

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *AGILE GOVERNANCE*
MELALUI APLIKASI SAMARINDA SANTER DI DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA SAMARINDA**

Amrita Zulhaidah, Dini Zulfiani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 3, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Penerapan Prinsip-Prinsip *Agile Governance* Melalui Aplikasi Samarinda Santer Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Samarinda.

Pengarang : Amrita Zulhaidah

NIM : 2102016058

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, 15 Desember 2025

Pembimbing,



**Dini Zulfiani, S.Sos., M.Si.
NIP 197810192006042003**

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik

Volume : 13

Nomor : 3

Tahun : 2025

Halaman : 974-986

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *AGILE GOVERNANCE* MELALUI APLIKASI SAMARINDA SANTER DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SAMARINDA

Amrita Zulhaidah¹, Dini Zulfiani²

Abstrak

Penerapan Prinsip-Prinsip Agile Governance Melalui Aplikasi Samarinda Santer Di Diskominfo Kota Samarinda dengan menambah teori Semiotika Charles Sanders Peirce. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip Agile Governance pada aplikasi Samarinda Santer yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dengan menggunakan pendekatan semiotika Charles Sanders Peirce. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip Agile Governance melalui aplikasi Santer secara umum telah berjalan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Pada prinsip Good Enough Governance dan Business Driven, aplikasi terbukti dikembangkan sesuai kebutuhan nyata masyarakat dan kapasitas birokrasi. Prinsip Human Focused tercermin melalui keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan serta perbaikan layanan. Prinsip Based on Quick Wins tampak melalui fitur-fitur cepat guna seperti CCTV online, layanan 112, dan e-Kelurahan yang langsung dirasakan manfaatnya oleh publik. Prinsip Systematic and Adaptive Approach diterapkan melalui roadmap pengembangan serta respons cepat terhadap keluhan, meski masih terdapat kendala teknis. Sementara itu, prinsip Simple Design and Continuous Refinement terlihat pada desain antarmuka yang sederhana dan adanya pembaruan berkelanjutan berdasarkan umpan balik masyarakat. Analisis semiotika Peirce menunjukkan aplikasi Santer sebagai tanda transformasi tata kelola digital di Samarinda. Representamen hadir melalui fitur dan tampilan aplikasi, Objek merujuk pada kebutuhan nyata masyarakat akan layanan publik yang mudah, efisien, dan transparan, sedangkan interpretant berupa pemaknaan masyarakat bahwa aplikasi ini adalah solusi praktis meskipun belum sempurna.

Kata Kunci : *Agile Governance, Aplikasi Santer, Semiotika Charles Sanders Peirce*

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: amritazulhaidah03@gmail.com

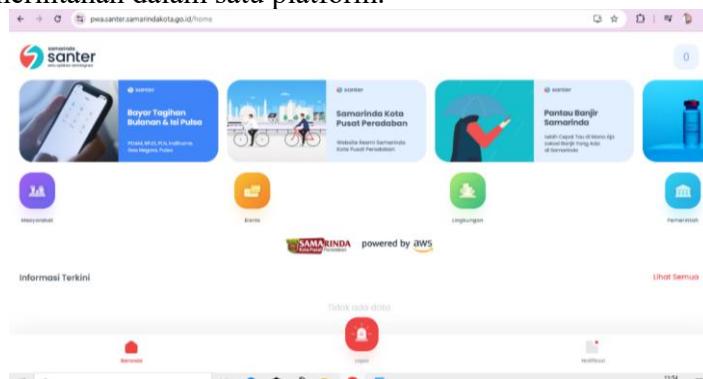
² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Perubahan lingkungan yang berlangsung cepat menuntut pemerintah untuk memiliki tata kelola yang adaptif, responsif, dan mampu memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Teknologi tidak lagi sekadar alat bantu, melainkan menjadi instrumen strategis dalam menghadapi tantangan dan krisis di masa depan (Busri et al., 2023). Kondisi ini mendorong kebutuhan akan manajemen yang lebih gesit di sektor publik, yang kemudian berkembang dari paradigma New Public Management menuju *konsep Agile Governance*.

Agile Governance menekankan fleksibilitas, adaptabilitas, serta kemampuan organisasi pemerintah dalam merespons perubahan secara cepat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pendekatan ini dipandang mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas pelayanan publik (Kurniawan et al., 2021). Dalam praktik global, Singapura menjadi salah satu contoh keberhasilan penerapan *Agile Governance* melalui mekanisme partisipasi warga yang kuat. Namun, di Indonesia, penerapan Agile Governance masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan kapasitas institusi, kapabilitas sumber daya manusia, serta akses dan literasi teknologi masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, *Agile Governance* memiliki keterkaitan erat dengan *e-government*. *E-government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital agar layanan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat (Majid, 2021). Pemerintah Kota Samarinda mengembangkan aplikasi Samarinda Santer (Satu Aplikasi Terintegrasi) sebagai super-app pelayanan publik yang mendukung konsep smart city dan mengintegrasikan berbagai layanan pemerintahan dalam satu platform.



Gambar 1. Halaman utama Santer (Sumber: Web/Aplikasi Santer 2025)

Aplikasi Samarinda Santer menyediakan empat fitur utama, yaitu fitur masyarakat, bisnis, lingkungan, dan pemerintah. Kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat menggantikan layanan manual yang sebelumnya dinilai lambat dan tidak efisien. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti belum optimalnya fungsi sejumlah fitur, keterbatasan integrasi antar layanan, rendahnya tingkat adopsi masyarakat, serta belum

tersedianya mekanisme umpan balik dan survei kepuasan pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan pelayanan publik berbasis digital melalui Santer belum sepenuhnya berjalan optimal.

Untuk memahami permasalahan tersebut secara lebih mendalam, penelitian ini menggunakan pendekatan prinsip-prinsip *Agile Governance* yang meliputi *Good Enough Governance, Business Driven, Human Focused, Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach*, serta *Simple Design and Continuous Refinement* (Luna, 2015). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan analisis semiotika Charles Sanders Peirce untuk memahami makna tanda, objek, dan interpretasi masyarakat terhadap fitur-fitur aplikasi Santer sebagai media pelayanan publik digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip *Agile Governance* melalui aplikasi Samarinda Santer serta menganalisis makna semiotika yang terkandung di dalamnya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dalam upaya optimalisasi pengembangan dan pemanfaatan aplikasi Santer.

Kerangka Dasar Teori

Agile Governance

Agile Governance menekankan kemampuan pemerintah dalam menggerakkan sumber daya publik secara lebih luwes, interaktif, fleksibel, dan tangguh. Pendekatan ini bertujuan untuk mengoptimalkan penciptaan nilai publik tanpa terjebak pada prosedur yang kaku, namun tetap berada dalam koridor kebijakan serta mekanisme yang sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pemerintahan (Awamlieh et al., 2022).

Agile Governance harus mampu mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat waktu, efisien, dan efektif menggunakan 6 (enam) prinsip *Agile Governance* menurut Luna yaitu: 1.*Good enough governance* (Tata Kelola yang cukup baik): konteks organisasi harus selalu dipertimbangkan dan disesuaikan dengan kebutuhan; 2.*Business-driven* (Dorongan Bisnis) dimana setiap keputusan berorientasi pada proses bisnis; 3.*Human Focused* (Berfokus pada manusia) yaitu tata kelola perlu memprioritaskan partisipasi masyarakat, artinya perlu di hargai setiap masukan yang ada; 4.*Based on Quick wins* (Berdasarkan kemenangan cepat) yaitu pencapaian keberhasilan dengan cepat dan efisien dirayakan dan menjadi dorongan dalam memperoleh hasil tugas yang lebih baik; 5.*Systematic and Adaptive Approach* (Pendekatan sistematis dan adaptif) yaitu tim harus mengembangkan kemampuan untuk merespon perubahan dengan cepat dan sistematis; 6.*Simple Design and Continuous Refinement* (Desain yang sederhana dan penyempurnaan) Dimana kemampuan tim dalam membuat desain yang sederhana dan harus dapat memperoleh hasil yang cepat serta mempunyai peningkatan (Luna, 2015).

Teori *Agile Governance* menjadi landasan yang tepat dalam penelitian ini karena mampu mengintegrasikan aspek tata kelola, teknologi, dan orientasi pada masyarakat. Pendekatan ini memberikan kerangka analisis yang komprehensif untuk memahami penerapan aplikasi Samarinda Santer sebagai instrumen *e-government* serta mengidentifikasi peluang perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Samarinda.

E-Goverment

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Konsep ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menegaskan bahwa *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan TIK. Dalam perkembangannya, *e-government* menjadi bagian dari Digital Governance, yaitu praktik tata kelola pemerintahan berbasis digital yang tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan, tetapi juga mendorong interaksi dan keterlibatan berbagai pemangku kepentingan dalam proses pemerintahan

Penerapan *E-Government* diwujudkan melalui berbagai model interaksi, yaitu *Government to Citizen* (G2C), *Government to Business* (G2B), dan *Government to Government* (G2G) (Suprawoto, 2018). Model ini memungkinkan masyarakat dan pelaku usaha mengakses layanan publik secara lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Selain itu, *E-Government* juga memperkuat koordinasi internal pemerintah melalui integrasi data dan sistem informasi. Namun demikian, keberhasilan implementasi *E-Government* sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, serta tingkat literasi digital masyarakat (Mariam, 2022).

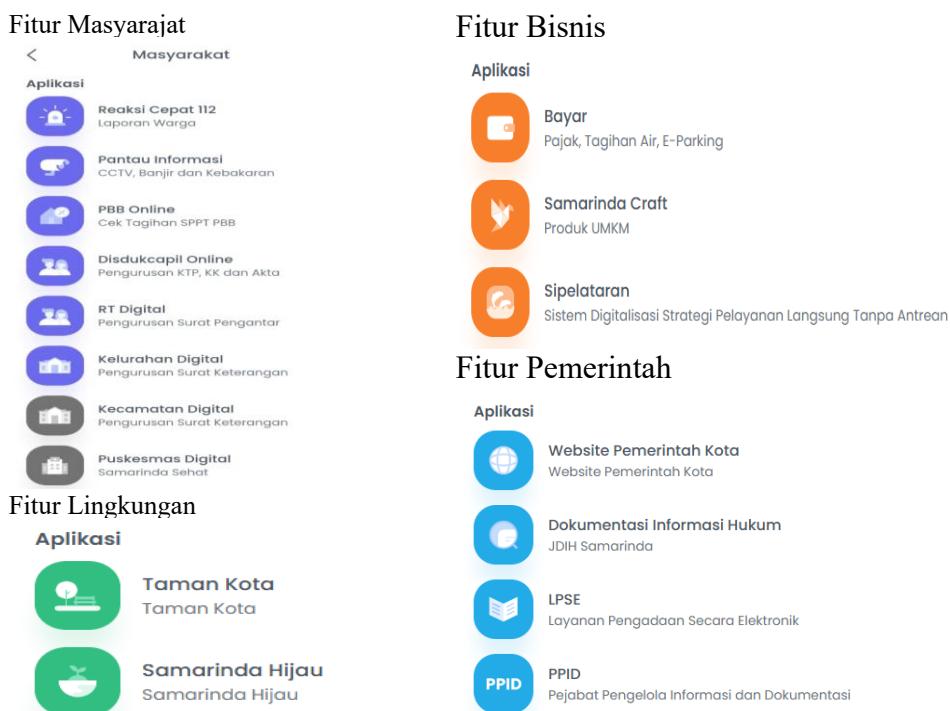
Semiotika

Semiotika merupakan kajian ilmiah yang mempelajari tanda dan proses pemaknaan terhadap tanda tersebut. Dalam perspektif semiotika, berbagai fenomena sosial dan kebudayaan dipahami sebagai sistem tanda yang mengandung makna dan dapat diinterpretasikan oleh individu maupun kelompok. Dengan demikian, semiotika digunakan untuk memahami bagaimana makna dibentuk, dikomunikasikan, dan ditafsirkan melalui simbol, bahasa, gambar, maupun representasi visual lainnya dalam kehidupan sosial.

Model semiotika Charles Sanders Peirce memandang tanda sebagai proses makna yang melibatkan tiga unsur utama, yaitu representamen (tanda), objek, dan interpretant. Representamen merujuk pada bentuk tanda yang dapat berupa simbol, gambar, atau kata; objek adalah realitas atau hal yang direpresentasikan oleh tanda; sedangkan interpretant merupakan pemahaman atau makna yang muncul dalam benak individu terhadap hubungan antara tanda dan objek tersebut. Peirce menekankan bahwa proses pemaknaan bersifat dinamis dan berkelanjutan, sehingga makna tanda dapat terus berkembang sesuai dengan konteks dan pengalaman individu (Rorong et al, 2019).

Samarinda Santer

Samarinda Santer merupakan gagasan Pemerintah Kota Samarinda untuk mengintegrasikan berbagai aplikasi dan layanan pendukung pemerintahan ke dalam satu platform terpusat berbentuk super-app. Pengembangan aplikasi ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik sekaligus menghindari fragmentasi layanan digital pemerintah. Samarinda Santer sejalan dengan kebijakan nasional yang menekankan pentingnya integrasi layanan digital guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Aplikasi ini dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda sebagai bagian dari implementasi konsep smart city serta menjadi salah satu program unggulan Pemerintah Kota Samarinda dalam mendorong transformasi digital pemerintahan.



Gambar 2. Tampilan fitur aplikasi santer (Sumber: Web/Aplikasi Santer 2025)

Aplikasi Samarinda Santer menyediakan empat fitur utama, yaitu fitur masyarakat, bisnis, lingkungan, dan pemerintah. Fitur masyarakat mencakup layanan kemanusiaan dan informasi publik seperti layanan darurat 112, fasilitas kesehatan, pendidikan, serta bantuan sosial. Fitur bisnis menyediakan informasi terkait aktivitas ekonomi daerah, termasuk Samcraft, pasar, dan wisata. Fitur lingkungan menyajikan data mengenai pengelolaan lingkungan dan ruang publik, sedangkan fitur pemerintah memuat informasi resmi pemerintahan, layanan RT Cerdas, Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum, serta pengadaan barang dan

jasa secara elektronik. Melalui integrasi layanan tersebut, Samarinda Santer diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Lestari, 2022).

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam penerapan *Agile Governance* melalui aplikasi Santer di Dinas Komunikasi dan Informatika. Fokus penelitian mengacu pada 6 Prinsip *Agile Governance* menurut (Luna, 2015) yaitu *Good Enough Governance, Business-Driven, Human-Focused, Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach*, dan *Simple Design and Continuous Refinement*, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat penerapannya. Lokasi penelitian berada di Kantor Diskominfo Kota Samarinda, dengan waktu pelaksanaan mengikuti tahapan mulai dari persiapan, pengumpulan Data, hingga analisis sesuai jadwal penelitian.

Data penelitian terdiri dari data primer dan data skunder. Data primer diperoleh melalui wawancara secara mendalam dengan pejabat dan staf Diskominfo serta masyarakat yang menggunakan aplikasi santer. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yaitu pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, secara berulang untuk memastikan keakuratan temuan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penerapan Prinsip-Prinsip Agile Governance Melalui Aplikasi Samarinda Santer Di Diskominfo Kota Samarinda

1. Good Enough Governance

Prinsip *Good Enough Governance* (GEG) menegaskan bahwa pemerintahan tidak harus memiliki sistem yang sempurna untuk dapat memberikan pelayanan publik yang efektif. Inti dari GEG adalah menghadirkan solusi yang cukup baik, realistik, dan sesuai dengan kapasitas nyata pemerintah daerah, baik dari sisi anggaran, sumber daya manusia, maupun infrastruktur. Pendekatan ini menolak model tata kelola yang terlalu ideal dan kompleks, karena sering kali sulit diterapkan dalam konteks lokal. Sejalan dengan konsep *Agile Governance*, GEG menekankan fleksibilitas, adaptasi, dan orientasi pada kebutuhan riil masyarakat sebagai ukuran keberhasilan tata kelola.

Penerapan prinsip tersebut terlihat jelas dalam pengembangan aplikasi Samarinda Santer. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Diskominfo Kota Samarinda, aplikasi ini lahir dari persoalan konkret berupa layanan digital yang terpisah-pisah dan menyulitkan masyarakat. Alih-alih menunggu kesiapan sistem yang sepenuhnya ideal, pemerintah memilih mengintegrasikan layanan inti dalam satu aplikasi yang sederhana dan mudah diakses, meskipun belum seluruh fitur

berfungsi optimal. Strategi peluncuran bertahap ini sejalan dengan temuan (Busri et al. (2023) yang menyatakan bahwa GEG mendorong pemerintah untuk berani meluncurkan sistem yang fungsional terlebih dahulu, serta diperkuat oleh penelitian (Halim et al. 2021) yang menunjukkan bahwa pendekatan “cukup baik” efektif sebagai respons cepat terhadap kebutuhan pelayanan publik di tingkat daerah.

Jika ditinjau melalui pendekatan semiotika Charles Sanders Peirce, aplikasi Samarinda Santer dapat dipahami sebagai tanda yang merepresentasikan penerapan *Good Enough Governance* dalam konteks lokal. Tampilan visual dan ikon layanan berfungsi sebagai representamen dari upaya penyederhanaan birokrasi, sementara objek yang dirujuk adalah tata kelola pemerintahan yang adaptif dan realistik. Interpretant muncul dari pemaknaan masyarakat yang menilai Santer sebagai inovasi yang belum sempurna, tetapi sudah memberikan manfaat nyata. Temuan ini sejalan dengan (Suci et al. 2022) yang menegaskan bahwa keberhasilan *Agile Governance* lebih ditentukan oleh kebermanfaatan dan kemudahan akses, bukan oleh kecanggihan teknologi semata.

2. Business Driven

Prinsip *Business Driven* dalam kerangka *Agile Governance* menekankan bahwa pengembangan kebijakan dan teknologi pemerintah harus berangkat dari kebutuhan nyata organisasi dan masyarakat, bukan dari tren teknologi semata. Dalam konteks pemerintahan daerah, istilah *business* dimaknai sebagai misi pelayanan publik, bukan orientasi profit. Oleh karena itu, inovasi digital dinilai berhasil apabila mampu memperbaiki proses kerja birokrasi dan memberikan manfaat langsung bagi warga. Pandangan ini sejalan dengan (Luna et al. 2020) yang menegaskan bahwa transformasi digital sektor publik harus berfokus pada nilai pelayanan dan kebutuhan pengguna.

Penerapan prinsip tersebut tercermin dalam pengembangan aplikasi Samarinda Santer. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Diskominfo Kota Samarinda, Dr. Aji Syarif Hidayatullah, Santer dirancang sebagai super app untuk mengatasi persoalan layanan digital yang sebelumnya tersebar dan tidak terintegrasi. Pemerintah memilih menggabungkan layanan inti seperti e-Kelurahan, RT Digital, dan Call Center 112 karena merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Strategi ini menunjukkan bahwa Santer dikembangkan secara fungsional dan bertahap, menyesuaikan kapasitas organisasi dan prioritas layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Busri et al. 2023) yang menyatakan bahwa prinsip *Business Driven* membantu memastikan inovasi digital tetap selaras dengan tujuan kelembagaan dan tidak berhenti sebagai proyek teknologi semata.

Jika dianalisis menggunakan pendekatan semiotika Charles Sanders Peirce, aplikasi Santer dapat dipahami sebagai tanda dari orientasi pelayanan publik yang berbasis kebutuhan nyata. Tampilan ikon layanan terintegrasi berfungsi sebagai representamen yang menggambarkan penyederhanaan akses layanan, sementara objek yang dirujuk adalah kebutuhan masyarakat dan misi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Interpretant muncul dari pemaknaan

masyarakat bahwa Santer bukan sekadar aplikasi, tetapi wujud keseriusan pemerintah dalam memperbaiki tata kelola. Dengan demikian, penerapan prinsip *Business Driven* pada Santer menegaskan bahwa keberhasilan inovasi digital terletak pada keselarasan antara teknologi, kebutuhan organisasi, dan manfaat sosial bagi masyarakat.

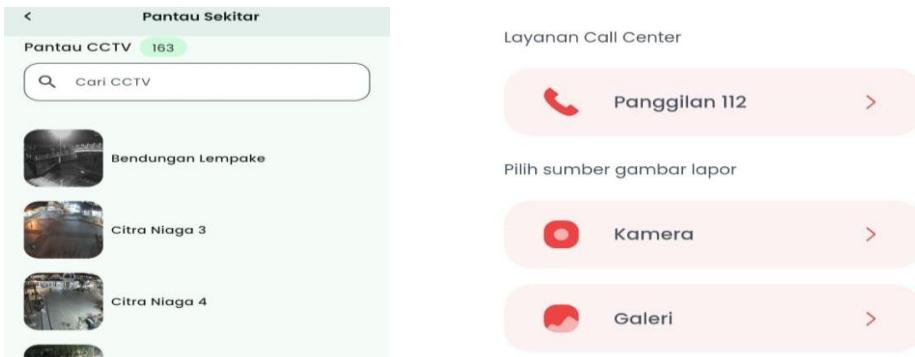
3. Human Focused

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Human Focused* pada aplikasi Samarinda Santer tercermin dari upaya pemerintah menempatkan masyarakat sebagai pusat dalam pemanfaatan dan evaluasi layanan digital. Masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai pengguna akhir, tetapi juga sebagai sumber masukan dalam pengembangan dan perbaikan layanan. Hal ini tampak dari kegiatan sosialisasi yang dilakukan Diskominfo Kota Samarinda di tingkat kelurahan dan RT. Berdasarkan data penelitian, sosialisasi aplikasi Santer telah dilaksanakan di 38 dari 59 kelurahan yang ada di Kota Samarinda. Pendekatan bertahap ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi disesuaikan dengan kesiapan infrastruktur serta kemampuan literasi digital masyarakat di masing-masing wilayah. Temuan ini sejalan dengan (Luna, 2015) yang menegaskan bahwa inti transformasi digital sektor publik bukan terletak pada teknologi, melainkan pada sejauh mana layanan mampu menjawab kebutuhan manusia secara praktis dan mudah digunakan.

Selain itu, prinsip *Human Focused* juga terlihat dari adanya mekanisme komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Berbagai keluhan dan masukan terkait kendala penggunaan aplikasi disampaikan melalui RT, kelurahan, maupun kontak langsung dengan Diskominfo, dan dijadikan bahan evaluasi layanan. Respons pemerintah terhadap masukan tersebut menunjukkan bahwa suara pengguna diperlakukan sebagai bagian dari proses desain layanan, bukan sekadar tanggapan administratif. Hal ini menguatkan temuan (Suwanto et al. 2023) bahwa layanan digital publik dinilai berhasil apabila masyarakat merasa dilibatkan dan diakomodasi kebutuhannya. Dalam perspektif semiotika Peirce, fitur-fitur layanan dan aktivitas sosialisasi berfungsi sebagai representamen dari komitmen pemerintah terhadap pelayanan inklusif, dengan interpretant berupa persepsi masyarakat bahwa Santer merupakan wujud perhatian pemerintah terhadap kebutuhan publik, meskipun masih memerlukan peningkatan dari sisi sosialisasi dan pemahaman penggunaan.

4. Based on Quick Wins

Prinsip *Based on Quick Wins* dalam *Agile Governance* menekankan pentingnya capaian awal yang cepat dan berdampak untuk membangun momentum perubahan serta meningkatkan kepercayaan publik (Luna, 2015).



Gambar 3. Fitur CCTV & 112 (Sumber: Web/Aplikasi Santer 2025)

Dalam konteks Diskominfo Kota Samarinda, prinsip ini tercermin melalui pemilihan fitur-fitur Santer yang manfaatnya dapat langsung dirasakan masyarakat, seperti CCTV Online, Call Center 112, dan e-Kelurahan. Fitur-fitur tersebut memberikan pengalaman instan berupa akses informasi real-time, respons kedaruratan, dan penyederhanaan layanan administrasi tanpa harus menunggu implementasi sistem yang kompleks. Pola ini sejalan dengan temuan (Halim et al. (2021) yang menyebut bahwa keberhasilan awal dalam layanan digital publik berfungsi sebagai energi akseleratif bagi organisasi untuk melanjutkan pengembangan sistem berikutnya. Meski demikian, quick wins pada Santer masih berada pada tahap awal, karena beberapa layanan masih memerlukan validasi manual, yang menegaskan bahwa keberhasilan cepat merupakan pijakan awal, bukan akhir dari inovasi.

Melalui semiotika Charles Sanders Peirce, capaian *quick wins* pada Santer dapat dipahami sebagai sistem tanda yang membangun makna publik. Representamen tampak pada ikon dan fitur yang mudah dikenali seperti simbol kamera CCTV dan angka 112, yang menandai kemudahan akses dan kecepatan layanan. Object yang dirujuk adalah kebutuhan masyarakat terhadap respons cepat, informasi situasional, dan efisiensi birokrasi, sementara interpretant terbentuk dari pemaknaan warga bahwa Santer adalah aplikasi yang “langsung terasa manfaatnya”, meskipun belum sepenuhnya sempurna. Dengan demikian, *quick wins* tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kehadiran Santer sebagai wujud praktik *Agile Governance* yang adaptif, realistik, dan berorientasi pada kebutuhan nyata publik.

5. Systematic and Adaptive Approach

Prinsip *Systematic and Adaptive Approach* dalam *Agile Governance* menekankan kemampuan pemerintah untuk beradaptasi secara cepat terhadap perubahan tanpa kehilangan arah kebijakan dan stabilitas sistem. Adaptasi yang efektif tidak bersifat reaktif semata, tetapi dibangun di atas kerangka kerja yang terstruktur dan berkelanjutan (Muttaqin & Permatasari, 2023). Dalam konteks Diskominfo Kota Samarinda, prinsip ini tercermin dalam pengelolaan aplikasi Santer yang dikembangkan secara bertahap, berbasis roadmap, master plan, dan

landasan regulasi yang jelas. Pernyataan Dr. Aji Syarif Hidayatullah menunjukkan bahwa setiap pembaruan atau respons terhadap keluhan teknis tetap mengikuti alur kerja yang telah dirancang, sehingga adaptasi tidak menimbulkan ketidakkonsistenan tata kelola. Temuan ini sejalan dengan *Agile Governance* yang menekankan keseimbangan antara fleksibilitas dan struktur agar inovasi tetap berkelanjutan meskipun terjadi perubahan kebutuhan atau kepemimpinan.

Dari perspektif semiotika Charles Sanders Peirce, prinsip ini dapat dibaca melalui sistem tanda yang hadir dalam pengelolaan Santer. Representamen tampak pada desain sistem yang modular, pembaruan berkala, serta mekanisme penanganan masukan masyarakat yang terklasifikasi antara perubahan minor dan mayor. Objek yang dirujuk adalah dinamika kebutuhan publik dan perubahan regulasi yang menuntut respons cepat namun terkontrol. Sementara itu, interpretant terbentuk dari pemaknaan masyarakat dan aparatur bahwa Santer merupakan aplikasi yang responsif tetapi tetap stabil dan terkelola dengan baik. Dengan demikian, penerapan *Systematic and Adaptive Approach* pada Santer menunjukkan bahwa adaptasi tidak menggantikan sistem, melainkan berjalan di dalam sistem, memperkuat nilai *Agile Governance* sebagai tata kelola yang luwes, terarah, dan berjangka panjang.

6. *Simple Design and Continuous Refinement*

Prinsip *Simple Design and Continuous Refinement* dalam *Agile Governance* menekankan bahwa inovasi digital pemerintah tidak harus kompleks, melainkan mudah digunakan, cepat dipahami, dan terus disempurnakan berdasarkan kebutuhan pengguna. Dalam konteks aplikasi Samarinda Santer, prinsip ini tercermin dari desain antarmuka yang sederhana, penggunaan ikon yang familiar, serta pembaruan fitur yang dilakukan secara berkala. Pernyataan Diskominfo menunjukkan bahwa kesederhanaan desain Santer memang dirancang secara sadar agar dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk warga yang kurang akrab dengan teknologi digital. Temuan ini sejalan dengan (Halim et al. 2021) yang menegaskan bahwa desain sederhana dalam aplikasi layanan publik berfungsi meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan, serta mendukung proses penyempurnaan berkelanjutan (*continuous refinement*) melalui evaluasi dan umpan balik pengguna.

Jika dianalisis melalui semiotika Charles Sanders Peirce, kesederhanaan desain Santer dapat dipahami sebagai sistem tanda yang membentuk makna tertentu bagi masyarakat. Representamen tampak pada tampilan antarmuka yang ringkas dan ikon yang mudah dikenali, yang merepresentasikan upaya pemerintah menyederhanakan birokrasi digital. Objek yang dirujuk adalah nilai kemudahan, efisiensi, dan inklusivitas layanan publik, sementara interpretant muncul dari persepsi masyarakat bahwa Santer merupakan aplikasi yang relatif mudah digunakan dan terus diperbaiki, meskipun masih memerlukan pendampingan bagi sebagian pengguna. Pemaknaan ini memperkuat temuan (Suci et al, 2022) bahwa desain sederhana tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga

membangun persepsi positif terhadap keseriusan pemerintah dalam menghadirkan layanan digital yang manusiawi, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan warga.

7. Faktor Penghambat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Samarinda Santer masih menghadapi berbagai hambatan, antara lain keterbatasan infrastruktur dan kendala teknis, koordinasi lintas OPD yang belum optimal, keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia, serta rendahnya literasi digital di sebagian masyarakat. Hambatan-hambatan tersebut teridentifikasi melalui proses analisis data yang dilakukan secara sistematis, mulai dari reduksi data hasil wawancara, pengelompokan temuan, hingga penarikan kesimpulan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi Santer. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan digital di tingkat daerah masih sangat dipengaruhi oleh kesiapan internal pemerintah dan karakteristik pengguna layanan.

Dalam praktiknya, pengembangan Santer dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pemerintah daerah. Beberapa fitur telah memberikan manfaat langsung, namun layanan lain belum dapat berjalan optimal karena keterbatasan koordinasi antarinstansi dan kesiapan birokrasi. Dari sisi masyarakat, rendahnya pemahaman terhadap penggunaan aplikasi dan terbatasnya jangkauan sosialisasi turut menghambat pemanfaatan layanan digital secara maksimal. Meski demikian, berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa pengembangan Santer masih berada dalam proses penyesuaian dan perbaikan berkelanjutan, sehingga keberhasilan ke depan sangat bergantung pada penguatan koordinasi kelembagaan, peningkatan kapasitas SDM, dan perluasan edukasi digital kepada masyarakat.

Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Agile Governance* melalui aplikasi Samarinda Santer oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda telah berjalan cukup baik dan kontekstual dengan kondisi pemerintahan daerah. Prinsip *Good Enough Governance* tercermin dari kebijakan peluncuran aplikasi meskipun belum sepenuhnya sempurna, namun sudah fungsional dan mampu menjawab kebutuhan prioritas masyarakat. Prinsip *Business Driven* terlihat dari orientasi pengembangan Santer yang berangkat dari kebutuhan nyata pelayanan publik, bukan dorongan teknologi semata. Prinsip *Human Focused* diwujudkan melalui upaya pelibatan masyarakat dalam pemanfaatan dan evaluasi layanan, meskipun implementasinya belum merata akibat perbedaan tingkat literasi digital. Sementara itu, prinsip *Based on Quick Wins* tampak pada penyediaan fitur-fitur yang manfaatnya langsung dirasakan, seperti CCTV Online, Call Center 112, dan e-Kelurahan, yang mampu membangun kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah. Selain itu, prinsip *Systematic and Adaptive Approach* tercermin dari kemampuan Diskominfo menyesuaikan sistem secara bertahap namun tetap berlandaskan

perencanaan, regulasi, dan mekanisme kerja yang terstruktur. Prinsip *Simple Design and Continuous Refinement* diwujudkan melalui desain antarmuka yang relatif sederhana serta adanya perbaikan berkelanjutan berdasarkan masukan pengguna. Namun demikian, keberhasilan penerapan *Agile Governance* melalui Santer masih dihadapkan pada sejumlah kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur dan anggaran, koordinasi lintas OPD yang belum optimal, keterbatasan SDM teknis, gangguan teknis aplikasi, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan *Agile Governance* dalam transformasi digital pemerintahan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga memerlukan dukungan kelembagaan, kapasitas sumber daya manusia, sinergi antar instansi, serta keterlibatan aktif masyarakat secara berkelanjutan.

Saran

1. Penguatan Literasi Digital Masyarakat

Meskipun Santer dirancang sederhana, sebagian masyarakat terutama lansia masih mengalami kesulitan, sehingga diperlukan sosialisasi dan pendampingan literasi digital secara berkelanjutan hingga tingkat kelurahan dan RT.

2. Optimalisasi Fitur Layanan yang Belum Maksimal

Fitur seperti PBB, UKM, e-Parkir, layanan kesehatan, dan kecamatan digital perlu segera dioptimalkan agar manfaat Santer dapat dirasakan secara menyeluruh dan meningkatkan kepercayaan publik.

3. Pengembangan Mekanisme Umpaman Balik Terstruktur

Kanal aduan yang ada perlu ditingkatkan menjadi sistem umpan balik terintegrasi dan terdokumentasi agar setiap masukan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara transparan.

4. Konsistensi Roadmap dan Regulasi Pengembangan

Diperlukan roadmap dan regulasi jangka panjang yang mengikat secara kelembagaan agar pengembangan Santer tetap berkelanjutan meskipun terjadi pergantian kepemimpinan.

5. Penyediaan Panduan Interaktif dan Edukatif

Pengembangan tutorial berbentuk video dan infografis perlu dilakukan untuk memudahkan masyarakat memahami penggunaan aplikasi secara mandiri.

6. Penguatan Keamanan dan Stabilitas Sistem

Peningkatan infrastruktur dan stabilitas sistem menjadi penting untuk mencegah gangguan teknis dan memastikan Santer dapat diandalkan, termasuk dalam situasi darurat.

Daftar Pustaka

- Awamleh, R., Stephens, M., & Salem, F. (2022). *Agile government - emerging perspectives in public management*. *Agile Government: Emerging Perspectives In Public Management*, 3–19. https://doi.org/10.1142/9789811239700_0001

Busri, Ihyani Malik, & Nur Wahid. (2023). Implementasi Agile Governance pada

- Reformasi Birokrasi 4.0 di Puslatbang KMP LAN Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 85–119. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.134>
- Halim, F. R., Astuti, F., & Umam, K. (2021). Implementasi Prinsip *Agile Governance* Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat. Kolaborasi: *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 48–67.
- Kurniawan, D. I., Maulana, A., & Wicaksono, I. (2021). *Agile Governance Sebagai Bentuk Transformasi Inovasi Pemerintah Daerah. Danar Ilham Kurniawan, Akbar Maulana, Itok Wicaksono*, 1–9.
- Lestari, Giarti Ibnu (2022). Melihat Manfaat Samarinda Santer, Aplikasi Tierintegrasи yang Diklaim Antiprank. <https://kaltimkece.id/warta/samarinda/melihat-manfaat-samarinda-santer-aplikasi-terintegrasi-yang-diklaim-antiprank> diakses pada 19 April 2024.
- Luna, A. J. H. de O. (2015). *Agile Governance Theory*. 601. <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/15494>
- Luna, A. J. H. d. O., Marinho, M. L. M., & de Moura, H. P. (2020). *Agile governance theory: operationalization. Innovations in Systems and Software Engineering*, 16(1), 3–44. <https://doi.org/10.1007/s11334-019-00345-3>
- Majid, J. (2021). Kontribusi Teori *Contingency*: Upaya Mewujudkan Good Governance Melalui E-Government Di Indonesia. *Assets : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 11(2), 186. <https://doi.org/10.24252/assets.v11i2.23810>
- Mariam, M., & Kudus, I. (2022). Analisis Penerapan *Electronic Government (E-Gov)* Di Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung. *Neo Politea*, 3(2), 39–50. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i2.1081>
- Muttaqin, M. I., & Permatasari, A. (2023). *Agile Government : Langkah Strategis Pemerintah Negara Indonesia Dalam Menghadapi Ancaman Resesi Global 2023*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 187–201.
- Rorong, M. J. (2019). Representasi Nilai Kemanusiaan Web Series Kisah Carlo. *Jurnal SEMIOTIKA*, 13(1), 106–123. <https://journal.ubm.ac.id/index.php/semiotika/article/view/1792/1497>
- Suci Indah Luqmani, & M. Husni Tamrin. (2022). Pemanfaatan Aplikasi *e-Master* dalam *Perspektif Agile Governance*. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 25(2), 93–101. <https://doi.org/10.30649/aamama.v25i2.141>
- Suwanto, K. M., Utomo, R. D. W., & Joedawinata, A. (2023). Analisa Ikon Fitur Utama Pada Aplikasi Satusehat Menggunakan Teori Semiotika. 6, 183–192. <https://doi.org/10.25105/jsrr.v6i2.17668>