

**HAMBATAN KESIAPAN E-GOVERNMENT : ANALISIS
PADA PELAKSANAAN PROGRAM APLIKASI
SAMARINDA SANTER DI KOTA
SAMARINDA**

Elza Fatika Nur Haliza, Bambang Irawan

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

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Hambatan Kesiapan *E-Government* : Analisis Pada Pelaksanaan Program Aplikasi Samarinda SANTER Di Kota Samarinda.

Pengarang : Elza Fatika Nur Haliza

NIM : 2002016035

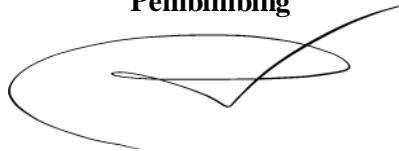
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

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

Samarinda, 6 April 2024

Pembimbing



Prof. Dr. Bambang Irawan, M.Si
NIP 19760216200501 01 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	
Volume	: 12	
Nomor	: 2	
Tahun	: 2024	
Halaman	: 488-500	
		Koordinator Program Studi Administrasi Publik Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003

HAMBATAN KESIAPAN E-GOVERNMENT : ANALISIS PADA PELAKSANAAN PROGRAM APLIKASI SAMARINDA SANTER DI KOTA SAMARINDA

Elza Fatika Nur Haliza ¹, Bambang Irawan ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat, mengetahui dan menggambarkan apa yang menjadi factor penghambat kesiapan dalam pelaksanaan Program Aplikasi Samarinda SANTER (Satu Aplikasi Terintegrasi) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda yang dimana aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik di Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan key informan seperti Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan e-government, Kepala Seksi Ekosistem TIK, dan pegawai operasional Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda yang terlibat dalam pelaksanaan e-government. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih key informan yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang relevan terkait subjek penelitian. Selain itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti literatur, dokumen, arsip, laporan, bahan bacaan, dan hasil pencarian internet yang relevan dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini juga menggunakan kepustakaan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber literatur baik di perpustakaan maupun daring. Metode penelitian lapangan dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung, wawancara mendalam dengan informan yang telah ditentukan, dan dokumentasi dengan mengumpulkan data dari laporan, arsip, dan dokumen terkait inovasi pemberdayaan melalui aplikasi Samarinda SANTER. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan program Aplikasi Samarinda SANTER belum adanya payung hukum yang jelas dan spesifik untuk mengatur program Aplikasi Samarinda SANTER, masih sulitnya menyatukan pola pikir dari berbagai pandangan tim digitalisasi dan masih terbatasnya aksesibilitas program aplikasi Samarinda SANTER dimana masih hanya dapat diunduh di melalui playstore.

Kata Kunci : *E-readiness, E-government, Aplikasi Samarinda SANTER.*

Pendahuluan

Di era digital saat ini, semua bagian kehidupan kita terhubung melalui jaringan komputer dan perangkat seluler yang membentuk infrastruktur informasi

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: elzafatika14@gmail.com

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

dan komunikasi (Setyasih, 2022). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah merambah ke berbagai sektor, dengan sektor pemerintahan menjadi salah satu yang paling terdampak. Pemerintah memanfaatkan kemajuan TIK untuk meningkatkan mutu layanan publik demi kepuasan masyarakat. Melalui layanan elektronik dan seluler canggih, *e-government* bertujuan untuk memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah daerah; membuat penyampaian layanan publik lebih efektif, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat; meningkatkan partisipasi dalam pengambilan keputusan dan menjadikan lembaga publik lebih transparan dan akuntabel (Firdaus et al., 2021).

Sektor pemerintah mengalami beberapa kendala dapat muncul dalam penerapan transformasi digital, seperti masalah data dan adopsi teknologi baru. Oleh karena itu, untuk mencapai implementasi transformasi digital yang baik, organisasi publik harus mengembangkan tata kelola data yang efektif (Al-Ruithe et al., 2018). Transformasi digital di sektor publik mempertimbangkan transformasi digital sebagai pendekatan organisasi yang komprehensif, bukan hanya sekedar membuat formulir online atau mengubah/transisi dari analog ke digital dalam hal pelayanan publik. Proses transformasi digital sangat dipengaruhi oleh pihak eksternal dan internal, memerlukan penyesuaian terus – menerus mulai dari proses, layanan, dan produk untuk kebutuhan eksternal (Pangandaheng et al., 2022).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja lembaga pemerintah (Lestari et al., 2021). Perubahan sistem pelayanan akan mengurangi banyak hal, terutama dari segi waktu bagi pemerintahan. Seiring berjalannya waktu dan pemerintah dan masyarakat mulai menikmati kemudahan sistem *online*, resistensi tersebut berubah menjadi tuntutan untuk kemudahan yang lebih. Meskipun tidak semua kebutuhan dapat terpenuhi seketika, karena membangun sistem dan aplikasi pelayanan memerlukan waktu dan upaya yang tidak sedikit.

Penerapan *e-government* dilakukan oleh berbagai lembaga pemerintah, termasuk departemen dan instansi di bawahnya. Di Indonesia, penerapan *e-government* telah mengalami perkembangan, didukung oleh regulasi dan undang-undang yang telah dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia (Musfekar, 2018). Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menetapkan pentingnya SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik), sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan layanan kepada pengguna dengan prinsip kesinambungan, efektivitas, keterpaduan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas dan keamanan. Pemerintah Kota Samarinda melalui Peraturan Walikota Samarinda Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, bahwa penyelenggaraan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)

bertujuan untuk mewujudkan kebijakan penyelenggaraan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang terpadu dan terkoordinasi.

Pemerintah Kota Samarinda telah mendapatkan indeks penilaian SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) sebesar 2,46 di tahun 2021 dan pada tahun 2022, indeksnya menjadi 2,44 dengan kategori "cukup" dan menempati peringkat 4 tertuang pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2023 tentang Hasil Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat Dan Pemerintah Daerah Tahun 2022. Maka dengan hasil penurunan tersebut Pemerintah Kota Samarinda membuat inovasi yaitu aplikasi Samarinda SANTER (Satu Aplikasi Terintegrasi). Tujuan dibuatnya aplikasi ini untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan berbagai layanan *online* di Samarinda. Aplikasi SANTER memiliki 4 bidang fitur yang berbeda. pertama yaitu " Masyarakat" yang dapat melayani seperti *call center* 112, pantau informasi yang dapat mengakses CCTV lalu lintas, RT digital, kelurahan digital dan lain – lain. Kedua, yaitu bidang fitur "Bisnis" dengan layanan pembayaran tagihan air/listrik, Samarinda *craft* atau produk – produk umkm Kota Samarinda. Ketiga, bidang fitur "Lingkungan" yang berisikan layanan taman kota dan Samarinda hijau. Terakhir ialah bidang pemerintahan yang isinya terdapat layanan untuk masyarakat dapat mengakses website pemerintah kota dan dokumentasi informasi hukum yang langsung ditautkan dengan JDIH (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum) dan adapun LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik).

Menurut penelitian sebelumnya oleh Christover (2023), aplikasi Samarinda SANTER memiliki beberapa kekurangan. Salah satunya adalah kurangnya panduan atau tutorial, yang membuat penggunaan aplikasi terasa rumit, terutama bagi pengguna yang lebih tua, seperti di unit layanan Samarinda Hijau atau unit layanan *Pay*. Selain itu, aplikasi Samarinda SANTER tidak tersedia di *App Store*, sehingga sulit diakses oleh pengguna iPhone atau *Apple Smartphone*, meskipun masih dapat diakses melalui aplikasi Samarinda SANTER PWA/Web. Penggunaan sistem *redirect* dalam beberapa layanan juga menjadi kelemahan, karena seharusnya aplikasi Samarinda SANTER dapat menyediakan layanan langsung tanpa harus mengarahkan pengguna ke website resmi.

Masalah yang terjadi adalah keterbatasan aplikasi Samarinda SANTER dalam hal ketersediaan platform dan jumlah pengguna yang masih sedikit. Hasil observasi pengamatan menunjukkan bahwa aplikasi ini hanya tersedia di *Play Store* atau *platform Android*, sehingga pengguna dari *platform* lain tidak dapat mengaksesnya. Selain itu, jumlah pengguna aplikasi ini juga masih terbatas, hanya sekitar 7.000 pengguna, yang jauh dari jumlah penduduk Samarinda yang hampir mencapai 850.000 jiwa. Masalah lainnya adalah tidak adanya peningkatan pengguna dari tahun ke tahun, menunjukkan bahwa popularitas aplikasi ini belum mencapai target di kalangan masyarakat. Evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk

mengidentifikasi penyebabnya dan mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan penggunaan aplikasi ini di masa mendatang.

Beberapa penelitian juga telah menyoroti hambatan pelaksanaan *E-government*. Masih kurangnya dukungan pemerintah dalam bentuk peraturan dan sosialisasi kepada masyarakat, ditambah dengan kelemahan dalam sumber daya manusia dan infrastruktur, menjadi faktor utama yang menghambat perkembangan layanan publik berbasis elektronik (Irawan, 2018). Masyarakat yang berumur dan berpendidikan rendah belum mampu menggunakan peranti elektronik, sehingga interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat belum terwujud (Aprilia et al., 2014). Kurangnya dukungan internal dan keterbatasan sarana dan prasarana menjadi persoalan utama pelaksanaan *E-Government* (Pratama et al., 2015).

Oleh karena itu, penulis merumuskan rumusan masalah, yaitu faktor-faktor yang menghambat kesiapan (*e-readiness*) dalam pelaksanaan program aplikasi Samarinda SANTER oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Melalui analisis ini, diharapkan dapat diketahui apa yang menjadi permasalahan atau hambatan dari kesiapan teknologi dan infrastruktur yang ada dalam mendukung implementasi aplikasi Samarinda SANTER di Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

E-Government

Dijelaskan oleh Indrayani (2020) bahwa arus globalisasi dan perkembangan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi (IPTEK) saat ini memungkinkan penggunaan teknologi di segala bidang. Dalam pemerintahan saat ini, *e-government* telah berkembang untuk memfasilitasi implementasi pemerintah dan keterbukaan informasi. Semua regulator pemerintah secara bertahap beralih dari konvensional ke elektronik. Mempertimbangkan sebelumnya, implementasi kebijakan publik tidak dapat dipisahkan dari *e-government*, dimana pemerintah dapat terus melakukan inovasi layanan elektronik konvensional dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Konsep *e-government* juga dapat diterapkan dalam pelaksanaan pemberdayaan masyarakat yang dicapai melalui inovasi. *E-government* dalam bentuk aplikasi dapat meningkatkan partisipasi masyarakat yang bertujuan untuk pemberdayaan masyarakat.

Saat ini, negara-negara maju menyatakan bahwa kesuksesan *pelaksanaan e-government* yang efektif berdampak positif pada mutu kehidupan masyarakat (Indrajit, 2016). Dalam pengertian yang diberikan oleh Bank Dunia, *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dengan mengembangkan aktivitas *e-government* (Taufiq et al., 2019). *E-government* telah berevolusi dari teknologi informasi dan dengan cepat diadopsi di pemerintah yang pesat. Keseimbangan antara perkembangan teknologi dan perkembangan masyarakat diperlukan dalam implementasi *e-government* (Indrayani, 2020).

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa *e-government* merupakan upaya pemerintah untuk melaksanakan pemerintahannya dengan menggunakan teknologi, dengan harapan pelaksanaannya menjadi lebih efektif dan memudahkan operasional penyedia penerima layanan. Selain itu, penerapan *e-government* memudahkan dan memaksimalkan pelayanan yang sesuai dan membuat masyarakat merasakan akan efisiennya pelayanan.

E-Readiness

Dalam konteks *e-government*, penilaian *e-readiness* tidak hanya menjadi pengukur efektivitas pengelolaan sumber daya organisasi secara efisien, tetapi juga menjadi landasan untuk menyusun strategi yang memastikan penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Dengan menggali dan mengevaluasi berbagai aspek *e-readiness*, mulai dari akses teknologi hingga kapasitas institusional, kita dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, serta mengarahkan langkah-langkah yang tepat untuk mewujudkan transformasi digital yang berkelanjutan dan inklusif (Potnis & Pardo, 2011).

Evaluasi *e-readiness* tidak hanya berfungsi sebagai cerminan kesiapan teknis semata, melainkan juga memberikan wawasan mendalam tentang aspek-aspek sosial, kelembagaan, dan kebutuhan masyarakat yang harus menjadi bagian integral dari transformasi digital pemerintah. Dengan demikian, pemerintah dapat menyusun kembali strategi mereka dengan mempertimbangkan kekurangan-kekurangan yang teridentifikasi, memperbaiki infrastruktur teknologi, melatih sumber daya manusia, serta mengadaptasi kebijakan yang mendukung, guna menciptakan lingkungan *e-government* yang lebih inklusif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Joseph, 2014).

Menurut pendekatan *framework* STOPE yang diuraikan oleh Al-Osaimi et al. (2006), evaluasi *e-readiness* menggunakan beberapa domain sebagai acuan:

- a. Strategi: Landasan utama yang mempertimbangkan visi organisasi, tujuan jangka panjang, komitmen, dan rencana terstruktur dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Teknologi: Memfokuskan pada evolusi konten digital, perubahan infrastruktur TI, dan dukungan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memaksimalkan potensi teknologi dalam mencapai tujuan organisasi.
- c. Organisasi: Melibatkan regulasi dan tata kelola teknologi informasi, termasuk kepatuhan terhadap regulasi, tata kelola infrastruktur teknologi, dan implementasi kebijakan yang mendukung penggunaan teknologi yang efektif.
- d. Manusia: Mencakup evaluasi terhadap keterampilan individu dan kelompok dalam memanfaatkan teknologi, serta aspek sosial dan psikologis yang berkaitan dengan perubahan perilaku dalam menggunakan teknologi.
- e. Lingkungan: Meliputi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi, seperti pengetahuan, sumber daya dan ekonomi, dukungan manajemen dan organisasi, serta infrastruktur umum yang mendukung penggunaan teknologi informasi.

Smart Governance

Smart Governance secara sederhana, mengacu pada konsep pemerintahan cerdas dan merupakan salah satu elemen paling penting dalam mewujudkan penerapan konsep kota cerdas. Anthopoulos & Reddick menggambarkan *Smart Governance* sebagai sumber dari *smart public service* yang berakar pemerintahan pada kota dan melibatkan aktifnya partisipasi dari masyarakat (Sari *et al.*, 2019). Sedangkan menurut Scholl & *Smart Government* berkaitan dengan pemerintahan pada kota pintar, dimana pemerintah mengelola dan menerapkan kebijakan dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi, institusi, dan melalui keterlibatan aktif dan kerja sama dengan *stakeholder* (Sari *et al.*, 2019).

Dapat dikatakan teori diatas merujuk pada pendekatan yang mengintegrasikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) dalam praktik pemerintahan untuk mencapai tata kelola yang lebih efisien, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, teori *Smart Governance* menjadi salah satu landasan penting untuk menganalisis sejauh apa yang menjadi penghambat dalam penerapan aplikasi tersebut mengadopsi prinsip-prinsip tata kelola pintar. *Smart Governance* dapat digunakan sebagai kerangka kerja untuk mengevaluasi bagaimana aplikasi tersebut mendukung praktik tata kelola yang cerdas di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Pendekatan *smart governance* menyoroti pentingnya integrasi TIK dalam proses pengambilan keputusan, layanan publik yang inovatif, dan keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penelitian ini akan mengkaji bagaimana tingkat kesiapan (*e-readiness*) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dalam mengadopsi dan mengelola aplikasi tersebut dalam konteks *Smart Governance*. Ini termasuk evaluasi terhadap infrastruktur TIK, keterampilan SDM, kebijakan yang mendukung, serta bagaimana aplikasi tersebut memberikan kontribusi terhadap efisiensi dan transparansi pemerintahan serta partisipasi masyarakat. Dengan demikian, teori *Smart Governance* dapat memberikan kerangka kerja yang bermanfaat untuk menganalisis bagaimana implementasi aplikasi Samarinda SANTER dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang cerdas.

Maka dapat disimpulkan bahwa teori *Smart Governance* menggambarkan konsep pemerintahan yang cerdas dan terintegrasi, menjadikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai kunci utama untuk mencapai tata kelola yang efisien dan responsif. Dalam konteks aplikasi Samarinda SANTER di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, pendekatan *Smart Governance* menjadi landasan penting untuk menganalisis apa yang menjadi factor penghambat dalam pelaksanaan aplikasi ini mendukung prinsip-prinsip tata kelola yang cerdas, termasuk kesiapan organisasi dalam mengadopsi, mengelola, dan menyediakan layanan yang lebih efektif dengan melibatkan TIK, keterampilan SDM, kebijakan yang mendukung, serta partisipasi masyarakat. Konsep *Smart*

Governance memberikan kerangka kerja yang relevan dalam memahami dan mengevaluasi upaya-upaya implementasi aplikasi dalam mencapai pelayanan publik yang adaptif, inklusif, dan efisien.

Definisi Konsepsional

Program aplikasi Samarinda SANTER merupakan salah satu inisiatif *e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik di Kota Samarinda. Namun, dalam implementasinya, program ini dihadapkan pada berbagai tantangan yang menghambat kesiapan pelaksanaannya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Definisi konsepsional ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan beserta tantangannya yang mempengaruhi kesiapan dalam implementasi program aplikasi Samarinda SANTER, dengan menggunakan kerangka kerja teori *e-readiness*.

Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menyajikan gambaran dan memberikan penjelasan secara sistematis terhadap fenomena dan fakta terhadap objek yang diteliti serta menganalisis hambatan *e-readiness* pelaksanaan program aplikasi SANTER di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang menghambat kesiapan *e-government* dalam pelaksanaan program aplikasi Samarinda SANTER di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan key informan seperti Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan *e-government*, Kepala Seksi Ekosistem TIK, dan pegawai operasional Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda yang terlibat dalam pelaksanaan *e-government*. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk pemilihan key informan. Selain itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti literatur, dokumen, arsip, laporan, bahan bacaan, dan hasil pencarian internet yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kepustakaan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber literatur baik di perpustakaan maupun daring. Peneliti juga melakukan di lapangan dengan melakukan pengamatan langsung, wawancara mendalam dengan informan yang telah ditentukan, dan dokumentasi dengan mengumpulkan data dari laporan, arsip, dan dokumen terkait inovasi pemberdayaan melalui aplikasi Samarinda SANTER. Dalam analisis data, peneliti menggunakan metode model interaktif yang didasarkan pada konsep yang diajukan oleh Miles et al., (2014).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hambatan Kesiapan Pelaksanaan Program Aplikasi Samarinda SANTER di Kota Samarinda

Sebagai sebuah inisiatif untuk memodernisasi layanan publik, Program Aplikasi Samarinda SANTER telah menjadi sorotan di Kota Samarinda. Namun,

di balik ambisi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, terdapat sejumlah faktor yang menjadi hambatan dalam persiapan pelaksanaannya. Dalam pembahasan ini akan mengeksplorasi secara mendalam faktor-faktor tersebut yang mempengaruhi kesiapan implementasi program tersebut. Pemahaman terhadap hal-hal ini akan membantu merancang strategi yang lebih efektif untuk memastikan keberhasilan Program Aplikasi Samarinda SANTER di masa mendatang. Adapun beberapa penghambat yang dialami sebagai berikut.

1. Regulasi Program Aplikasi

Regulasi dalam pelayanan publik sangat penting karena bertujuan untuk menjamin transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan yang baik. Regulasi yang jelas dan kuat akan membantu mengatur tata kelola pemerintahan yang efektif, memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, regulasi juga membantu melindungi hak-hak masyarakat, memberikan kepastian hukum, dan mengatur tata cara penyelesaian masalah. Dengan adanya regulasi yang baik, pemerintah dapat mengendalikan proses pelayanan publik secara efisien dan adil, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas dan terjamin. Adapun kebijakan dan inisiatif yang telah dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda:

Tabel 1. Dasar Hukum Pelaksanaan Pengembangan Elektronik

Dasar Hukum Pelaksanaan Pengembangan Elektronik
1. Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Samarinda
2. Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 79 Tahun 2022 Tentang Masterplan Samarinda <i>Smart City Plus</i> Tahun 2022-2025
3. Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Inovasi Daerah

Sumber: Diolah penulis, 2024

Dari regulasi yang disebutkan di atas, terlihat bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda belum memiliki dasar hukum yang secara spesifik mengatur pelaksanaan program aplikasi Samarinda SANTER. Ketiadaan payung hukum yang spesifik mengatur program tersebut menimbulkan ketidakpastian terkait keberlanjutan dan keabsahan operasional program. Penggunaan *e-government* yang efektif terjadi tersebut beroperasi secara konsisten dan berkelanjutan, dikelola dan dikembangkan oleh pihak yang bertanggung jawab, serta didukung oleh dasar hukum yang kokoh (Habibullah, 2022). Hingga saat ini, Pemerintah Kota Samarinda belum memiliki dasar hukum spesifik terkait pelaksanaan aplikasi Samarinda SANTER. Padahal keberadaan dasar hukum sangat penting untuk menjadi pedoman pelaksanaan pengembangan aplikasi Samarinda SANTER.

2. *Koordinasi Antar Tim Internal dengan Eksternal*

Dalam menyatukan berbagai pola pikir tim digitalisasi menjadi tantangan serius, dengan perbedaan pendekatan dan pandangan yang dapat menghambat pencapaian tujuan program secara efektif dan ketidakproporsionalan antara jumlah aplikasi yang dikelola oleh setiap individu juga merupakan masalah yang signifikan, memicu kebingungan dan kesulitan dalam mengelola tugas yang kompleks.

Sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi dan keahlian yang sesuai diperlukan agar implementasi *e-government* dapat mencapai manfaat yang diinginkan (Habibullah, 2010). Menurut Maria (2005), dalam teori hambatan *e-government* terkait dengan konsep *Islands of Automation*, jarang dapat berinteraksi atau berkomunikasi dengan organisasi pemerintah lainnya. Akibatnya, masyarakat harus mencari informasi ke seluruh organisasi pemerintah untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan.

Tantangan yang dihadapi Pemerintah Kota Samarinda berkaitan terkait sumber daya manusia. Masih kurangnya SDM programmer membuat para programmer di internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda memiliki tanggung jawab lebih. Selain itu dengan adanya Kerjasama dengan programmer eksternal pada tim digitalisasi juga menjadi perhatian karena adanya beda pemikiran.

3. *Belum Dapat Diakses Seluruh Kalangan Masyarakat*

Selain itu, keterbatasan aksesibilitas aplikasi hanya melalui *Play Store* juga menjadi kendala yang dapat mempersempit jangkauan layanan kepada pengguna perangkat iOS. Semua ini menyoroti tantangan yang kompleks dalam menyelenggarakan layanan digital yang terintegrasi dan efektif dalam implementasi program aplikasi Samarinda SANTER. Hal tersebut dapat dibuktikan dalam gambar berikut ini :

Gambar 1. Promosi Aplikasi Samarinda SANTER dalam *Google Play*



Sumber : Website Samarinda SANTER, 2024

Dijelaskan oleh Sirajuddin & Atrianingsi (2020) dalam konteks *e-government*, aksesibilitas yang sulit dalam menggunakan aplikasi berbasis IT seringkali menjadi faktor yang menyebabkan rendahnya minat masyarakat untuk mengadopsi teknologi tersebut. Fenomena ini dapat memengaruhi tingkat

kepercayaan masyarakat terhadap layanan berbasis IT yang disediakan oleh pemerintah karena kualitas pelayanan yang baik berhubungan erat dengan tingkat kepercayaan publik.

Pelaksanaan *e-government* membutuhkan akses yang meliputi meliputi jaringan internet, jaringan komunikasi, dan media komunikasi lain yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mengakses portal layanan (Akadun, 2009). Maka dari itu, akseibilitas dari aplikasi Samarinda SANTER harus menjadi perhatian.

4. *Pengetahuan dan Partisipasi Masyarakat Belum Maksimal*

Pengetahuan dan partisipasi masyarakat Kota Samarinda dalam menggunakan aplikasi Samarinda SANTER masih belum optimal. Hal ini menyebabkan jumlah pengguna aplikasi SANTER masih terbatas. Pada tahap penyebaran, terdapat fase difusi dan adopsi di mana program atau layanan aplikasi sudah dikenal oleh masyarakat. Masyarakat kemudian mempelajari program atau layanan tersebut dan mulai memutuskan apakah akan mengadopsi atau tidak. Masyarakat Kota Samarinda memiliki pilihan untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi Samarinda SANTER (Suwarno, 2008).

Dalam hal tersebut aplikasi Samarinda SANTER yang harusnya menjadi aplikasi satu pintu atau super app yang dapat digunakan masyarakat Kota Saamrinda secara online tetapi masi banyak yang menggunakan metode konvensional karena ketidaktahuannya tersebut. Kehadiran aplikasi serupa dan ketidakmampuan aplikasi Samarinda SANTER untuk memberikan tawaran yang menarik membuat masyarakat lebih memilih untuk menggunakan aplikasi yang sudah ada. Selain itu, minat masyarakat yang masih tinggi terhadap layanan konvensional membuat aplikasi Samarinda SANTER ini tidak menjadi pilihan utama.

Penutup

Kesimpulan

Kesimpulan dari analisis penghambat dalam pelaksanaan program Samarinda SANTER di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda menegaskan bahwa integrasi teknologi menjadi kunci bagi peningkatan efisiensi layanan publik dan efisiensi pemerintahan. Untuk meningkatkan keberhasilan implementasi program Samarinda SANTER, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda perlu segera mengatasi beberapa hambatan yang telah diidentifikasi. Diperlukan langkah-langkah konkret, termasuk penetapan dasar hukum yang spesifik, peningkatan koordinasi antar tim internal dan eksternal, peningkatan aksesibilitas aplikasi, serta peningkatan pengetahuan dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Samarinda SANTER.

Saran

Untuk meningkatkan *e-readiness* pelaksanaan program aplikasi Samarinda SANTER, beberapa saran dapat dipertimbangkan. Pertama, penting untuk

menyusun regulasi atau payung hukum khusus yang mengatur program ini untuk memberikan kejelasan dan kepastian hukum serta meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan. Kedua, diperlukan koordinasi dan kolaborasi yang lebih baik antara tim digitalisasi dan unit terkait dalam pengelolaan aplikasi untuk mengatasi kompleksitas dan memastikan pengelolaan aplikasi yang proporsional. Ketiga, perlu diperluas aksesibilitas aplikasi dengan menyediakan alternatif distribusi selain melalui *Play Store* untuk meningkatkan keterjangkauan layanan publik bagi masyarakat. Terakhir, evaluasi berkala diperlukan untuk mengevaluasi kemajuan, mengidentifikasi masalah, dan mengambil langkah perbaikan yang diperlukan, terutama terkait dengan keamanan data yang masih rentan terhadap serangan hacker. Dengan langkah-langkah ini, program aplikasi Samarinda SANTER dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai kesuksesan jangka panjangnya.

Daftar Pustaka

- Akadun.2009.Teknologi Informasi Administrasi. Bandung, Alfabeta.
- Al-Ruithe, M., Benkhelifa, E., & Hameed, K. (2018). "Key Issues for Embracing the Cloud Computing to Adopt a Digital Transformation: A study of Saudi Public Sector". *Procedia Computer Science*, 130, 1037–1043. Diunduh dari: <https://doi.org/10.1016/j.procs.2018.04.145>
- Aprilia, S., Wijaya, A., & Suryadi, S. (2014). "Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)". *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 17(3), 126–135. Diunduh dari: <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2014.017.03.3>
- Christover, D., Irawan, B., Akbar, P., Ibrahim, A. H., & Ananda, A. (2023). "Santer Application for Fulfillment of Access to Public Services in Samarinda City". *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 04(1), 103–116. Diunduh dari: <http://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/jsip/article/view/3011%0Ahttp://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/jsip/article/download/3011/1634>
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). "Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia". *Kybernan: Jurnal Stdui Kepemerintahan*, 4(2), 226–239. Diunduh dari: <https://doi.org/10.35326/kybernan.v4i2.1244>
- Habibullah, A. (2010). "Kajian pemanfaatan dan pengembangan E-government". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Jember*, 3(3), 187-195. Diunduh dari: <https://journal.unair.ac.id/MKP@kajian-pemanfaatan-dan-pengembangan-e-government--article-4039-media-15-category-8.html>
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. *Electronic Government*, 84, 1–166. Diunduh dari: https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government

- Indrayani, E. (2020). *E-government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia* (Issue February). LPP Balai Insan Cendekia.
- Irawan, A. (2018). "Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke". *Societas : Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1), 20–37. Diunduh dari: <https://doi.org/10.35724/sjias.v7i01.967>
- Joseph, S. (2014). "Development and Validation of a Framework for e-government Readiness Measurement". *Durban University of Technology*, July. Diunduh dari: <https://openscholar.dut.ac.za/handle/10321/1189?mode=full>
- Lestari, D., Winarno, W. W., & Kurniawan, M. P. (2021). "Model E-Readiness Untuk Pengukuran Kesiapan Pengelolaan Aduan E-Lapor DIY". *Creative Information Technology Journal*, 7(2), 86. Diunduh dari: <https://doi.org/10.24076/citec.2020v7i2.249>
- Maria, A. E. (2005). "Konsep E-Government : Tantangan Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat". *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*. Diunduh dari: <https://journal.uui.ac.id/Snati/article/view/1313>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publication.
- Musfikar, R. (2018). "Kendala Dalam Implementasi E-Government Pada Pemerintah Kabupaten Pidie". *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(1), 48. Diunduh dari: <https://doi.org/10.22373/cs.v2i1.2746>
- Pangandaheng, F., Maramis, J. B., Saerang, D. P. E., Dotulong, L. O. H., & Soepeno, D. (2022). "Transformasi Digital: Sebuah Tinjauan Literatur Pada Sektor Bisnis Dan Pemerintah". *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 1106–1115. Diunduh dari: <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41388>
- Potnis, D. D., & Pardo, T. A. (2011). "Mapping the evolution of e-Readiness assessments". *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(4), 345–363. Diunduh dari: <https://doi.org/10.1108/17506161111173595>
- Pratama, R. H., Hakim, A., & Shobaruddin, M. (2015). "Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2128–2132. Diunduh dari: <https://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/1107>
- Sari, D., Praditya, D., & Takariani, C. S. D. (2019). "Kesiapan Daerah Menuju Jawa Barat Smart Province". *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 22(2), 105–122. Diunduh dari: <https://doi.org/10.20422/jpk.v22i2.637>
- Setyasih, E. T. (2022). "Transformasi Digital Pemerintah Daerah Di Era Society

- 5.0: Studi Kasus Di Provinsi Jawa Barat". *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 5(3), 59–66. Diunduh dari: <https://doi.org/10.54783/japp.v5i3.657>
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. . (2020). "Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government: Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar". *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 80. Diunduh dari: <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.80-88.2020>
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October 2008*, 1–148.
- Taufiq, O. H., Yuliani, D., & Hermawandi, D. (2019). "Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-Government Menuju Good Governance". *Dinamika*, 6(1), 145–152. Diunduh dari: <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v6i1.1987>