

FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PENGGUNAAN DAN PEMANFAATAN APLIKASI MAL PELAYANAN PUBLIK OLEH MASYARAKAT DI DPMPTSP KOTA SAMARINDA

Muhammad Reza Adha, Bambang Irawan, Dini Zulfiani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 1, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Faktor Penghambat dalam Penggunaan dan Pemanfaatan Aplikasi Mal Pelayanan Publik oleh Masyarakat di DPMPTSP Kota Samarinda.

Pengarang : Muhammad Reza Adha

NIM : 1702015018

Program Studi : Administrasi Publik

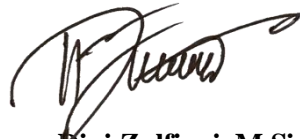
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 27 Januari 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Bambang Irawan, S.Sos., M.Si.
NIP 19760216 200501 1 002

Dini Zulfiani, M.Si.
NIP 19781019 200604 2 003

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 12	
Nomor : 1	
Tahun : 2024	
Halaman : 172-181	

FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PENGGUNAAN DAN PEMANFAATAN APLIKASI MAL PELAYANAN PUBLIK OLEH MASYARAKAT DI DPMPTSP KOTA SAMARINDA

Muhammad Reza Adha ¹, Bambang Irawan ², Dini Zulfiani ³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dalam penggunaan dan pemanfaatan aplikasi Mal Pelayanan Publik oleh masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Key informan pada penelitian ini adalah analis kebijakan koordinasi sistem informasi DPMPTSP Kota Samarinda. Informan lainnya melibatkan pengelola teknologi informasi DPMPTSP Kota Samarinda, sub-substansi ekosistem TIK Diskominfo Kota Samarinda, dan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen-dokumen. Analisis data menggunakan teknik analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam penggunaan dan pemanfaatan aplikasi Mal Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Samarinda berasal dari faktor internal. Masalah pada aplikasi Mal Pelayanan Publik yang belum diupdate dan diperbaiki secara berkala menyebabkan kesenjangan digital di kalangan masyarakat saat menggunakannya. Selain itu, kurang efektifnya sosialisasi aplikasi Mal Pelayanan Publik berkontribusi pada perbedaan distribusi informasi di masyarakat mengenai layanan online di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda. Adapun faktor eksternal yaitu ada pada masyarakat yang masih memilih untuk tetap melakukan pelayanan secara offline dan tidak memanfaatkan pelayanan online.

Kata Kunci : *Kesenjangan Digital, E-Government, Aplikasi Mal Pelayanan Publik*

Pendahuluan

Era globalisasi merupakan hal yang terjadi dimasa-masa sekarang, globalisasi terjadi disemua negara didunia secara langsung maupun tidak langsung. Pada masa sekarang ini publik atau masyarakat yang semakin sibuk mengharapkan terjadinya sebuah interaksi yang dapat bekerja secara efektif dan efisien antar sesama masyarakat agar bisa mempersingkat waktu dibandingkan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rezaadha99@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

dengan yang ada sebelumnya. Masyarakat menuntut pemerintah melakukan sebuah inovasi pada pelayanan bersifat daring atau pelayanan yang dilakukan secara online dengan memanfaatkan perkembangan berbagai macam teknologi agar lebih memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam melakukan urusan-urusan terkait dengan pemerintahan. *E-Government* menurut *World Bank* dalam Habibullah (2010) adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju *good government*. Kemudian *E-Government* merupakan suatu terobosan yang dilakukan oleh pemerintah untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang di berikan oleh masyarakat agar terciptanya penyelenggaraan pemerintah yang bersifat transparansi dan lebih bisa memudahkan masyarakat. Irawan (2013). Berlandaskan dari keadaan masyarakat tersebut, penggunaan teknologi informasi yang mumpuni adalah salah satu pemecahan permasalahan yang tepat dalam memberikan pelayanan secara efisien.

Aplikasi Mal Pelayanan yang telah dirilis sejak Januari 2019 dapat di download pada *playstore* dan digunakan pada *smartphone*, aplikasi ini memungkinkan masyarakat dalam mengambil nomor antrian sesuai dengan pelayanan yang di inginkan dan masyarakat dapat memantau antrian secara *real time* sehingga masyarakat dapat mengetahui pukul berapa mereka akan mengunjungi mal pelayanan publik. Aplikasi ini di ciptakan dengan harapan dapat meningkatkan mutu pelayanan yang di berikan pemerintah kepada masyarakat sehingga tidak harus datang ke mal pelayanan publik untuk mengambil nomor antrian dan menunggu lama di tempat pelayanan. Selain itu aplikasi ini juga memberikan memberikan manfaat kepada masyarakat dalam hal fleksibilitas waktu. Namun, pemakaian atau pemanfaatan aplikasi Mal Pelayanan Publik Samarinda dapat dikatakan sangat minim walaupun aplikasi Mal Pelayanan Publik sudah tersedia sejak awal tahun 2019. Daripada itu dalam artikel APJII (2020) bahwa masyarakat pengguna internet di Kalimantan Timur pada tahun 2019-2020 dapat terbilang tinggi yakni sebesar 2.855.943. kemudian tingkat persentase pengguna internet di Kota Samarinda tahun 2019-2020 itu sendiri yakni sebesar 76,7.

Berdasarkan pada data yang telah dipaparkan diatas tingkat masyarakat pengguna internet di Kalimantan Timur khususnya di Kota Samarinda dapat dikatakan tinggi, namun pada kenyataannya sebagian besar masyarakat lebih memilih untuk mengurus suatu hal secara *offline* artinya masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke tempat pelayanan ketimbang menggunakan aplikasi Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan data yang dapat dilihat pada *google playstore* perbedaan angka pengguna aplikasi Mal Pelayanan Publik di Samarinda masih minim yaitu sekitar 1000 kali di unduh dibandingkan dengan aplikasi Mal Pelayanan Publik yang ada di kota Bogor yakni sekitar 10 ribu kali di unduh,

kemudian aplikasi Mal Pelayanan Publik dikota Sidoarjo yang dirilis tahun 2019 juga menyentuh angka 10 ribu kali di unduh.

Hal yang mungkin dapat menyebabkan terjadinya penurunan tersebut adalah masyarakat yang masih kurang mengetahui kehadiran aplikasi tersebut atau masyarakat menganggap aplikasi tersebut kurang memudahkan atau bisa jadi membingungkan dalam menggunakannya.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 disebutkan pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Moenir (2015), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Jadi berdasarkan pengertian undang-undang dan ahli, pelayanan publik merupakan langkah-langkah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan negara. Negara didirikan dengan peran publik (masyarakat) yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Para birokrat atau pemerintah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan berkualitas dan prosedur yang efektif agar masyarakat merasa puas., pada perkara ini negara didirikan dengan peran publik (masyarakat) yang mempunyai tujuan untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Pada intinya para birokrat (pemerintah) harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan-pelayanan yang berkualitas agar masyarakat merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh pemerintah dengan prosedur-prosedur yang efektif agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Harus dipahami kebutuhan ini bukanlah kebutuhan individu masyarakat, tetapi kebutuhan masyarakat dalam hidup berbangsa dan bernegara.

E-Government

E-government didefinisikan sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tujuan *e-government* adalah meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah (Napitipulu, 2020). Menurut Indrajit (2006), *e-government* merupakan mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan, melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk memperbaiki mutu pelayanan.

Hassna dan Ahmad dalam Napitipulu (2020) menyatakan bahwa *e-government* merupakan cara pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi secara inovatif melalui aplikasi berbasis *web*. Hal ini bertujuan

menyediakan akses yang lebih baik terhadap layanan dan informasi bagi warga dan bisnis, meningkatkan kualitas layanan, dan memberikan kesempatan partisipasi dalam proses demokrasi.

Rianto (2012) menjelaskan bahwa *e-government* adalah aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Dari beberapa definisi, dapat disimpulkan bahwa *e-government* adalah pengaplikasian TIK dengan memanfaatkan internet dan *world wide web* secara inovatif untuk memberikan pelayanan publik yang lebih mudah, fleksibel, dan optimal. Penggunaan *e-government* diharapkan dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kombinasi orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur, dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses transaksi rutin, memberi sinyal kepada manajemen, dan menyediakan dasar untuk pengambilan keputusan (Nash dan Roberts dalam Fauzi, 2017). Selanjutnya Menurut Moenek dkk. (2020) sistem informasi secara sederhana yaitu sebagai suatu himpunan atau kumpulan dari kelompok orang-orang yang bekerja, prosedur dan sumber daya peralatan yang mengumpulkan data dan mengolahnya menjadi informasi, merawat dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. sistem informasi pelayanan publik menurut Moenek (2020) adalah sistem informasi pelayanan publik adalah layanan publik satu pintu berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, dan akuntabel.

Kesenjangan Digital

Penyebutan kata kesenjangan digital atau dalam bahasa Inggrisnya *digital divide* yang di kemukakan oleh Dewan adalah ketidakmampuan individu dalam merasakan manfaat dari teknologi informasi karena kurangnya akses serta kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi (Dewan & Riggins, 2005). Sedangkan menurut Castells (2002) berpendapat bahwa kesenjangan digital sebagai ketidaksamaan akses terhadap internet karena akses terhadap internet merupakan syarat untuk menghilangkan ketidaksamaan di masyarakat (*inequality in society*). Selanjutnya adalah definisi menurut Lee dalam Irawan et al. (2020) kesenjangan digital adalah ketidakmauan/ketidakmampuan masyarakat untuk mengakses serta mengoperasionalkan instrumen *e-government* resmi yang disediakan oleh pemerintah.

Dari beberapa definisi tentang kesenjangan digital yang telah dipaparkan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kesenjangan digital adalah ketidakmampuan ataupun ketidaksamaan akses serta mengoperasionalkan dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi oleh individu yang menyebabkan terjadinya kesenjangan digital.

Terdapat tiga aspek utama yang saling berhubungan dan merupakan fokus yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut menurut Camacho (2005):

1. Akses dan Infrastruktur (*access and infrastructure*), yang merujuk pada perbedaan kemampuan individu dalam perolehan akses dan infrastruktur TIK yang menyebabkan perbedaan distribusi informasi.
2. Kemampuan, yang mengacu pada perbedaan kemampuan individu dalam memanfaatkan atau menggunakan akses dan infrastruktur yang telah diperoleh.
3. Isi informasi, yang mencakup perbedaan dalam upaya pencapaian kemampuan TIK yang dibutuhkan untuk dapat memanfaatkan akses dan infrastruktur TIK, serta perbedaan dalam memanfaatkan informasi yang tersedia setelah individu dapat mengakses dan menggunakan teknologi tersebut sesuai dengan kebutuhannya.

Definisi Kosepsional

Faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi mal pelayanan publik oleh masyarakat adalah hal-hal yang menghambat dalam penggunaan dan pemanfaatan aplikasi berbasis *android* yang diakses menggunakan *smartphone* sebagai sarana utamanya dalam penyelenggaraan pelayanan online yang diberikan dari Mal Pelayanan Publik kepada masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian mengacu pada Camacho (2005) yaitu Akses dan Infrastruktur, Kemampuan, Isi Informasi. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Dimana data primer diperoleh secara langsung dengan melakukan wawancara kepada subjek penelitian antaralain sebagai *key informan* adalah Analis Kebijakan Koordinator Sistem Informasi DPMTSP Kota Samarinda, kemudian sebagai *informan* adalah Pengelola Teknik Informasi DPMTSP Kota Samarinda, Kepala Sub-Koordinator Sub-substansi Ekosistem TIK Diskominfo Kota Samarinda dan masyarakat pengunjung Mal Pelayanan Publik. Kemudian data sekunder diperoleh berupa data yang tertulis yaitu data yang bersumber dari laporan, arsip dan dokumen namun data tersebut masih berkenaan dengan penelitian yang akan menunjang pengumpulan data penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai adalah pengamatan (*observasi*), wawancara (*interview*), dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian adalah menggunakan teknik analisis kualitatif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu (1) Kondensasi Data, (2) Penyajian Data, dan (3) penarikan Kesimpulan/Verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian berikut akan memuat penjelasan hasil temuan penelitian beserta pembahasan yang akan terbagi menjadi 2 bagian yaitu, pada bagian yang

pertama akan menjelaskan gambaran tentang aplikasi Mal Pelayanan Publik dan yang kedua akan menjelaskan tentang faktor penghambat dalam penggunaan dan pemanfaatan aplikasi Mal Pelayanan Publik yaitu dari faktor internal dan faktor eksternal.

Aplikasi Mal Pelayanan Publik

Aplikasi Mal Pelayanan Publik merupakan aplikasi berbasis *android* yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Samarinda kepada masyarakat untuk dapat memudahkan masyarakat dalam mengantri pada pelayanan yang terdapat di mal pelayanan publik secara *real time*, aplikasi ini juga bertujuan untuk mengumpulkan *feedback* dari masyarakat sebagai bahan untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang ada di mal pelayanan publik Kota Samarinda. Menurut salah satu pegawai DPMPPTSP bagian Sistem Informasi dan Pengolahan Data aplikasi ini mulai beroperasi dari bulan Januari 2019 lalu. Dengan adanya inovasi ini masyarakat dapat mengakses aplikasi tersebut dimanapun untuk dapat mengambil antrian agar tidak perlu lagi mengantri di mal pelayanan publik. Terdapat beberapa menu yang ada pada aplikasi Mal Pelayanan Publik setelah pengguna mengunduhnya dari *Google Playstore* yaitu yang pertama adalah menu *login* yang berisi kolom untuk memasukkan nomor KTP dan *Password* untuk bisa mengakses aplikasi tersebut dan apabila belum mempunyai akun bisa memilih menu “Buat Akun Baru”, kemudian menu yang menampilkan berbagai macam antrian suatu pelayanan sesuai yang diinginkan, selanjutnya menu “riwayat” yang akan menampilkan antrian apa saja yang pernah digunakan, kemudian menu “petunjuk” yang berisi informasi tentang tata cara menggunakan aplikasi Mal Pelayanan Publik, dan yang terakhir ada menu “Profil Saya” yang berisi informasi-informasi tentang pengguna aplikasi tersebut.

Gambar 1. Tampilan Aplikasi Mal Pelayanan Publik



Sumber: Instagram @mpp_samarinda

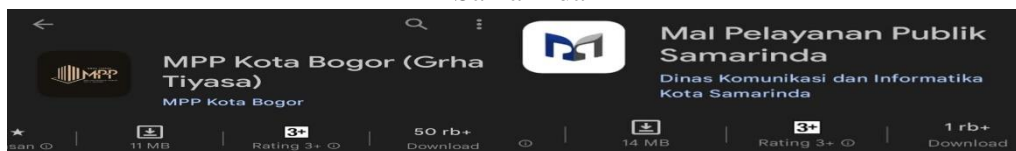
Faktor Penghambat Pemanfaatan dan Penggunaan Aplikasi Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan pada hasil penelitian yang ditemukan bahwa terdapat dua faktor penghambat yakni, faktor internal dan faktor eksternal. Dimana faktor internal ini berasal dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sebagai penyedia aplikasi Mal Pelayanan Publik dan faktor eksternal berasal dari masyarakat.

Sejak diluncurkannya aplikasi mal pelayanan publik sejak 2019, pengguna aplikasinya masih terbilang sedikit dapat dilihat pada *playstore* bahwa aplikasi mal pelayanan publik hanya mendapat 1.000x download untuk pengguna android,

jika dibandingkan dengan aplikasi mal pelayanan publik Kota Bogor mendapat 50.000 lebih download.

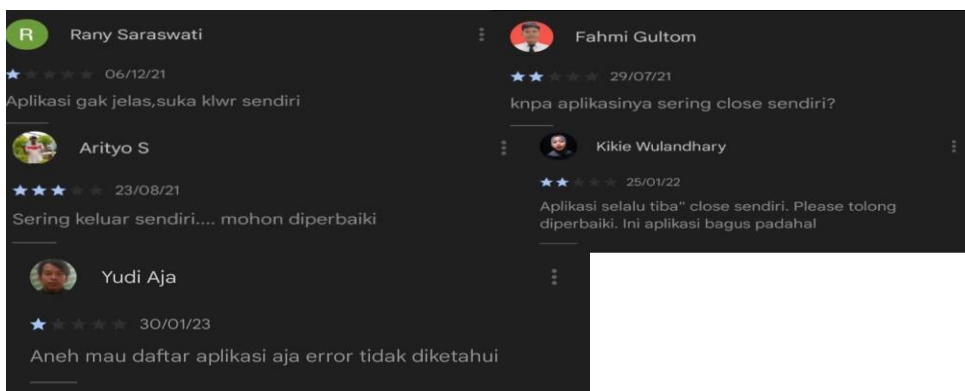
Gambar 2. Perbandingan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Kota Bogor dan Samarinda



Sumber : *Google Playstore*

Faktor internal yang pertama berdasarkan hasil penelitian yang didapat bahwa pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yang menyatakan telah membuat dan merancang aplikasi Mal Pelayanan Publik dengan sebaik mungkin agar masyarakat dapat mengoperasikannya dengan mudah tanpa adanya kendala yang akan di hadapi dan dari masyarakat yang berkunjung ke Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda itu sendiri beberapa ada yang beranggapan bahwa aplikasi ini mudah dalam pengoperasiannya dan merasa terbantu dengan adanya aplikasi tersebut sehingga tidak harus berlama-lama antri di Mal Pelayanan Publik. Namun ada juga beberapa masyarakat yang mengalami kendala dalam pengoperasian aplikasi Mal Pelayanan Publik, berdasarkan pada review aplikasi yang dapat kita lihat di *google playstore* kendala tersebut berupa aplikasi yang sering terkeluar sendiri atau disebut dengan “*force close*”. Berdasarkan pada hasil wawancara penyebab terjadinya “*force close*” itu menurut pihak DPMPTSP Kota Samarinda dan Diskominfo Kota Samarinda adalah bisa terjadi karena 2 hal yakni perangkat untuk menjalankan aplikasi seperti *smartphone* yang digunakan oleh masyarakat itu sendiri yang sudah tidak mendukung kemudian yang kedua terjadi karena belum ada pembaruan atau *update* pada aplikasinya sehingga *bug* atau masalah pada aplikasi tersebut belum di perbaiki, akan tetapi pembaruan tersebut belum kunjung dilakukan sehingga menyebabkan adanya perbedaan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mal Pelayanan Publik.

Gambar 3 Review Aplikasi Mal Pelayanan Publik



Sumber : *Google Playstore*

Faktor internal yang kedua adalah kurangnya promosi dan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda tentang keberadaan aplikasi tersebut sehingga masyarakat masih banyak yang tidak tahu bahwa ada aplikasi tersebut bahkan di dalam Mal pelayanan Publik itu sendiri tidak ada *banner* atau *leaflet* yang memuat informasi seputar aplikasi tersebut. Upaya dalam sosialisasi dan promosi tentang keberadaan aplikasi Mal Pelayanan Publik ini sebenarnya telah dilakukan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yaitu melakukan promosi pada sosial media seperti *instagram* namun hanya di unggah melalui akun sosial media pribadi milik Mal Pelayanan Publik saja dan pengikut akun Mal Pelayanan Publik itu sendiri masih sedikit sehingga sosialisasi atau promosi tersebut belum tersebar secara luas dan efektif ke masyarakat. Berbeda halnya dengan contoh upaya yang dilakukan oleh Polresta Kota Samarinda dalam hal promosi dan sosialisasi dengan bekerjasama dengan akun-akun resmi seputar Kota Samarinda seperti akun *instagram* @samarindaetam, @hallosamarinda, dan lain sebagainya yang memiliki pengikut yang lebih banyak sehingga informasi dapat lebih efektif dan lebih tersampaikan secara luas ke masyarakat.

Setelah mengetahui faktor internal adapun faktor eksternal dalam penggunaan dan pemanfaatan aplikasi Mal Pelayanan Publik yaitu dari masyarakatnya yang sudah terbiasa untuk melakukan pelayanan secara *offline* dengan memilih untuk datang langsung secara tatap muka dan tidak memanfaatkan pelayanan secara *online* yang tersedia untuk dapat mempermudah proses pelayanan tersebut. Kemudian ada masyarakat yang berpendapat bahwa aplikasi yang dikeluarkan oleh pemerintah tidak bisa diandalkan karena sering didapati kesulitan dan hambatan ketika menggunakan aplikasi tersebut.

Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor penghambat penggunaan dan pemanfaatan aplikasi Mal Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Samarinda melibatkan dua aspek utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

1. Faktor internal pertama berkaitan dengan kendala teknis, di mana aplikasi Mal Pelayanan Publik dirancang untuk memberikan kemudahan pengoperasian. Meskipun sebagian masyarakat menilai aplikasi ini mudah digunakan, masih terdapat masalah seperti "*forced close*" yang disebabkan oleh kurangnya pembaruan atau *update* aplikasi. Hal ini menimbulkan perbedaan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi tersebut.
2. Faktor internal kedua adalah kurangnya sosialisasi dan promosi dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Ketidadaannya promosi melalui media sosial atau materi promosi di tempat pelayanan menciptakan kesenjangan pengetahuan di kalangan masyarakat, di

mana sebagian mengetahui dan menggunakan aplikasi, sementara sebagian lainnya tidak mengetahui keberadaan aplikasi mal pelayanan publik.

3. Faktor eksternal melibatkan preferensi masyarakat yang lebih memilih layanan offline, merasa bahwa aplikasi yang diberikan oleh pemerintah tidak dapat diandalkan, atau menimbulkan masalah baru. Hal ini menciptakan ketidaksetujuan masyarakat terhadap layanan online yang telah disediakan.

Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya tentang penelitian ini, maka adapun beberapa saran dari penulis sebagai berikut:

1. Dari permasalahan banyaknya masyarakat yang mengeluhkan tentang aplikasi yang sering terkeluar sendiri atau “*force closed*” penulis menyarankan untuk melakukan pembaruan atau *update* dengan cepat untuk aplikasi Mal Pelayanan Publik apabila ada keluhan dari masyarakat yang terkendala dalam mengoperasikannya, agar aplikasi itu sendiri mendapat respon positif dari masyarakat. Kemudian dapat diketahui bahwa aplikasi ini belum diluncurkan untuk versi *IOS* penulis juga menyarankan untuk merilis aplikasi tersebut di *smartphone* yang berbasis *ios* agar cakupan dalam memanfaatkan aplikasi ini semakin luas di masyarakat.
2. Adapun masalah yang kedua adalah masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya aplikasi Mal Pelayanan Publik, untuk itu penulis menyarankan untuk mensosialisasikan dan mempromosikan aplikasi Mal Pelayanan Publik seperti promosi melalui *instagram* dengan bekerjasama dengan akun resmi seputar info Kota Samarinda seperti *samarindaetam*, *hallosamarinda*, *kabarsamarinda_official* dan lainnya yang memiliki pengikut banyak sehingga info seputar aplikasi tersebut tersebar luas di masyarakat. Selain melakukan promosi di sosial median disarankan juga melakukan promosi *offline* seperti membuat *banner* atau *leaflet* maupun spanduk yang berisikan informasi seputar layanan online yang ditempatkan di setiap lantai Mal Pelayanan Publik ataupun di *lift* agar masyarakat bisa mengetahuinya. Dari promosi tersebut juga membuka peluang untuk masyarakat untuk memanfaatkan layanan online.

Daftar Pustaka

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. In *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*. <https://apjii.or.id/>
- Castells, M. (2002). *The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business, and Society*. New York: Oxford University Press.
- Camacho, K. (2005). Digital Divide, Multicultural Perspectives on Information Societies. *Palabras En Juego: Enfoques Multiculturales Sobre Las Sociedades de La Información*, 61–71. <https://www.analfatecnicos.net/archivos/96.LaBrechaDigital-PalabrasEnJuego-KemlyCamacho.pdf>

- Dewan, S., & Riggins, F. (2005). The Digital Divide: Current and Future Research Directions. *Journal of the Association for Information Systems*, 6(12), 298–337. <https://aisel.aisnet.org/jais/vol6/iss12/13/>
- Fauzi, R. A. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi (Berbasis Akuntansi)*. Yogyakarta: Penerbit:Depublish.
- Indrajit, R. Ek. (2006). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Irawan, B., Nizar, M., Akbar, P., & Hafidz, A. (2020). Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Samarinda. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(2), 135–145. <https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/view/773>
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Moenek, R. dkk. (2020). *Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIP)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (Edition 3). California: Sage Publications. Miles, M. B.,
- Napitupulu, D. dkk. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi, dan Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rianto, B. dkk. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara.