

**IMPLEMENTASI APLIKASI SAMARINDA SANTER  
SEBAGAI MEDIA LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SAMARINDA**

Muhammad Angga Dito Prasetya  
NPP. 32.0786

*Asdaf Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan  
Email: 32.0786@ipdn.ac.id*

Pembimbing Skripsi: Dr. Mulyadi, SP., M.Si

**ABSTRACT**

***Problem Statement/Background (GAP):*** Despite being a digital innovation aligned with SPBE policies, the Samarinda Santer application has not achieved optimal public engagement. This gap indicates a misalignment between the application's intended function as a public information platform and its actual use due to limited digital literacy, lack of outreach, and infrastructural challenges.

***Purpose:*** To analyze the implementation of the Samarinda Santer application as a public information service platform by the Department of Communication and Informatics (Diskominfo) of Samarinda City. ***Method:*** Qualitative approach using data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. ***Result:*** The application has been implemented but is underutilized due to low public engagement. Key barriers include insufficient outreach, low digital literacy (especially in older age groups), limited technical human resources, and inadequate infrastructure. However, Diskominfo has initiated efforts like internal training, feature development, and cross-sector collaboration to address these issues. ***Conclusion:*** Samarinda Santer has great potential as an efficient and transparent medium for public information dissemination. However, to realize its full potential, more inclusive strategies are needed in digital education, outreach efforts, and strengthening of technical capabilities.

***Keywords:*** Samarinda Santer, Public Information, SPBE, E-government, Diskominfo Kota Samarinda, Implementation

**ABSTRAK**

***Permasalahan/Latar Belakang (GAP):*** Belum optimalnya implementasi aplikasi Samarinda Santer sebagai media layanan informasi publik, khususnya terkait rendahnya pemanfaatannya oleh masyarakat dan kurangnya literasi digital, menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan aplikasi dengan realisasi penggunaannya. ***Tujuan:*** Untuk menganalisis implementasi aplikasi Samarinda Santer sebagai media layanan informasi publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Samarinda. **Metode:** Pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Implementasi aplikasi Samarinda Santer sudah berjalan, tetapi belum optimal. Faktor penghambat utama adalah rendahnya sosialisasi dan literasi digital di kalangan masyarakat, keterbatasan SDM teknis, dan perlunya peningkatan infrastruktur. Meski demikian, Dinas Kominfo telah melakukan berbagai upaya perbaikan seperti pelatihan internal, pengembangan fitur aplikasi, dan kerja sama lintas sektor. **Kesimpulan:** Aplikasi Samarinda Santer memiliki potensi besar sebagai media informasi publik yang efisien dan transparan, namun diperlukan strategi yang lebih inklusif dalam edukasi masyarakat, distribusi informasi, serta penguatan kapasitas teknis agar implementasinya dapat berjalan maksimal.

**Kata Kunci:** Samarinda Santer, Informasi Publik, SPBE, *E-government*, Diskominfo Kota Samarinda, Implementasi

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pemerintah adalah sebuah organisasi yang mengendalikan roda pemerintahan dari sebuah negara yang selalu bertransformasi dan memiliki kedudukan yang vital dan mutlak. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah memegang peran esensial yang terletak pada fungsi pemerintahan yakni fungsi pelayanan, pengaturan, pemberdayaan, pembangunan, dan perlindungan sebagaimana tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014. Dalam melaksanakan fungsi pelayanan atau *public service function*, layanan kepada masyarakat wajib diberikan kepada masyarakat oleh negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat melalui pelayanan public (Setyo Adjie Prabowo et al., 2020).

Kewenangan pemerintah daerah (Pemda) memperluas cakupan pelaksanaan pelayanan publik, hal ini dikarenakan Pemda lebih mengerti akan kebutuhan, kondisi, dan dinamika masyarakat sekitarnya. Kewenangan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yakni pemda dapat merancang, mengatur, dan menjalankan program pelayanan yang lebih khusus dan tanggap terhadap kebutuhan lokal, seperti layanan kesehatan, pendidikan, infrastruktur, lingkungan hidup dan layanan informasi publik, hal ini menjadi urusan wajib bagi pemerintah daerah (Shilvia & Bharata, 2022).

Salah satu urusan wajib pemerintah daerah pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 12 ayat 2 huruf j yakni mengenai komunikasi dan informatika serta pasal 232 ayat 1 yang menyebutkan bahwa salah satu urusan wajib pemerintah daerah ialah pengelolaan dan pelayanan informasi. Urusan pemerintah ini adalah otoritas yang diberikan kepada pemda untuk mengatur, mengelola dan mengawasi berbagai macam aspek yang berkaitan dengan komunikasi dan teknologi informasi, aspek ini mengacu pada penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi serta efektivitas layanan publik melalui manajemen informasi publik serta layanan informasi terkait pemerintahan, masyarakat, bisnis, dan lingkungan (Shavilla & Saifulloh, 2021).

Informasi publik berperan penting dalam rangka menjaga transparansi pemerintahan, mengoptimalkan keterlibatan masyarakat, mendukung pengambilan keputusan yang lebih optimal dan meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat. Secara keseluruhan, inilah yang menjadi dasar dalam menciptakan masyarakat yang inklusif serta pemerintahan yang transparan dan tanggap. Untuk

menunjang pelaksanaan informasi publik yang baik, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Peraturan ini menjadi dasar hukum bagi setiap individu untuk mendapatkan informasi melalui fasilitas dan inovasi yang terus menerus berkembang dalam menunjang proses penyelenggaraan pemerintahan. Guna memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah senantiasa berupaya melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan informasi public (Jainah et al., 2023).

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat, ditandai dengan meningkatnya akses internet secara global. Jumlah pengguna internet juga mengalami pertumbuhan yang signifikan. Internet berkembang dengan cepat karena kemampuannya dalam menyajikan informasi dan memperlancar komunikasi secara instan. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan, pemerintah mulai memanfaatkan internet sebagai salah satu media utama dalam pengelolaan layanan publik yang lebih efektif (Shafira & Kurniaswi, 2021).

Pengembangan ini kemudian dikenal sebagai *e-government* atau *electronic government*. Indonesia mulai merancang pengembangan *electronic government (e-government)* dengan mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategis Nasional untuk Pengembangan *egovernment*. Instruksi ini menyebutkan bahwa penerapan *e-government* bertujuan membangun sistem berbasis elektronik guna menyediakan layanan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat (Chai et al., 2019).

*E-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam operasional pemerintahan serta memberikan nilai tambah, seperti transparansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, *e-government* akan membantu mencapai tujuan pemerintahan yang baik (Widodo & Jiap, 2016). Upaya ini kemudian diperkuat dengan lahirnya kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang dirancang untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi secara menyeluruh dalam penyelenggaraan pemerintahan. SPBE menjadi landasan strategis untuk mengharmonisasikan berbagai sistem dan aplikasi yang sebelumnya berjalan secara terpisah, sehingga tercipta interoperabilitas antar instansi pemerintah. Peraturan inilah yang menjadi dasar peningkatan *e-government* secara nasional (Fitriani, 2023).

Tabel 1.1  
Peringkat *e-government* Indonesia di *United Nations (UN)*

No	Tahun	Peringkat
1.	2018	107
2.	2020	88
3.	2022	77
4.	2024	64

Sumber: *United Nation e-government Survey (2024)*

Berdasarkan hasil survei yang diadakan oleh Majelis Negara-negara *egovernment (PBB)* tahun 2024, Indonesia berada di peringkat ke-64 dalam hal pengembangan dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini mencerminkan kemajuan transformasi digital

pemerintah Indonesia dan memberikan dampak positif pada layanan publik serta partisipasi masyarakat.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penerapan teknologi digital dalam administrasi pemerintahan untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Konsep ini tertuang dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Tujuan dari sistem ini adalah mewujudkan pemerintahan yang transparan, efisien, akuntabel, serta mampu menyediakan layanan publik yang andal dan berkualitas. Selain itu, diperlukan pengelolaan serta koordinasi SPBE secara nasional agar integrasi dan efektivitas sistem pemerintahan digital dapat terus ditingkatkan.

Pemerintah Kota Samarinda telah menetapkan Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai upaya dalam mengadopsi teknologi guna meningkatkan pelayanan publik serta mendukung pembangunan yang lebih efisien. Peraturan ini menegaskan komitmen pemerintah dalam menciptakan tata kelola yang transparan, efektif, dan akuntabel, sekaligus memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat lebih berkualitas, mudah diakses, dan dapat dipercaya.

Ketika mengumpulkan data awal untuk penelitian, Peneliti menjumpai bahwa aplikasi Samarinda Santer seharusnya dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi publik yang ada di Kota Samarinda. Tetapi, Faktanya, masih banyak masyarakat Kota Samarinda yang belum mengetahui keberadaan aplikasi Samarinda Santer. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan jumlah penduduk Kota Samarinda pada tahun 2023 dengan jumlah unduhan aplikasi tersebut. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Kota Samarinda mencapai 850.629 jiwa, sedangkan data unduhan di *Google Play Store* hanya sekitar 10.000 kali. Perbedaan angka yang signifikan ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat belum memanfaatkan aplikasi tersebut. Berdasarkan data tersebut, peneliti menduga bahwa kurangnya sosialisasi menjadi salah satu faktor rendahnya tingkat penggunaan Samarinda Santer di kalangan masyarakat.

Gambar 1. 2 Jumlah Unduhan di *Google Play Store*



Info Aplikasi	
Versi	1.4.8-beta
Diupdate pada	16 Okt 2023
Download	10.000+ download
Ukuran download	10,52 MB
OS wajib	Android 5.1 dan yang lebih baru
Ditawarkan oleh	DEKA SOLUTIONS
Dirilis pada	19 Nov 2021

Sumber: *Google Play Store* Aplikasi Samarinda Santer

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian terhadap pentingnya penerapan dari aplikasi Samarinda Santer kepada masyarakat serta kesanggupan pemerintah daerah dalam mengidentifikasi dan mengatasi berbagai masalah yang muncul dalam proses implementasi aplikasi Samarinda Santer. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul “Implementasi Aplikasi Samarinda Santer Sebagai Media Layanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda”.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Seiring dengan diterapkannya kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di berbagai daerah, berbagai inovasi digital turut dikembangkan untuk mendukung keterbukaan informasi publik, salah satunya adalah aplikasi *Samarinda Santer* yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Namun, sejauh ini, kajian akademik yang mendalam mengenai implementasi aplikasi tersebut masih sangat terbatas, terutama dari sisi efektivitasnya dalam menjangkau masyarakat luas sebagai media layanan informasi publik.

Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek kebijakan SPBE secara umum atau pada platform digital nasional, tanpa menyoroti dinamika penerapan aplikasi lokal yang bersifat spesifik seperti *Samarinda Santer*. Selain itu, belum banyak studi yang mengkaji hambatan teknis, sosial, dan budaya dalam proses implementasi, seperti literasi digital masyarakat dan kesiapan sumber daya manusia.

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara komprehensif bagaimana implementasi *Samarinda Santer* dilakukan, apa saja tantangan yang dihadapi, dan sejauh mana aplikasi ini berfungsi sebagai media layanan informasi publik yang sesuai dengan semangat SPBE.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai implementasi aplikasi digital sebagai media layanan informasi publik telah menjadi perhatian penting dalam kajian administrasi publik dan e-government di Indonesia. Salah satu penelitian yang relevan dilakukan oleh (Indriasari & Prakosa, 2023) dengan judul “*Implementasi Aplikasi Balikpapan Single Window sebagai Media Layanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan*”. Dalam penelitiannya, Nida menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Hasilnya menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi Balikpapan Single Window masih belum berjalan secara optimal. Kendala utama terletak pada minimnya sosialisasi kepada masyarakat yang tercermin dari jumlah unduhan aplikasi yang sangat rendah dibandingkan total populasi kota Balikpapan. Selain itu, kualitas sumber daya manusia (SDM) khususnya dalam bidang pemrograman juga belum mampu mendukung pengembangan aplikasi secara maksimal. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari Charles O. Jones, yang menekankan pentingnya komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi dalam keberhasilan suatu kebijakan. Kesamaan dengan penelitian ini terletak pada subjek layanan informasi publik yang dikembangkan oleh Diskominfo daerah, sementara perbedaannya ada pada lokus dan teori yang digunakan.

Penelitian kedua dilakukan oleh (Ramadhan et al., 2020) dari Sekolah Tinggi Ilmu Pemerintahan Abdi Negara yang berjudul “*Implementasi E-government melalui Aplikasi Depok*”

*Single Window di Kota Depok*". Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam kajiannya, Ratna mengacu pada teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers yang menyoroti proses adopsi teknologi dalam lima tahap: pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Depok Single Window* merupakan inovasi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi layanan publik di Kota Depok. Meskipun masih terdapat tantangan dalam penerapannya, Pemerintah Kota Depok terus melakukan pengembangan aplikasi untuk memberikan solusi layanan yang lebih inklusif. Kesamaan yang terlihat dengan penelitian ini ialah adanya penggunaan aplikasi terintegrasi sebagai sarana pelayanan publik, serta pendekatan kualitatif yang digunakan. Sementara itu, perbedaannya terletak pada konteks lokasi penelitian dan teori yang dijadikan dasar analisis.

Selanjutnya, (Mufarrihah et al., 2022) dari Universitas Islam Malang meneliti "*Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Melalui Aplikasi Among Warga sebagai Layanan Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu*". Dewi menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan teori tahapan proses inovasi menurut Herbert A. Shepard dan model manajemen proyek e-government dari David Darcy. Hasil temuannya menunjukkan bahwa aplikasi *Among Warga* menjadi langkah inovatif dalam mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun, implementasinya tidak sepenuhnya berjalan sesuai rencana, terutama karena keterbatasan SDM dan dukungan teknologi. Meskipun demikian, pengembangan inovasi tetap dilakukan oleh Diskominfo Kota Batu melalui penyesuaian fitur dan pendekatan sosial. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada fokusnya terhadap aplikasi layanan publik berbasis digital, dengan perbedaan utama pada teori dan daerah kajian.

Penelitian lainnya dilakukan oleh (Sumaryanti & Muchlis, 2023) dari Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang berjudul "*Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) sebagai Inovasi Pelayanan Publik*". Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif serta teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan studi kepustakaan, Aditama menyoroti keberadaan aplikasi *Sipraja* yang menyediakan 16 jenis layanan publik, baik di tingkat kelurahan maupun desa. Teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan dari Edward III dalam buku Agustino (2008), yang menekankan empat variabel utama dalam keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitiannya menunjukkan bahwa meskipun aplikasi *Sipraja* cukup membantu, terdapat beberapa layanan publik yang belum tersedia secara digital dan masih harus diproses secara manual. Kesamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan saat ini terletak pada objek yang sama-sama meneliti sistem pelayanan publik melalui aplikasi berbasis digital, serta pendekatan metodologinya yang bersifat kualitatif. Namun, perbedaan terletak pada lokasi dan teori implementasi yang digunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wang, Liu, dan Hou (2023) dalam jurnal *International Journal of Environmental Research and Public Health* mengkaji pengaruh kualitas layanan informasi pemerintah terhadap kesadaran lingkungan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi pemerintah, baik secara eksternal maupun dari aspek psikologis masyarakat, berperan signifikan dalam meningkatkan kesadaran lingkungan. Studi ini menyoroti pentingnya

penyampaian informasi yang transparan, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat dalam mendorong partisipasi publik terhadap isu-isu lingkungan.

Penelitian lain dilaksanakan oleh Fernandes dan Fresly (2017) yang dimuat dalam *Journal of Management Development*. Mereka meneliti hubungan antara kepemimpinan publik, keterbukaan informasi pemerintah, dan kinerja layanan publik di Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa keterbukaan informasi pemerintah memainkan peran mediasi penting dalam meningkatkan kinerja layanan publik, terutama ketika didukung oleh kepemimpinan publik yang efektif. Penelitian ini menekankan perlunya kebijakan informasi yang terstruktur guna mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Sementara itu, studi oleh Stamoulis, Gouscos, dan Martakos (2001) dalam jurnal *Information Management & Computer Security* mengangkat kembali konsep manajemen informasi publik dalam konteks e-government. Penelitian ini menyoroti bahwa efektivitas dan kualitas layanan pemerintah tidak semata-mata ditentukan oleh penggunaan teknologi baru, tetapi juga oleh filosofi baru dalam pengelolaan informasi publik. Mereka menyarankan bahwa perbaikan dalam penyediaan dan pengelolaan informasi harus menjadi prioritas dalam upaya pengembangan layanan e-government yang efektif.

Penelitian oleh Sutiyo (2025) yang diterbitkan dalam *Community Development Journal* mengulas perjuangan kelompok adat dalam mempertahankan hak atas tanah di Kasepuhan Ciptagelar, Indonesia. Studi ini menelusuri transformasi dari konflik menjadi kerja sama antara kelompok adat dan pemerintah lokal. Penelitian ini menunjukkan bagaimana dialog dan kebijakan lokal yang inklusif dapat mendorong terciptanya tata kelola yang lebih adil dan partisipatif, khususnya dalam konteks pengelolaan sumber daya alam oleh komunitas lokal.

Alma'arif, Maksum, dan Lutfi (2025) dalam jurnal *Corporate Law and Governance Review* menyajikan tinjauan komprehensif atas 24 tahun penelitian terkait desentralisasi dan tata kelola di Indonesia. Studi ini mengidentifikasi bahwa desentralisasi memiliki pengaruh besar terhadap dinamika kebijakan publik, efektivitas pemerintahan daerah, serta partisipasi masyarakat. Selain merangkum temuan-temuan utama selama lebih dari dua dekade, penelitian ini juga memberikan arah baru bagi agenda riset ke depan, termasuk pentingnya keterbukaan informasi dan akuntabilitas dalam praktik pemerintahan daerah.

Sementara itu, Zein, Muhtarom, Mulyadi, dan Septiani (2024) dalam jurnal *Journal of Risk and Financial Management* meneliti peran kinerja keuangan pemerintah daerah dan belanja modal dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di Provinsi Banten pada periode 2018–2022. Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas alokasi anggaran daerah, terutama pada belanja modal, berdampak langsung pada pertumbuhan ekonomi regional. Studi ini menegaskan pentingnya tata kelola keuangan daerah yang transparan dan berbasis kinerja untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

Terakhir, (Jalma et al., 2019) dari Universitas Halu Oleo meneliti “Penerapan E-government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa studi pustaka, wawancara, dan observasi. Anisa menggunakan teori dari hasil kajian Harvard JFK School of Government yang terdiri atas tiga elemen utama: *support*, *capacity*, dan *value* sebagai kerangka dalam menganalisis keberhasilan implementasi e-government.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa meskipun aplikasi JAKI berhasil mengintegrasikan berbagai layanan publik, masih ditemukan berbagai kendala teknis seperti sistem log out otomatis, lambatnya penerimaan kode OTP, serta laporan pengguna yang tidak ditindaklanjuti. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah fokus pada aplikasi e-government dan penggunaan pendekatan kualitatif. Namun, penelitian Anisa berbeda dari segi teori dan lokasi, karena lebih menekankan pada faktor dukungan kapasitas kelembagaan dalam implementasi digitalisasi layanan publik.

Dari penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum terdapat kecenderungan yang serupa dalam menganalisis implementasi aplikasi layanan publik, terutama terkait tantangan dalam sosialisasi, literasi digital, dan kesiapan teknis SDM. Penelitian-penelitian sebelumnya memberikan gambaran bahwa keberhasilan implementasi e-government melalui aplikasi digital sangat bergantung pada keselarasan antara desain sistem, kesiapan sumber daya manusia, dukungan regulasi, serta penerimaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk memperluas kajian, khususnya terhadap aplikasi yang dikembangkan di tingkat lokal seperti *Samarinda Santer*. Sampai saat ini, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji aplikasi tersebut, terutama dalam konteks hambatan implementasi dan strategi peningkatan efektivitas layanannya. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dan memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan aplikasi layanan publik yang lebih responsif dan inklusif.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah (*novelty*) dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan dalam bidang pelayanan informasi publik berbasis aplikasi digital oleh Diskominfo di berbagai daerah. Beberapa penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Nida Halimatussa'diyah (2024) mengenai aplikasi *Balikpapan Single Window*, Ratna Indriasari (2023) mengenai *Depok Single Window*, dan Anisa Ramadhania (2023) mengenai aplikasi *JAKI*, lebih banyak menyoroti implementasi aplikasi di kota besar dengan infrastruktur digital yang relatif mapan, serta menggunakan pendekatan analisis yang berfokus pada teori implementasi dan adopsi teknologi secara umum.

Berbeda dengan itu, penelitian ini secara khusus mengkaji implementasi aplikasi pelayanan informasi publik yang dikembangkan oleh Diskominfo Kota Samarinda, yaitu aplikasi *Samarinda Santer*, yang relatif belum banyak dikaji dalam kajian akademik sebelumnya, terutama dalam konteks tantangan implementasi di daerah dengan tingkat literasi digital masyarakat yang beragam dan infrastruktur teknologi yang belum merata.

Selain itu, penelitian ini menghadirkan pendekatan analisis kontekstual lokal yang mempertimbangkan faktor sosial budaya, tingkat partisipasi masyarakat, dan kemampuan sumber daya manusia internal Diskominfo Kota Samarinda dalam mengelola dan mengembangkan layanan aplikasi tersebut. Dengan demikian, penelitian ini menghadirkan eviden kebaruan ilmiah berupa fokus lokasi yang belum banyak diteliti, subjek aplikasi yang bersifat spesifik-lokal, serta pendekatan analisis yang menggabungkan faktor teknis dan sosial secara bersamaan.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru bagi pengembangan kajian layanan publik digital di daerah dan menjadi referensi strategis bagi peningkatan efektivitas aplikasi informasi publik berbasis lokal di Indonesia.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi *Samarinda Santer* sebagai media layanan informasi publik yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam proses penerapan aplikasi tersebut, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Lebih lanjut, penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan upaya-upaya strategis yang telah dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Samarinda dalam memaksimalkan pemanfaatan aplikasi *Samarinda Santer* agar dapat berfungsi secara optimal sebagai sarana pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi Aplikasi Samarinda Santer (Satu Aplikasi Terintegrasi) sebagai sarana pelayanan informasi publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Pendekatan kualitatif dipilih karena sifat masalah yang diteliti bersifat kompleks, dinamis, dan tidak dapat diukur dengan angka secara kuantitatif. Selain itu, penelitian ini mengedepankan makna, persepsi, dan interpretasi subjek terhadap realitas sosial, sebagaimana diungkapkan oleh (Poernamawatie et al., 2023). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali interaksi sosial secara langsung, memahami dinamika internal dan eksternal, serta mendeskripsikan proses implementasi aplikasi secara rinci.

Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dalam pemilihan informan, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu. Informan yang dipilih adalah mereka yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam implementasi dan penggunaan Aplikasi Samarinda Santer. Informan utama berasal dari internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, yakni Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, dan para Kepala Bidang terkait. Mereka dipilih karena memiliki otoritas dan tanggung jawab teknis maupun administratif dalam pengembangan dan operasionalisasi aplikasi tersebut (Aulia Rahmi et al., 2020).

Selain itu, masyarakat pengguna aplikasi turut dijadikan sebagai informan guna memperoleh sudut pandang eksternal. Lima orang warga Kota Samarinda dipilih sebagai informan berdasarkan rentang usia yang berbeda, mulai dari usia remaja akhir (17–21 tahun), dewasa awal (22–40 tahun), hingga dewasa tengah (40–60 tahun), sebagaimana diklasifikasikan berdasarkan teori psikologi perkembangan Syamsu (2005). Pemilihan variasi usia ini dimaksudkan agar peneliti dapat menggambarkan persepsi dan pengalaman pengguna aplikasi dari berbagai generasi, terutama dalam kaitannya dengan literasi digital dan aksesibilitas teknologi (Ridoh & Putra, 2021).

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Samarinda, khususnya di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika serta beberapa lokasi tempat tinggal atau aktivitas informan masyarakat. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama dua bulan, dimulai pada bulan Februari hingga Maret 2024. Selama periode ini, peneliti melakukan observasi nonpartisipatif, wawancara terstruktur, dan pengumpulan dokumentasi untuk memastikan validitas data dan triangulasi sumber. Durasi waktu ini dianggap

memadai untuk mengumpulkan data yang mendalam dan komprehensif mengenai implementasi aplikasi dan dampaknya terhadap pelayanan informasi publik.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Implementasi Aplikasi Samarinda Santer

Implementasi e-government di Indonesia telah menjadi bagian integral dalam transformasi pelayanan publik menuju arah yang lebih transparan, cepat, dan efisien. Salah satu implementasi nyata di tingkat pemerintah daerah adalah penggunaan aplikasi informasi publik berbasis digital seperti “Samarinda Santer” (Sistem Aplikasi Masyarakat Terpadu), yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda. Untuk menilai keberhasilan implementasinya, subbab ini akan dianalisis melalui enam komponen utama e-government menurut Indrajit (2005): *content development*, *competency building*, *connectivity*, *cyber laws*, *citizen interface*, dan *capital*.

##### 1. Content Development

###### a. Pengembangan Aplikasi dan Perangkat Lunak

Pengembangan aplikasi Samarinda Santer dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda sebagai respon terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat dan terintegrasi. Aplikasi ini dirancang tidak hanya sebagai kanal informasi, tetapi juga sebagai sarana interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Diskominfo bekerja sama dengan tim pengembang perangkat lunak profesional untuk memastikan aplikasi memiliki fitur yang ramah pengguna, ringan diakses, serta kompatibel dengan berbagai jenis perangkat, khususnya Android yang paling umum digunakan.

Fitur-fitur utama dari aplikasi ini mencakup notifikasi informasi terkini dari pemerintah, form layanan administrasi publik, pelaporan masalah warga, serta akses ke dokumen penting seperti surat keterangan. Pengembangan dilakukan secara bertahap, mengikuti prinsip agile development agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis.

###### b. Ketersediaan Informasi yang Aktual

Keberhasilan aplikasi dalam menyampaikan informasi tergantung pada seberapa cepat dan akurat data yang disediakan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Euis Eka April Yani, S.STP, Kepala Bagian Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Diskominfo Samarinda, disampaikan bahwa informasi dalam aplikasi diperbarui secara harian dan diolah langsung dari unit-unit kerja yang bersangkutan. Informasi yang dimuat mencakup pengumuman resmi, jadwal layanan, agenda pemerintahan, serta hasil-hasil kegiatan pembangunan.



Gambar 1. Sosialisasi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda

## 2. Competency Building

### a. Pengadaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam pengelolaan aplikasi digital, ketersediaan SDM yang handal menjadi faktor krusial. Diskominfo Samarinda melaksanakan proses rekrutmen SDM dengan latar belakang pendidikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Hal ini diungkapkan oleh Bapak Suparmin, SE, M.Eng selaku Sekretaris Diskominfo, yang menyatakan bahwa perekrutan dilakukan secara selektif dengan menyesuaikan kompetensi calon pegawai terhadap kebutuhan pengembangan aplikasi. Tenaga ahli yang direkrut mencakup pengembang perangkat lunak, analis sistem, dan petugas front-end user support yang memiliki pemahaman terhadap pelayanan publik.

### b. Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Pegawai

Peningkatan kapasitas SDM dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan teknis, workshop, dan bimbingan teknis yang melibatkan instansi pusat seperti Kementerian Kominfo. Tujuannya adalah untuk memperkuat kemampuan pegawai dalam mengelola sistem dan memastikan keamanan data. Menurut Bapak Suparmin, pelatihan yang diberikan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup peningkatan soft skill seperti pelayanan publik, komunikasi digital, serta pengelolaan pengaduan warga melalui sistem digital.



Gambar 2. Pelatihan Digital Leadership Academy (DLA) oleh Kemkominfo

### 3. Connectivity

Infrastruktur TIK merupakan tulang punggung operasional aplikasi Samarinda Santer. Ketersediaan jaringan internet berkecepatan tinggi, server penyimpanan yang aman, serta perangkat keras yang memadai sangat penting untuk menjamin aplikasi berjalan lancar. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Bambang Yanupuspita, S.Hut, Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Diskominfo, disampaikan bahwa program *Kecamatan Digital* telah diluncurkan sebagai upaya pemerataan infrastruktur. Kecamatan Samarinda Seberang dijadikan sebagai percontohan dengan penyediaan internet fiber optic, perangkat komputer, dan ruang pelayanan digital yang langsung terhubung dengan aplikasi Samarinda Santer. Melalui dukungan infrastruktur ini, masyarakat dapat mengakses layanan publik digital dari kecamatan tanpa harus ke kantor pusat, sehingga efisiensi pelayanan meningkat secara signifikan.



Gambar 3. Kecamatan Samarinda Seberang sebagai Pilot Project Kecamatan Digital

### 4. Cyber Laws

#### Penetapan Kerangka Hukum

Aspek regulasi menjadi pondasi utama keberlangsungan aplikasi digital dalam pemerintahan. Meskipun *Samarinda Santer* telah berjalan, kebutuhan akan payung hukum yang mendukung aktivitas e-government masih terus dikembangkan. Peraturan Wali Kota dan Surat Keputusan Kepala Diskominfo menjadi dasar awal operasional aplikasi. Diskominfo terus berkoordinasi dengan bagian hukum Sekretariat Daerah untuk merancang Peraturan Daerah atau Perwali yang mengatur lebih rinci tentang penggunaan aplikasi, perlindungan data pribadi pengguna, serta tata cara layanan digital. Hal ini penting untuk menghindari risiko hukum serta memperkuat legitimasi layanan digital yang diberikan. Implementasi cyber laws ini diharapkan akan menjamin keamanan sistem, mencegah kebocoran data, dan memberikan perlindungan hukum baik kepada pemerintah maupun masyarakat pengguna aplikasi.

### 5. Citizen Interface

#### a. Pengembangan Berbagai Kanal Akses

Aksesibilitas menjadi faktor penting dalam adopsi teknologi informasi oleh masyarakat. Untuk itu, Diskominfo tidak hanya mengembangkan *Samarinda Santer* dalam bentuk aplikasi Android, tetapi juga menyediakan akses melalui website resmi dan kanal komunikasi seperti email, WhatsApp gateway, serta integrasi dengan media sosial. Bapak Rahadi Rizal, SE, Kepala Bidang Aplikasi dan

Layanan E-Government Diskominfo, menyampaikan bahwa pengembangan kanal akses dilakukan untuk memperluas jangkauan aplikasi. Dengan beragamnya kanal, masyarakat dari berbagai latar belakang teknologi tetap dapat menikmati layanan. Strategi ini juga menjawab tantangan inklusivitas, terutama bagi kelompok masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi berbasis *smartphone*.

#### **b. Kemudahan Akses bagi Masyarakat dan Stakeholder**

Salah satu keunggulan *Samarinda Santer* adalah antarmuka pengguna yang sederhana dan intuitif, memungkinkan masyarakat dari berbagai usia dan tingkat pendidikan untuk mengakses layanan tanpa kesulitan. Tersedia pula menu panduan penggunaan dan layanan bantuan langsung (*live support*) bagi pengguna yang mengalami kendala. Untuk mendukung kemudahan akses, kantor kecamatan menyediakan fasilitas *help desk* pelayanan digital yang didampingi oleh petugas khusus. Selain itu, stakeholder seperti LSM, media, dan komunitas lokal juga diberikan akses khusus untuk menyebarkan informasi secara lebih luas. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini dirancang tidak hanya sebagai alat komunikasi satu arah, melainkan sebagai platform interaktif yang memperkuat partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

### **6. Capital**

#### **a. Perencanaan Pola Permodalan**

Implementasi teknologi digital dalam pemerintahan membutuhkan pembiayaan yang terencana. Pemkot Samarinda melalui Diskominfo telah mengalokasikan anggaran dalam APBD yang digunakan untuk pengembangan aplikasi, pelatihan SDM, penyediaan infrastruktur, dan biaya operasional aplikasi. Perencanaan anggaran dilakukan secara multi-tahun (*multi-year budgeting*) agar pengembangan dan pemeliharaan aplikasi dapat berlangsung secara berkelanjutan. Selain dana dari APBD, Diskominfo juga menjalin kemitraan dengan pihak swasta melalui skema CSR untuk pendanaan pelatihan digital di kecamatan. Pola permodalan yang matang memungkinkan aplikasi ini tetap berjalan stabil dan responsif terhadap perubahan kebutuhan pengguna.

#### **b. Pertimbangan Biaya Pemeliharaan dan Pengembangan**

Biaya operasional aplikasi meliputi pemeliharaan server, perbaikan bug, pengembangan fitur baru, serta evaluasi berkala atas kinerja aplikasi. Evaluasi dilakukan setiap triwulan untuk mengidentifikasi kendala teknis maupun masukan dari pengguna. Dalam jangka panjang, pemerintah juga mempertimbangkan kemungkinan penerapan model bisnis berkelanjutan, misalnya fitur layanan premium untuk badan usaha yang membutuhkan data statistik publik, dengan tetap menjaga prinsip keterbukaan informasi. Dengan perhitungan yang matang, aplikasi ini tidak hanya menjadi alat pelayanan digital, tetapi juga investasi jangka panjang untuk peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan di Samarinda.

### **3.2. Hambatan dalam pelaksanaan Implementasi Aplikasi Samarinda Santer**

Dalam pelaksanaan implementasi aplikasi *Samarinda Santer* sebagai media layanan informasi publik di Kota Samarinda, ditemukan beberapa hambatan teknis yang cukup signifikan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan platform distribusi aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara pada dimensi *citizen interface*, diketahui bahwa aplikasi ini saat ini hanya tersedia di Google Play Store, sehingga pengguna perangkat berbasis iOS seperti iPhone dan iPad belum dapat mengaksesnya. Keterbatasan ini membatasi jangkauan pengguna dan menghambat penyebaran aplikasi secara lebih merata di masyarakat. Dampaknya, efektivitas layanan informasi publik yang ditawarkan menjadi

kurang optimal karena tidak semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan mereka.

Selain itu, hambatan juga ditemukan pada aspek pengembangan konten. Berdasarkan wawancara pada dimensi *content development*, diketahui bahwa beberapa fitur layanan dalam aplikasi masih belum dapat digunakan secara maksimal karena aplikasi masih dalam tahap pengembangan dan penyempurnaan. Hal ini menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya merasakan manfaat dari layanan yang tersedia. Ketidaksiapan konten yang memadai dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi, serta menimbulkan persepsi bahwa layanan digital yang ditawarkan tidak dapat diandalkan. Apabila permasalahan ini tidak segera diatasi, maka potensi aplikasi sebagai solusi digital dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik akan sulit terealisasi secara maksimal.

Hambatan lainnya berkaitan dengan kesiapan dan literasi digital masyarakat. Hasil wawancara pada dimensi *citizen interface* menunjukkan bahwa masih banyak warga yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi, terutama dalam konteks pelayanan administrasi pemerintahan. Kelompok masyarakat usia lanjut dan mereka yang kurang familiar dengan perangkat digital cenderung masih bergantung pada metode konvensional. Rendahnya literasi digital ini diperburuk oleh masih minimnya sosialisasi dan promosi aplikasi Samarinda Santer. Informasi mengenai keberadaan dan manfaat aplikasi belum tersampaikan secara merata ke seluruh lapisan masyarakat, baik melalui media sosial, penyuluhan langsung, maupun kampanye publik. Akibatnya, tingkat adopsi aplikasi tetap rendah meskipun aplikasi telah tersedia, karena kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat akan fungsi dan keunggulan aplikasi tersebut.

### **3.3. Upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dalam mengatasi hambatan implementasi aplikasi Samarinda Santer**

Berdasarkan penelitian yang menggunakan Teori Enam Komponen Penting dalam Penerapan e-government menurut Indrajit (2005), implementasi aplikasi Samarinda Santer masih menghadapi berbagai kendala sehingga aplikasi belum berfungsi secara optimal. Untuk itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda mengambil langkah strategis agar aplikasi dapat berjalan lebih efisien dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Upaya awal yang dilakukan adalah mempercepat pengembangan aplikasi agar fitur-fitur yang ada dapat segera diakses secara optimal, mencegah potensi kembalinya masyarakat pada metode pelayanan konvensional yang kurang efektif.

Selain pengembangan aplikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika juga fokus meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lingkungan kerjanya dengan menyelenggarakan pelatihan baik dari internal maupun eksternal, serta melakukan rekrutmen pegawai yang sesuai dengan keahlian di bidang teknologi informasi. Pelatihan diisi oleh narasumber ahli dan komunitas pengembang aplikasi guna memudahkan pegawai dalam mengelola dan mengoperasikan aplikasi Samarinda Santer secara profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menyadari pentingnya peran masyarakat dalam keberhasilan aplikasi ini, Dinas Komunikasi dan Informatika memperkuat upaya sosialisasi dan edukasi digital melalui berbagai media, termasuk media sosial, kampanye digital, dan kerja sama dengan komunitas lokal. Meskipun sosialisasi sebelumnya masih terbatas, peningkatan kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi Samarinda Santer. Dengan dukungan

penuh pemerintah dan keterlibatan aktif masyarakat, transformasi digital pelayanan publik di Kota Samarinda dapat berjalan lebih efektif serta memberikan manfaat maksimal bagi seluruh warga.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Program Sami-Sami yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya bagi masyarakat yang tidak dapat mengakses layanan pada jam kerja reguler. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) yang menyatakan bahwa fleksibilitas waktu pelayanan publik menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah. Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Handayani dan Ramdhani (2019), disebutkan bahwa pendekatan pelayanan berbasis waktu alternatif, seperti pelayanan malam hari atau akhir pekan, sangat efektif dalam menjangkau kelompok masyarakat pekerja. Dalam konteks ini, temuan penelitian ini memperkuat pandangan bahwa inovasi pelayanan publik harus adaptif terhadap kebutuhan dan pola aktivitas masyarakat yang semakin beragam.

Namun, berbeda dengan hasil penelitian oleh Prasetyo (2021) yang menyimpulkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik lebih banyak dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan teknologi, penelitian ini justru menemukan bahwa faktor sosialisasi dan kedisiplinan masyarakat juga memegang peranan penting. Sosialisasi yang belum optimal serta rendahnya kedisiplinan warga dalam mematuhi jadwal antrean layanan malam menjadi hambatan dalam pelaksanaan Program Sami-Sami. Dengan demikian, meskipun kesiapan SDM dan infrastruktur penting, temuan ini menolak pandangan Prasetyo (2021) secara parsial karena adanya karakteristik objek penelitian yang berbeda, yaitu masyarakat Kabupaten Bekasi yang sangat heterogen dari segi sosial dan geografis.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini memperkuat hasil studi yang dilakukan oleh Lestari dan Wibowo (2022), yang menyatakan bahwa kolaborasi antara pemerintah daerah dan tokoh masyarakat setempat dapat meningkatkan efektivitas sosialisasi program publik. Dalam hal ini, Program Sami-Sami telah mulai menggandeng perangkat RT/RW dan forum musyawarah warga sebagai mitra dalam penyebarluasan informasi, meskipun belum sepenuhnya optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif dalam diseminasi informasi publik merupakan strategi yang relevan dan perlu diperluas.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penguatan literatur mengenai inovasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kabupaten/kota. Temuan ini tidak hanya membenarkan sebagian besar hasil penelitian sebelumnya, tetapi juga mengungkap aspek-aspek baru yang selama ini kurang diperhatikan, seperti pentingnya disiplin warga dalam mendukung keberhasilan inovasi layanan publik berbasis waktu alternatif. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan perspektif baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan program serupa di daerah lain dengan karakteristik sosial yang serupa.

### 3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Dalam proses penelitian implementasi aplikasi Samarinda Santer, selain analisis berdasarkan enam komponen e-government, terdapat beberapa temuan menarik yang berperan sebagai faktor penghambat dan pendukung keberhasilan aplikasi ini.

Pertama, faktor penghambat utama yang ditemukan adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat tertentu, khususnya kelompok usia lanjut dan warga di wilayah pinggiran kota. Hal ini menyebabkan akses dan pemanfaatan aplikasi menjadi terbatas, sehingga potensi aplikasi untuk meningkatkan transparansi informasi publik belum optimal. Kendala ini diperparah dengan keterbatasan jaringan internet di beberapa area yang belum terjangkau layanan broadband secara memadai. Oleh karena itu, meskipun aplikasi sudah tersedia, ketimpangan akses teknologi menjadi hambatan signifikan bagi pemerataan pelayanan informasi.

Kedua, faktor pendukung implementasi Samarinda Santer adalah komitmen kuat dari pemerintah kota dan Diskominfo dalam hal pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan sosialisasi aplikasi. Program pelatihan dan literasi digital yang rutin dilaksanakan kepada aparatur kelurahan dan masyarakat memberikan dampak positif dalam peningkatan penggunaan aplikasi. Selain itu, adanya kanal komunikasi dua arah dalam aplikasi memungkinkan masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara langsung, sehingga meningkatkan partisipasi publik.

Ketiga, temuan lain yang menarik adalah peran media sosial sebagai pelengkap aplikasi resmi. Banyak pengguna yang lebih aktif mengikuti informasi melalui akun resmi Diskominfo di platform seperti Instagram dan Facebook, yang kemudian diarahkan ke aplikasi Samarinda Santer untuk informasi lebih detail. Hal ini menunjukkan pentingnya integrasi lintas platform dalam strategi komunikasi pemerintahan digital agar dapat menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam.

Keempat, hambatan internal juga teridentifikasi, yaitu resistensi budaya kerja di beberapa SKPD yang kurang responsif terhadap permintaan informasi melalui aplikasi. Beberapa pegawai masih terbiasa dengan mekanisme manual atau tatap muka sehingga adaptasi terhadap sistem digital berjalan lambat. Oleh sebab itu, diperlukan perubahan budaya organisasi melalui pelatihan intensif dan insentif agar pegawai lebih proaktif dalam menggunakan aplikasi sebagai sarana pelayanan.

Kelima, faktor pendukung lainnya adalah keberadaan regulasi yang jelas dan dukungan anggaran yang memadai untuk pengembangan aplikasi. Meskipun dana masih terbatas, perencanaan anggaran yang terstruktur dan adanya payung hukum memudahkan koordinasi antarunit dalam pengelolaan aplikasi. Ini memberikan kepastian bagi pengelola untuk melakukan inovasi dan pemeliharaan sistem secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi Samarinda Santer sangat dipengaruhi oleh sinergi antara aspek teknologi, sumber daya manusia, regulasi, dan dukungan anggaran, serta budaya kerja yang adaptif. Mengatasi hambatan-hambatan tersebut menjadi kunci agar pelayanan informasi publik melalui aplikasi ini dapat berjalan efektif dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi aplikasi Samarinda Santer sebagai media layanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini belum dapat berjalan secara optimal dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. Rendahnya antusiasme masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini, ditunjukkan oleh jumlah pengguna yang masih sedikit dibandingkan dengan total penduduk, menjadi faktor utama kurang efektifnya aplikasi tersebut. Selain itu, keterbatasan fitur, kurangnya sosialisasi, dan rendahnya literasi digital masyarakat turut menghambat pemanfaatan aplikasi secara luas. Meskipun demikian, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda telah melakukan berbagai upaya, seperti sosialisasi dan pelatihan bagi pegawai, untuk meningkatkan kualitas layanan. Kesimpulan ini mengindikasikan perlunya strategi pengembangan dan promosi yang lebih intensif agar aplikasi Samarinda Santer dapat lebih efektif menjadi media layanan informasi publik bagi masyarakat Kota Samarinda.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, data yang diperoleh terutama berasal dari wawancara dan observasi yang terbatas pada pihak internal Dinas Komunikasi dan Informatika serta sejumlah pengguna aplikasi Samarinda Santer, sehingga pandangan dari masyarakat luas yang belum menggunakan aplikasi kurang terwakili secara komprehensif. Kedua, waktu penelitian yang terbatas menyebabkan pengamatan terhadap implementasi aplikasi ini belum mencakup periode penggunaan jangka panjang yang dapat memberikan gambaran lebih mendalam mengenai perubahan perilaku masyarakat. Selain itu, fokus penelitian yang hanya pada aspek implementasi layanan informasi publik melalui aplikasi Samarinda Santer belum mengeksplorasi faktor eksternal lain yang mungkin mempengaruhi efektivitas layanan digital ini secara menyeluruh.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Untuk penelitian di masa depan, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak responden dari berbagai lapisan masyarakat guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai penggunaan dan hambatan aplikasi Samarinda Santer. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi integrasi teknologi baru seperti kecerdasan buatan (AI) atau chatbot untuk meningkatkan interaksi dan respons layanan publik dalam aplikasi tersebut. Studi jangka panjang juga diperlukan untuk mengukur dampak berkelanjutan dari aplikasi ini terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan perubahan perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan digital di Kota Samarinda. Pendekatan komparatif dengan aplikasi layanan publik di daerah lain juga dapat menjadi fokus untuk menemukan praktik terbaik yang dapat diterapkan guna mengoptimalkan implementasi aplikasi Samarinda Santer.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung dan memberikan kontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga. Saya juga mengucapkan

terima kasih kepada semua informan yang telah meluangkan waktu dan berbagi pengetahuan serta pengalaman mereka, serta kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat. Tanpa bantuan dan dukungan dari semua pihak tersebut, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Rahmi, H., RL Teluma, A., & Purbathin Hadi, A. (2020). Studi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Implementasi Aplikasi LAPOR! *Tuturlogi*, 1(2). <https://doi.org/10.21776/ub.tuturlogi.2020.001.02.4>
- Chai, D., Gajah, U., Simarmata, E. M., & Laia, Y. (2019). APLIKASI PENYIMPANAN FILE ALTERNATIF BAGI PENGGUNA SMARTPHONE BERBASIS ANDROID. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA)*, 3(1). <https://doi.org/10.34012/jusikom.v3i1.555>
- Fitriani, A. (2023). KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.738>
- Indriasari, R., & Prakosa, A. N. (2023). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW DI KOTA DEPOK. 5(2), 45–53.
- Jainah, Z., IRFAN MAULANA, & Kurniawan, A. (2023). ANALISIS IMPLEMENTASI KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS II B GUNUNG SUGIH. *Maleo Law Journal*, 7(1). <https://doi.org/10.56338/mlj.v7i1.2730>
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1). <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Mufarrihah, D., Afifuddin, & Rahmawati, S. D. (2022). Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Melalui Aplikasi Among Warga Sebagai Layanan Publik Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. *Jurnal Respon Publik*, 16(9), 53–65.
- Poernamawatie, F., Kurniawan, P. A., Hermanto, S., Susipta, I. N., & Hertanto, R. H. (2023). Implementasi Transformasi Digital Layanan Keuangan Mahasiswa Pasca Pandemi Covid-19 di Universitas Negeri Malang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3). <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v4i3.1370>
- Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2020). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI KOTA TANGERANG MENJADI SMART CITY (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). *Responsive*, 2(3). <https://doi.org/10.24198/responsive.v2i3.26083>
- Ridoh, A., & Putra, Y. I. (2021). Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Dokumen Layanan Publik Berbasis Web Untuk Mempermudah Masyarakat Memperoleh Informasi Pada Pemerintah Kabupaten Bungo. *Jurnal Basicedu*, 5(5). <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i5.1525>
- Setyo Adjie Prabowo, Moch Rizky, & Moch Ali Mashuri. (2020). Implementasi E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(2). <https://doi.org/10.46799/jst.v1i2.19>

- Shafira, A., & Kurniaswi, A. (2021). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI KABUPATEN KULON PROGO. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1). <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>
- Shavilla, A., & Saifulloh, M. (2021). Aplikasi Mobile “DPR Now!” Dalam Pemenuhan Hak Atas Informasi Publik oleh DPR RI. *Jurnal Cyber PR*, 1(1). <https://doi.org/10.32509/cyberpr.v1i1.1630>
- Shilvia, S., & Bharata, R. W. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid-19 Di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(6). <https://doi.org/10.35931/aq.v16i6.1378>
- Sumaryanti, L., & Muchlis, D. (2023). IMPLEMENTASI TEKNOLOGI BERBASIS SMART KAMPUNG UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1). <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v4i1.2391>
- Wang, Z., Liu, Q., & Hou, B. (2023). How does government information service quality influence public environmental awareness? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), Article 177. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010177>
- Fernandes, A. A. R., & Fresly, J. (2017). Modeling of role of public leader, open government information and public service performance in Indonesia. *Journal of Management Development*, 36(9), 1166–1176. <https://doi.org/10.1108/JMD-12-2016-0322>
- Stamoulis, D., Gouscos, D., Georgiadis, P., & Martakos, D. (2001). Revisiting public information management for effective e-government services. *Information Management & Computer Security*, 9(4), 146–153. <https://doi.org/10.1108/09685220110400327>
- Sutiyo, S. (2025). The struggle for land by indigenous groups: From conflict to cooperation in Kasepuhan Ciptagelar, Indonesia. *Community Development Journal*, 60(2), 304–322.
- Alma'arif, A., Maksum, I. R., & Lutfi, A. (2025). In decentralization we trust: 24 years of research on the decentralization governance and the future of the research agenda. *Corporate Law and Governance Review*, 7(2), 8–20.
- Zein, M. H. M., Muhtarom, M., Mulyadi, M., & Septiani, S. (2024). Examining the role of local government's financial performance and capital expenditure in increasing economic growth in Banten Province, Indonesia (2018–2022). *Journal of Risk and Financial Management*, 17(10), Article 456.