

Inovasi Kebijakan Publik Melalui Aplikasi Terintegrasi

Muhammad Rachmadani Tarmiji^{1*}, Lilis Hariyana², Riko Ajie Prabowo³, Uni W
Sagena⁴

Universitas Mulawarman

rmdnimuhammad@gmail.com^{1*}, lilishariyana@gmail.com², rikoaji@gmail.com³,

unisku2@unmul.ac.id⁴

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of public policies through integrated applications, with a case study on the Samarinda Integrated Application (SANTER). The SANTER application is part of the Samarinda City Government's initiative to realize the smart city concept, which aims to improve the efficiency of public services, strengthen transparency, and facilitate interaction between the government and the community. This study uses Edward III's theory of public policy implementation, which includes four main elements: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The analysis was conducted by collecting secondary data from annual reports, user satisfaction surveys, and news articles related to the implementation of the SANTER application. The results show that effective communication between the government, policy implementers, and the community is crucial to the success of this application. Adequate human resources and technology are also key factors, although there are still challenges in terms of limited resources at the sub-district and village levels. The disposition or attitude and commitment of public officials towards the SANTER application is very positive, as demonstrated by the full support of the mayor and heads of relevant agencies. An efficient bureaucratic structure and good coordination between agencies also played an important role in the implementation of this application.

Keywords: Innovation; Public Policy; Integrated Application

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan publik melalui aplikasi terpadu, dengan studi kasus Aplikasi Terpadu Samarinda (SANTER). Aplikasi SANTER merupakan bagian dari inisiatif Pemerintah Kota Samarinda untuk mewujudkan konsep kota pintar (*smart city*) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, memperkuat transparansi, dan memperlancar interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan publik Edward III yang mencakup empat elemen utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Analisis dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dari laporan tahunan, survei kepuasan pengguna, dan berita terkait implementasi aplikasi SANTER. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara pemerintah, pelaksana kebijakan, dan masyarakat sangat penting bagi keberhasilan aplikasi ini. Sumber daya manusia dan teknologi yang memadai juga menjadi faktor kunci, meskipun masih terdapat tantangan berupa keterbatasan sumber daya di tingkat kecamatan dan desa. Disposisi atau sikap dan komitmen pejabat publik terhadap aplikasi SANTER sangat positif, terbukti dari dukungan penuh dari Walikota dan Kepala Dinas terkait. Struktur birokrasi yang efisien dan koordinasi yang baik antar instansi juga berperan penting dalam penerapan aplikasi ini.

Kata kunci: Inovasi; Kebijakan Publik; Aplikasi Terintegrasi

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi tidak dapat dihindari, terutama di zaman sekarang ini, di mana penguasaan teknologi oleh suatu bangsa menjadi salah satu tolok ukur kemajuannya. Teknologi informasi berkembang hampir di seluruh Indonesia, mulai dari cara menjalankan pemerintahan hingga cara hidup masyarakatnya. (Andari et al., 2017 dalam Prayogi et al., 2020) Dalam era digital yang terus berkembang, inovasi teknologi telah menjadi pendorong utama dalam transformasi berbagai aspek kehidupan, termasuk pemerintahan dan pelayanan publik. Digitalisasi kebijakan publik merupakan langkah strategis yang diambil oleh banyak pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas layanan kepada masyarakat. Salah satu wujud konkret dari inovasi ini adalah penerapan aplikasi terintegrasi dalam mengelola berbagai layanan publik (Scholl & AlAwadhi, 2016)

Pelayanan publik dalam arti luas mencakup seluruh aspek kehidupan. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat terkait pelayanan publik sesuai dengan kewajiban dan kewenangannya, pemerintah dan lembaga sipil negara harus mampu melayaninya. (Sagena et al. 2022). Aplikasi terintegrasi berfungsi sebagai platform digital yang menghubungkan berbagai layanan publik dalam satu aplikasi, memudahkan akses dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Keberadaan aplikasi ini diharapkan dapat mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik tradisional, seperti birokrasi yang berbelit-belit, kurangnya transparansi, dan respons yang lambat terhadap keluhan masyarakat (Meijer 2018)

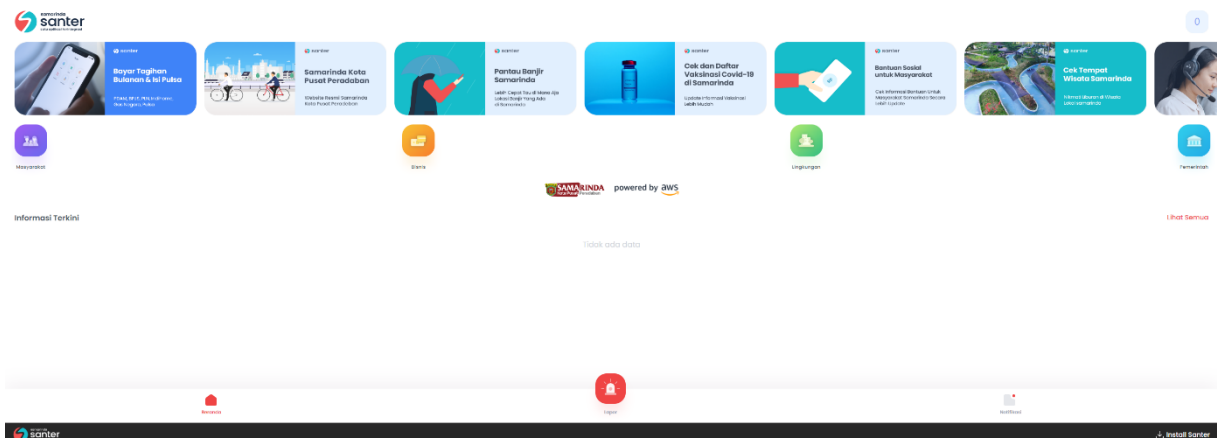
Menurut proyeksi Badan Pusat Statistik (BPS), 56,7% penduduk Indonesia atau lebih dari separuh penduduk negara ini tinggal di daerah perkotaan pada tahun 2020. Persentase ini diperkirakan akan meningkat menjadi 66,6% pada tahun 2035 (Rizaty 2021). Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018, pembangunan perkotaan harus dibatasi untuk menjaga kualitas hidup karena pertumbuhan penduduk di daerah perkotaan akan menyebabkan kepadatan yang lebih besar. Meningkatnya kepadatan penduduk perkotaan di Indonesia akan berdampak pada meningkatnya jumlah pengguna internet tahunan di negara ini di era perkembangan teknologi informasi saat ini. 202,6 juta orang di Indonesia dilaporkan *online* pada tahun 2021, meningkat 15,5% dari tahun sebelumnya. (Kariem 2021)

Salah satu solusi digital yang berupaya mengurangi masalah lingkungan yang berdampak signifikan akibat penebangan pohon, yang mengakibatkan penggundulan hutan, tanah longsor, dan banjir adalah nir-kertas (Sagena et al., 2023). Kota pintar telah mendapatkan popularitas dalam beberapa dekade terakhir karena kemampuannya untuk memfasilitasi layanan publik nir-kertas di tingkat pemerintah kota dan federal. Hal ini disebabkan oleh perluasan populasi, yang diperkirakan akan lebih banyak tinggal di daerah perkotaan, dan pembangunan pemerintah yang semakin pesat; dengan demikian, perencanaan kota pintar sejak dini menjadi sangat penting. *Smart governance* menjadi salah satu dari enam dimensi *smart city*, *smart governance* didefinisikan sebagai “kemampuan untuk melakukan tindakan dan aktivitas yang cerdas dan adaptif untuk mempertahankan dan mengambil keputusan

tentang sesuatu” (Scholl & AlAwadhi, 2016). Scholl juga berpandangan bahwa *smart governance* dapat dijadikan sebagai dasar bagi pemerintah yang cerdas, terbuka dan partisipatif (Scholl, 2014)

Salah satu contoh penerapan kebijakan publik melalui aplikasi terintegrasi adalah Aplikasi SANTER (Samarinda Terintegrasi). Aplikasi ini dirancang untuk mendukung implementasi Peraturan Walikota Nomor 79 Tahun 2022 tentang *Smart City*. SANTER bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform digital. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi, melaporkan masalah, dan mendapatkan layanan pemerintah dengan lebih cepat dan efisien (Pekot Samarinda, 2022)

Data menunjukkan bahwa penerapan aplikasi terintegrasi seperti SANTER memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Misalnya, laporan dari pemerintah setempat menunjukkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik setelah implementasi aplikasi ini (Pekot Samarinda, 2023). Selain itu, data juga menunjukkan penurunan waktu respons pemerintah terhadap keluhan masyarakat, yang berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Jurnal Pemerintahan Digital, 2023)



Gambar 1. Tampilan Aplikasi SANTER via Website

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Namun, penerapan aplikasi terpadu tidak lepas dari kendala, salah satunya adalah masih banyaknya masyarakat yang belum terbiasa menggunakan sistem informasi berbasis situs web (Gunasti et al. 2022). Padahal, aplikasi terpadu memiliki banyak keunggulan yang nyata. Kendala yang harus diatasi antara lain minimnya infrastruktur teknologi, minimnya literasi digital di masyarakat, dan keengganan untuk berubah (Bannister & Connolly, 2014). Diperlukan perencanaan yang matang dan kerja sama dari sektor publik, bisnis, dan masyarakat untuk menjamin keberhasilan dan keberlangsungan aplikasi dalam jangka panjang. (United Nations 2020)

Dengan latar belakang ini, jurnal ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kebijakan publik melalui aplikasi terintegrasi, dengan fokus pada studi kasus Aplikasi SANTER. Analisis ini akan mencakup evaluasi terhadap proses implementasi, dampak yang dihasilkan, serta tantangan dan peluang yang dihadapi dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan efisien dalam era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif menggunakan metodologi deskriptif adalah metode yang digunakan. Penelitian kualitatif adalah metodologi yang berfokus pada pengumpulan pengamatan yang komprehensif dan merumuskan ide-ide berdasarkan fakta-fakta yang dikumpulkan di lapangan untuk menciptakan deskripsi realitas yang alami.

Menurut Sugiyono (2013: 9), metode deskriptif kualitatif merupakan pendekatan penelitian positivisme yang digunakan untuk mengkaji kondisi objek alamiah (bukan dalam konteks eksperimen) dan di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi, dan analisis data bersifat induktif daripada kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi

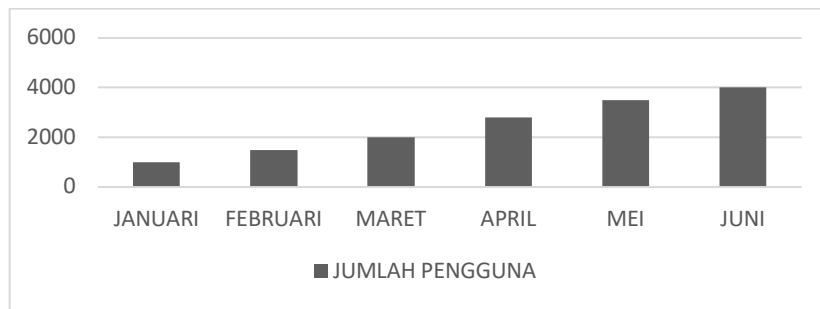
Dalam penerapan aplikasi Samarinda Terpadu (SANTER), aspek komunikasi menjadi salah satu unsur utama yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. SANTER dirancang sebagai aplikasi yang mengintegrasikan berbagai layanan publik, sehingga diperlukan adanya komunikasi yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat maupun antar instansi pemerintah agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat sangat penting untuk meningkatkan pemahaman terhadap tujuan dan manfaat dari aplikasi SANTER. Dalam konteks ini, komunikasi tidak hanya sebatas penyampaian informasi, tetapi juga mencakup interaksi dua arah yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan dan *feedback* terhadap layanan yang diberikan. Menurut penelitian oleh Houghton dan Sheehan (2000), komunikasi yang efektif dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dan menciptakan rasa memiliki terhadap kebijakan publik.

Meskipun aplikasi SANTER memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan layanan publik, berbagai tantangan komunikasi masih dihadapi. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi ini. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), tingkat literasi digital masyarakat di Samarinda masih perlu ditingkatkan, yang berdampak pada kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi SANTER secara optimal. Pemerintah Kota Samarinda telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan komunikasi terkait aplikasi SANTER. Beberapa strategi yang diterapkan antara lain:

1. Sosialisasi Melalui Media Sosial : Pemanfaatan platform media sosial sebagai sarana sosialisasi untuk menjangkau masyarakat lebih luas. Pemerintah

secara rutin mengunggah informasi dan tutorial tentang penggunaan aplikasi SANTER di akun media sosial resmi.

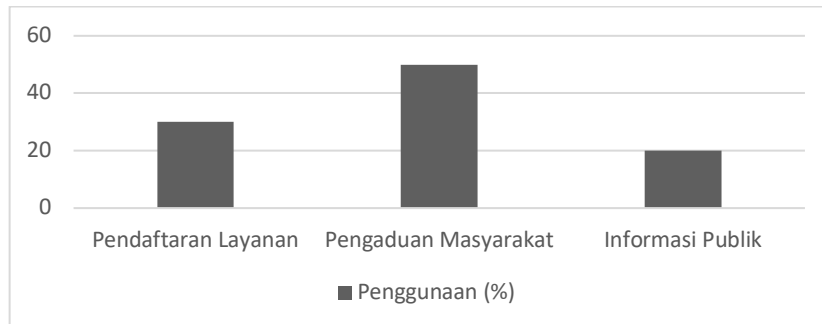
2. Pelatihan dan *Workshop* : Pelaksanaan pelatihan dan *workshop* untuk masyarakat dan pegawai pemerintah agar lebih memahami cara menggunakan aplikasi dan memaksimalkan fungsinya. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pengguna dalam memanfaatkan SANTER
3. *Feedback* dan Respons Cepat : Membangun saluran komunikasi yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan dan keluhan secara langsung. Pemerintah menyediakan fitur dalam aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk memberikan *feedback*, sehingga meningkatkan partisipasi dan keterlibatan masyarakat.



Gambar 2. Peningkatan Pengguna Aplikasi SANTER (Januari-Juni 2023)

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Data menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi SANTER. Sebuah penelitian oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Samarinda mencatat bahwa setelah program sosialisasi dan pelatihan dilakukan, terjadi peningkatan pengguna aplikasi SANTER sebesar 40% dalam enam bulan terakhir (Dinas Komunikasi dan Informatika, 2023). Namun, peningkatan jumlah pengguna aplikasi SANTER saja tidak cukup untuk menilai keberhasilan implementasi aplikasi ini. Penting untuk memahami bagaimana pengguna memanfaatkan berbagai fitur yang disediakan oleh aplikasi SANTER dan sejauh mana fitur-fitur tersebut memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, dilakukan analisis distribusi penggunaan fitur aplikasi SANTER untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pemanfaatan aplikasi ini oleh masyarakat.



Gambar 3. Distribusi Penggunaan Fitur Aplikasi SANTER

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Grafik distribusi penggunaan fitur aplikasi SANTER menunjukkan bagaimana berbagai fitur dalam aplikasi ini digunakan oleh masyarakat. Berdasarkan data yang ada, fitur pengaduan masyarakat merupakan fitur yang paling sering digunakan dengan persentase sebesar 50%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat aktif menggunakan aplikasi SANTER untuk menyampaikan keluhan dan masalah yang mereka hadapi, yang kemudian dapat ditindaklanjuti oleh pihak berwenang.

Fitur pendaftaran layanan menjadi fitur kedua yang paling banyak digunakan dengan persentase sebesar 30%. Ini mencerminkan bahwa masyarakat juga memanfaatkan aplikasi ini untuk mengakses berbagai layanan publik secara lebih efisien, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor pemerintahan. Fitur informasi publik, yang digunakan oleh 20% pengguna, juga menunjukkan bahwa masyarakat mencari informasi terbaru mengenai kebijakan dan layanan publik melalui aplikasi ini.

Distribusi penggunaan fitur ini memberikan wawasan berharga bagi pemerintah dalam memahami kebutuhan dan preferensi masyarakat. Dengan mengetahui fitur mana yang paling sering digunakan, pemerintah dapat fokus pada peningkatan dan pengembangan lebih lanjut fitur-fitur tersebut untuk memberikan layanan yang lebih baik dan responsif. Selain itu, fitur-fitur yang kurang digunakan juga dapat dievaluasi dan ditingkatkan agar lebih relevan dan bermanfaat bagi pengguna. Secara keseluruhan, aplikasi SANTER telah berhasil memenuhi tuntutan masyarakat di berbagai bidang terkait layanan publik, sebagaimana dibuktikan oleh pertumbuhan jumlah pengguna dan analisis distribusi penggunaan fitur. Selain itu, aplikasi ini memberikan landasan bagi pemerintah untuk tumbuh dan berinovasi guna meningkatkan mutu layanan yang ditawarkan melalui aplikasi SANTER.

Sumber Daya

Implementasi aplikasi Samarinda Terintegrasi (SANTER) sangat bergantung pada ketersediaan dan pengelolaan sumber daya yang memadai. Sumber daya ini mencakup berbagai aspek, mulai dari sumber daya manusia, anggaran, infrastruktur teknologi, hingga dukungan administratif. Berikut adalah pembahasan detail mengenai sumber daya yang terlibat dalam implementasi aplikasi SANTER, beserta data pendukung dari penelitian dan informasi yang tersedia di internet.

1. Sumber Daya Manusia: Penerapan aplikasi SANTER yang efektif sangat bergantung pada sumber daya manusia (SDM). Untuk membuat, mengawasi, dan memelihara aplikasi ini, dibutuhkan tenaga profesional yang menguasai teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda melaporkan bahwa untuk membantu pegawai pemerintah agar lebih menguasai teknologi, pemerintah telah menyelenggarakan sejumlah pelatihan dan seminar. Pelatihan ini mencakup penggunaan aplikasi SANTER, pengelolaan data, serta kemampuan respon terhadap pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi. Selain itu, keterlibatan tenaga IT profesional juga sangat penting dalam menangani masalah teknis yang muncul serta melakukan pembaruan sistem secara berkala.

2. Anggaran dan Pembiayaan : Anggaran yang memadai merupakan kunci dalam menjalankan program aplikasi SANTER. Pembiayaan ini digunakan untuk pengembangan aplikasi, pemeliharaan sistem, pelatihan SDM, dan sosialisasi kepada masyarakat. Berdasarkan laporan keuangan Pemerintah Kota Samarinda, alokasi anggaran untuk implementasi aplikasi SANTER telah mengalami peningkatan sejak diluncurkannya aplikasi ini pada tahun 2022. Sumber dana ini tidak hanya berasal dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) tetapi juga melalui kerjasama dengan pihak swasta dan lembaga donor yang berkomitmen dalam mendukung program smart city di Samarinda. Kerjasama ini memberikan dukungan tambahan dalam bentuk pendanaan maupun bantuan teknis.
3. Infrastruktur Teknologi: Fondasi aplikasi SANTER adalah infrastruktur teknologinya. Untuk mendukung operasi aplikasi, jaringan internet yang solid, server yang andal, dan perangkat keras yang memadai sangatlah penting. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Samarinda, pemerintah telah melakukan peningkatan infrastruktur jaringan di berbagai wilayah kota untuk memastikan akses yang merata dan stabil. Selain itu, pengadaan server dengan kapasitas besar dan keamanan yang tinggi juga telah dilakukan untuk mengatasi lonjakan pengguna dan melindungi data pengguna dari ancaman siber. Pemeliharaan rutin dan upgrade sistem juga terus dilakukan untuk memastikan aplikasi SANTER dapat beroperasi dengan optimal.
4. Dukungan Administratif Kebijakan : Dukungan administratif dan kebijakan juga memainkan peran penting dalam implementasi aplikasi SANTER. Pemerintah Kota Samarinda telah mengeluarkan berbagai peraturan dan kebijakan yang mendukung pelaksanaan aplikasi ini, termasuk Peraturan Walikota Samarinda Nomor 79 Tahun 2022 tentang Samarinda Smart City. Kebijakan ini menjamin bahwa semua pihak yang terlibat memiliki aturan yang jelas dalam menjalankan tugasnya dan memberikan landasan hukum yang kuat bagi pelaksanaan aplikasi SANTER. Koordinasi antar departemen pemerintah dan dedikasi pemerintah daerah juga merupakan elemen penting. Dukungan penuh dari walikota dan pejabat terkait menjamin bahwa aplikasi SANTER dilaksanakan dengan cara yang sejalan dengan tujuan dan rencana.

Disposisi

Disposisi atau sikap dan komitmen para pelaksana kebijakan merupakan elemen kunci dalam implementasi kebijakan publik, termasuk dalam penerapan aplikasi Samarinda Terintegrasi (SANTER). Dalam konteks ini, disposisi mencakup sikap, komitmen, dan tanggung jawab dari para pelaksana kebijakan di berbagai tingkatan pemerintahan terhadap keberhasilan implementasi aplikasi SANTER. Berikut adalah pembahasan detail mengenai disposisi dalam implementasi aplikasi SANTER;

Nama penulis harus dalam 10pt, Palatino Linotype, Bold. Afiliasi penulis diberi superskrip dengan angka dan dipusatkan pada kedua kolom naskah. Afiliasi

penulis harus dalam 8pt Palatino Linotype. Badan teks harus dimulai 1 baris (0pt) di bawah alamat terakhir.

1. Sikap dan Komitmen Pejabat Publik : Sikap dan komitmen dari pejabat publik, khususnya pimpinan daerah seperti walikota dan kepala dinas terkait, sangat menentukan keberhasilan implementasi aplikasi SANTER. Berdasarkan wawancara dan laporan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, walikota Samarinda menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap program smart city dan aplikasi SANTER. Hal ini tercermin dalam berbagai kebijakan yang dikeluarkan dan alokasi anggaran yang memadai untuk mendukung program tersebut. Komitmen ini juga terlihat dari partisipasi aktif walikota dalam berbagai acara sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi SANTER. Dukungan dari pejabat publik yang memiliki sikap positif terhadap inovasi teknologi ini memberikan dorongan moral dan motivasi bagi pegawai di tingkat operasional untuk bekerja lebih baik dalam menjalankan tugas mereka.
2. Dukungan dari Instansi Terkait : Implementasi aplikasi SANTER melibatkan berbagai instansi pemerintah, baik di tingkat kota maupun kecamatan. Berdasarkan laporan tahunan penggunaan aplikasi SANTER, koordinasi antarinstansi pemerintah di Samarinda telah berjalan dengan baik. Dukungan penuh dari instansi terkait seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat penting dalam menyediakan data, sumber daya, dan infrastruktur yang diperlukan. Kerjasama antarinstansi ini juga mencakup pembagian tugas yang jelas dan komunikasi yang efektif untuk memastikan setiap aspek dari aplikasi SANTER dapat berfungsi dengan optimal. Misalnya, Dinas Komunikasi dan Informatika bertanggung jawab atas pengembangan dan pemeliharaan aplikasi, sementara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan data penduduk yang diperlukan untuk berbagai layanan dalam aplikasi SANTER
3. Responsivitas dan Adaptabilitas : Responsivitas dan adaptabilitas para pelaksana kebijakan terhadap feedback dari masyarakat merupakan aspek penting dalam disposisi. Berdasarkan survei kepuasan pengguna aplikasi SANTER yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, pengguna aplikasi memberikan berbagai masukan mengenai fitur dan layanan yang ada. Para pelaksana kebijakan menunjukkan sikap responsif dengan melakukan pembaruan aplikasi secara berkala untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai secara berkelanjutan juga dilakukan untuk memastikan bahwa mereka memiliki kemampuan yang memadai dalam mengelola aplikasi dan merespon kebutuhan masyarakat. Adaptabilitas ini menunjukkan bahwa para pelaksana kebijakan memiliki komitmen yang kuat untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan publik melalui aplikasi SANTER

Struktur Birokrasi

Komponen penting dalam penerapan kebijakan publik, seperti Aplikasi Samarinda Terpadu (SANTER), adalah organisasi birokrasi. Struktur birokrasi yang efisien dan efektif dapat mendukung pelaksanaan kebijakan dengan lebih baik, memastikan koordinasi antar unit, serta mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat. Berikut adalah pembahasan detail mengenai struktur birokrasi dalam implementasi aplikasi SANTER.

1. Hierarki dan Koordinasi Antar Unit : Dalam implementasi aplikasi SANTER, Pemerintah Kota Samarinda telah membentuk struktur birokrasi yang jelas dan terorganisir. Hierarki yang ada mencakup berbagai unit yang memiliki peran dan tanggung jawab khusus. Di tingkat puncak, ada walikota yang berperan sebagai pengambil keputusan utama dan penanggung jawab keseluruhan program smart city, termasuk aplikasi SANTER. Di bawah walikota, terdapat beberapa dinas terkait yang memiliki peran penting dalam implementasi aplikasi ini. Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) berperan sebagai koordinator utama dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) bertanggung jawab atas penyediaan data kependudukan yang digunakan dalam aplikasi, sementara Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyediakan berbagai layanan publik yang dapat diakses melalui aplikasi SANTER. Koordinasi antarunit ini sangat penting untuk memastikan bahwa semua aspek aplikasi SANTER dapat berfungsi dengan baik. Berdasarkan laporan tahunan dari Dinas Kominfo, koordinasi yang baik telah dilakukan melalui rapat koordinasi rutin, penggunaan platform komunikasi internal, dan adanya SOP (Standard Operating Procedure) yang jelas.
2. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab: Organisasi birokrasi yang efisien bergantung pada pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas. Setiap unit memiliki tugas spesifik yang harus dijalankan untuk mendukung implementasi aplikasi SANTER. Misalnya, Dinas Kominfo bertanggung jawab untuk pengembangan teknologi dan infrastruktur, sementara Disdukcapil bertanggung jawab untuk memastikan integritas dan keamanan data kependudukan. Selain itu, adanya unit khusus yang menangani pengaduan dan permintaan masyarakat juga menunjukkan komitmen dalam memberikan layanan yang responsif. Berdasarkan survei kepuasan pengguna, unit ini mampu menangani pengaduan dengan cepat dan efektif, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi SANTER.
3. Birokrasi yang Adaptif dan Inovatif : Struktur birokrasi yang adaptif dan inovatif sangat diperlukan dalam menghadapi tantangan dan perubahan yang terjadi. Pemerintah Kota Samarinda telah menunjukkan adaptabilitasnya dengan terus melakukan pembaruan dan peningkatan aplikasi SANTER berdasarkan feedback dari masyarakat. Misalnya, pada tahun 2023, Dinas Kominfo meluncurkan versi terbaru dari aplikasi SANTER yang mencakup fitur-fitur baru yang lebih user-friendly dan peningkatan keamanan data. Inovasi juga terlihat dari inisiatif pemerintah untuk melibatkan masyarakat

dalam pengembangan aplikasi melalui program "SANter Challenge", di mana masyarakat dapat memberikan ide dan masukan untuk pengembangan aplikasi. Program ini tidak hanya meningkatkan partisipasi masyarakat tetapi juga memastikan bahwa aplikasi SANter terus berkembang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi aplikasi Samarinda Terintegrasi (SANter) merupakan salah satu upaya strategis Pemerintah Kota Samarinda dalam mengadopsi konsep *smart city* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui analisis kebijakan publik berdasarkan teori Edward III, terlihat bahwa keberhasilan aplikasi ini sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor kunci. Komunikasi yang efektif antara pemerintah, pelaksana kebijakan, dan masyarakat menjadi salah satu fondasi penting dalam meningkatkan partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi ini. Selain itu, ketersediaan sumber daya manusia dan teknologi yang memadai memainkan peran penting dalam memastikan operasional aplikasi yang optimal.

Komitmen dan sikap positif dari para pejabat publik terhadap inovasi ini juga mendukung kelancaran implementasi, yang tercermin dalam dukungan penuh dari Walikota dan dinas terkait. Struktur birokrasi yang efisien serta koordinasi yang baik antar instansi pemerintah menunjukkan bahwa sinergi dan kolaborasi adalah kunci dalam menjalankan kebijakan ini. Namun demikian, tantangan seperti keterbatasan sumber daya di tingkat lokal dan perlunya adaptabilitas yang lebih tinggi masih harus diatasi untuk mencapai hasil yang lebih optimal. Dengan demikian, aplikasi SANter dapat terus berkembang dan berkontribusi signifikan dalam mewujudkan Samarinda sebagai kota cerdas yang memberikan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar fokus pada beberapa area yang belum sepenuhnya terjelajahi dalam penelitian ini. Pertama, studi mendalam tentang dampak aplikasi SANter pada kualitas hidup masyarakat Samarinda dapat dilakukan untuk mengukur secara langsung manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Penelitian ini dapat melibatkan survei yang lebih komprehensif dan analisis data longitudinal untuk melihat perubahan jangka panjang.

Selain itu, penelitian lanjutan bisa mengkaji efektivitas aplikasi SANter dalam konteks inklusivitas digital. Penting untuk memahami sejauh mana aplikasi ini dapat diakses oleh berbagai kelompok masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan akses teknologi atau kurang paham teknologi. Pendekatan partisipatif yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dapat memberikan wawasan lebih dalam tentang cara-cara meningkatkan inklusivitas ini.

Penelitian juga dapat diarahkan untuk mengeksplorasi aspek keamanan dan privasi data dalam penggunaan aplikasi SANter. Mengingat pentingnya perlindungan data pribadi, penelitian yang fokus pada bagaimana data pengguna dikelola, dilindungi, dan dimanfaatkan akan sangat bermanfaat. Ini dapat mencakup audit sistem keamanan dan analisis kebijakan privasi yang diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128.
- Digital, Jurnal Pemerintahan. (2023). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik melalui aplikasi SANTER.
- Gunasti, A., Ma'ruf, A., Rizki, A., Juniar, D., Fitrianti, D., Ani, F., Agustin, M., Reeza, M., Aditya, R., Mardiatul, S., & Afifah, Z. (2022). Pendampingan pengelolaan website sebagai media informasi di Desa Ambulu Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(4), 2012. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i4.10942>
- Kariem, M. Q. (2021). Pelatihan penggunaan aplikasi LAPOR kepada komunitas pemuda untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 4(3), 797–800.
- Meijer, A. (2018). Public innovation capacity: Developing and testing a self-assessment survey instrument. *Public Management Review*, 20(5), 703–723.
- Prayogi, Y. R., Hardiansyah, F. F., Ramadijanti, N., Ahsan, A. S., & Erifani, U. (2020). Penerapan aplikasi pelayanan desa berbasis mobile dengan konsep smart village di Desa Pegantenan, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan. *SELAPARANG Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 4(1), 646. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v4i1.3370>
- Rizaty, M. A. (2021). Persentase penduduk daerah perkotaan Indonesia (2010-2035). *Databoks Katadata*. <https://databoks.katadata.co.id/>
- Sagena, U. W., Qalbiah, H. R., Fatdilla, S. H., Syam, S., Salsabilah, A., & Sharifuddin, M. D. K. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui Alan E-KTP untuk menyiapkan birokrasi tangguh di wilayah penyangga IKN Nusantara. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(4), 2289. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i4.11708>
- Sagena, U. W., Salsabilah, A., Fadelia, A., Shafira, A. P. D., Hasyim, M. M., & Shariffuddin, M. D. K. (2023). Inovasi digitalisasi UMKM perempuan untuk pengurangan dampak lingkungan di Balikpapan sebagai wilayah penyangga IKN Nusantara. *Jurnal Gema Ngabdi*, 5(1), 16–22. <https://doi.org/10.29303/jgn.v5i1.316>
- Scholl, H. J., & AlAwadhi, S. (2016). Creating smart governance: The key to radical ICT overhaul at the City of Munich. *Information Polity*, 21, 21–42.
- Scholl, H. J., & AlAwadhi, S. (2016). Smart governance as key to multi-level smart city initiatives: The case of the United Arab Emirates. In *Proceedings of the 17th International Digital Government Research Conference on Digital Government Research*.
- Scholl, H. J., & Scholl, M. C. (2014). Smart governance: A roadmap for search and practice. In *IConference 2014 Proceedings*.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

United Nations. (2020). *E-government survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.