan "Portal Emas" Kota Probolinggo Pada Mahasiswa Universitas Panca Marga memiliki tujuan untuk membantu dan mendukung pemerintah Kota Probolinggo dalam tindakan sosialisasi program Portal Emas; untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mahasiswa terkait program Portal

Emas; meningkatkan kesadaran mahasiswa akan aplikasi Portal Emas; membimbing mahasiswa agar mampu menggunakan aplikasi Portal Emas dalam mengurus dan memproses permohonan terpadu pada tingkat kelurahan, kecamatan dan beberapa dinas; dan membuka kesempatan dialog dan komunikasi terbuka antar pemerintah, akademisi, dan masyarakat.

Tahap penentuan obyek dari pengabdian kepada masyarakat. Obyek dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah mahasiswa dan mahasiswi Universitas Panca Marga yang menjadi penduduk Kota Probolinggo. Harapannya adalah kegiatan penyuluhan dan sosialisasi terkait aplikasi Portal Emas kepada mahasiswa dapat diteruskan kepada lingkungan sekitar dan dapat membimbing masyarakat sekitar dalam menggunakan aplikasi Portal Emas.

Tahap penyelenggaraan pengabdian kepada masyarakat. Penyelenggaraan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan pada tanggal 12 April 2022. Kegiatan diselenggarakan secara daring melalui aplikasi *Google Meet*. Tim kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah mahasiswa angkatan 2019 prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga. Pada penyelenggaraan program menetapkan indikator keberhasilan kegiatan adalah mahasiswa dan mahasiswi memahami dan mampu menggunakan aplikasi Portal Emas Kota Probolinggo. Pelaksanaan penyuluhan dan sosialisasi program aplikasi Portal Emas Kota Probolinggo disusun menjadi tiga acara. Acara pertama adalah kegiatan penyampaian materi oleh Bapak Dr. Supriyanto, S.Sos., M.Si selaku narasumber. Acara kedua adalah pengarahan penggunaan aplikasi Portal Emas sesuai prosedur dan petunjuk pada aplikasi. Acara ketiga adalah sesi diskusi dengan tanya jawab antara mitra dan narasumber yang dipandu oleh perwakilan tim yang bertugas sebagai moderator acara.

Tahap evaluasi dan umpan balik. Tahap ini diselenggarakan pasca kegiatan penyuluhan dan sosialisasi. Tujuannya untuk umpan balik terkait pengetahuan dan pemahaman materi, sistem dan metode penggunaan aplikasi Portal Emas, dan kritik dan saran untuk tim pengabdian kepada masyarakat. Selain itu mitra diberikan e-book yang berisikan seluruh materi, arahan, dan hasil diskusi pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

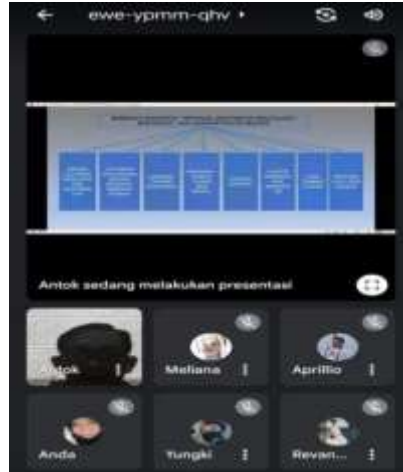
e-Government mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintah yang memiliki dukungan penuh terkait transformasi koneksi antara pemerintah, masyarakat, pihak swasta, dan lembaga pemerintah lainnya (Pratama et al., 2015). Pemanfaatan teknologi informasi komunikasi memiliki tujuan untuk menjalankan pelayanan sektor publik dengan prinsip *good governance*, perbaikan kualitas hubungan antara pemerintah dengan bisnis serta industri, pemberdayaan masyarakat dalam akses dan layanan informasi, serta manajemen pemerintahan lebih efisien dan efektif. keunggulan lain dari penerapan

teknologi informasi komunikasi oleh lembaga pemerintah dapat meminimalisir praktik KKN, birokrasi lebih transparan, layanan semakin nyaman dan aman, tingkat pendapatan bertambah, dan meminimalisir biaya.

Pemerintah Kota Probolinggo memiliki konsep pelayanan untuk memberikan kemudahan akses layanan bagi warga Kota Probolinggo. *E-government* untuk pelayanan masyarakat Kota Probolinggo diwujudkan pada program Portal Emas yang melayani kebutuhan masyarakat baik dalam mengurus, memproses, mencetak berkas, dan lainnya pada konsep layanan terpadu. Layanan Portal Emas melibatkan seluruh tingkatan pengurus mulai dari RT/RW, Kecamatan, Kelurahan, dan dinas yang berkaitan. Masyarakat mengurus keperluannya hanya melalui ponsel dan aplikasi khusus Portal Emas yang terhubung dengan aplikasi Portal Emas khusus RT/RW dan Pegawai Pelayanan Pemerintah Kota Probolinggo, serta dilanjutkan pada aplikasi khusus setiap instansi. Proses pengurusan hanya dalam waktu kurang lebih 40 Menit dan pengiriman berkas online sekitar 2-3 menit (Humas Pemerintah Kota Probolinggo, 2021).

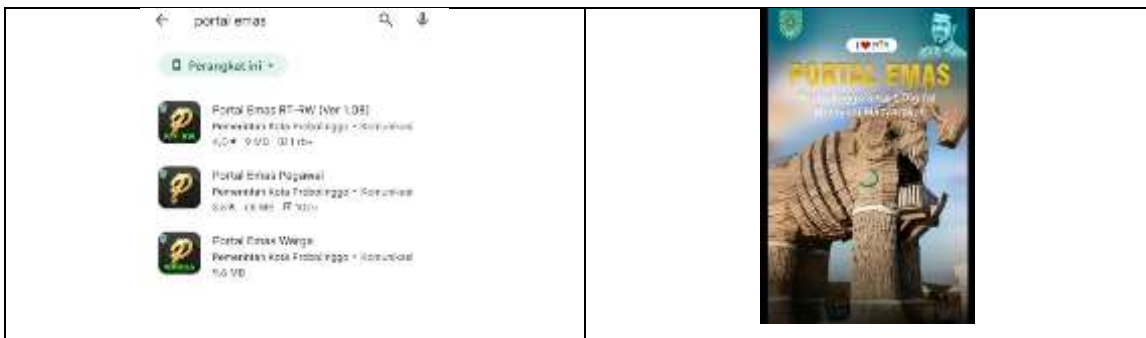
Masyarakat Kota Probolinggo tidak perlu datang ke kantor dinas dan membawa berkas persyaratan. Masyarakat hanya membuka aplikasi Portal Emas dan seluruh berkas persyaratan diunggah secara daring. Aparatur yang bertugas akan melakukan proses dan memberikan output sesuai kebutuhan masyarakat. 3 wujud pelayanan diterapkan pada aplikasi Portal Emas yaitu pelayanan lisan, pelayanan tulisan, dan pelayanan tindakan langsung. Beberapa instansi sudah terhubung dengan Portal Emas, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, Kantor BPJS, Rumah Sakit, Kantor PLN, Kantor PDAM, dan lainnya.

Kegiatan pengabdian ini diselenggarakan untuk mitra yang telah diundang pada kegiatan pengabdian. Rangkaian kegiatan dilakukan secara daring melalui *Google Meet*. Sebelum kegiatan penyuluhan dan sosialisasi penggunaan aplikasi Portal Emas dilakukan. Susunan acara pertama adalah penyampian materi umum terkait digitalisasi pelayanan publik dengan prinsip *good governance* dan *e-government* yang sesuai dengan komitmen pemerintah melaksanakan etika administrasi negara. Narasumber yang bertugas memberikan materi adalah Bapak Dr. Supriyanto, S.Sos., M.Si.. Materi tersebut diberikan agar mahasiswa memahami latar belakang, landasan, dan ruang lingkup digitalisasi pelayanan publik tidak menyimpang pada pelaksanaan etika administrasi negara.



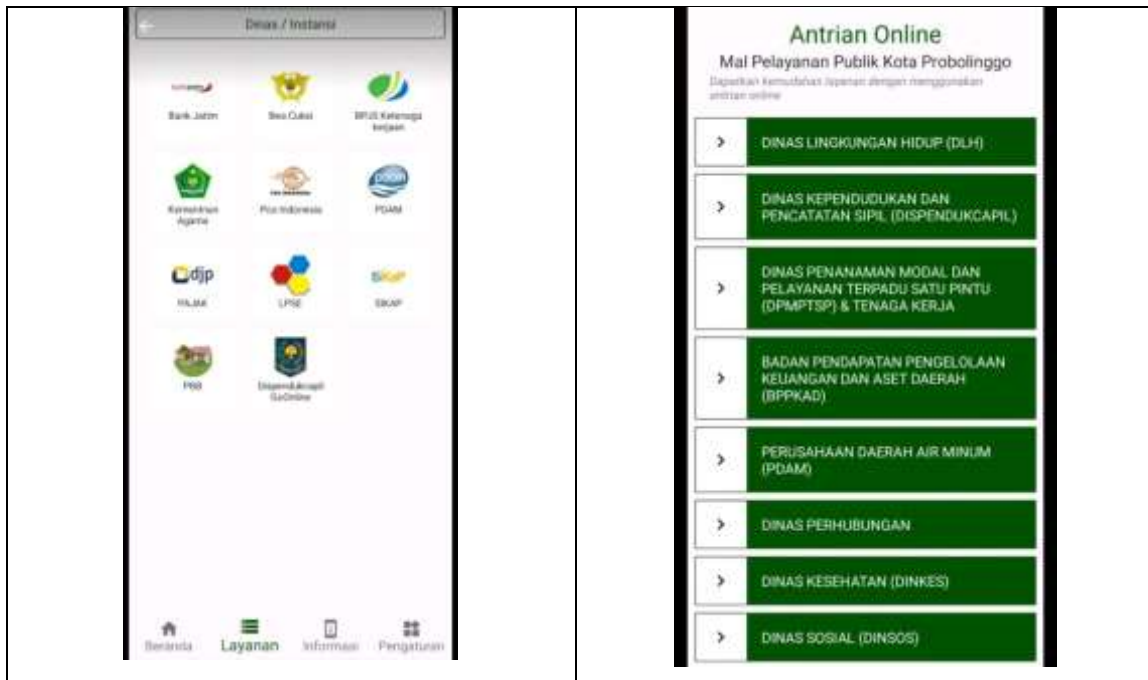
Gambar 1. Penyelenggaraan Pengabdian Kepada Masyarakat Secara Daring

Acara kedua adalah penyuluhan dan sosialisasi dalam menggunakan aplikasi Portal Emas. Mulai dari proses *download* aplikasi Portal Emas khusus masyarakat, proses *log-in*, proses pemilihan bidang sesuai dengan kebutuhan. Proses unggah berkas persyaratan, proses pengaduan secara daring, bahkan hingga pada masuk forum diskusi masyarakat. Seluruh tahapan akses dipermudah dengan fitur-fitur pada aplikasi dengan tulisan yang jelas dan gambar pada fitur mempermudah masyarakat mengenali setiap fitur.



Gambar 2. Aplikasi Portal Emas

Gambar di atas menunjukkan bahwa terdapat tiga aplikasi Portal Emas pada *play store*. Aplikasi khusus RT/RW, khusus pegawai, dan khusus masyarakat. Pada kegiatan penyuluhan dan sosialisasi fokus pada isi aplikasi Portal Emas khusus masyarakat. Alasannya masyarakat hanya akan mengakses aplikasi Portal Emas yang khusus untuk masyarakat.



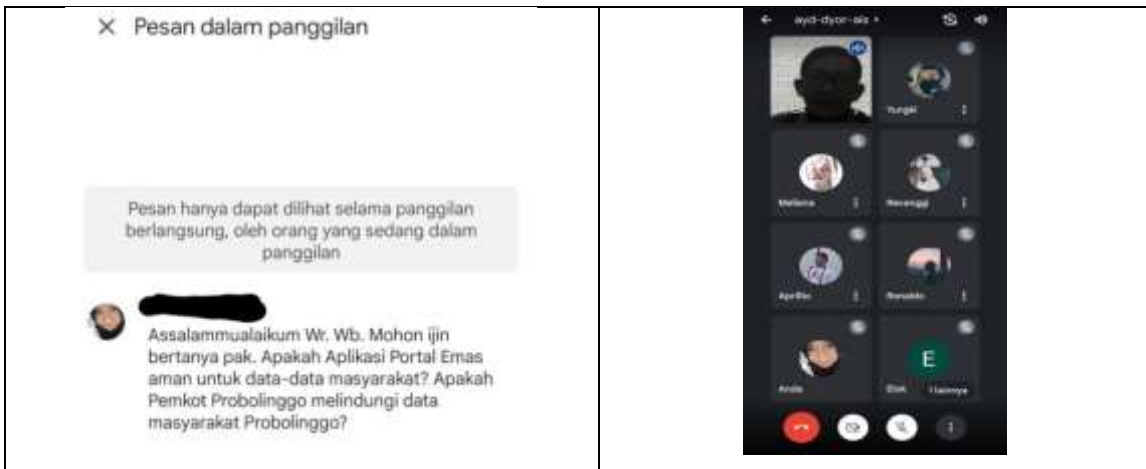
Gambar 3. Fitur Aplikasi Portal Emas

Gambar di atas menunjukkan arahan proses setiap instansi, masyarakat dapat memilih instansi yang dituju dan hanya mengikuti petunjuk yang muncul pada layar. Setiap fitur tidak hanya dalam petunjuk tulisan tapi disertai dengan gambar, bahkan berkas dapat dikirimkan dan *download* melalui aplikasi. Jika masyarakat belum jelas dapat membuka fitur informasi dan membuka layanan pengaduan yang akan ditangani oleh petugas dan mendapat layanan secara lisan. Selain itu, masyarakat yang membutuhkan tindakan langsung dapat memprosesnya melalui aplikasi dan petugas akan datang kerumah jika ada kendala seperti kerusakan pipa PDAM dan lainnya.

Acara ketiga adalah sesi diskusi yang dikonsepsi dalam bentuk tanya jawab. Sesi tanya jawab antara mitra dan narasumber yang dipandu oleh moderator. Mitra diperbolehkan mengajukan pertanyaan terkait materi dan arahan penggunaan aplikasi Portal Emas, bahkan mitra dapat memberikan tanggapan, saran, dan informasi tambahan yang sesuai dengan tema. Antusias mitra pada acara ketiga masih tinggi dengan ditandai mitra aktif bertanya dan memberikan respon. Kegiatan diskusi diterapkan dengan model interaktif. Diskusi dua arah, mitra ikut berpartisipasi dalam bertanya dan menjawab. Pertanyaan dapat dituliskan melalui kolom *chat* di *google meet* maupun mengajukan pertanyaan secara langsung setelah diijinkan oleh moderator. Seluruh pertanyaan dan jawaban dicatat oleh notulen.

Kegiatan yang diselenggarakan secara daring dapat berjalan dengan tertib dan baik. Tim pengabdian mengkonsep acara dengan baik, disiplin, dan tertib. Mitra juga mentaati aturan kegiatan dan menyampaikan pertanyaan dan pernyataan sesuai prosedur. Narasumber

juga memberikan materi, arahan, dan jawaban dengan baik dan penyampaiannya tertib dan disiplin sesuai susunan acara dan arahan moderator.



Gambar 4. Sesi Tanya Jawab

Gambar di atas adalah list pertanyaan yang diajukan oleh mitra dan juga diajukan secara langsung. Tidak semua pertanyaan dari mitra terjawab. Notulen yang menyaring pertanyaan karena pertanyaan yang sama yang diajukan mitra. Pertanyaan yang telah melalui proses penyaringan dan dilanjutkan dalam diskusi, yaitu:

- a. Apakah aplikasi Portal Emas aman dan data tidak bocor atau diretas?
- b. Apakah pelayanan dilakukan selama 24jam dalam 7hari?
- c. Bagaimana jika ada pemrosesan layanan yang diabaikan?
- d. Seperti apa peran mahasiswa dalam penerapan aplikasi ini?
- e. Bagaimana mengatasi adanya pemalsuan data dalam proses layanan?

Pasca kegiatan pengabdian, diadakan evaluasi dan umpan balik. Proses ini dikonsept dengan teknik membagikan *link google form* yang memuat umpan balik yang berkaitan tingkat pemahaman materi, sistem dan metode penggunaan aplikasi Portal Emas setelah mengikuti proram penyuluhan dan sosialisasi Sistem Layanan "Portal Emas" Kota Probolinggo Pada Mahasiswa Universitas Panca Marga, dan kritik dan saran untuk tim pengabdian kepada masyarakat. Selanjutnya mitra dibagikan *e-book* yang memuat seluruh materi, arahan, dan hasil diskusi pada kegiatan penyuluhan dan sosialisasi Sistem Layanan "Portal Emas" Kota Probolinggo Pada Mahasiswa Universitas Panca Marga.



Gambar 6. Tampilan *e-Book*

Gambar di atas adalah sampul e-book yang dibagikan ke mitra. Mitra diperbolehkan membagikan hasil penyuluhan dan sosialisasi ini untuk keluarga, teman, dan masyarakat sekitar agar pemahaman dan arahan penggunaan aplikasi diketahui masyarakat luas. Meminimalisir kurangnya informasi dan kesalahan penggunaan aplikasi Portal Emas Kota Probolinggo.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat disusun dengan tema Penyuluhan dan Sosialisasi Sistem Layanan "Portal Emas" Kota Probolinggo Pada Mahasiswa Universitas Panca Marga. Alasannya masih banyak masyarakat khususnya mahasiswa Universitas Panca Marga yang belum menggunakan aplikasi Portal Emas dalam melakukan pengurusan dan pemrosesan layanan terpadu. Kegiatan ini tidak hanya berisikan materi umum terkait pelayanan sektor publik secara digital tetapi juga arahan untuk mengoperasikan dan menggunakan aplikasi Portal Emas khusus masyarakat. Sehingga adanya kegiatan penyuluhan dan sosialisasi terkait aplikasi Portal Emas meminimalisir kurangnya informasi dan kesalahan penggunaan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, G. (2021). Pelatihan Digital marketing Menggunakan Platform Marketplace Shopee untuk Kelompok Pemuda Wirausaha Di Desa Mulyoagung-Bojonegoro. *Jurnal Mafaza*, 1(1), 1–10.
- Batinggi, A., & Badu, A. (2014). Manajemen Pelayanan Umum. In *Bentuk Pelayanan* (p. 21). Universitas Terbuka Jakarta. <http://repository.ut.ac.id/4256/1/IPEM4429-M1.pdf>
- Darmi, T. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik. *Jurnal*

- Administrasi Pembangunan*, 4(2), 87–156.
- Habibie, D. K. (2019). Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1–58.
- Humas Kecamatan Kademangan. (2021). *Sosialisasi Dan Pelatihan Replikasi Pengembangan Aplikasi Digital Pelayanan Kecamatan Kademangan Bpjs Bangkit Menjadi Portal Emas*. Kecamatan Kademangan. <http://kec-kademangan.probolinggokota.go.id/sosialisasi-dan-pelatihan-replikasi-pengembangan-aplikasi-digital-pelayanan-kecamatan-kademangan-bpjs-bangkit-menjadi-portal-emas/>
- Humas Pemerintah Kota Probolinggo. (2021). *Mudahkan Pelayanan Masyarakat, Wali Kota Luncurkan Empat Aplikasi Berbasis Digital*. Probolinggokota.go.id. <https://probolinggokota.go.id/berita-1-2/berita-terbaru/mudahkan-pelayanan-masyarakat-wali-kota-luncurkan-empat-aplikasi-berbasis-digital-1>
- Masyhur, F. (2017). Penelitian e-Government di Indonesia: Studi Literatur Sistematis dari Perspektif Dimensi Pemingkatan e-Government Indonesia (PeGI). *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 19(1), 51–62. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.19.1.2017.51-62>
- Podungge, R. (2004). Mewujudkan Birokrasi Yang Mengedepankan Etika Pelayanan Publik. *UNG REPOSITORY*, 1(1), 1–6. <https://repository.ung.ac.id/hasilriset/show/1/325/mewujudkan-birokrasi-yang-mengedepankan-etika-pelayanan-publik.html>
- Pratama, R. H., Hakim, A., & Shobaruddin, M. (2015). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2128–2132.
- Rohman, A., Hanafi, Y. S., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153–160.
- Sutrisno, S., & Puspitasari, H. (2021). Pengembangan Buku Ajar Bahasa Indonesia Membaca dan Menulis Permulaan (MMP) Untuk Siswa Kelas Awal. *Tarbiyah Wa Ta'lim: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran*, 83-91.
- Wilujeng Saraswati, G., Ocky Saputra, F., Kartikadarma, E., Wahyu Ramadhan, A., Devi Sandi, A., Dwi Syahputra, A., Ni, M., & Syukri Roni Asmi, A. (2022). Pemasaran Produk Hasil Tani Desa Pagergunung Kecamatan Bulu Temanggung. *Jurnal Budimas*, 4(1), 1–9.