

ANALISIS PERKEMBANGAN *E-GOVERNMENT* MELALUI PENERAPAN APLIKASI SAMARINDA SANTER

Devita Dwi Putri Rimaswari, Cathas Teguh Prakoso

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 4, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Perkembangan *E-government* pada Penerapan Aplikasi Samarinda Santer.

Pengarang : Devita Dwi Putri Rimaswari

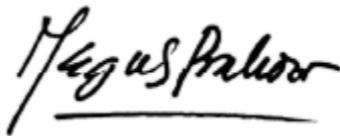
NIM : 1902016075

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, 01 Oktober 2024
Pembimbing,



Dr. Cathas Teguh Prakoso, M.Si
NIP. 19741120 200501 1 001

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 : 4	
Tahun : 2024	
Halaman : 1117-1128	

ANALISIS PERKEMBANGAN *E-GOVERNMENT* PADA PENERAPAN APLIKASI SAMARINDA SANTER

Devita Dwi Putri Rimaswari¹, Cathas Teguh Prakoso²

Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan perkembangan e-government melalui penerapan Aplikasi Samarinda Santer serta mengidentifikasi faktor pendukung serta penghambat dalam perkembangan dan penerapan aplikasi Samarinda Santer. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara secara mendalam dengan Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Samarinda, Kepala Bidang Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Samarinda, Pranata Komputer Ahli Muda Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Samarinda, serta masyarakat pengguna Aplikasi Samarinda Santer. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi serta kajian kepustakaan. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis data kualitatif, yang meliputi tiga langkah utama yakni: kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan dari hasil penelitian ini bahwa perkembangan e-government di Kota Samarinda pada penerapan Aplikasi Samarinda Santer telah berada di tahapan *connected presence* (menurut model perkembangan UNPAN) dan diketahui pula bahwa faktor pendukung yang mendorong perkembangan e-government di Kota Samarinda dikarenakan kemajuan teknologi dan berdirinya Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Samarinda sedangkan faktor penghambat yang muncul berupa minimnya sumber daya pelaksana, masyarakat yang kesulitan beradaptasi dengan teknologi serta minimnya sosialisasi yang dilakukan.*

Kata Kunci : *Perkembangan e-government, Pelayanan Publik, Aplikasi Samarinda Santer*

Pendahuluan

Penerapan *e-government* di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2001 yang mana pelaksanaannya berdasarkan pada Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telekomunikasi dan Teknologi Informasi yang mewajibkan pejabat pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi guna mendukung tata pemerintahan yang baik, melalui Keputusan tersebut Kota Samarinda memulai penggunaan teknologi informasi dan komputer dalam sistem pemerintahan yang ada dimana tahun tersebut ditandai dengan adanya *website*

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: devitadpr04@gmail.com

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

Pemerintah Kota Samarinda di tahun 2001 yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik, pengembangan layanan *e-government* di Kota Samarinda terus berlanjut hingga pada tahun 2021 terciptanya Aplikasi Samarinda Santer (Satu Aplikasi Terintegrasi) dengan tujuan untuk menyukseskan program *smart city* yang tertuang pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 8 Tahun 2018. Samarinda Santer sendiri merupakan aplikasi berbasis *smartphone* (*android* dapat diunduh dari *google play*, *apple* dapat diunduh melalui app Store) dan berbasis web melalui alamat <https://pwa.santer.app/home> yang berisikan berbagai macam fitur didalamnya diantaranya adalah mengakses *website* Pemerintah Kota Samarinda, *bebaya mart*, transaksi pembayaran dan banyak hal lainnya.

Sejatinya penerapan *e-government* oleh Pemerintah Kota Samarinda secara bertahap mengalami perkembangan seiring dengan kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pengembangan *e-government* di Kota Samarinda yang dimulai sejak tahun 2001 tergolong lebih lambat dibandingkan kota-kota lain di Indonesia dikarenakan beberapa faktor yang *fundamental* diantaranya ketidaksiapan pelaksana dalam beradaptasi dengan teknologi, kendala pendanaan dan *egosentrial* lembaga-lembaga pelaksana yang tidak *kooperatif* dalam menyukseskan *e-government* di Kota Samarinda, dibanding dengan Pemerintah Kota Surabaya yang baru mulai menerapkan *e-government* pada tahun 2003 yang mana diawal pengenalan *e-government* kepada lembaga-lembaga pemerintahan di Kota Surabaya juga banyak penolakan ataupun rintangan seperti yang ada di Kota Samarinda, hanya saja Pemerintah Kota Surabaya dapat mengatasi hal tersebut dengan beberapa langkahnya seperti melakukan peningkatan koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pelaksana, komunikasi antar masyarakat dan pihak swasta di Kota Surabaya, sehingga hasil dari langkah-langkah yang di lakukan oleh Pemerintah Surabaya dapat menghantarkan Kota Surabaya dengan tingkat ukuran PeGI (Pengukuran *Electronic Government* Indonesia) dengan indikator capaian kematangan *e-goverment* paling tinggi paling tinggi di Indonesia pada tahun 2018 (Noveriyanto et al., 2018).

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa meskipun Kota Samarinda sudah lebih dahulu melaksanakan *e-government* tidak menutup kemungkinan adanya faktor penghambat ataupun pendukung dalam pelaksanaannya, yang mana jika hal tersebut dapat di tuntaskan dengan baik seharusnya *e-government* di Kota Samarinda sudah berhasil untuk berada dikesiapan yang matang sejak lama, hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti tahapan perkembangan *e-government* di Kota Samarinda dalam penerapan Aplikasi Samarinda Santer. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tahapan perkembangan *e-government* di Kota Samarinda melalui penerapan Aplikasi Samarinda Santer?

2. Apa saja faktor pendukung maupun penghambat perkembangan *e-government* di Kota Samarinda hingga terwujudnya Aplikasi Samarinda Santer

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016), pelayanan memiliki tiga makna, pertama mengenai cara melayani, kedua usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang, ketiga kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli ataupun jasa, selain itu pendapat Ratminto dan Winarsih dalam Lutfia & Alkhajar (2019) pelayanan publik ialah bentuk dari jasa pelayanan, baik itu berbentuk barang publik ataupun jasa publik yang mana hal tersebut telah menjadi tanggung jawab dan harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah maupun Badan Usaha Milik Negara/Daerah karna pelayanan yang dilakukan tersebut merupakan sebuah usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagai upaya melaksanakan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan beberapa penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan publik adalah sebuah upaya nyata yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/publik yang dalam pelaksanaannya berdasarkan pada peraturan yang ada.

Good Governance

Berjalannya pemerintahan yang baik tidak akan bisa dilepaskan dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang berorientasi pada masyarakat, berdasarkan prinsip-prinsip partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, keadilan, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Hal ini bertujuan untuk menghindari praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang merusak tatanan pemerintahan (Syahriannur et al., 2020). Hughes dan Ferlie dalam Sasundame et al (2016) menyatakan bahwa *good governance* merupakan kriteria yang memiliki kemampuan untuk memantik kompetisi, akuntabilitas, responsif terhadap perubahan, transparan, berpegang pada aturan hukum, mendorong adanya partisipasi pengguna jasa, mementingkan kualitas, efektif dan efisien, mempertimbangkan rasa keadilan bagi seluruh pengguna jasa, dan terbangunnya suatu orientasi pada nilai-nilai. Dengan beberapa penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwasanya *good governance* merupakan upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengoptimalkan pelayanan dan meningkatkan mutu kepuasan masyarakat.

E-government

Secara umum *e-government* hadir sebagai upaya memperbaiki kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan dari masyarakat sehingga sudah seharusnya pelaksanaan dilakukan secara masif dan dengan keseriusan para pelaksana pelayanan publik, melalui hal tersebut akan terjadinya pengembangan

yang *holistic* yang mana dapat menghadirkan keunggulan. Adapun beberapa Model perkembangan *e-government* sebagai berikut:

1. *Model Reddick*

Reddick dalam Habibi (2018) menyatakan bahwa ada dua perkembangan pola interaksi yang terjadi yakni *cataloguing* dan *transactions* yang mana pada tahap pertama ialah penyediaan informasi publik pada *website* pemerintah, lalu pada tahap kedua terdapat fasilitas yang dapat menunjang transaksi dalam pelayanan publik yang diberikan.

2. *Model World Bank*

Menurut Khristianto (2007) terdapat tiga tahapan perkembangan *e-government* dalam model *World Bank* yaitu pertama ialah *publish*, yang mana pada tahapan ini pertama kalinya pemerintah melakukan publikasi secara daring melalui *internet* tentang peraturan, dokumen, ataupun *form*, kedua *interact* pada tahapan ini pelaksanaan *e-government* mulai ditandai dengan terjalannya komunikasi secara digital yang mana pemerintah menyediakan wadah untuk masyarakat memberikan opini, lalu tahapan yang ketiga ialah *transact* dimana dalam tahapan ini terdapat transaksi yang dilakukan antar penyedia jasa pelayanan dengan masyarakat secara daring.

3. *Model United Nation Online Network in Public Administration (UNPAN)*

Khristianto (2007) menjelaskan bahwa model ini diperkenalkan oleh *United Nations Online Network in Public Administration (UNPAN)* yang mana memiliki empat tahapan yaitu: (1) *emerging presence* yang merupakan tahapan standar yang hanya berupa pengaksesan profil tanpa interaksi, (2) *enhanced presence* yaitu *website* yang sudah memuat berbagai macam informasi, data, arsip, laporan dan peraturan perundang-undangan serta terdapat layanan elektronik, (3) *transactional presence* yaitu tahapan yang memungkinkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat termasuk transaksi perpindahan uang untuk mendapatkan layanan, dan (4) *connected presence* yaitu tahapan yang terdapat perubahan sistem kerja secara keseluruhan dan mendasar pada pemerintahan, koordinasi dan kerjasama dalam internal pemerintah pelaksana pelayanan publik maupun pihak luar, selain itu pemerintah juga mengalami transformasi dimana saling terhubung dengan banyak sektor.

4. *Model Lee & Kwak*

Dalam model perkembangan *e-government*, pelayanan publik terdiri dari partisipasi publik, keterlibatan masyarakat dan akuntabilitas publik (Habibi, 2018). Terdapat lima tahap perkembangan dalam model ini yaitu (1) *Emerging*, tahapan awal dimana fasilitas yang tersedia masih sangat minim dan tidak interaktif, (2) *Enhanced*, mulai adanya informasi publik secara daring melalui *website* dimana isi pelayanan mulai beragam seperti arsip dan data peraturan perundang-undangan, (3) *Interactive*, pada tahap ketiga ini masyarakat dapat mengakses dan mengunduh informasi yang tersedia namun untuk bidang transaksi masih minim. (4) *Transactional*, transaksi pada tahapan ini sudah terjalin dua arah

dan lebih maksimal dibandingkan dengan tahap sebelumnya. (5) *Connected*, situs layanan saling terkait dan memaksimalkan pelayanan yang diberikan.

5. *Model Gartner Group.*

Model yang dicetuskan oleh Gartner Group dalam Khristianto (2007) mirip dengan model *World Bank* hanya saja pada model ini terdapat satu tahapan tambahan yakni *transformation*. Sehingga tahapan yang ada pada model Gartner Group adalah: (1) *presence*, (2) *interaction*, (3) *transaction*, (4) *transformation*. Tahap *transformation* dalam model Gartner Group memiliki ciri terdapatnya pelayanan satu pintu, adanya akses atau kemungkinan untuk melakukan kontak, kolaborasi dengan pihak-pihak lain, tahap ini merupakan tahap yang berusaha untuk mentransformasikan birokrasi pemerintahan untuk menghasilkan kualitas layanan publik yang lebih baik.

Smart City

Smart city adalah visi pembangunan perkotaan untuk mengintegrasikan beberapa teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dan solusi *Internet of Things* (IOT) dalam sebuah bentuk yang aman untuk mengelola aset kota. Definisi dari *Smart City* itu begitu luas mencakup berbagai macam keseluruhan teknologi digital yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan, mengurangi biaya dan sumber konsumsi dan dapat meningkatkan interaksi aktif antara kota dan warganya secara efektif, Deakin dalam Putri *et al* (2023) mendefinisikan kota pintar sebagai salah satu yang memanfaatkan ICT untuk memenuhi tuntutan pasar (warga kota) dan bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses ini diperlukan untuk sebuah kota pintar. Sehingga kota cerdas akan menjadi kota yang tidak hanya memiliki teknologi ICT di daerah tertentu, tetapi juga telah menerapkan teknologi ini dengan cara yang positif berdampak pada masyarakat setempat.

Griffinger *et al* dalam Dewi (2017) menyatakan bahwa smart city yang dipelopori oleh IBM memiliki 6 kriteria yaitu (1) ekonomi pintar yaitu pengelolaan perekonomian dengan pembaharuan secara efektif, (2) mobilitas pintar yaitu inovasi akses transportasi yang mampu mengatasi masalah perkotaan seperti kemacetan, (3) pemerintahan pintar yaitu tata kelola pemerintahan yang baik, (4) masyarakat pintar yaitu kualitas dari masyarakat yang berperan sebagai pelaksana, (5) kehidupan pintar yaitu pengelolaan kualitas kehidupan dan kebudayaan masyarakat yang baik, serta (6) lingkungan pintar yaitu pengelolaan secara cerdas sumber daya yang dimiliki.

Definisi Konseptual

Analisis perkembangan *e-government* pada Aplikasi Santer adalah penilaian terhadap tingkat perkembangan *e-government* pada aplikasi Samarinda Santer berdasarkan pada *Stage Model of e-government* dari UNPAN (United Nations Online Network in Public Administration) yaitu *emerging presence*, *enhanced presence*, *transactional presence*, dan *connected presence*.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian ini terdiri dari perkembangan *e-government* di Kota Samarinda periode I dari tahun 2001 sampai 2016 dan periode II dari tahun 2017 sampai sekarang serta faktor pendukung dan penghambat perkembangan di Kota Samarinda. Data bersumber dari wawancara dan observasi serta kajian *literatur* perpustakaan sebagai pendukung dengan proses anaalisi data yaitu kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Subjek penelitian terdiri dari *key informan* dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Samarinda dan infroman dari masyarakat yang menggunakan Aplikasi Samarinda Santer.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam rangka menunjang kinerja pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai perwujudan dalam konsep *smart city*, Kota Samarinda berhasil menciptakan aplikasi Samarinda Santer. Samarinda Santer adalah aplikasi *e-government* berbasis *smartphone* dan berbabis *website* yang terdiri dari beberapa fitur seperti aplikasi pemerintah, aplikasi lingkungan, aplikasi masyarakat dan aplikasi bisnis. Dalam aplikasi Samarinda Santer terintegrasi seluruh *website-website* pemerintahan yang ada di Kota Samarinda, dimana kita dapat mengakses *website* seluruh dinas yang ada di Kota Samarinda.

Analisis Perkembangan pada Aplikasi Samarinda Santer.

Pelaksanaan *e-government* di Kota Samarinda telah dimulai sejak tahun 2001 dimana pada tahun tersebut Kota Samarinda memasuki tahapan *early state* awal mula perpindahan secara konveksional dan mulai menggunakan komputer serta internet, oleh karena itu penulis mencoba menggambarkan hasil penelitian serta pembahasan dalam periode yang telah dikelompokan berdasarkan temuan yang penulis temui pada saat penelitian.

Perkembangan pada Periode I (2001-2016)

a. Alamat Situs

Pada periode I, alamat situs dari website pemerintah Kota Samarinda adalah samarinda.go.id. Menurut model perkembangan *e-government* oleh Reddick dalam habibi (2018), pada periode I termasuk pada tahap *cataloguing*. Tahapan ini merupakan tahap pertama dimana *website* berfungsi sebagai penyedia informasi publik, namun tidak ada interaksi atau transaksi yang terjadi pada tahap *cataloguing*. Jika kita merujuk pada model Reddick, situs *website* samarinda.go.id termasuk dalam tahap *cataloguing*. Selain itu, menurut model perkembangan yang diusulkan oleh World Bank, situs *website* samarinda.go.id juga berada pada tahap pertama, yaitu *publish*. Pada tahapan ini, situs pertama kali mempublikasikan informasi secara daring melalui *internet* mengenai peraturan, dokumen, atau informasi lainnya. Temuan ini didasarkan pada penelitian penulis, dimana pada kriteria pertama, samarinda.go.id merupakan *website* pertama

pemerintah Kota Samarinda yang menyediakan informasi-informasi umum mengenai Kota Samarinda.

b. Sifat Komunikasi

Pada periode pertama, sifat komunikasi hanya terbatas pada internal organisasi pemerintah. Pada kriteria ini, tidak ada model komunikasi yang terpenuhi, karena pada periode ini belum ditemukan adanya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, antara pemerintah dengan sektor swasta, atau antar pemerintah itu sendiri. Berdasarkan tiga model komunikasi *e-government*, yaitu *Government to Government (G2G)*, *Government to Citizen (G2C)*, dan *Government to Business (G2B)*, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi hanya sebatas internal pemerintah (*e-government*).

c. Penggunaan Website

Pada Periode I, *website* masih bersifat satu arah dan hanya digunakan sebagai sarana informasi. Berdasarkan model perkembangan Gartner Group, *website* pada tahapan ini termasuk dalam tahap pertama, yaitu *presence*. Pada tahap ini, *website* berfungsi sebagai sarana pemberi informasi dasar dan dokumen publik. Selain itu, kriteria yang ditemukan dalam penelitian penulis juga sesuai dengan tahap pertama dari model UNPAN *emerging presence*, dimana tahap ini masih sangat dasar, bersifat satu arah dan hanya menyediakan informasi dasar atau profil instansi saja.

d. Interaksi antar Instansi

Pada periode ini, belum terjadi interaksi *e-government* karena semua organisasi pemerintah belum terintegrasi dan terkoordinasi dalam penggunaan teknologi digital di instansi masing-masing. Untuk menunjang pelayanan yang efektif, kemudahan komunikasi antar organisasi pemerintah sangat diperlukan guna mempermudah koordinasi. Berdasarkan model komunikasi *e-government*, model yang relevan untuk tujuan ini adalah *Government to Government (G2G)*.

e. Interaksi dengan Masyarakat

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan individu lain secara langsung. Menurut Maolana *et al* (2020), pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat berarti melayani keperluan orang, masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut. Tujuan dari pelayanan ini adalah memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pada periode ini, belum ada pelayanan yang dilakukan secara online, karena *e-government* hanya tersedia untuk memberikan informasi mendasar dan bersifat informatif saja. Tidak ada interaksi atau transaksi dalam bentuk layanan yang terjadi antara pemerintah dengan masyarakat pada periode ini.

f. Interaksi dengan Swasta

Konsep *good governance* tidak hanya melibatkan pemerintah dan negara, tetapi juga banyak aktor lainnya. *Governance* adalah alat untuk mengelola sumber daya ekonomi dan sosial, dimana keterlibatan negara dan aktor non-pemerintah

secara kolektif sangat diperlukan. Oleh karena itu, *good governance* tidak dapat dilepaskan dari keterlibatan banyak sektor, baik dari pemerintah, masyarakat, maupun swasta. Kesinergian dari ketiga sektor inilah yang dapat menghasilkan produk pelayanan yang baik. Namun, berdasarkan penelitian penulis pada periode ini belum terlaksana karena belum ada interaksi antara pemerintah dengan pihak swasta melalui layanan-layanan digital yang tersedia.

Perkembangan Periode II (2017-Sekarang)

a. Alamat Situs

Pada periode II, alamat situs aplikasi Samarinda Santer dengan *website* Santer adalah samarindakota.go.id. Situs ini memiliki banyak fitur layanan dan melibatkan berbagai sektor. Jika dilihat dari model perkembangan *e-government* menurut Lee & Kwak yang terdiri dari lima tahapan, situs aplikasi Samarinda Santer ini berada pada tahapan akhir perkembangan, yaitu tahap kelima atau *connected*. Pada tahap ini, situs layanan saling terkait dan memaksimalkan pelayanan. Hal tersebut terlihat dari hasil penelitian penulis bahwa aplikasi Samarinda Santer memiliki fitur yang mencakup pemerintahan, lingkungan, masyarakat, dan swasta yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan di Kota Samarinda.

b. Sifat Komunikasi

Pada periode II, komunikasi yang dilakukan sudah terjalin secara *internal*, *eksternal*, dan media bersama. Komunikasi yang terjalin pada periode ini lebih komunikatif antar *internal* dan *eksternal* organisasi pemerintah. Sesuai dengan konsep *good governance* menurut Mardiasmo dalam Cahyadi (2016), wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid, bertanggung jawab, *efisien*, dan *efektif*, dengan menjaga kesinergian interaksi yang *konstruktif* di antara domain negara, sektor swasta, dan masyarakat. Selain itu pada periode ini, komunikasi antar organisasi pemerintah telah terjalin dengan baik, dimana tiap organisasi pemerintah menggunakan aplikasi Samarinda Santer sebagai media informasi bersama, melalui *aplikasi* ini, tiap organisasi pemerintah dapat memberikan layanan yang terintegrasi melalui Dinas Komunikasi dan Informasi.

c. Penggunaan Website

Aplikasi Samarinda Santer diciptakan sebagai inovasi yang sangat *kompleks* karena mencakup banyak hal didalamnya. Tahapan penggunaan *website* ini berada pada tahap *transformasi* dalam model perkembangan *e-government* milik Gartner Group karena perubahan konstruktif dalam Aplikasi Samarinda Santer. Mulai dari terintegrasinya aplikasi ini melalui Dinas Komunikasi dan Informatika serta keterlibatan sektor swasta maupun UMKM, hal ini menciptakan sebuah transformasi dalam penggunaan digital.

d. Interaksi antar Instansi

Menilai sebuah interaksi dalam pemerintahan dapat dilakukan melalui *Government to Government (G2G)*. Aktor G2G yang ada pada Aplikasi

Samarinda Santer dapat dilihat melalui fitur-fitur yang menjembatani pelayanan tiap OPD, baik itu pelayanan jasa maupun dokumen pendukung. Salah satu pelayanan yang tersedia adalah milik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

e. Interaksi dengan Masyarakat

Government to Citizen pada periode ini dapat dilihat dari pelayanan tiap instansi kepada masyarakat yang dapat diakses secara digital melalui Aplikasi Samarinda Santer. Layanan tersebut mencakup DISDUKCAPIL dan layanan lainnya, serta kemudahan akses CCTV dan reaksi siaga 112 yang melibatkan masyarakat langsung dalam proses pelayanan.

f. Interaksi dengan Swasta

Interaksi yang terbangun antara pemerintah dengan pihak swasta, atau *Government to Business* (G2B), terlihat dalam Aplikasi Samarinda Santer melalui keterlibatan UMKM untuk menunjang dan mewedahi kebutuhan pihak swasta. Dari ketiga kriteria interaksi, yaitu interaksi antar pemerintah (G2G), pemerintah dengan masyarakat (G2C), dan pemerintah dengan pihak swasta (G2B), semuanya berkaitan erat dengan konsep "*connected*" dari model perkembangan *e-government* milik Lee & Kwak. Dalam konsep ini, situs layanan yang ada saling terhubung untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan melalui satu pintu, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Faktor Pendukung dan Penghambat Perkembangan E-gov di Kota Samarinda

1. Faktor Pendukung

Dalam penerapan *e-government* haruslah didasari dengan indikator yang jelas. Menurut Indrajit et al (2005), salah satu indikator tersebut adalah dukungan berupa *political will* yang bertujuan untuk mengetahui dan menilai sejauh mana keinginan pemerintah dalam mengembangkan *e-government*. Menilai dari indikator ini, penulis menilai bahwa dengan didirikannya Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Samarinda menunjukkan dukungan *political will* yang besar dari Pemerintah Kota Samarinda dalam mengembangkan *e-government* di kota tersebut.

2. Faktor Penghambat

Hambatan dalam perkembangan *e-government* sering kali berasal dari sumber daya manusia dipemerintahan sebagai pelaksana. Menurut Teori *Diffusion of Innovation*, resistensi terhadap perubahan di kalangan pelaksana yang tidak terbiasa dengan teknologi *e-government* dapat memperlambat proses adaptasi. Kesulitan dalam beradaptasi dengan inovasi sering disebabkan oleh ketidakpastian dan kurangnya kesediaan untuk mencoba teknologi baru. Oleh karena itu, sejak awal implementasi *e-government*, masih ada pemberi layanan yang kurang dapat beradaptasi dengan pelayanan digital serta kurangnya pemahaman dan keterampilan dalam perkembangan teknologi, yang menjadi hambatan bagi transformasi menuju pemerintahan digital yang efektif. Selain itu,

keterbatasan edukasi dikalangan masyarakat juga menjadi kendala, karena tidak semua masyarakat dapat dengan mudah memahami *e-government*. Hal ini menyebabkan kesenjangan digital diantara masyarakat, dimana sebagian dapat menerima akses dan pemahaman teknologi dengan mudah, sementara yang lainnya tidak, baik karena faktor usia, pendidikan, maupun pekerjaan, faktor penghambat terakhir adalah minimnya sosialisasi dan penyebaran informasi mengenai layanan *e-government*. Menurut teori *dissemination of innovation*, pentingnya penyebaran informasi yang efektif untuk meningkatkan adopsi inovasi sangat besar dan jika hal tersebut tidak dilakukan akan menjadi permasalahan atau hambatan.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan identifikasi kriteria perkembangan situs di Kota Samarinda, diketahui bahwa perkembangan *e-government* terbagi menjadi dua periode: periode I (2001-2016) dan periode II (2017-sekarang). Pada periode I, *e-government* masih berjalan sangat sederhana dan hanya bersifat satu arah. Berbeda dengan periode II, dimana sistem telah berkembang menjadi dua arah, memungkinkan adanya interaksi, transaksi, serta kolaborasi dengan pihak swasta. Salah satu produk aplikasi berbasis *e-government* periode II adalah Aplikasi Samarinda Santer.

Berdasarkan kriteria perkembangan seperti alamat situs, sifat komunikasi, penggunaan *website*, interaksi antar instansi, interaksi dengan masyarakat, dan interaksi dengan pihak swasta, saat ini aplikasi Samarinda Santer berada pada tahap perkembangan keempat menurut UNPAN, yaitu *connected presence*. Pada tahap ini, sistem kerja pelayanan dan *website* yang tersedia telah mengalami perubahan secara keseluruhan, termasuk integrasi dan koordinasi pada proses dan sistem yang ada, serta terjalinnya hubungan dengan pihak-pihak luar seperti pihak swasta. Transformasi digital pemerintah juga sangat menonjol, menjadikannya sebagai entitas yang saling terhubung.

Faktor pendukung dalam perkembangan *e-government* meliputi kemajuan teknologi dan jaringan sebagai tuntutan awal dimulainya *e-government*, serta peresmian Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Samarinda. Namun, ada pula faktor penghambat, seperti belum terorganisirnya pelaksanaan *e-government* dengan baik, sumber daya pelaksana yang tidak dapat beradaptasi, masyarakat yang belum teredukasi dengan baik mengenai *e-government*, serta minimnya sosialisasi dan penyebaran informasi mengenai layanan *e-government* yang tersedia.

Saran

Berdasarkan apa yang telah penulis uraikan pada hasil penelitian mengenai Analisa Perkembangan *E-government* pada Aplikasi Samarinda Santer penulis akan mencoba memberikan beberapa masukan dan saran sebagai berikut:

1. Sangat diperlukan pelatihan untuk para pelaksana layanan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Samarinda guna meningkatkan kemampuan sumber daya pelaksana dalam memberikan pelayanan yang maksimal.
2. Diperlukannya peningkatan penyebaran informasi berupa panduan dan cara mengakses sistem layanan dalam bentuk *visual* yang mudah dipahami oleh masyarakat guna menyeimbangkan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan yang disediakan oleh Pemerintah.
3. Perlunya sosialisasi secara menyeluruh hingga kelapisan masyarakat dengan tujuan megedukasi dan menyebarluaskan layanan aplikasi yang ada baik secara penyampaian maupun praktik teknis penggunaan.
4. Pada Aplikasi Samarinda Santer masih terdaot beberapa hal yang harus dioptimalkan seperti fitur dan layanan yang tersedia diaplikasi tersebut sehingga masyarakat pengguna aplikasi Samarinda Santer lebih tertarik sehingga meningkatkan kesuksesan pencapaian target pada aplikasi Samarinda Santer.

Daftar Pustaka

- Cahyadi, A. 2016. "Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya". *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02). Diunduh dari <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/1004>
- Dewi, Y. S. 2017. "Arus Urbanisasi Dan Smart City". Diunduh dari <https://teknik.usni.ac.id/jurnal/JURNAL-PRO-YENI.pdf>
- Habibi, M. 2018. "Dinamika Perkembangan Model E-Government". Diunduh dari <https://osf.io/preprints/inarxiv/kztm9/>
- Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. 2005. *Electronic government in action*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Khristianto, W. 2007. E-government: Stages Model, Model kemitraan dan Kesiapan Organisasi (Suatu Kajian Awal). Diunduh dari [http://digilib.unila.ac.id/4949/15/BAB II.pdf](http://digilib.unila.ac.id/4949/15/BAB%20II.pdf)
- Luthfia, A. R., & Alkhajar, E. N. S. 2019. "Praktik pelayanan publik: Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan". *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 71-81. Diunduh dari <https://journal.unpas.ac.id/index.php/decision/article/view/1802>
- Maolana, P., Maruao, T. F. A., Hidayani, A., Wijaya, C. S., & Ardiansyah, F. 2020. "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya". *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 2(1), 22-28. Diunduh dari <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/ministrate/article/view/8022>

- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., Bahtiar, A. S., Sahri, S., & Irwansyah, I. 2018. “E-government Sebagai layanan Komunikasi Pemerintah Kota Samarinda (Studi Kematangan e-government Sebagai Layanan Komunikasi Government to Government, Government to Citizen, Government to Business)”. *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37-53. Diunduh dari <https://ejournal.uin-suka.ac.id/isoshum/profetik/article/view/1371>
- Putri, H., Sutabri, T., Hariani, N. P., & Febrianti, T. 2023. “Implementasi Smart City Dalam Konteks Indonesia: Tantangan dan Peluang”. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1(6), 2496-2501. Diunduh dari <http://journal.csspublishing.com/index.php/ijm/article/view/541>
- Sasundame, R. G., Tulusan, F., & Kalangi, J. 2016. “Penerapan Prinsip - Prinsip Good Governance Dalam Pembuatan E –Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara”. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 1(043), 163069.
- Syahriannur, M., Zulfiani, D., & Prakoso, C. T. 2020. “Pelaksanaan Good Governance Dalam Kelurahan Jawa Kota Samarinda”. *Administrasi Publik*, 8(3), 9390–9402. Diunduh dari [http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/08/EJOURNAL%20B%20\(08-31-20-05-08-44\).pdf](http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/08/EJOURNAL%20B%20(08-31-20-05-08-44).pdf)