

**INOVASI SAMARINDA SANTER (SATU APLIKASI
TERINTEGRASI) OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA SAMARINDA**

Azis Wijaya, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 2, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Inovasi Samarinda Santer (Satu Aplikasi Terintegrasi) Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda.

Pengarang : Azis Wijaya

NIM : 1902016049

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, 18 Januari 2024

Pembimbing,



Dr. Enos Paselle, M. AP
NIP. 19740524 200501 1 002

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	: 2	
Tahun	: 2024	
Halaman	: 430-440	

INOVASI SAMARINDA SANTER (SATU APLIKASI TERINTEGRASI) OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SAMARINDA

Azis Wijaya ¹, Enos Paselle ²

Abstrak

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan regulasi terkait implementasi E-Government di tingkat nasional melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi pengembangan E-Government. Regulasi ini dihasilkan sebagai respons terhadap sejumlah manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan E-Government. Sebagai bagian dari upaya tersebut, Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, khususnya Samarinda, memperkenalkan aplikasi Samarinda Santer atau Satu Aplikasi Terintegrasi. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis inovasi samarinda santer bagi masyarakat samarinda serta mengidentifikasi faktor penghambatnya. Fokus penelitian ini adalah inovasi samarinda santer dan faktor-faktor yang menghambatnya serta menggunakan data primer yang dikumpulkan secara langsung melalui wawancara. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi, dan menggunakan teknik analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Samarinda Santer belum optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya keterlibatan semua Organisasi Perangkat Daerah dalam kolaborasi dengan aplikasi ini dan kurangnya kesadaran masyarakat akan keberadaan Samarinda Santer. Meskipun inovasi aplikasi Kota Samarinda telah banyak digunakan oleh warga untuk meningkatkan kualitas layanan publik, penerapannya masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci : *aplikasi samarinda santer, e-government, inovasi pelayanan publik*

Pendahuluan

Kemajuan teknologi meningkatkan kecerdasan dan pengetahuan masyarakat, membuat mereka "menuntut lebih banyak" dari layanan publik yang mereka gunakan atau terima. Selain itu, karena perubahan terjadi begitu cepat dan sering akhir-akhir ini, layanan yang dulunya merupakan kebanggaan industri sekarang dapat dianggap ketinggalan zaman. Banyak aspek kehidupan dan pemberian layanan telah berubah karena teknologi.

Melalui penerapan *E-Government*, layanan pemerintah konvensional yang kaku dan kurang efisien dapat digantikan oleh layanan yang lebih fleksibel dan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: aziswijaya1@gmail.com

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

berorientasi pada kepuasan pengguna. Untuk meningkatkan efektivitas layanan publik, pemerintahan elektronik memungkinkan adopsi layanan tanpa tatap muka. Upaya pemerintah dalam membangun administrasi *E-Government* dan mengadaptasinya untuk mendukung kolaborasi membentuk konsep *E-Government* itu sendiri. Organisasi pemerintah perlu mengatasi tantangan sistem pelayanan publik yang bersih dan transparan untuk menjalankan fungsi mereka. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan peraturan terkait implementasi e-government nasional melalui Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government* sebagai respons terhadap manfaat yang diperoleh dari penerapan *E-Government*. Sebagai hasilnya, setiap tingkat pemerintahan, baik nasional maupun daerah, kini berkompetisi untuk mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam struktur mereka.

Provinsi Kalimantan Timur, khususnya Samarinda, adalah salah satu contoh pemerintahan yang berusaha meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat. Pemerintah kota Samarinda menciptakan Aplikasi Samarinda Santer atau Satu Aplikasi Terintegrasi, yang secara luas menyediakan semua layanan bagi warga Samarinda. Aplikasi ini resmi diluncurkan pada acara pembukaan festival Samarinda di Gelanggang Olah Raga (GOR) Segiri pada tanggal 10 Maret 2023. Samarinda Santer merupakan bagian dari konsep Samarinda *Smart City*, yang melibatkan tenaga ahli profesional untuk meningkatkan sistem pelayanan publik secara berkelanjutan. Awalnya disebut sebagai Samarinda Terintegrasi, konsep ini diadopsi menjadi satu aplikasi terintegrasi yang disebut Santer. Secara harfiah, "santer" memiliki makna cepat, hebat, keras, dan nyaring, mencerminkan harapan untuk membuat Samarinda menjadi kota peradaban yang terdengar luas di seluruh Indonesia dan dunia. Samarinda Santer menjadi bagian dari visi Samarinda untuk menciptakan *smart city* yang efisien dan efektif, mengubah Kota Samarinda menjadi pusat peradaban yang tidak hanya cerdas, tetapi juga lebih baik.

Samarinda Santer juga telah meningkatkan layanan publik yang sudah berjalan yaitu reaksi cepat 112, dimana sebelumnya layanan ini hanya bisa diakses melalui telepon bebas pulsa namun sulit untuk ditindak lanjuti, namun dengan hadirnya Samarinda Santer, Kominfo dapat melihat dimana jalurnya, Dalam hal pelaporan tracking di Samarinda Santer dibagi menjadi dua, yaitu *emergency* dan *non emergency*, seperti melaporkan kecelakaan atau membutuhkan ambulans, bagian *non emergency* seperti melaporkan jalan berlubang, hal ini dengan mudah bisa dilaporkan dari aplikasi Samarinda Santer dan bisa langsung dilihat oleh Walikota Samarinda. Selain itu, untuk pelaporan, aplikasi Samarinda Santer banyak menyediakan fasilitas CCTV online yang siaga 24 jam di seluruh kota Samarinda.

Dari hasil pengamatan dan observasi penulis terhadap aplikasi Samarinda Santer di Diskominfo, penulis menemukan permasalahan dalam implementasi inovasi Samarinda Santer yaitu, pengguna yang mengunduh aplikasi Samarinda

Santer sebanyak 5 ribu pengguna dari total jumlah penduduk kota Samarinda sebanyak 834.824 jiwa, hanya 0,59% dari total jumlah penduduk di tahun 2023. Hal ini membuktikan masih minimnya partisipasi masyarakat kota Samarinda dalam menggunakan aplikasi Samarinda Santer. Selain itu, terdapat juga pengguna bintang 1 untuk aplikasi Samarinda Santer di *Playstore* dan terdapat juga komentar yang berisi kritikan terhadap aplikasi Samarinda Santer, hal ini dapat mengindikasikan ketidakpuasan masyarakat terhadap aplikasi Samarinda Santer.

Kerangka Dasar Teori

E-Government

E-government merupakan perkembangan terkini dalam meningkatkan layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan demikian, hal ini menghasilkan peningkatan dalam pelayanan publik yang lebih terbuka, bertanggung jawab, efektif, dan efisien. Menurut definisi yang diberikan oleh Indrajit (2002), *E-government* dapat diartikan sebagai suatu metode komunikasi baru antara negara, masyarakat, dan pihak-pihak terkait lainnya. Metode ini menggunakan teknologi informasi, khususnya internet, untuk memberikan layanan yang lebih baik.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai tindakan yang didanai oleh pemerintah, bermanfaat bagi sekelompok besar individu, dan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak secara langsung terkait dengan produksi barang fisik. Menurut Pasalong (2014), definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ini merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Santosa (2009:57) menjelaskan pelayanan publik sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah dan swasta kepada masyarakat tanpa dikenakan biaya, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Inovasi Sektor Publik

Inovasi dapat diartikan sebagai "proses" atau "hasil" yang melibatkan perolehan, eksploitasi, dan mobilisasi informasi, keterampilan (termasuk kemampuan teknologi), serta pengalaman. Tujuannya adalah menciptakan atau meningkatkan barang, proses, dan/atau layanan yang memberikan nilai yang lebih bermakna. Menurut Rosenfeld, sebagaimana dikutip oleh Sutarno (2012:132), penting untuk melakukan pembaruan atau peningkatan pada produk, metode, atau layanan agar inovasi organisasi dapat terjadi. Inovasi organisasi memungkinkan individu menerapkan pengetahuan mereka sendiri secara orisinal dan kreatif untuk mengatasi tantangan organisasi. Seluruh jenis organisasi, termasuk bisnis, fasilitas kesehatan, lembaga akademik, dan lembaga pemerintah, memiliki potensi

untuk melakukan inovasi. Dalam konteks inovasi, nilai, pengetahuan, dan pembelajaran menjadi komponen yang sangat penting.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional pada penelitian ini adalah penciptaan produk layanan aplikasi baru bernama aplikasi Samarinda Santer dengan melihat karakteristik keunggulan relatif, kesesuaian, kermitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat samarinda yang di lakukan oleh Diskominfo kota samarinda.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang memiliki tujuan untuk menggambarkan dan memberikan penjelasan secara sistematis terhadap fenomena dan fakta untuk objek yang diteliti, serta menganalisis inovasi Samarinda Santer dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Samarinda yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Behubungan dengan penelitian yang dilakukan, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Inovasi Samarinda Santer dan faktor-faktor yang menghambat inovasi Samarinda Santer.

Data primer akan dikumpulkan secara langsung melalui wawancara dengan *key informan* dan informan, mengikuti panduan wawancara penelitian. Kelompok informan terdiri dari Sekretaris Diskominfo Kota Samarinda, Pranata Komputer Ahli Muda (Penyetaraan) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, Programmer atau Admin di Diskominfo Kota Samarinda, serta masyarakat Kota Samarinda yang menggunakan Aplikasi Samarinda Santer dan yang tidak menggunakannya. Sementara itu, data sekunder akan diperoleh melalui literatur serta sumber data lain seperti dokumen arsip, laporan, bahan bacaan, dan hasil penelusuran internet yang relevan dengan isu yang sedang diteliti.

Metode pengumpulan data memiliki peran strategis dalam melakukan penelitian, mengingat tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu Penelitian Kepustakaan (*Library Rresearch*) dan Penelitian Lapangan (*Field Research*) yang meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Kemudian metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah teknik model interaktif.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Inovasi Aplikasi Samarinda Santer Untuk Masyarakat Samarinda Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Samarinda Oleh Diskominfo Kota Samarinda

Inovasi aplikasi tersedia secara luas untuk menghadirkan nilai baru dan hadir sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi memiliki

karakteristik dasar sebagai sesuatu yang baru. Hal ini menjadi ciri utama dalam menjelaskan bahwa inovasi dapat menjawab kebutuhan atau dapat menyelesaikan masalah dengan menggunakan cara-cara lama sebelum adanya inovasi (Hutagalung 2018:25).

Inovasi Samarinda Santer, menurut hasil wawancara dengan beberapa pihak Diskominfo dan sistem yang dikembangkan serta dengan melihat proses implementasi Samarinda Santer, dapat dikatakan bahwa inovasi Samarinda Santer merupakan inovasi yang membawa perubahan dalam bentuk produk dan layanan yang dirancang oleh Diskominfo, yaitu mengintegrasikan layanan publik Samarinda dan diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat kota Samarinda. Hal ini didukung dengan terbitnya surat dari walikota Samarinda perihal pembentukan tim digitalisasi pemerintah kota Samarinda untuk lebih serius menindaklanjuti program inovasi aplikasi Samarinda Santer.

Adanya karakteristik inovasi sebagai alat yang dapat membantu inovasi mengatasi ketidakpastian dan menentukan kecepatan inovasi diadopsi oleh masyarakat. Beberapa karakteristik inovasi mengacu pada indikator-indikator berikut ini:

a. Keunggulan Relatif

Inovasi bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan keuntungan bagi penerima dan penyedia layanan, sesuai dengan pandangan Nurharyoko (2020:6). Oleh karena itu, inovasi dalam bentuk aplikasi Samarinda Santer membawa keuntungan signifikan dibandingkan dengan kondisi sebelum inovasi, baik bagi internal Diskominfo yang bertindak sebagai pelaksana maupun bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Diskominfo Kota Samarinda menciptakan aplikasi ini untuk mengintegrasikan berbagai layanan ke dalam satu *platform*, menghilangkan kebingungan masyarakat yang sebelumnya harus membuka berbagai aplikasi saat berurusan dengan pemerintah kota Samarinda.

Sejalan dengan perspektif tersebut, setiap inovasi memiliki kelebihan dan kekurangan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Terdapat nilai kebaruan yang melekat pada setiap inovasi, menjadi unsur yang membedakannya dari inovasi lainnya. Hutagalung (2018:25) menyatakan bahwa semakin besar keunggulan relatif yang dirasakan oleh masyarakat, semakin cepat inovasi tersebut dapat diterima. Aplikasi Samarinda Santer, dengan kerja sama layanan AWS dan pengembangannya yang dilakukan secara internal oleh Diskominfo, memberikan keunggulan seperti pemantauan CCTV *real-time* dengan *delay* sepersekian detik, penggunaan server AWS yang selalu aktif 24 jam, kemampuan melihat lalu lintas di kota Samarinda, kemudahan melakukan panggilan darurat 112, dan fitur kelurahan digital untuk pembuatan surat kepada pemerintah. Meskipun demikian, terdapat kekurangan, seperti minimnya pengetahuan masyarakat tentang inovasi ini dan kurangnya sosialisasi yang belum dilakukan oleh pemerintah kota Samarinda.

b. Kompatibilitas

Inovasi Samarinda Santer hadir sebagai respon dari pemerintah kota Samarinda dalam menyikapi pesatnya arus perkembangan teknologi sehingga pemerintah kota Samarinda membuat aplikasi Samarinda Santer, aplikasi ini harus mengikuti Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang berisi tentang larangan untuk membangun sebuah aplikasi kecuali bisa diintegrasikan dengan aplikasi yang sudah ada. Hal ini sesuai dengan kehadiran aplikasi Samarinda Santer yang bertujuan untuk mengintegrasikan pelayanan publik agar lebih mudah diakses oleh masyarakat kota Samarinda.

Dengan hadirnya aplikasi Samarinda secara luas di tengah masyarakat, diharapkan kualitas pelayanan publik di kota Samarinda semakin meningkat. Dengan mengintegrasikan pelayanan yang ada di Samarinda, diharapkan aplikasi ini akan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun implementasi di lapangan masih belum maksimal, dimana masih banyak warga kota Samarinda yang belum menggunakan aplikasi Samarinda Santer dan Diskominfo selaku pelaksana aplikasi Samarinda Santer masih terus berusaha untuk melakukan kerjasama dengan Organisasi Pemerintah Daerah (OPD).

c. Kompleksitas

Meskipun sebuah inovasi membawa kebaruan, namun kerumitan yang muncul biasanya tidak menjadi masalah signifikan, karena inovasi tersebut menawarkan tingkat kemudahan yang lebih besar, demikian dikemukakan oleh Hutagalung (2018:25). Dalam konteks ini, inovasi Samarinda Santer tidak menimbulkan kerumitan yang berarti bagi pelaksana dan pengguna aplikasi. Masyarakat hanya perlu menghabiskan waktu singkat untuk mempelajari fitur-fitur aplikasi Samarinda Santer agar dapat menggunakannya.

Menurut pandangan Rogers, tingkat kerumitan inovasi cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan produk sebelumnya karena adanya unsur kebaruan. Namun, kerumitan tersebut tidak menjadi masalah yang signifikan karena inovasi menyediakan kemudahan yang lebih besar. Ketika tingkat kompleksitas inovasi semakin rendah, maka penerimaan inovasi oleh masyarakat menjadi lebih mudah (Hutagalung, 2018:25).

Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa tidak ada masalah atau komplikasi yang signifikan pada aplikasi Samarinda Santer. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa aplikasi ini dikembangkan secara internal oleh Diskominfo Kota Samarinda, sehingga apabila terdapat masalah, dapat segera diatasi oleh pihak internal tersebut.

d. Triabilitas (Kemungkinan Mencoba)

Sebuah inovasi baru perlu diuji coba secara praktis dan terbukti bermanfaat dibandingkan dengan produk sebelumnya, sebelum dapat diimplementasikan secara luas, sebagaimana dikemukakan oleh Hutagalung (2018:25). Berdasarkan prinsip ini, aplikasi inovatif Samarinda telah melalui uji coba internal di lingkungan Diskominfo Kota Samarinda. Masyarakat dapat mengaksesnya

dengan mudah melalui perangkat gawai mereka secara gratis melalui platform *Playstore*. Ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun implementasinya masih membutuhkan perbaikan, terutama dalam hal pengenalan aplikasi yang masih kurang, diharapkan jumlah pengguna akan bertambah dan pelayanan dapat dioptimalkan.

Menurut Weslatt dalam Wibawa (2009), *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan dan mengurangi biaya secara efektif, serta memberikan aksesibilitas layanan kepada masyarakat umum, sekaligus meningkatkan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat. Konsep ini sejalan dengan inovasi aplikasi Samarinda Santer yang mengintegrasikan berbagai layanan ke dalam satu aplikasi, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efisien dan hemat biaya. Fitur seperti RT digital dan Kelurahan Digital pada aplikasi tersebut mempermudah proses pelayanan publik. Meskipun program ini sudah dapat diakses dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Kota Samarinda, implementasinya belum optimal karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang inovasi ini akibat kurangnya promosi dan sosialisasi. Selain itu, keterbatasan akses aplikasi ini hanya pada perangkat berbasis Android, belum mencakup seluruh lapisan masyarakat Kota Samarinda.

e. Observabilitas (Kemudahan Mengamati)

Diskominfo Kota Samarinda memiliki seorang admin yang memiliki tanggung jawab untuk memantau pelaporan dan menjaga sistem aplikasi Samarinda Santer. Menurut pendapat Rogers, suatu inovasi perlu dapat diamati agar dapat diidentifikasi keberadaannya di masyarakat dan manfaat yang dihasilkannya. Semakin mudah masyarakat melihat dan merasakan inovasi tersebut, maka tingkat adopsi dan penggunaannya akan meningkat secara luas, sesuai dengan pandangan Hutagalung (2018:25).

Dalam konteks ini, masyarakat pengguna tidak memerlukan waktu lama untuk beradaptasi dengan aplikasi Samarinda Santer karena antarmuka penggunaannya yang sederhana. Selain itu, aplikasi ini telah memberikan manfaat yang nyata bagi penggunanya, terutama dalam hal kemampuan untuk melihat CCTV di kota Samarinda, memonitor kondisi banjir dan kemacetan secara online dan *real-time* dengan selisih waktu yang sangat kecil.

f. Layanan Terpadu

Menurut Sangkala (2013), salah satu strategi inovasi dalam sektor pemerintahan adalah menerapkan pelayanan terpadu. Keberhasilan inovasi dalam sektor pemerintahan dapat diukur dari kemampuannya memberikan pelayanan yang terintegrasi. Teori ini menekankan pentingnya pelayanan terpadu dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, yang melibatkan pemberian pelayanan yang mudah dan cepat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat ditemukan bahwa aplikasi Samarinda Santer telah berhasil terintegrasi dengan baik bersama aplikasi lainnya, menghasilkan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan darurat secara cepat, melakukan penanaman bibit

pohon dan buah, serta menerapkan konsep kecamatan digital yang mengintegrasikan layanan publik untuk memudahkan akses masyarakat.

g. Keterlibatan Warga Negara

Dalam mengevaluasi program inovatif, salah satu kriteria yang disampaikan oleh PBB, seperti dijelaskan oleh Sangkala (2013), adalah bahwa praktik terbaik seharusnya berasal dari kemitraan antara berbagai pihak yang terlibat, melibatkan setidaknya dua belah pihak. Dari konsep ini dapat disimpulkan bahwa keterlibatan warga selalu terkait dengan partisipasi masyarakat. Selain itu, penilaian inovasi dapat dipandang dari sejauh mana partisipasi masyarakat dalam mengawasi program pemerintah. Dalam konteks inovasi aplikasi Samarinda Santer, masyarakat memegang peran kunci karena kelangsungan aplikasi ini sangat bergantung pada partisipasi mereka. Oleh karena itu, melibatkan masyarakat secara aktif dalam implementasi inovasi aplikasi Samarinda Santer menjadi suatu hal yang sangat penting. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun keterlibatan masyarakat dalam aplikasi Samarinda Santer dinilai cukup baik, popularitasnya masih kurang terlihat dari jumlah unduhan di Playstore, yang hanya mencakup sejumlah kecil pengguna.

2. Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Aplikasi Samarinda Santer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Kota Samarinda Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda.

E-Government telah berkembang dari teknologi informasi dan telah diterapkan di pemerintahan dan hingga saat ini telah berkembang dengan sangat pesat. Dalam penerapan *E-Government* diperlukan keseimbangan antara kemajuan teknologi dan perkembangan masyarakat Indrayani, (2020:18). Dalam penerapan *E-Government* diperlukan keselarasan antara fasilitas dan kemampuan masyarakat. Implementasi aplikasi Samarinda Santer memiliki beberapa faktor penghambat sebagai berikut:

a. Kerjasama dengan organisasi pemerintah daerah belum maksimal.

Kerjasama antara Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) belum sepenuhnya terwujud dengan aplikasi Samarinda Santer, yang berarti beberapa fitur masih belum dapat dimanfaatkan. Terciptanya kerjasama antar OPD tidaklah mudah, dan proses ini membutuhkan waktu yang cukup lama. Hal ini menjadi hambatan bagi pengembangan terus-menerus dari aplikasi Samarinda Santer. Jenis kerjasama ini memerlukan waktu yang lebih lama dan melibatkan perubahan mendasar dalam struktur organisasi, budaya, dan sosial, sebagaimana dijelaskan oleh (Muluk 2008:46). Pemerintah Kota Samarinda belum dapat sepenuhnya mendorong kerjasama di internal OPD dan belum dapat melibatkan staf pemerintah kota secara langsung dalam proses pengembangan aplikasi Samarinda Santer.

b. Kurangnya promosi aplikasi Samarinda Santer

Masih kurangnya informasi mengenai aplikasi Samarinda Santer oleh masyarakat Kota Samarinda. Artinya masih banyak masyarakat yang belum

mengetahui dan belum memahami fungsi-fungsi yang ada di dalam aplikasi Samarinda Santer. Jika saja masyarakat mengetahui tentang aplikasi ini sejak awal, masyarakat dapat mempelajari program atau layanan tersebut dan mulai menentukan pilihannya untuk menggunakan atau tidak menggunakan sebuah inovasi (Suwarno, 2008:19). Masyarakat dapat memilih untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi Samarinda Santer, namun dalam hal ini banyak masyarakat yang tidak mengetahuinya.

c. Hanya terbatas pada sistem Android

Aplikasi Samarinda Santer belum dapat diakses dengan luas oleh semua kalangan masyarakat di Kota Samarinda. Kendalanya terletak pada keterbatasan aksesibilitas aplikasi ini, yang saat ini hanya tersedia pada perangkat berbasis Android. Hal ini berarti bahwa pengguna yang menggunakan perangkat dengan sistem operasi yang berbeda akan mengalami kesulitan atau bahkan tidak dapat mengakses aplikasi Samarinda Santer. Dalam konteks pengembangan inovasi ini, aspek aksesibilitas masih belum optimal, dan masih ada potensi bahwa aplikasi Samarinda Santer belum dapat digunakan secara menyeluruh oleh semua lapisan masyarakat di Kota Samarinda.

d. Keterbatasan Dana dalam Implementasi Aplikasi Samarinda Santer

Keterbatasan dana menyebabkan Diskominfo merekrut SDM yang lebih sedikit sehingga pada saat mengimplementasikan aplikasi Samarinda Santer tidak ada masalah yang berarti, namun ketika ada masalah membutuhkan waktu untuk memperbaiki sistem. Hal ini sesuai dengan pendapat ahli, karena penerapan E-government membutuhkan dana yang cukup besar.

Penutup

Kesimpulan

Masyarakat Kota Samarinda banyak memanfaatkan inovasi aplikasi Kota Samarinda untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan oleh Dinas Kominfo Kota Samarinda. Namun, ketika melihat karakteristik inovasi tersebut, implementasinya masih dapat dianggap belum optimal karena masih terdapat banyak kekurangan dalam pelaksanaan aplikasi ini. Hal ini dapat kita lihat dari beberapa indikator hasil penelitian sebagai berikut:

1. Inovasi Samarinda telah banyak digunakan untuk masyarakat Samarinda dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh Dinas Kominfo Kota Samarinda, meskipun dalam pelaksanaannya belum bisa dikatakan optimal. Melihat masih rendahnya jumlah pengguna aplikasi Samarinda, maka aplikasi ini banyak diapresiasi oleh masyarakat Samarinda sendiri. Hal tersebut dapat diuraikan secara spesifik mengenai sub fokus penelitian sebagai berikut:
 - a. Inovasi aplikasi Samarinda Santer telah memberikan manfaat bagi masyarakat kota Samarinda, seperti dapat melihat CCTV secara real time dengan delay sepersekian detik dan menggunakan server AWS yang tentunya siaga 24 jam, dapat melihat lalu lintas di kota Samarinda, dapat melakukan panggilan darurat ke nomor 112 dengan mudah, memiliki fitur

- kelurahan digital yang memudahkan dalam pembuatan surat-surat pemerintahan.
- b. Perencanaan inovasi aplikasi Samarinda Santer sudah sesuai dengan ide yang mereka gagas, yaitu mengintegrasikan pelayanan publik di Samarinda, namun masih banyak hal yang perlu diperbaiki, seperti masih belum banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi ini dan masih belum semua Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) yang terlibat dalam aplikasi ini.
 - c. Inovasi Samarinda tidak menimbulkan kerumitan di Diskominfo Kota Samarinda, namun pekerjaan pemeliharaan atau pengembangan membutuhkan waktu yang tidak sedikit, hal ini disebabkan oleh terbatasnya ketersediaan sumber daya manusia dan anggaran yang terbatas.
 - d. Pengembangan aplikasi Samarinda Santer sudah diujicobakan di Diskominfo namun hingga saat ini belum dilakukan survey kepuasan di kalangan masyarakat. Aplikasi Samarinda Santer sudah memungkinkan untuk diakses oleh masyarakat kota Samarinda dan dapat diakses secara gratis di playstore, namun jumlah download memang belum banyak jika melihat jumlah masyarakat kota Samarinda, selain itu tertulis di website Samarinda Santer bahwa sistem IOS masih akan hadir sehingga masih belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
 - e. Aplikasi Samarinda Santer telah memberikan kemudahan dalam melakukan observasi bagi Diskominfo Kota Samarinda karena mereka memiliki admin yang bertugas untuk memonitoring aplikasi Samarinda Santer. Pengguna juga merasa bahwa aplikasi ini tidak sulit untuk digunakan dan mereka dapat dengan cepat mempelajari fitur-fiturnya.
 - f. Layanan yang terintegrasi dalam aplikasi Samarinda Santer sudah cukup memadai dengan menyediakan fitur-fitur penting. Pengguna juga merasa bahwa fitur-fitur yang disediakan memudahkan masyarakat karena layanan yang disediakan berada dalam satu aplikasi.
 - g. Keterlibatan masyarakat yang terjadi pada aplikasi Samarinda Santer ini masih terbilang minim karena sangat kecil jika kita melihat jumlah keseluruhan masyarakat Samarinda, sehingga aplikasi ini belum sepenuhnya melibatkan masyarakat, namun memang jika kita lihat pada aplikasi ini. tidak mendesak sehingga kemungkinan faktor ini menjadi penyebab masyarakat tidak sepenuhnya menggunakan aplikasi Samarinda Santer.
2. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) masih belum semuanya bekerja sama dalam pengerjaannya. Sehingga nampaknya tidak semua fitur yang ada di aplikasi Samarinda bisa digunakan. kedua, belum adanya sosialisasi dan promosi, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi Samarinda Santer, sehingga masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi ini, padahal dari wawancara yang dilakukan peneliti, informan yang belum mengetahui penggunaannya sangat bersemangat ketika

mendengar kelebihan dari aplikasi ini. Dan yang ketiga, Aplikasi Samarinda Santer hanya bisa diakses melalui perangkat android yang bersistem operasi android.

Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan aplikasi samarinda santer, Diantaranya adalah:

1. Karena Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) yang belum semuanya bekerja sama sehingga lebih baik ada kejelasan dari pihak pemerintah kota samarinda untuk membuat kebijakan terkait hal ini demi mencapai tujuan mengintegrasikan layanan yang ada disamarinda.
2. Masih kurangnya sosialisai terhadap masyarakat akan adanya aplikasi samarinda santer, sehingga saran dari peneliti adalah pemerintah sebaiknya Menggunakan banner di tempat pelayanan publik yang memuat definisi aplikasi samarinda Santer.
3. Penambahan Sistem *Smartphone*, sayang sekali jika masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi terharang oleh oprasi sistem handphone yang tidak di dukung.
4. Pelatihan Teknis agar tidak terjadi kesalah pahaman semisal rt dan kelurahan digital diadakan pelatihan bagi masyarakat kota samarinda agar tujuan yang ingin dicapai terlaksana secara maksimal.

Daftar Pustaka

- Hutagalung, Simon Sumanjoyo, dan Dedy Hermawan. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indrajit, R.E. 2005. *Electronic Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- Indrayani, Etin. 2020. *E-government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. Solok: LPP Balai Insan Cendikia.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nurharyoko, G. E. 2020. *Inovasi Birokrasi: Membuat Kerja Birokrat Lebih Bermakna*. Jakarta: Gramedia.
- Pasalong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Rogers, E. M. 2003. *Diffution of Innovations: Fifth Edition*. New York: Simon & Schuster, Inc.
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance: Konsep dan Aplikasi* Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Santosa, Pandji. 2009. *Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Asitama.
- Suwarno, Y. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sutarno, 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.