

**PENERAPAN APLIKASI E-KELURAHAN GUNUNG  
LINGAI DALAM MEWUJUDKAN SMART CITY KOTA  
SAMARINDA**

**Yuliani, Aji Ratna Kusuma**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 14, Nomor 1, 2026**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Penerapan Aplikasi E-kelurahan Gunung Lingai Dalam Mewujudkan *Smart City* Kota Samarinda.

Pengarang : Yuliani

NIM : 2002016065

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, 21 Mei 2026

**Pembimbing,**



**Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si.**  
**NIP 19590308 198403 2 001**

---

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b>	<b>: eJournal Administrasi Publik</b>
----------------------	---------------------------------------

<b>Volume</b>	<b>: 14</b>
---------------	-------------

<b>Nomor</b>	<b>: 1</b>
--------------	------------

<b>Tahun</b>	<b>: 2026</b>
--------------	---------------

<b>Halaman</b>	<b>: 103-112</b>
----------------	------------------

# PENERAPAN APLIKASI E-KELURAHAN GUNUNG LINGAI DALAM MEWUJUDKAN SMART CITY KOTA SAMARINDA

Yuliani <sup>1</sup>, Aji Ratna Kusuma <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan aplikasi e-kelurahan di kelurahan Gunung Lingai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengkaji faktor-faktor penghambat implementasi aplikasi, serta memberikan rekomendasi guna mendukung optimalisasi pemanfaatan aplikasi e-kelurahan dalam rangka mendukung terwujudnya smart city kota samarinda. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi e-kelurahan di Kelurahan Gunung Lingai memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Terutama dalam hal mempercepat pelayanan dan mempermudah akses masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat hambatan-hambatan dalam penerapan aplikasi ini seperti, seperti sosialisasi yang kurang optimal kepada masyarakat, terbatasnya infrastruktur teknologi, serta rendahnya pemanfaatan aplikasi e-kelurahan yang disebabkan keterbatasan dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi sehingga, tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan aplikasi e-kelurahan masih tergolong rendah. Secara keseluruhan, aplikasi e-kelurahan berpotensi untuk menjadi salah satu pilar penting dalam mewujudkan smart city niKota Samarinda dengan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pelayanan publik di tingkat kelurahan Gunung Lingai. Upaya untuk meningkatkan sosilisasi berkelanjutan, mengembangkan infrastruktur digital, Serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya penggunaan teknologi informasi merupakan langkah strategis yang sebaiknya terus dilaksanakan guna mendukung keberhasilan penerapan aplikasi e-kelurahan.*

**Kata Kunci :** *Digitalisasi Pelayanan Publik, E-kelurahan Gunung Lingai, Smart City*

## **Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang begitu pesat telah mendorong tumbuhnya tuntutan agar seluruh aspek kehidupan, termasuk

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [yuliaanire@gmail.com](mailto:yuliaanire@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

tata kelola pemerintahan, bergerak ke arah digitalisasi. Di era ini, pemanfaatan alat elektronik di hampir semua aktivitas kerja menuntut sumber daya manusia yang melek teknologi dan mampu mengelola data secara efektif. Dalam konteks Indonesia, digitalisasi pemerintahan pusat maupun daerah bukan lagi sekadar wacana, melainkan sebuah keharusan yang pada saat yang sama menjadi upaya untuk memperbaiki citra birokrasi yang selama ini sering dianggap berbelit-belit dan rumit. Untuk menjawab tantangan globalisasi, Otoritas Republik Indonesia telah merumuskan strategi pemanfaatan inovasi data melalui penguatan pemerintahan elektronik (*e-government*). Kebijakan ini diarahkan pada pembangunan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik, mulai dari level pemerintahan teritorial hingga pusat, dengan tujuan agar prasarana *Information and Communication Technology* (ICT) dapat dimanfaatkan bersama dalam lingkup kerja yang terkoordinasi antarlembaga. Dalam kerangka ini, *e-government* dipandang sebagai strategi utama untuk mewujudkan jaringan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah yang terintegrasi, meliputi pengelolaan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja elektronik secara menyeluruh.

Pelaksanaan kebijakan *e-government* di Indonesia diatur secara normatif melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Melalui instruksi ini, *e-government* didefinisikan sebagai upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Tujuan kebijakan tersebut meliputi: (1) mencerdaskan kehidupan bangsa dalam rangka mewujudkan masyarakat informasi dunia; (2) mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat; (3) meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik; (4) membuka kesempatan seluas-luasnya bagi masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan pemikiran di bidang pemanfaatan teknologi informasi secara optimal dan bertanggung jawab; serta (5) memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi masyarakat (Khairudin et al., 2021).

Di tingkat daerah, kebijakan *e-government* telah mulai diimplementasikan di berbagai wilayah, salah satunya di Provinsi Kalimantan Timur. Sejak tahun 2001, Provinsi Kalimantan Timur menerapkan pemerintahan elektronik berbasis teknologi informasi, dengan tahap awal berupa pengelolaan sebuah situs sebagai landasan pelayanan publik digital. Di Kota Samarinda, pemerintah daerah merespons tuntutan ini dengan menciptakan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK), salah satu wujudnya adalah aplikasi e-kelurahan. Inovasi ini lahir sebagai bentuk upaya Pemerintah Kota Samarinda untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengikuti arah penerapan *e-government* di seluruh pemerintahan daerah Indonesia.

E-kelurahan hadir sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis web, yang memungkinkan masyarakat mengurus surat-surat dan

keperluan administrasi di wilayah kelurahan dengan lebih cepat dan mudah. Implementasi aplikasi e-kelurahan di Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengakui keabsahan dokumen digital, serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang mengatur standar teknis sistem pemerintahan elektronik (Kelurahan Gunung Lingai, n.d.). Sistem ini tersinkron dengan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda, sehingga memudahkan proses penerbitan surat keterangan dan mempercepat pelayanan administrasi di kantor kelurahan.

Aplikasi e-kelurahan beroperasi secara online dan dapat digunakan perangkat komputer di kelurahan untuk mengelola data kependudukan, serta memungkinkan masyarakat mengakses layanan seperti surat keterangan tidak mampu, surat pengantar SKCK, surat pengantar kehilangan, dan jenis surat administrasi lainnya. Tujuan utama penerapannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempersingkat waktu pengurusan surat-surat, serta memperoleh kepuasan masyarakat.

Namun, dalam penerapan aplikasi e-kelurahan di Kelurahan Gunung Lingai masih menghadapi sejumlah permasalahan. Pertama, kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah mengenai manfaat, tata cara penggunaan, dan kemudahan akses aplikasi e-kelurahan menyebabkan banyak masyarakat belum mengetahui atau memahami secara baik keberadaan layanan ini. Kedua, terbatasnya infrastruktur teknologi di kelurahan, seperti jaringan internet yang belum merata, sering terjadinya gangguan koneksi, serta minimnya ketersediaan perangkat digital yang memadai, menjadi hambatan utama bagi pemanfaatan aplikasi digital oleh masyarakat. Ketiga, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat menjadi salah satu faktor penting, Banyak warga belum memiliki pemahaman dan kemampuan cukup untuk mengakses serta mengoperasikan e-kelurahan secara efektif, sementara pelatihan dan edukasi yang tersedia masih sangat terbatas.

Akibat dari tiga hambatan tersebut, tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan e-kelurahan masih relatif rendah. Banyak warga masih memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus administrasi karena merasa lebih mudah dan familier dibanding menggunakan aplikasi digital. Kondisi ini menyebabkan fungsi e-kelurahan sebagai sarana pelayanan publik yang praktis dan efisien belum termanfaatkan secara optimal. Dampak selanjutnya adalah ketidaksesuaian ekspektasi masyarakat terhadap kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan layanan digital, sehingga muncul keluhan dan penilaian yang kurang positif terhadap implementasi e-kelurahan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam mewujudkan layanan publik berbasis digital sebagai bagian dari konsep smart city di Samarinda belum tercapai secara maksimal.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***E-government***

Menurut Kadir (2014: 324), "e-government merupakan istilah yang mengacu pada penggunaan informasi teknologi untuk mengubah atau membangun hubungan dengan masyarakat, bisnis, lembaga pemerintah, dan karyawan. Menurut Indrajit dalam Kusnadi & Ma'ruf (2017), "e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat memungkinkan bagi pemerintah untuk transformasi hubungan dengan masyarakat, swasta, dan juga pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Penggunaan teknologi informasi ini dapat berupa internet, mobile, komputer, atau lainnya".

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan dalam referensi KBBI ialah situasi, strategi atau akibat dari aktivitas mengabdikan, Sedangkan publik dalam bahasa Inggris "public" yang bermakna umum, rakyat, negara. Pada bahasa Indonesia berarti umum, ramai perorangan, berkerumun. Selain itu, berdasarkan uraian (Irwan et al., 2021; Mustanir & Hamid, 2020) pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, sampai di daerah. Sebagaimana dikemukakan oleh (Prasojo et al., 2018) melihat pelayanan publik sebagai interaksi pemerintah-masyarakat melalui platform digital untuk aksesibilitas tinggi.

### ***Manajemen Pelayanan Publik***

Manajemen pelayanan publik adalah ilmu dan praktik untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengkoordinasikan, memimpin, dan mengawasi penggunaan sumber daya agar kegiatan pelayanan publik dapat disusun, dilaksanakan, dan diperbaiki sesuai tujuan (Ratminto & Winarsih, 2016; Wijayanti & Wicaksana, 2023). Tujuannya menghasilkan layanan yang lebih berkualitas—efisien, efektif, cepat, tepat, adil, transparan, dan akuntabel—sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga penyelenggaraan layanan menjadi lebih baik dan relevan bagi penerima layanan.

### ***Smart City***

Smart City merujuk konsep pembangunan perkotaan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas hidup warga, efisiensi operasional, dan keberlanjutan lingkungan (Ilmananda et al., 2022). Menurut (Nawawi et al., 2019) smart city mencakup program yang meningkatkan partisipasi publik, mendorong kolaborasi antara sektor publik dan swasta, dan mendorong ekonomi digital dan inovasi.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini memanfaatkan metode deskriptif kualitatif, berfokus pada tiga pencapaian menurut hasil kajian dan penelitian dari Harvard John F. Kennedy (JFK) *School of Government* pada tahun 2002 (dalam Indrajit, 2016:10-13), yang terdiri dari *support*, *capacity*, dan *value*, serta faktor penghambat penerapan

aplikasi e-kelurahan di Kelurahan Gunung Lingai. Lokasi penelitian ditetapkan atas dasar Kelurahan Gunung Lingai menjadi salah satu pilot project dalam penerapan aplikasi e-kelurahan untuk mempercepat pelayanan digital.

Pihak-pihak yang menjadi sumber data primer antara lain Bapak Lurah Gunung Lingai sebagai *key informan*, kemudian operator aplikasi kelurahan, staf kelurahan, dan masyarakat Kelurahan Gunung Lingai. Sumber data sekunder mencakup dokumen resmi kelurahan, arsip administrasi, laporan kegiatan, peraturan perundang-undangan, literatur yang relevan, serta dokumentasi lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknis analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

### ***Penerapan Aplikasi E-kelurahan Gunung lingai Dalam Mewujudkan Smart City Kota Samarinda***

Berdasarkan pada tiga elemen sukses hasil penelitian *Harvard JFK School Of Government* dalam penyelenggaraan konsep digitalisasi ke sektor publik (2016:11), meliputi :

#### **1. Support**

Dalam pengembangan e-government diperlukan aspek penting yang menjadi salah satu awal inisiatif pembangunan e-government yaitu, Elemen support atau dukungan yang mencakup komitmen politik (*political will*) dari pejabat publik, Kebijakan pemerintah, ketersediaan infrastruktur, dan komitmen dari pihak kelurahan. Kebijakan berperan sebagai langkah awal dalam merancang pelaksanaan suatu aktivitas. Fredrich dalam Agustino (2017:166) menyatakan bahwa “kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan dan kesempatan dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud”.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda telah melaksanakan kebijakan e-government melalui pelayanan administrasi secara online sebagai bagian dari program Samarinda Smart City. Penerapan aplikasi e-kelurahan ini mendapat dukungan dari Pemerintah Kota Samarinda melalui pelimpahan wewenang yang jelas sesuai Peraturan Wali Kota Samarinda, Namun belum optimal dari sisi pemanfaatan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih luas dan berkelanjutan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti RT/RW, media sosial, serta pendampingan langsung kepada masyarakat agar penggunaan aplikasi e-kelurahan dapat meningkat.

#### **2. Capacity**

Keberhasilan pelaksanaan kebijakan e-kelurahan di Kelurahan Gunung Lingai dipengaruhi oleh kapasitas yang meliputi sumber daya manusia, anggaran,

serta sarana dan prasarana. Menurut Milen (Handoyo dkk., 2018) Mendefinisikan kapasitas sebagai kemampuan individu, organisasi, atau sistem untuk menjalankan fungsi secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian sumber daya manusia dinilai sudah cukup kompeten karena mampu beradaptasi dengan teknologi, berkomunikasi dengan baik, serta menjalankan tugas secara optimal, didukung oleh pelatihan dan pengalaman sehingga dapat saling menggantikan peran tanpa mengganggu pelayanan. Dari sisi anggaran, dukungan APBD Kota Samarinda tergolong memadai untuk pengadaan perangkat, pelatihan, pengembangan infrastruktur, dan sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, sarana dan prasarana seperti komputer dan printer juga tersedia dengan baik.

### **3. Value**

Pelaksanaan kebijakan pelayanan berbasis online di Kelurahan Gunung Lingai sejak tahun 2022 melalui aplikasi e-kelurahan memberikan manfaat yang signifikan dalam mendukung terwujudnya smart city Kota Samarinda. Penerapan e-government ini menunjukkan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, praktis, efisien, dan transparan. Bagi masyarakat, aplikasi ini memudahkan akses layanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan sehingga menghemat waktu dan biaya. Sementara itu, bagi pihak kelurahan, aplikasi e-kelurahan membantu proses pencatatan, pengelolaan data, serta koordinasi antarpetugas sehingga pekerjaan menjadi lebih terstruktur dan terorganisir. Dengan demikian, penerapan aplikasi e-kelurahan menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang peneliti lakukan, masih banyak masyarakat di Kelurahan Gunung Lingai yang belum mengetahui dan belum pernah menggunakan aplikasi e-kelurahan. Sebagian besar warga masih memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk mencari informasi persyaratan serta mengurus dokumen secara tatap muka. Kondisi ini disebabkan oleh rendahnya kesadaran dan kebiasaan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi sebagai sarana memperoleh informasi, serta upaya sosialisasi dari pemerintah mengenai layanan berbasis online yang belum merata sehingga belum seluruh Masyarakat memahami kemudahan dan manfaat aplikasi e-kelurahan.

### ***Faktor Penghambat Penerapan Aplikasi E-kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam kualitas pelayanan aplikasi e-kelurahan maka terdapat beberapa permasalahan yang menjadi faktor-faktor penghambat antara lain:

#### **1. Kurangnya Sosialisasi**

Salah satu hambatan utama dalam penerapan e-kelurahan di Kelurahan Gunung Lingai adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga

banyak warga belum mengetahui keberadaan, manfaat, maupun cara penggunaan aplikasi tersebut. Akibatnya, sebagian besar masyarakat masih memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus surat, sehingga manfaat efisiensi dan kemudahan layanan digital belum dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan agar masyarakat mampu memanfaatkan aplikasi e-kelurahan dengan baik.

#### 2. Keterbatasan Infrastruktur Pendukung Layanan Digital

Hambatan infrastruktur utama dalam penerapan aplikasi e-kelurahan di Kelurahan Gunung Lingai meliputi koneksi internet yang tidak stabil, pemadaman listrik secara tiba-tiba, serta tidak tersedianya papan informasi mengenai layanan digital tersebut. Gangguan jaringan dan listrik menyebabkan proses pelayanan online terhambat, menurunkan efektivitas layanan, serta berisiko merusak perangkat elektronik apabila tidak didukung cadangan daya seperti genset atau UPS. Selain itu, kurangnya papan informasi membuat masyarakat belum mengetahui keberadaan dan manfaat aplikasi e-kelurahan sehingga masih bergantung pada pelayanan tatap muka. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan jaringan internet, penyediaan cadangan listrik, dan sarana informasi agar pelayanan digital dapat berjalan optimal.

#### 3. Rendahnya Pemanfaatan Aplikasi Kelurahan

Rendahnya penggunaan aplikasi e-kelurahan oleh masyarakat Kelurahan Gunung Lingai disebabkan oleh keterbatasan pemahaman dan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi, sehingga partisipasi Masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital masih rendah. Kondisi ini terlihat dari sedikitnya pengguna aktif aplikasi dan kurangnya inisiatif masyarakat mencoba pelayanan online, sehingga penerapan e-kelurahan dalam mendukung smart city Kota Samarinda belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan edukasi, pelatihan, dan pembinaan secara intensif agar masyarakat memahami manfaat serta terdorong menggunakan aplikasi e-kelurahan.

## Penutup

### *Kesimpulan*

#### 1. Kualitas Pelayanan Aplikasi E-kelurahan Gunung Lingai Dalam Mewujudkan *Smart City* Kota Samarinda

- a. Pada indikator *support*, penerapan aplikasi e-kelurahan di Kelurahan Gunung Lingai menunjukkan adanya dukungan pemerintah dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik sebagai bagian dari smart city Kota Samarinda. Dukungan tersebut terlihat dari kebijakan yang dipahami staf dan pelaksanaan SOP yang berjalan baik. Namun, sosialisasi kepada masyarakat masih kurang maksimal sehingga pemanfaatan aplikasi e-kelurahan belum optimal.

- b. Pada indikator *capacity*, penerapan aplikasi e-kelurahan di Kelurahan Gunung Lingai didukung oleh sumber daya manusia yang mampu menggunakan teknologi, dukungan anggaran dari APBD, serta infrastruktur yang cukup memadai sehingga membantu kelancaran pelayanan digital. Namun, masih terdapat hambatan berupa pemadaman listrik mendadak, gangguan koneksi internet, dan belum tersedianya papan informasi sebagai sarana sosialisasi aplikasi e-kelurahan, sehingga pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal.
  - c. Pada indikator *value*, penerapan aplikasi e-kelurahan di Gunung Lingai memberikan manfaat strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan transparan melalui percepatan proses administrasi, pengurangan birokrasi, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Bagi masyarakat, aplikasi ini memudahkan akses layanan administrasi secara online kapan saja dan di mana saja sehingga menghemat waktu dan biaya. Sementara itu, bagi pihak kelurahan, aplikasi e-kelurahan membantu pencatatan, pengelolaan data, serta koordinasi antartugas sehingga pekerjaan menjadi lebih terstruktur dan produktif.
2. Faktor Penghambat Penerapan Aplikasi E-kelurahan Gunung Lingai Dalam Mewujudkan *Smart City* Kota Samarinda yaitu kurangnya sosialisasi, keterbatasan infrastruktur seperti gangguan internet, pemadaman listrik, minimnya papan informasi, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi sehingga pengguna aplikasi masih tergolong rendah.

### **Saran**

1. Pemerintah Kelurahan Gunung Lingai perlu melaksanakan sosialisasi secara intensif dan menyeluruh mengenai aplikasi e-kelurahan agar masyarakat dapat memahami manfaat serta tata cara penggunaannya dengan baik. Upaya ini penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih efisien, efektif, dan transparan. Selain itu, sosialisasi juga dapat mengurangi kesenjangan digital, terutama bagi masyarakat yang masih kurang memahami penggunaan teknologi. Dengan demikian, penerapan aplikasi e-kelurahan diharapkan mampu mendukung terwujudnya smart city Kota Samarinda.
2. Pemerintah Kelurahan Gunung Lingai perlu meningkatkan infrastruktur teknologi informasi guna mendukung kelancaran pelayanan administrasi berbasis digital. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyediaan jaringan internet yang stabil serta sumber daya listrik cadangan seperti genset atau UPS agar pelayanan e-kelurahan tetap berjalan saat terjadi pemadaman listrik. Selain itu, perlu disediakan papan informasi di lokasi strategis sebagai media edukasi dan sosialisasi mengenai manfaat, tata cara penggunaan aplikasi, kode QR unduhan, serta kontak bantuan teknis. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih memahami dan terdorong untuk memanfaatkan layanan administrasi digital secara optimal.

3. Kelurahan Gunung Lingai perlu memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai tata cara mengakses aplikasi e-kelurahan serta manfaat yang dapat diperoleh, seperti kemudahan mengurus administrasi, memperoleh informasi bantuan sosial, dan mengikuti kegiatan pembangunan kelurahan. Sosialisasi dapat dilakukan dengan melibatkan tokoh masyarakat, pemuda, dan komunitas setempat agar informasi lebih mudah diterima. Selain itu, aplikasi e-kelurahan perlu dirancang dengan tampilan yang sederhana, mudah dipahami, serta menarik sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

### Daftar Pustaka

- Aji, R.K. (2022). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Teori, Konsep, Dan Implementasi). Samarinda: IPB Press.
- Amirulkamal., Jailani., & Mulya, S.M (2024). Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589-1602.
- Arfah, A. A., Irawan, B., & Apriani, F. (2019). Pelaksanaan E-Kelurahan Di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.
- Antaraneews.com 2024. "Sepuluh Kelurahan Di Samarinda Terapkan Layanan Digital". Diakses pada 27 Januari 2025 (<https://kaltim.antaraneews.com/berita/210792/sepuluh-kelurahan-di-samarinda-terapkan-layanan-digital>)
- Gunawan, I. (2013). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrajit, R.E. (2006.) Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi, Jakarta: APTIKOM
- Kelurahan Gunung Lingai. (n.d). Dasar Hukum. Situs Resmi Pemerintah Kelurahan Gunung Lingai, Kota Samarinda. Diakses pada 10 Januari 2026 (<https://kel-gunung-lingai.samarindakota.go.id/ppid/dasar-hukum>)
- Khamaludin, Filda A, et al. (2024). *Smart City* (Teori Dan Penerapan). Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Meiyenti, I. (2020). Implementasi Inovasi E-Kelurahan: Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik Pada Kelurahan Di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. *Community Engagement And Emergence Journal (CEEJ)*, 1(2), 70-76.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.
- Revida, E., et al. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.

- Naufal, R. C. (2023). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Website Kelurahan Jangli 2023. *Journal Of Politic And Government Studies*, 13(1), 376-386.
- Nurnovianti, C., & Karniawati, N. (2024). Efektivitas Aplikasi E-Kelurahan Di Kota Bandung. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 6(1), 166-176.
- Samarindakota.go.id 2017. "Kelurahan Gunung Lingai". Diakses pada 20 Juni 2025 (<https://samarindakota.go.id/balai-kota/kelurahan/gunung-lingai>)
- Satiawati, W., & Rumapea, P. (2016). Implementasi Kebijakan E-Government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(400).
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasi. Indonesia: Bumi Aksara.
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379-388.
- Tami, F. D., & Putri, N. E. (2019). Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 56-68.
- Yuhefizar, A. H., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan E-Government Di Provinsi Sumatera Barat. *Pemerintah Provinsi Sumatera Barat*, 91.