eJournal Administrasi Publik, 2025, 13 (1) : 297-307
ISSN 2541-674x, ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2025

PENERAPAN PROGRAM SISTEM ASPIRASI DAN LAYANAN INFORMASI SAMARINDA ILIR (SEMILIR) DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ILIR

Mardiah, Bambang Irawan

eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 1, 2025

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Penerapan Program Sistem Aspirasi Dan Layanan Informasi Samarinda Ilir (Semilir) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir.

Pengarang : Mardiah

NIM : 1702015083

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, 26 Januari 2025
Pembimbing,

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

Bagian di bawah ini
DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	**:**	**eJournal Administrasi Publik**
Volume	**:**	**13**
Nomor	**:**	**1**
Tahun	**:**	**2025**
Halaman	**:**	**297-307**

eJournal Administrasi Publik, 2025,13 (1) : 297-307
ISSN 2541-674x, ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2025

PENERAPAN PROGRAM SISTEM ASPIRASI DAN LAYANAN INFORMASI SAMARINDA ILIR (SEMILIR) DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ILIR

Mardiah [1], Irawan Bambang [2]

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui penerapan program sistem aspirasi dan layanan informasi Samarinda Ilir (semilir) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dan mengetahui faktor penghambat pada penerapan program sistem aspirasi dan layanan informasi Samarinda Ilir (Semilir) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir. Jenis penelitian ini adalah penelitian Deskriptif Kualitatif. Adapun fokus penelitiannya adalah penerapan program sistem aspirasi dan layanan informasi dapat dilihat dari ketetapan program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program beserta Faktor Penghambatnya. Sumber data adalah pegawai Kantor Camat Samarinda Ilir dan masyarakat, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini diantaranya Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data dan Verifikasi. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa program Semilir di Kecamatan Samarinda Ilir dalam pelaksanaannya sudah berjalan cukup baik dan sesuai dengan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Namun masih ada faktor penghambat didalamnya seperti penggunaan teknologi yang tidak semua warga bisa menggunakannya terutama masyarakat yang lanjut usia selain itu Semilir dijalankan secara online yang terkadang program mengalami gangguan.

Kata Kunci : *Penerapan, Layanan, Informasi*

Pendahuluan

Perkembangan pesat teknologi yang didukung dengan adanya "Internet" mendorong segala bidang untuk memanfaatkannya guna pekerjaan yang lebih optimal. Pemanfaatan internet dalam aspek pemerintahan mendorong terwujudnya *e-government*. Heeks (dalam Numandi et al, 2020:61) mendefinisikan *e-government* sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat, yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses informasi, meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

[1] Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: marmardiah3098@gmail.com
[2] Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Republik Indonesia mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (dalam Pasolong, 2014:128). Undang–undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 23 menjelaskan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional.

Kondisi saat ini implementasi Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik pada pemerintah Kota Samarinda belum berjalan maksimal. Hasil monitoring dan evaluasi keterbukaan Informasi Publik Kabupaten/Kota se Kalimantan Timur yang dilaksanakan oleh Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Timur pada tahun 2018 menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Samarinda belum mencapai kategori Pemerintah Daerah yang "informatif". Pemerintah Kota Samarinda berada pada peringkat ketiga di bawah Kota Balikpapan dan Bontang.

Sebagai salah satu Badan Publik, Kecamatan mempunyai kewajiban untuk mengimplementasikan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Selain merupakan amanat Undang-undang. implementasi keterbukaan informasi publik juga merupakan perwujudan dari transparansi lembaga dan pertanggungjawaban publik demi menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Saat ini setiap masyarakat sangat membutuhkan informasi terkait pemerintahan maupun pembangunan, mulai dari urusan kesehatan, informasi tentang pendidikan, sosial, ekonomi, maupun program program pemerintahan, serta informasi mengenai pemerintah kota.

Dalam rangka mengatasi permasalahan diatas maka pemerintah kecamatan membuat suatu inovasi dengan membuat program yaitu Sistem Aspirasi dan Layanan Informasi Samarinda Ilir atau biasa disebut dengan Semilir. Semilir ini merupakan sistem terpadu untuk meningkatkan kualitas pengelolaan layanan informasi dan aspirasi masyarakat. Program Semilir bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan layanan informasi dan pengaduan masyarakat sebagai bagian dari keterbukaan informasi publik.

Program semilir tersebut terdiri dari: (1) menyediakan fasilitas pendukung di kecamatan dengan membentuk pojok Aspirasi dan Informasi (Pojok Asri (2) memanfaatkan IT dalam pengelolaan survei kepuasan masyarakat (SKM) (3) Aplikasi alamat website :www.sukma.samarindakota.go.id

Kerangka Dasar Teori

Good Governance

Menurut Sadjijono (2007:203) *good governance* mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara. sedangkan menurut IAN dan BPKP (2005:5) yang dimaksud dengan *good governance* adalah: Bagaimana

pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Dari definisi-definisi yang telah diuraikan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *good governance* mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara dimana kekuasaan dilakukan oleh masyarakat yang diatur dalam berbagai tingkatan pemerintahan negara yang berkaitan dengan sumber-sumber sosial-budaya, politik, dan ekonomi.

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela dkk, dalam Mulyadi dkk (2018:39) mendefinisikan pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundangan-undangan yang berlaku.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat azas pelayanan publik terdiri dari enam, yaitu (1) Transparansi yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. (2) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan dengan ketentuan peraturan perundang- undangan (3) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. (4) Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. (5) Kesamaan Hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Menurut Budiani (dalam Khadafi, 2017) bahwa untuk mengukur suatu program yang dirancang untuk pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan beberapa variabel yaitu: a). Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.

b). Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya. c). Tujuan program yaitu kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

Keterbukaan Informasi Publik

Menurut Sujatno (dalam Lagantondo,2012), menyebutkan bahwa transparansi adalah usaha yang menciptakan kepercayaan timbal balik antara masyarakat dan pemerintah melalui penyediaan informasi publik yang menjamin kemudahan untuk memperoleh informasi yang akurat. Menurut Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, mendefinisikan informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.

Program Semilir

SEMILIR (Sistem Aspirasi dan Layanan Informasi Samarinda Ilir) merupakan sistem terpadu untuk meningkatkan kualitas pengelolaan layanan informasi dan aspirasi masyarakat melalui : 1) Menyediakan fasilitas pendukung di kecamatan dengan membentuk pojok Aspirasi dan Informasi (Pojok Asri) : 2) Memanfaatkan IT dalam pengelolaan survey kepuasan masyarakat (SKM) di kecamatan dengan membangun aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 yang terintegrasi dengan data kependudukan, dan 3) Menjalin kemitraan dengan masyarakat dalam rangka diseminasi informasi melalui pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) di tingkat kecamatan.

Manfaat Lingkungan Internal yaitu: Meningkatkan kualitas pengelolaan layanan informasi di Kec. Samarinda Ilir, Meningkatkan kinerja aparatur kecamatan, Mempermudah organisasi mencari jalan keluar guna meningkatkan mutu pelayanan, Menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah, dan Mempermudah diseminasi informasi ke Masyarakat.

Manfaat Lingkungan Eksternal yaitu Memudahkan masyarakat mengakses informasi dan menyampaikan aspirasi, Memberikan jaminan kepada masy. terhadap tindak lanjut permohonan informasi, Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik, Meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengakses dan mengelola informasi dalam rangka literasi informasi guna mengatasi kesenjangan informasi

Definisi Konsepsional

SEMILIR (Sistem Aspirasi dan Layanan Informasi Samarinda Ilir) merupakan sistem terpadu untuk meningkatkan kualitas pengelolaan layanan

informasi dan aspirasi masyarakat melalui : 1) Menyediakan fasilitas pendukung di Kecamatan dengan membentuk Pojok Aspirasi dan Informasi (Pojok Asri); 2) Memanfaatkan IT dalam pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan dengan membangun aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 yang terintegrasi dengan data kependudukan, dan 3) Menjalin kemitraan dengan masyarakat dalam rangka diseminasi informasi melalui pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) tingkat Kecamatan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian penerapan program sistem aspirasi dan layanan informasi Samarinda Ilir (Semilir) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, dan pemantauan program serta faktor penghambat penerapan program sistem aspirasi dan layanan informasi Samarinda Ilir (Semilir) di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui interaksi langsung dengan key informan, seperti sekretaris Camat Samarinda Ilir, Operator dan penanggung jawab aplikasi Semilir, Kepala Forum Komunikasi Kelompok Informasi Masyarakat (FKKIM) Semilir Sejahtera, serta informan lainnya yang terdiri dari 5 Masyarakat Kecamatan Samarinda Ilir. Data sekunder diperoleh dari dokumen dan literatur terkait. Penentuan subjek pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data melibatkan studi kepustakaan, penelitian lapangan dengan pengamatan, wawancara, dan analisis dokumen. Teknik analisis data menggunakan model yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana yaitu Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data dan Verifikasi data (Milles,Huberman and Saldana, 2014)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penerapan Program Sistem Aspirasi Dan Layanan Informasi Samarinda Ilir (Semilir) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerapan sistem Semilir di Samarinda ilir diukur dengan ketepatan program, sosialisasi program, tujuan program serta pemantauan program. Adapun pembahasan sebagai berikut

a. Ketepatan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa narasumber merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Samarinda Ilir hal ini dikarenakan pelayanan publik yang diberikan dinilai sudah baik dan sudah sesuai dengan prosedur yang ada, namun permasalahan yang sering muncul adalah antrian yang padat ketika pengurusan dokumen tertentu. Permasalahan lain yaitu

alur pelayanan yang belum diketahui serta masalah survei yang memakan waktu lama, permasalahan yang ada dalam pelayanan publik adalah antrian yang panjang, ketidaktahuan masyarakat tentang alur pelayanan dan berkaitan dengan survei yang harus dilakukan kepada masyarakat secara manual.

Berdasarkan apa yang dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa program Semilir yang diprogramkan di Kecamatan Samarinda Ilir sudah sangat tepat dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Dengan adanya Semilir partisipasi masyarakat meningkat dan lebih leluasa dalam menyampaikan saran dan kritik yang membangun bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

Semilir sebagai program yang dibuat untuk memudahkan warga masyarakat menerima informasi yang berkaitan dengan data kependudukan, pelayanan administratif dan lainnya dirasa mampu mengatasi permasalahan yang ada diatas. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang disampaikan oleh Antoni (2021: 67) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi sesuai dengan penerapan aspek aspek pelayanan publik yaitu termasuk efisiensi dan efektifitas. Sejalan dengan hal tersebut Ekram et al (2022: 5) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat dengan mudah meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

b. Sosialisasi

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa pada sosialisasi program Semilir ini masih sangat kurang informasi kepada masyarakat Hal ini semakin didukung dengan penggunaan media yang minim dalam melakukan sosialisasi program, mengingat banyak media online yang dapat digunakan dalam proses sosialisasi agar lebih optimal seperti media instagram, tik-tok dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program adalah masalah penting dalam penyelenggaraan program pemerintah, namun dalam penerapannya program Semilir yang dilaksanakan oleh Kecamatan Samarinda Ilir belum melaksanakan sosialisasi secara optimal yang akan menyebabkan sulitnya tujuan program tercapai. Sosialisasi Semilir hanya dilakukan oleh pegawai Kecamatan kepada masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan.

Ada banyak media yang dapat digunakan agar sosialisasi program berjalan optimal yang tentunya tidak memakan anggaran banyak untuk dilakukan oleh pemerintah. Zarkasyi et al (2021: 1015) menjelaskan bahwa sosial media merupakan media paling efektif dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah. Namun dalam penelitian ini diketahui bahwa Kecamatan Samarinda Ilir tidak memanfaatkan hal tersebut untuk mensosialisasikan program yang dibuat. Sehingga menyebabkan banyak masyarakat belum memahami program yang ada. Sulistiyani dan Kaslam (2020: 31) menjelaskan bahwa program pemerintah akan mengalami lebih banyak kegagalan apabila kurang sosialisasi. Hal ini

menunjukkan bahwa sosialisasi kepada warga masyarakat adalah hal yang penting untuk dilakukan.

c. Tujuan

Dari penelitian disimpulkan bahwa Pegawai kantor Kecamatan Samarinda Ilir dan masyarakat memiliki persepsi yang sama tentang tujuan diadakannya program Semilir yaitu untuk efisiensi waktu dalam pelayanan publik yang diberikan melalui program Semilir masyarakat diharapkan dapat menerima informasi secara tepat dan cepat serta akurat dan kredibel.

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat diketahui bahwa masyarakat memahami tujuan Semilir namun tujuan yang ada belum tercapai secara maksimal terlihat dari rendahnya minat masyarakat mengakses web yang ada serta sosialisasi yang kurang massif dilakukan oleh Kecamatan Samarinda Ilir.

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai hasil akhir yang ingin dicapai dari program yang dijalankan yaitu aplikasi Semilir di Kecamatan Samarinda Ilir. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tujuan dijalankannya program Semilir sudah disampaikan secara baik dan jelas kepada masyarakat, dan telah sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ilir. Namun tujuan yang dimiliki dari program Semilir belum tercapai secara maksimal. Hal ini dikarenakan berbagai kendala yang dihadapi terutama masalah sosialisasi yang belum merata seperti yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya. Wibowo dan Katati (2022; 121) menjelaskan bahwa pelayanan public yang disusun berdasarkan kebutuhan masyarakat akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan meskipun tujuan dari program yang ada belum 100% terlaksana, oleh karena itu menurut Rahman et al (2020: 101) menjelaskan bahwa ketercapaian tujuan program Samarinda Ilir belum tercapai karena rendahnya minat masyarakat dalam mengakses web yang ada.

d. Pemantauan

Dari hasil penitian dapat disimpulkan bahwa proses pemantauan hanya dilakukan di kantor Kecamatan oleh petugas yang ada, jika terjadi kendala maka petugas akan dengan sigap mengatasi permasalahan tersebut. Pemantauan dilakukan terbatas oleh pegawai, namun permasalahan yang ada dapat ditangani dengan baik melalui koordinasi yang tepat kepada pihak terkait.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Pemerintah Kecamatan Samarinda Ilir bertanggung jawab untuk terus memberikan informasi yang *up to date* dan sesegera mungkin untuk merespon apabila ada pesan yang masuk kepada Kecamatan Samarinda Ilir. Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program tersebut sebagai bentuk perhatian kepada masyarakat sebagai sasaran, pemantauan yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Samarinda Ilir belum maksimal, diantaranya karena tidak ada yang bertanggung jawab khusus dalam melakukan pemantauan. Meskipun

begitu ketik ada kendala program masih bisa teratasi karena dikoordinasikan dengan baik kepada pihak – pihak terkait.

Faktor Penghambat implementasi program SEMILIR di Kecamatan Samarinda Ilir

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa masyarakat dan pegawai Kecamatan memiliki persepsi yang sama terkait kendala yang dihadapi dalam proses Semilir, Adapun kendala yang dihadapi dalam penerapan program Semilir adalah masalah penggunaan program bagi lanjut usia yang jarang menguasai penggunaan teknologi. solusi yang telah disampaikan oleh key informan diketahui bahwa permasalahan yang ada langsung diselesaikan secara cepat dan dikomunikasikan kepada pihak terkait. Namun meskipun mengalami kendala dalam proses penerapannya masyarakat merasa layak untuk melanjutkan program yang ada dengan peningkatan yang lebih baik lagi kedepannya.

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor penghambat yang ada berkaitan dengan penggunaan program oleh masyarakat lanjut usia yang masih asing dengan penggunaan teknologi. Solusi yang diberikan juga cepat dan tanggap, pegawai Kecamatan membantu sesuai dengan kapasitasnya sebagai pegawai Kecamatan. Meski terdapat faktor yang menghambat namun melalui koordinasi yang tepat serta mempertimbangkan aspirasi masyarakat maka program Semilir di Kecamatan Samarinda Ilir layak untuk dilanjutkan dengan catatan perbaikan sesuai dengan aspirasi masyarakat Samarinda Ilir.

Bagi masyarakat program pelayanan publik ini layak untuk dilanjutkan, hal ini sesuai dan didukung oleh hasil penelitian oleh Sriwahyuni et al (2020: 11) yang menjelaskan bahwa kelayakan program untuk dilanjutkan sangat berkaitan erat dengan manfaat yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila manfaat program pelayanan publik dirasakan oleh masyarakat maka program tersebut layak untuk dilanjutkan dengan berbagai pertimbangan dan perbaikan sesuai dengan saran, masukan dan aspirasi masyarakat. Silaban (2023: 233) menjelaskan bahwa segala program pelayanan publik yang dibuat harus berdasarkan aspirasi rakyat, pengimplementasian aspirasi rakyat dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu sebagai berikut :

1) Penerapan program Semilir di Kecamatan Samarinda Ilir dilihat dari ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan program dan pemantauan program dengan hasil penelitian berdasarkan penelitian diketahui bahwa:

a. Ketepatan program Semilir telah dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat dikatakan sudah tepat sasaran. Semilir sebagai program yang dibuat untuk memudahkan warga masyarakat menerima informasi yang berkaitan dengan data kependudukan, pelayanan administratif dan lainnya dirasa mampu mengatasi permasalahan yang ada.
b. Sosialisasi program Semilir kepada masyarakat masih kurang karena hanya dijalankan di kantor Kecamatan tanpa ada acara sosialisasi sehingga masih ada masyarakat yang tidak tahu program tersebut. Program Semilir yang dilaksanakan oleh Kecamatan Samarinda Ilir belum melaksanakan sosialisasi secara optimal yang akan menyebabkan sulitnya tujuan program tercapai. Sosialisasi Semilir hanya dilakukan oleh pegawai Kecamatan kepada masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan .
c. Tujuan program yang ada sesuai dengan permasalahan yang ingin diatasi sudah sangat sesuai dan tercapai, masalah yang ada dapat teratasi dengan baik. Tujuan yang ada belum tercapai secara maksimal terlihat dari rendahnya minat masyarakat mengakses web yang ada serta sosialisasi yang kurang massif dilakukan oleh Kecamatan Samarinda Ilir.
d. Pemantauan program dilakukan secara bersama oleh masyarakat namun tidak ada petugas khusus dalam melakukan pemantauan ini, setiap anggota Kecamatan bekerjasama menyelesaikan permasalahan yang ada. Pemerintah Kecamatan Samarinda Ilir bertanggung jawab untuk terus memberikan informasi yang up to date dan sesegera mungkin untuk merespon apabila ada pesan yang masuk kepada Kecamatan Samarinda Ilir.

2) Faktor penghambat yang dihadapi dalam penerapan Semilir di Samarinda Ilir dilihat dari sisi pegawai Kecamatan serta masyarakat yaitu penggunaan teknologi yang tidak semua warga bisa menggunakannya terutama masyarakat yang lanjut usia, semilir dijalankan secara *online* jaringan dan terkadang program macet.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan di atas maka saran yang dapat diberikan yaitu dapat dipaparkan sebagai berikut

1. Menyediakan sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan terkhusus masyarakat yang lansia serta petugas khusus yang dapat membantu dalam mengakses penggunaan teknologi. Agar masyarakat lansia dapat terbantu.
2. Melakukan antisipasi yang lebih baik apabila terjadi kesalahan dalam jaringan serta Melakukan evaluasi secara bertahap dan meningkatkan kualitas Semilir serta melengkapi fitur yang ada sesuai dengan saran dan kritikan yang disampaikan oleh masyarakat serta melakukan sosialisasi secara berkala agar Semilir dapat menjangkau seluruh warga di Kecamatan Samarinda ilir tanpa terkecuali. Dan Melakukan koordinasi dengan pihak terkait seperti lurah dan

Rt, agar Semilir dapat berjalan secara optimal sesuai dengan tujuan dicanangkannya program tersebut.

Daftar Pustaka

Antoni, D., Herdiansyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). *Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang.* Jurnal Media Informatika Budidarma, 5(4), 1652-1659. http://eprints.binadarma.ac.id/13448/1/3318-8639-3-PB.pdf

Ekram, I., Tuanaya, W., & Wance, M. (2022). *Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik kantor manunggal satu atap provinsi maluku.* Journal of Governance and Social Policy, 3(1), 1-13. https://jurnal.usk.ac.id/GASPOL/article/view/26209

Khadafi, R., & Mutiarin, D. (2017). *Efektivitas Program Bantuan Keuangan Khusus Dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Gunungkidul.* Journal of Governance and Public Policy, 4(2), 327-362. https://journal.umy.ac.id/index.php/GPP/article/view/2993

Lagantondo, H., (2012). *Proposal Tesis (Kajian Implementasi Good Governance dalam Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Pamona Tenggara Kabupaten Poso).* Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado. https://ojs.unsimar.ac.id/index.php/administratie/article/view/51

Matthew B. Miles & A. Michael Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Mulyadi, Deddy, M. S., Gedeona, Hendrikus & Afandi, M. N. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* (M. Jubaedah, Edah & M.

Pasolong, Harbani, M. S. (2017). *Teori Administrasi Publik* (8th ed.). CV Alfabeta.

Rahman, A. R., Surya, I., & Kondorura, D. (2020). *Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.* eJournal Pemerintahan Integratif. Volume, 8, 701-711. http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2020/02/ADAN%20(02-05-20-10-58-39).pdf

Silaban, Y. (2023). *Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.* Journal Of Science and Social Research, 6(1), 233-240. https://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR/article/download/1193/920

UU Pemerintah RI. (2008). UU Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU Nomor 14 Tahun 2008). Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (JTIK) STMIK ProVisi Semarang, 49–60.

Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik.* Public Service and Governance Journal, 3(01), 01-12. https://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/psgj/article/view/2785

Zarkasyi, M., Zubaedah, R., & Hilmi, I. (2021). *Sosialisasi Kebijakan StimulusPerekonomian Nasional kepada UMKM terdampak Covid-19 untuk Mengurangi Resiko Kredit Macet.* Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 3(3), 1031-1039. https://mahesainstitute.web.id/ojs2/index.php/jehss/article/download/494/pdf