

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DIGITAL
BAGI MASYARAKAT LANSIA
DI KANTOR KELURAHAN TANAH MERAH KOTA SAMARINDA**



OLEH :

TANTRI
NPM : 2263201024

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA**

2026

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DIGITAL
BAGI MASYARAKAT LANSIA
DI KANTOR KELURAHAN TANAH MERAH KOTA SAMARINDA**



OLEH :

TANTRI
NPM : 2263201024

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda

Nama Mahasiswa : Tantri

NPM : 2263201024

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

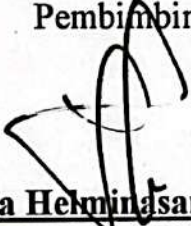
Program Studi : Administrasi Publik

Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 13 April 2026

Menyetujui

Pembimbing I


Shorea Helminasari, S.IP., M.A
NIDN : 1115098301

Pembimbing II


Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
NIDN : 1130087602

Mengetahui

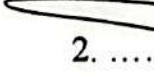
Plt. Dekan,


Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Gede Rias Bali Geroda, S.Pd., M.Pd
NIK. 2014.087.167

Penguji :

1. Shorea Helminasari, S.IP., M.A
2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
3. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si


1.

2.

3.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tantri

NPM : 2263201024

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia
Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda

Menyatakan dengan ini sebenarnya bahwa penelitian dalam skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah yang tercantum sebagai bagian dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber dengan jelas.

Pernyataan ini ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dari ketidak benaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 13 April 2026

Yang membuat pernyataan



TANTRI
NPM. 2263201024

RINGKASAN

Tantri, Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda, dibawah bimbingan Shorea Helminasari, S.IP.,M.A selaku dosen pembimbing I dan Arbainah Saidi, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing II.

Latar belakang penelitian adalah adanya perubahan sistem pelayanan publik dari manual ke berbasis digital sebagai bagian dari kebijakan transformasi pemerintahan menuju sistem yang lebih efektif dan efisien. Digitalisasi pelayanan diharapkan mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketertiban data, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan permasalahan, khususnya pada kelompok masyarakat lansia yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital dan penggunaan teknologi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi peningkatan pelayanan digital bagi masyarakat lansia serta apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dapat mempengaruhi. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan analisis data model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan digital di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda telah berjalan dengan dukungan infrastruktur dan kemampuan aparatur yang cukup memadai. Aparatur kelurahan mampu mengoperasikan sistem digital serta memberikan pendampingan kepada masyarakat lansia yang mengalami kesulitan. Namun, hambatan utama masih terletak pada rendahnya literasi digital masyarakat lansia dan keterbatasan pemahaman terhadap prosedur *online*. Oleh karena itu di perlukan peningkatan sosialisasi, pendampingan, serta penguatan pelayanan yang ramah lansia agar transformasi digital dapat berjalan secara adil dan merata.

Kata Kunci: Pelayanan Digital; Lansia; Administrasi Publik; Transformasi Digital

RIWAYAT HIDUP



TANTRI, Lahir pada tanggal 14 Januari 2001 di Kendesiq, Kecamatan Siluq Ngurai, Kabupaten Kutai Barat. Anak ke 3 dari 5 bersaudara dari pasangan ayah bernama Sukandi dan ibu bernama Dahlina Moder. Pada tahun 2010 memulai pendidikan Sekolah Dasar di SDN 013 Siluq Ngurai dan lulus pada tahun 2016, pada tahun 2016 melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Jempang dan lulus pada tahun 2019, pada tahun 2019 melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan di SMKN 2 Sendawar dan lulus pada tahun 2022

Pada tahun 2022 diterima sebagai mahasiswi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Program Studi Administrasi Publik. Selanjutnya pada Tahun 2025 program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di ikuti pada bulan Agustus tahun 2025 di Kelurahan Karang Asam Ulu, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda Angkatan IX, memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa dalam menerapkan ilmu di dunia nyata. Program ini tidak hanya meningkatkan pemahaman akademik mahasiswa, tetapi juga berdampak positif pada masyarakat melalui berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan.

Samarinda, 13 April 2026

Yang membuat pernyataan,

TANTRI
NPM.2263201024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa oleh karena penyertaann berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda” dengan baik dan lancar. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Dalam penelitian ini banyak pihak yang turut membantu dan memberi motivasi kepada peneliti hingga pada akhir penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu melalui kesempatan ini juga dengan kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., MT. Selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh pendidikan pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
2. Bapak Godefridus Bali Geroda, S.Pd., M.Pd, selaku Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
3. Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si, selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Serta para dosen dan staf FISIP Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan dukungan, arahan serta banyak ilmu dan pengetahuan kepada peneliti.
4. Ibu Shorea Helminasari, S.I.P.,M.A selaku dosen pembimbing I dan Ibu Arbainah Saidi, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang senantiasa

bersedia meluangkan waktunya dan memberikan arahan serta perbaikan-perbaikan dalam menyusun skripsi ini.

5. Ayahanda Sukandi, terimakasih atas doa, dukungan dan kerja keras yang selalu menjadi kekuatan bagi peneliti dan Ibunda Dahlina Moder, terimakasih atas kasih sayang, dukungan dan selalu menguatkan peneliti untuk bersabar dalam proses menyelesaikan studi ini. Serta kakak peneliti Ita Purnamasari, Fransiska, Mulyadi, adik Silva Luna Maya, Petrus Pranata Gerson terimakasih atas dukungan, bantuan berupa semangat dan biaya yang di berikan kepada peneliti selama masa studi, semoga kalian menjadi orang yang sukses.
6. Bapak Aulia Rahman, S.E selaku Plt. Lurah di Kantor Kelurahan Tanah Merah, Kecamatan Samarinda Utara, Kota Samarinda dan seluruh pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Tanah Merah yang telah membantu dalam penelitian ini.
7. Kepada Lexi terimakasih telah memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Terakhir kepada Tantri, diri saya sendiri apresiasi sebesar-besarnya karena sudah berjuang dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan segala proses perkuliahan dari awal hingga akhir dan dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak mudah, terimakasih sudah bertahan.

Samarinda, 13 April 2026

Peneliti


TANTRI
NPM.2263201024

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
RINGKASAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN1

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA14

2.1 Teori dan Konsep	14
2.1.1 Teori	14
2.1.2 Konsep.....	16
2.1.3 Strategi.....	17
2.1.4 Pelayanan Publik	18
2.1.5 Pelayanan Digital (<i>E-Government</i>)	20
2.1.6 Strategi Pelayanan Digital	21
2.1.7 Masyarakat Lansia.....	27
2.2 Kerangka Pikir	28

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jadwal Penelitian	31
3.2 Jenis Penelitian.....	32
3.3. Lokasi Penelitian.....	34
3.4. Definisi Konsepsional	36
3.5 Fokus Penelitian.....	37
3.6 Sumber Data.....	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.8 Analisis Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
4.2 Visi dan Misi Kota Samarinda	58
4.3 Struktur Organisasi	59
4.4 Layanan Digital di Kelurahan Tanah Merah.....	60
4.5 Penyajian Data Hasil Penelitian	61
4.6 Pembahasan.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	32
Tabel 3.2 Data Primer.....	44
Tabel 4.1 Batas Wilayah Kelurahan Tanah Merah.....	56
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kelurahan Tanah Merah.....	56
Tabel 4.3 Jumlah Sarana Kesehatan Kelurahan Tanah Merah	57
Tabel 4.4 Jumlah Sarana Pendidikan Kelurahan Tanah Merah.....	57
Tabel 4.5 Jumlah Sarana Ibadah Kelurahan Tanah Merah.....	57
Tabel 4.6 Jumlah Sarana Olahraga Kelurahan Tanah Merah	58
Tabel 4.7 Jumlah Pegawai Kelurahan	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir.....	30
Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan besar terhadap sistem pemerintahan dan pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah kini dituntut untuk mampu memberikan layanan yang cepat, efektif, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk nyata dari transformasi tersebut adalah penerapan pelayanan publik berbasis digital, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

Kelompok masyarakat lansia, yaitu mereka yang berusia mulai dari 45-59 Tahun untuk masyarakat Pra-Lansia dan masyarakat lansia mulai dari 60 tahun keatas, memiliki kebutuhan khusus terkait teknologi digital. Secara umum, Lansia mengalami keterbatasan dalam literasi digital, akses perangkat, serta kemampuan adaptasi terhadap teknologi baru. Kondisi ini menyebabkan pelayanan digital yang dirancang untuk kemudahan dan efisiensi tidak dapat dijangkau secara optimal oleh kelompok lansia. Oleh karna itu, pelayanan digital perlu dirancang inklusif dan ramah terhadap kelompok ini agar mereka dapat memanfaatkan layanan publik secara penuh.

Upaya peningkatan pelayanan digital bagi lansia sejalan dengan beberapa dasar hukum yang mengatur pelayanan publik dan teknologi digital di Indonesia. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal (1) “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”. Undang-undang ini mengatur hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, serta kewajiban dari instansi pemerintah atau swasta yang diberikan wewenang, guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Pasal 5 ayat (1) dan (2) “Informasi Elektronik atau Dokumen Elektronik atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”. Undang-undang ini menjadi dasar hukum pengembangan data dan keamanan informasi. Mengatur pemberian layanan elektronik yang sah dan bertanggungjawab, sehingga masyarakat terlindungi dari penyalahgunaan teknologi.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pasal (2) “Tujuan SPBE, yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya”. Pasal (3) “Asas pelaksanaan SPBE, seperti keterpaduan, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, interoperabilitas dan keamanan”. Peraturan ini bertujuan untuk mengimplementasikan sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Transaksi Elektronik. “Peraturan ini mengatur kewajiban penyelenggaraan sistem elektronik dalam menyelenggarakan transaksi elektronik yang aman, andal, dan bertanggung jawab, termasuk perlindungan data pengguna dan kualitas pelayanan digital kepada masyarakat”. Peraturan ini mewajibkan penyedia layanan transaksi elektronik (seperti *platform e-commerce*, bank digital, atau aplikasi pembayaran) untuk menyelenggarakan sistem yang aman (terlindung dari ancaman *syber*), andal (beroperasi stabil tanpa gangguan), dan bertanggung jawab.

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Menjadi pedoman bagi seluruh perangkat daerah dalam menerapkan sistem pemerintahan berbasis teknologi informasi. Peraturan ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan daerah yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui kebijakan ini, Pemerintah Kota Samarinda berupaya mendorong, meningkatkan, dan mengembangkan sistem penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik agar pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan efektif, efisien, dan transparansi.

Namun dalam kegiatan ini tidak hanya ditekankan kepada masyarakat umum tetapi juga dikhususkan kepada lanjut usia berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, menegaskan bahwa “Lanjut usia merupakan kelompok masyarakat yang memiliki hak atas kesejahteraan dan perlindungan sosial, serta mewajibkan pemerintah,

masyarakat, dan keluarga untuk berperan aktif dalam meningkatkan kualitas hidup lansia secara berkelanjutan dan bermartabat”. Undang-undang ini untuk menjamin kesejahteraan dan perlindungan sosial bagi lansia sebagai kelompok rentan dalam masyarakat. Maksud utamanya adalah mendorong partisipasi aktif dari pemerintah, masyarakat, dan keluarga untuk meningkatkan kualitas hidup lansia secara berkelanjutan dan bermartabat.

Selanjutnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia. Dalam peraturan ini mengatur pembinaan dan pelayanan bagi pra-lansia (usia mulai 45-59), khususnya yang potensial, guna mempersiapkan masa tua produktif. Dalam peraturan tersebut ditekankan bahwa pemerintah wajib memberikan kemudahan bagi lansia dalam mengakses layanan publik. Selain itu, diberikan pula kemudahan dalam memperoleh layanan dan bantuan hukum sebagai bentuk perlindungan terhadap hak-hak lanjut usia. Dengan ketersediaan infrastruktur digital yang belum memadai. Oleh karena itu, diperlukan strategi khusus dari pemerintah Kelurahan agar transisi digital tetap jalan inklusif tanpa menyulitkan masyarakat lansia.

Pemerintah Kota Samarinda sedang menggodok Peraturan Daerah (Perda) tentang Kota Ramah Lansia sebagai hukum yang komprehensif untuk memastikan pemenuhan hak-hak lansia, termasuk akses pelayanan publik dan dukungan khusus dalam pelayanan digital. Meskipun Perda tersebut masih dalam proses tetapi, beberapa kebijakan dan inisiatif telah berjalan. Akses pelayanan seperti, Puskesmas Santun Lansia melalui Dinas Kesehatan, mengimplementasikan

program Puskesmas Santun Lansia yang mencakup layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif untuk meningkatkan akses kesehatan bagi lansia.

Berdasarkan *Website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda bahwa Kota Samarinda merupakan salah satu Kota yang ada di Provinsi Kalimantan Timur dimana secara garis besar Kota Samarinda memiliki 10 Kecamatan dan 59 Kelurahan salah satunya adalah Kelurahan Tanah Merah, Tanah Merah masuk dalam Kecamatan Samarinda Utara dimana penduduknya yang majemuk dan kondisi demografis menunjukkan jumlah penduduk pada tahun 2025 sekitar 10.912 jiwa. Untuk ini pemerintah Kelurahan memberikan pelayanan yang spesial atau yang khusus kepada masyarakat lansia sebagai wujud pelaksanaan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP) Nomor 43 Tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia.

Namun pada kenyataannya, pelayanan digital ini belum berjalan optimal implementasi digitalisasi pelayanan seringkali menghadapi hambatan struktural dan kultural ditingkat bawah, sebagaimana yang terjadi di Kantor Kelurahan Tanah Merah, Kota Samarinda. Sebagai instansi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Pemerintah Kelurahan Tanah Merah telah menerapkan instrumen digital berupa penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Kependudukan (SIPENDUK) pada loket pelayanan. Selain SIPENDUK di Kantor Kelurahan Tanah Merah juga menggunakan pelayanan digital berupa *QR code* sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM digunakan agar dapat mengetahui seberapa puas

masyarakat dengan pelayanan yang ada di Kelurahan Tanah Merah. Langkah ini diambil sebagai upaya awal mewujudkan *smart governance* ditingkat kelurahan.

Akan tetapi, berdasarkan observasi penelitian, ditemukan kesenjangan digital (*digital divide*) yang cukup tajam, khususnya bagi kelompok masyarakat lanjut usia (lansia) di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda. Para lansia seringkali mengalami kesulitan teknis dalam mengoperasikan perangkat *smartphone* untuk memindai *barcode* tersebut. Selain kendala teknis, terdapat hambatan komunikasi dimana warga lansia lebih nyaman dengan pola interaksi konvensional karena keterbatasan mereka dalam menjelaskan kebutuhan administrasi melalui prosedur digital.

Keterbatasan dana menyebabkan Kelurahan tidak dapat secara instan menyediakan fasilitas digital yang lengkap dan ramah lansia (seperti layar sentuh khusus atau asisten digital). Oleh karena itu, diperlukan sebuah strategi inovatif yang tidak hanya mengandalkan teknologi canggih, tetapi juga mengoptimalkan sumber daya manusia (SDM) dan fasilitas yang ada agar pelayanan digital tetap bersifat inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk lansia.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti merasa perlu melakukan kajian mendalam untuk merumuskan langkah-langkah strategis yang aplikatif. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah pernyataan berbentuk pertanyaan yang menggambarkan inti persoalan yang diteliti sehingga penelitian memiliki arah yang jelas. Masalah adalah suatu persoalan yang memerlukan jawaban atas persoalan tersebut dan pemecahannya dalam usaha mencapai tujuan.

Menurut Sugiyono (2017:35) bahwa “Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian, yang jawabannya dicarikan melalui pengumpulan data dan penelitian. Rumusan ini berbeda dengan masalah itu sendiri masalah adalah pertanyaan yang dirumuskan oleh peneliti untuk dijawab melalui penelitian”.

Menurut Andra Tersiana (2018:36) “Rumusan masalah adalah pertanyaan yang muncul berdasarkan latar belakang penelitian ini dilakukan. Rumusan masalah sangat penting untuk penelitian karena mengandung pertanyaan penelitian. Dalam rumusan masalah, pertanyaan harus di jawab dalam pembahasan dan kesimpulan”

Menurut Sugiyono (2018:35) mengatakan “Rumusan masalah merupakan suatu pernyataan yang akan di carikan jawabannya melalui pengumpulan data bentuk-bentuk rumusan masalah penelitian ini dikembangkan berdasarkan penelitian menurut tingkat eksplanasi”.

Menurut Pariata Westra (dalam buku edison Siregar 2022:24) “Rumusan masalah adalah pembuatan sistematika tulisan yang memberikan penggambaran sekaligus pertanyaanterkait dengan tujuan atau percobaannya yang akan dicapai dalam rancangan penelitian”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah adalah bentuk-bentuk pertanyaan yang akan dicari jawabannya sesuai dengan objek yang akan di teliti. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi peningkatan pelayanan digital bagi masyarakat lansia di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melakukan strategi peningkatan pelayanan digital bagi masyarakat lansia di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini adalah untuk mencari atau menemukan kebenaran atau pengetahuan yang benar. Maksudnya adalah memecahkan suatu masalah atau persoalan yang ingin di teliti menggunakan ilmu pengetahuan.

Menurut Sukandar Rumidi (2013:111) tujuan penelitian adalah “Untuk memperoleh sesuatu yang baru atau asli dalam usaha suatu masalah yang setiap saat timbul”.

Menurut Sugiyono (2017:290) “Tujuan penelitian secara umum adalah untuk menemukan, mengembangkan, dan membuktikan pengetahuan. Sedangkan secara khusus tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan. Menemukan berarti sebelumnya belum pernah ada atau belum pernah di ketahui”.

Menurut Hardani (2020:270-271), “Tujuan penelitian merupakan sasaran hasil yang didapatkan dalam penelitian ini sesuai dengan fokus yang telah

dirumuskan. Tujuan ini dirumuskan secara utuh dan berorientasi kepada pertanyaan-pertanyaan dalam permasalahan (fokus penelitian)”.

Menurut Beckingham (Dalam Buku Vivi Chandra dan Kawan-kawan 2021:2) “Tujuan penelitian adalah ungkapan mengapa penelitian itu dilakukan. Tujuan ini merupakan persepsi yang mampu menguraikan atau memperkirakan situasi atau pemecahan masalah pada keadaan dan dapat membuktikan yang akan dilakukan”.

Menurut Amruddin (2022:39) “Tujuan penelitian adalah suatu pertanyaan mengenai apa saja yang ingin di capai dari penelitian yang dilakukan”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian merupakan suatu rangkaian kegiatan yang ingin di laksanakan dengan mengamati segala sesuatu secara teliti guna mendapatkan pemecahan suatu masalah. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian tidak hanya bertujuan untuk menemukan jawaban atas suatu permasalahan, tetapi juga diharapkan memberikan kontribusi yang bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

Menurut Vigih Hery Kristianto (Dalam Buku Albi Anggito dan Johan Setiawan 2018:14) mengemukakan bahwa “Manfaat penelitian adalah akibat positif yang dapat diperoleh atau dirasakan nilai gunanya oleh pihak-pihak tertentu yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan hasil pelaksanaan penelitian”.

Menurut Sugiyono (2018:33) “Manfaat penelitian ini bersifat teoritis dan praktis. Penelitian lebih bersifat teoritis, yaitu pengembangan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecahkan masalah”.

Menurut Dominikus Dolet Unaradjan (2019:9) Mendefinisikan bahwa “Manfaat penelitian adalah untuk menjelaskan manfaat dari penelitian itu sendiri. Mengembangkan ilmu atau manfaat teoritis, membantu memecahkan masalah dan mengantisipasi masalah yang ada pada objek yang diteliti atau manfaat praktis”.

Menurut Harbani Pasolong (2020:227) yaitu “Kegunaan penelitian adalah manfaat yang mungkin di peroleh dari penelitian. Misalnya untuk memecahkan masalah pengembangan ilmu pengetahuan, pengambilan keputusan dan atau perbaikan sistem”.

Menurut Muhammad Ramdhan (2021:5) “Kegunaan penelitian adalah untuk menyelidiki keadaan dari, alasan untuk, dan konsekuensi terhadap suatu keadaan khusus. Keadaan tersebut bisa saja dikontrol melalui percobaan (eksperimen) ataupun berdasarkan observasi tanpa kontrol”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa manfaat penelitian adalah suatu kegiatan untuk memperoleh hasil penelitian, baik kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran serta memperkaya ilmu pengetahuan didalam bidang administrasi publik, manfaat ini berkaitan dengan bagaimana hasil penelitian dapat memperkaya dan memperluas wawasan teoritis dalam bidang tertentu.

Manfaat teoritis mencakup :

a. Pengembangan Teori Pelayanan Digital

Penelitian ini memperdalam pemahaman mengenai pelayanan digital khususnya bagi kelompok lansia yang sering menghadapi keterbatasan dalam mengakses teknologi. Dengan demikian, peneliti dapat memperkaya literatur serta teori yang ada dengan fokus pada kebutuhan dan karakteristik pengguna lanjut usia.

b. Sebagai bahan Perluasan Wawasan Strategi Pelayanan Publik Berbasis Digital

Memberikan model atau kerangka kerja strategi inovatif yang dapat digunakan sebagai acuan oleh peneliti dan praktisi lain dalam mengembangkan layanan digital yang lebih inklusif dan sesuai dengan kelompok rentan seperti lansia.

c. Sebagai sumber informasi akademis dan menambahkan ilmu pengetahuan bagi peneliti

d. Sebagai bahan acuan bagi peneliti lain

Hasil penelitian dapat menjadi titik pijak dan rujukan untuk riset selanjutnya, terutama untuk menguji atau menyempurnakan strategi pelayanan digital di berbagai konteks, baik yang sejenisnya maupun berbeda.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis merujuk pada kegunaan nyata dan aplikasi langsung dari hasil penelitian bagi para pemangku kepentingan serta komunitas yang menjadi objek kajian penelitian. Manfaat ini berorientasi untuk memberikan solusi dan rekomendasi yang dapat di implementasikan dalam dunia nyata, antara lain:

- a. Bagi Pemerintah Kelurahan Tanah Merah Hasil penelitian dapat menjadi bahan referensi yang berguna bagi pemerintah Kelurahan Tanah Merah dalam merancang kebijakan dan program-program yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan digital bagi masyarakat lansia. Hal ini bertujuan agar pelayanan publik menjadi lebih inklusif dan mudah di akses.
- b. Bagi Masyarakat Lansia

Strategi yang dikembangkan diharapkan dapat memudahkan lansia dalam menggunakan layanan digital, mengurangi kesenjangan digital, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui kemudahan akses terhadap berbagai layanan.

c. Bagi Penyedia Layanan Digital

Penelitian memberikan gambaran jelas tentang hambatan dan kebutuhan khusus dari masyarakat lansia, sehingga penyedia layanan dapat menyesuaikan desain produk dan metode pelayanan agar lebih *user-friendly* dan ramah pengguna lansia.

d. Bagi Akademisi dan Praktisi

Hasil penelitian dapat dijadikan contoh implementasi dan acuan bagi akademisi maupun praktisi dalam mengembangkan dan mengadaptasi strategi peningkatan layanan digital di wilayah lain atau segmen masyarakat yang berbeda.

e. Sebagai syarat utama untuk memenuhi proses menjadi Sarjana Strata Satu (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori dan Konsep

2.1.1 Teori

Teori adalah sekumpulan konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis dan logis untuk menjelaskan, memprediksi, dan memahami fenomena tertentu. Teori berfungsi sebagai dasar ilmiah yang menjadi acuan bagi penelitian agar data dan informasi yang dikumpulkan dapat dianalisis secara terarah.

Menurut Rahman (2018:96) dalam Inklusi Sosial dan Kebijakan Publik untuk Kelompok Rentan berpendapat bahwa “Teori inklusi sosial dibangun dari konsep-konsep seperti pemerataan akses dan dukungan sosial yang saling berinteraksi untuk menjelaskan kesenjangan digital”. Hubungan ini memungkinkan peneliti untuk mengintegrasikan konsep spesifik kedalam teori yang luas, sehingga strategi peningkatan pelayanan digital bagi masyarakat lansia dapat dirancang berdasarkan pemahaman yang holistik.

Menurut Sugiyono (2019:81) “Teori adalah suatu konseptualisasi yang umum. Konseptualisasi atau sistem pengertian ini di peroleh melalui jalan yang sistematis. Suatu teori dapat diuji kebenarannya, bila tidak, dia bukan suatu teori”.

Menurut Sugiyono (2020:78) dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D menyatakan bahwa “Teori adalah kerangka pemikiran yang

luas dan sistematis, sedangkan konsep adalah ide-ide spesifik yang membangun teori tersebut. Hubungan keduanya saling melengkapi, di mana konsep menjadi dasar untuk merumuskan teori, dan teori memberikan konteks untuk mengembangkan konsep dalam penelitian”. Pendapatnya menekankan bahwa dalam penelitian seperti strategi peningkatan pelayanan digital bagi masyarakat lansia, konsep seperti literasi digital harus dikembangkan dalam teori inklusi sosial untuk analisis yang lebih mendalam.

Menurut Harbani Pasolong (2020:90) “Teori merupakan seperangkat proposisi yang terdiri atas konstruk-konstruk yang terdefinisikan dengan saling berhubungan”.

Menurut Budianto (2021:234) dalam Pelayanan Digital dan Penerapan Teknologi Informasi dalam Pemerintahan menjelaskan bahwa “Teori pelayanan publik digital terbentuk dari konsep-konsep seperti aksesibilitas dan transparansi, yang saling terkait untuk menjelaskan fenomena transformasi layanan. Hubungan keduanya penting agar penelitian dapat menghubungkan ide abstrak dengan aplikasi praktis, misalnya dalam merancang strategi inklusif untuk lansia”. Ia menyarankan bahwa konsep harus operasional dalam teori untuk menghasilkan solusi yang efektif.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut menggunakan dan merujuk pada teori sebagai landasan fundamental untuk berbagai aktivitas akademis, mulai dari pembelajaran, penelitian, hingga perancangan kebijakan

2.1.2 Konsep

Konsep adalah rangkaian pernyataan yang berkaitan satu sama lain untuk menguraikan kumpulan fenomena tertentu dan berfungsi sebagai landasan atau pondasi dalam pelaksanaan penelitian, dimana teori dan konsep dapat memberikan gambaran yang terstruktur.

Menurut Sandu Siyoto (2015:12) “Konsep adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau fenomena alami”.

Menurut Warul Walidin (2015:12) Menyatakan bahwa “Konsep adalah pengertian atau pemahaman tentang sesuatu yang berasal dari fakta dan pemahaman itu berada pada akal budi atau rasio manusia. Konsep selalu dipikirkan oleh manusia dan oleh karenanya menjadi pemikiran manusia. Seorang atau peneliti yang memiliki konsep tertentu atau konsep tentang sesuatu, maka ia harus menuliskan konsep itu sendiri agar dapat dipahami oleh orang lain”.

Menurut Mujia Raharjo (2017:230) “Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena atau peristiwa yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu”.

Menurut Amiruddin (2019:42) “Konsep adalah kata yang menyatakan abstraksi yang digeneralisasikan dari gejala-gejala tertentu”.

Menurut Harbani Pasolong (2020:77) “Konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa konsep adalah penelitian yang dapat memberikan manfaat baik secara generalisasi dari sekelompok tertentu.

2.1.3 Strategi

Strategi merupakan sekumpulan cara secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, sebuah perencanaan dalam kurun waktu tertentu.

Menurut Sofjan Assauri (2016:6-10) “Strategi bukan sekedar rencana kerja harian, melainkan instrument untuk mencapai keunggulan bersaing” Strategi di pandang sebagai sebagai jembatan antara apa yang dimiliki organisasi (sumber daya internal) dengan apa yang terjadi diluar (peluang dan ancaman pasar).

Menurut Alfred Dupont Chandler dalam Diana Persari dkk (2018:105), “Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sasaran jangka panjang organisasi, diterapkannya aksi dan alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Selanjutnya pendapat Gary Hamel dan Coimbatore Krishnarao Prahalad (2018:10) “Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental atau senantiasa

meningkat dan terus menerus dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan dimasa depan”.

Menurut A. Halim dalam Sattar (2019:80) “Strategi merupakan suatu cara dimana sebuah lembaga atau organisasi akan mencapai tujuan sesuai peluang dan ancaman lingkungan eksternal yang dihadapi serta kemampuan internal dan sumber daya”.

Menurut Riant Nugroho (2021:120) menjelaskan bahwa “Strategi adalah seni mengelola sumber daya negara untuk memecahkan masalah publik”. Strategi publik harus bersifat multidimensi; ia harus mempertimbangkan aspek politik, sosial, dan hukum sekaligus.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa strategi adalah perencanaan induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan atau organisasi akan mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan

2.1.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau instansi terkait guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan ini berfokus pada kemudahan akses, kecepatan, efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, agar dirasakan optimal dan inklusif.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2016:5) “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Negara didirikan oleh publik(masyarakat) tentu dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.

Menurut Agus Dwiyanto (2017:82) menjelaskan bahwa “Pelayanan publik adalah jantung dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik harus bersifat inklusif tidak boleh ada diskriminasi”.

Menurut Hayat (2017:28) menekankan bahwa “Pelayanan publik tidak akan pernah maksimal tanpa adanya reformasi birokrasi yang menyentuh aspek mentalitas pegawainya”.

Menurut Hardiyansyah (2018:15) “Pelayanan publik sebagai bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Agus Sudrajat (2020:54) dalam konteks kekinian, beliau mendefinisikan “Pelayanan publik sebagai proses kolaboratif. Strategi pelayanan harus bergeser dari model tradisional yang kaku ke arah *Digital Government*. Beliau menekankan bahwa inovasi pelayanan publik bukan hanya soal aplikasi, tetapi soal perubahan pola pikir (*mindset*) birokrat untuk mempermudah urusan masyarakat.

Berdasarkan pendapat ahli diatas bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara, untuk memenuhi kebutuhan warga negara, baik dalam bentuk barang atau jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.5 Pelayanan Digital (*E-Government*)

Pelayanan digital merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyelenggarakan layanan publik secara elektronik. Pelayanan ini bertujuan meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efektivitas pelayanan serta mempercepat proses birokrasi.

Menurut Teguh Kurniawan (2015:75) menyatakan bahwa “Pelayanan digital adalah bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan integritas, transparansi, dan kualitas pelayanan, dengan menekankan perubahan tata kelola internal”.

Menurut Indrajit (2016:75) mengartikan bahwa “Pelayanan digital adalah bentuk inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, transparansi, serta kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah”.

Menurut Riant Nugroho (2017:86) menyatakan “Pelayanan digital merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat”.

Menurut Hasniati (2021:45) menjelaskan bahwa “Inovasi pelayanan digital harus mampu memberikan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat dan sistem yang dibangun harus berorientasi pada kenyamanan pengguna (*user-friendly*)”.

Menurut Fang, et al. (2021:1585) menyatakan bahwa “Masyarakat lanjut usia menghadapi hambatan signifikan yang disebut kesenjangan digital berdasarkan usia (*age-related digital divide*), terutama pada kemampuan interaksi dengan antarmuka digital”.

Menurut Lythreatis, et al. (2022:1440) berpendapat bahwa “Keberhasilan pelayanan digital pemerintah tidak hanya diukur dari kecanggihan sistemnya, melainkan sejauh mana layanan tersebut bersifat inklusif, yaitu mampu merangkul kelompok yang memiliki keterbatasan literasi (seperti lansia)”.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan digital bukan sekedar mengganti sistem manual menjadi otomatis, namun juga harus mempertimbangkan aspek keadilan bagi penggunanya.

2.1.6 Strategi Pelayanan Digital

Strategi pelayanan digital adalah pendekatan perencanaan dan pelaksanaan yang sistematis untuk meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan efektivitas layanan digital kepada masyarakat. Strategi ini bertujuan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik,

mengurangi kesenjangan digital, serta memastikan layanan dapat diakses oleh semua kelompok masyarakat. Strategi ini mencakup aspek seperti inovasi, pengukuran kinerja, dan adaptasi terhadap kebutuhan pengguna.

Menurut Sedarmayanti (2014:134) menjelaskan bahwa “Strategi pelayanan digital dalam pelayanan publik harus fokus pada inovasi teknologi, perubahan budaya kerja aparatur, dan peningkatan kualitas SDM”

Menurut Teguh Kurniawan (2015:98) “strategi pelayanan digital harus diarahkan pada pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) untuk mempercepat proses, meminimalkan tatap muka, dan meningkatkan integrasi antar layanan”.

Menurut Sugiyono (2017:121) menekankan bahwa “Strategi pelayanan digital harus disusun berdasarkan analisis mendalam terhadap kebutuhan pengguna dan kondisi organisasi, agar dapat memberikan nilai tambah yang efektif dan berkelanjutan dalam konteks pelayanan publik”.

Menurut Dwiyanto (2018:112) menegaskan bahwa “Strategi pelayanan digital harus menekankan kemudahan akses, transparansi, kecepatan layanan serta akuntabilitas”.

Menurut Kurniawan (2018:118) menegaskan bahwa “Strategi pelayanan digital pemerintah bukan sekedar digitalisasi prosedur administrasi, melainkan sebuah perubahan sistematis yang menuntut kesiapan ekosistem secara menyeluruh”. Oleh karena itu, strategi pelayanan digital harus dirancang secara

kontekstual agar mampu menjawab kebutuhan dan karakteristik masyarakat Indonesia. Model *Digital Government Service* (DGS) terdiri atas tiga pilar utama, yaitu infrastruktur digital, kapasitas sumber manusia, dan regulasi pendukung. Ketiga pilar ini saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam implementasi pelayanan digital pemerintah.

Beberapa pakar Indonesia telah mengembangkan model strategi pelayanan digital yang kontekstual dengan kondisi sosio-kultural masyarakat. Model *Digital Government Service* (DGS) oleh Kurniawan (2018:118) menekankan tiga pilar strategi utama :

1. Infrastruktur Digital

Fondasi teknologi, jaringan, dan platform digital.

2. Kapabilitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Kesiapaan aparatur pemerintah dan masyarakat dalam mengadopsi dan mengelola teknologi.

3. Regulasi Pendukung

Aturan, regulasi dan manajemen yang mendukung transformasi digital secara keseluruhan.

Teori ini mendapat penguat dari studi Prasetyo et al. (2020:68) yang menemukan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintah daerah di Indonesia sangat bergantung pada kesiapan ekosistem digital secara holistik

Berdasarkan pendapat ahli diatas, dapat di simpulkan bahwa strategi pelayanan digital merupakan suatu pendekatan yang menekankan integrasi antara pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pembenahan tata kelola organisasi.

1. Literasi Digital

Literasi digital secara umum di definisikan sebagai kemampuan individu untuk mengakses, memahami dan menggunakan teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab. Teori ini menjelaskan bahwa literasi digital bukan hanya keterampilan teknis, tetapi juga melibatkan aspek kognitif, motivasi, dan sosial terutama pada kelompok lansia yang menghadapi tantangan usia.

Menurut Listiawan (2016:53) “Literasi digital adalah kemampuan menggunakan teknologi informasi untuk mengakses, memahami, menyaring, memproduksi, serta menyebarkan informasi secara bijak dan bertanggung jawab. Ia menekankan pentingnya etika digital dan kemampuan kritis dalam menghadapi banjir informasi”.

Menurut Nugroho dan Putri (2019:65) menyatakan bahwa “Rendahnya literasi digital lansia menjadi penghalang utama, namun dapat diatasi melalui pendekatan motivasi dan ketersediaan sumber belajar sederhana”.

Menurut Sari dan Wicaksono (2020:23) menyatakan bahwa “Literasi digital pada lansia dipengaruhi oleh faktor usia seperti penurunan kemampuan kognitif, sehingga pelatihan dan dukungan sosial menjadi krusial”.

Menurut Hasan Tinmaz dkk (2022:21) “Literasi digital adalah keterampilan untuk mengakses, mengevaluasi, dan menciptakan konten digital, serta menggunakannya dalam konteks pendidikan, sosial, dan professional”.

Menurut Wibowo (2023:35) berpendapat bahwa “Literasi digital melibatkan aspek sosial seperti dukungan komunitas, untuk meningkatkan adaptasi lansia terhadap teknologi digital”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa literasi digital dalam penelitian ini bukan sekedar kemampuan teknis mengoperasikan perangkat, melainkan kapasitas masyarakat lansia di Kelurahan Tanah Merah dalam memahami dan menerima inovasi digital.

2. Inklusi Digital

Inklusi digital adalah proses memastikan seluruh lapisan masyarakat mendapatkan akses dan kemampuan yang setara dalam memanfaatkan teknologi digital tanpa adanya hambatan sosial dan ekonomi.

Menurut Van Dijk (2006:32) menekankan bahwa “Inklusi digital berkaitan dengan proses pengurangan kesenjangan digital yang terjadi karena perbedaan akses, kemampuan, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam masyarakat” Menurut Helsper (2012:57) “Inklusi digital tidak hanya soal akses tapi juga keterampilan dan motivasi untuk menggunakan teknologi”.

Menurut Sugiyono (2017:35) menyatakan “Pentingnya inklusi digital agar seluruh masyarakat dapat menikmati manfaat perkembangan teknologi”.

Menurut Wahyudi (2020:56) menjelaskan bahwa inklusi digital mencakup “Kemampuan masyarakat untuk mengakses layanan digital pemerintah, memahami cara penggunaannya, serta berpartisipasi dalam pembangunan melalui media digital”.

Menurut Sasmoko (2021:96) inklusi digital adalah “Kesempatan yang setara bagi semua kelompok masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital, termasuk lansia, pelajar, dan masyarakat rentan, untuk meningkatkan kualitas hidup”.

Menurut Setiawan & Rachmawati (2022:123) “Inklusi digital di definisikan sebagai kondisi ketika setiap individu memiliki kemampuan, akses, dan motivasi untuk menggunakan teknologi digital secara efektif dalam aktivitas sosial, ekonomi, dan pendidikan”.

Berdasarkan pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa inklusi digital merupakan proses yang tidak hanya berfokus pada ketersediaan akses teknologi, tetapi juga pada kemampuan dan motivasi masyarakat dalam memanfaatkannya secara bermakna.

2.1.7 Masyarakat Lansia

Masyarakat lansia didefinisikan sebagai kelompok berusia mulai dari 45-59 sebagai pra-lansia dan lansia dari 60 tahun keatas, dengan karakteristik fisik dan kognitif yang mempengaruhi interaksi mereka dengan teknologi.

Menurut Suardiman (2010:62) “Masyarakat lansia adalah kelompok individu yang telah memasuki usia lanjut mulai dari 45 sampai 60 tahun keatas dan berada dalam tahap perkembangan yang telah ditandai oleh perubahan fisik psikologi dan sosial yang cukup signifikan”.

Menurut Nugroho (2014:56) menjelaskan bahwa “Masyarakat lansia adalah tahap akhir dalam rentang kehidupan yang ditandai dengan regresi fungsi tubuh, namun tetap dapat memiliki potensi sosial dan psikologis”.

Menurut Santrock (2014:95) menyebut bahwa “Masyarakat lansia dimulai sekitar usia 60 tahun keatas ditandai dengan perubahan dalam fungsi fisik kognitif, dan sosial. Namun, proses penuaan sangat individual ada lansia yang tetap aktif dan sehat”

Menurut Nugroho dan Putri (2019:23) menambahkan bahwa “Kebutuhan lansia bukan hanya teknis, tetapi juga sosial, seperti dukungan keluarga untuk mengawasi isolasi digital”. Menurut Wicaksono (2020:65) menjelaskan bahwa “Masyarakat lansia sering menghadapi hambatan seperti penurunan daya ingat dan motorik yang memerlukan pendekatan khusus dalam desain teknologi”

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat di simpulkan bahwa masyarakat lansia adalah kelompok individu yang berusia mulai 45 sampai 60 Tahun keatas yang mengalami berbagai perubahan fisik, psikologis, dan sosial akibat proses penuaan.

2.2 Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan panduan logis yang akan diterapkan oleh peneliti dalam penelitiannya. Proses penelitian ini mencakup permasalahan yang akan diteliti, di analisis dan disimpulkan menjadi temuan penelitian.

Menurut Addimi Zahra Syahputri (2015:16) “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beragam aspek yang sudah didefinisikan. Kerangka berpikir penelitian ini ialah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesiskan dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Kerangka berpikir memuat teori dan dalil serta konsep-konsep yang menjadi dasar penelitian”.

Menurut Sugiyono (2017:201) mengemukakan “Kerangka pikir penelitian adalah urutan-urutan logis dari pemikiran penelitian untuh memecahkan suatu masalah penelitian, yang dituangkan dalam bentuk bagan dengan penjelasan”.

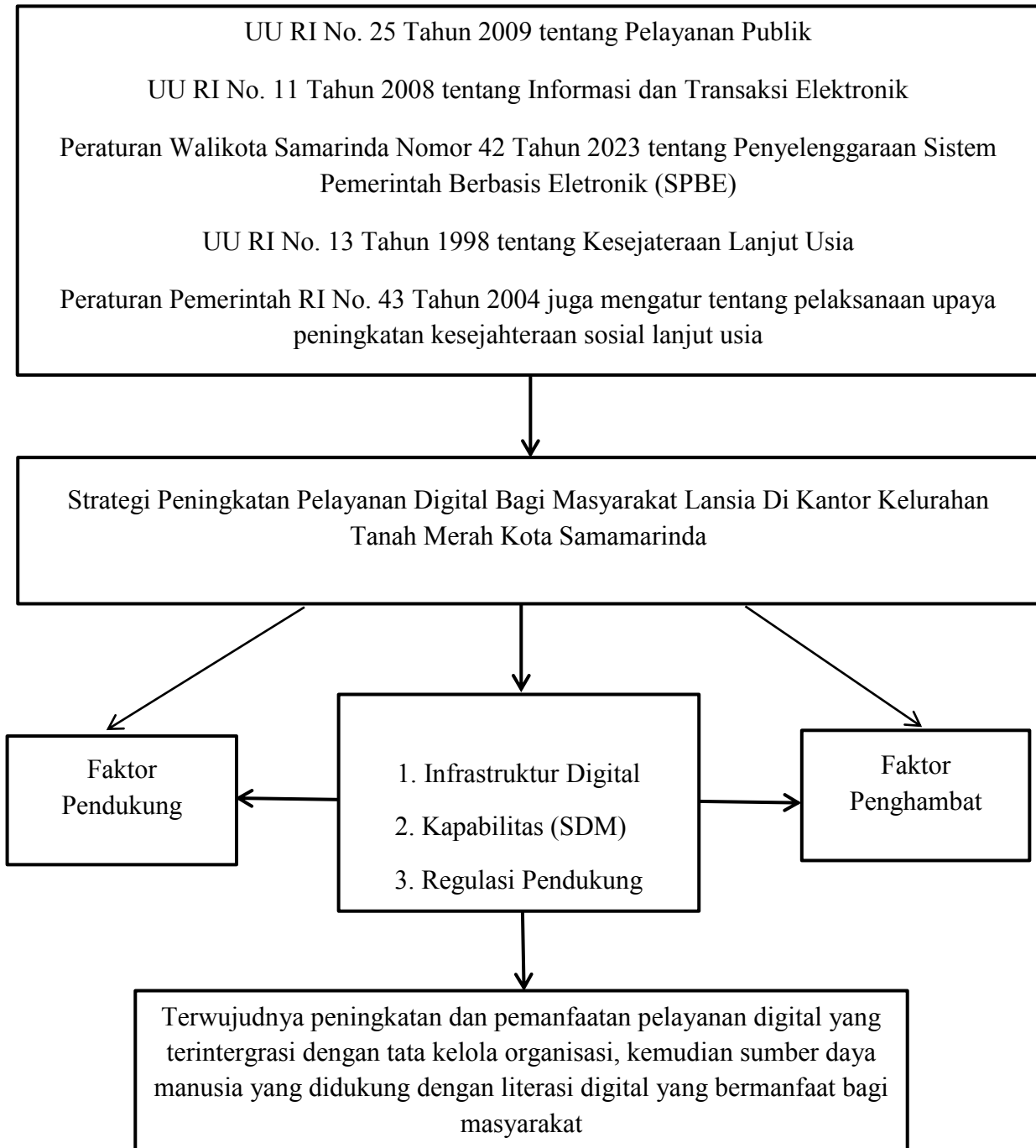
Menurut Sugiyono (2018:60) “Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis peraturan antara variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu di jelaskan hubungan antara varibel independen dan dependen”.

Menurut Harbani Pasolong (2020:122) mengatakan bahwa “Kerangka pikir adalah buatan peneliti sendiri (bukan pembahasan teori atau konsep yang di ulang), yaitu bagaimana cara peneliti berargumentasi dalam menghubungkan yang hendak diteliti”.

Menurut Haris Mujiman (dalam buku Priyono dan Wahab Hasyim 2023:17) menyatakan bahwa “Kerangka berpikir merupakan konsep berisi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam rangka memberikan jawaban sementara”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kerangka pikir adalah suatu gambaran permasalahan yang hendak diteliti dan memunculkan asumsi yang dapat diuji.

Gambar 2.1
Kerangka pikir



Sumber : Dibuat oleh peneliti 2026

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dimaksudkan agar peneliti dapat menentukan kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama penelitian, sehingga susunan dan rencana penelitian terstruktur dan efisien dalam melakukan penelitian.

Menurut V. Wiratama Sujarweni (2014:73) “Waktu penelitian adalah tanggal, bulan, dan tahun, dimana penelitian dilakukan”. Menurut Nasution (Dalam Buku Sandu dan M. Ali Sodik 2015:43) menyatakan “Jadwal penelitian merupakan proses penentuan judul penulis, proses melakukan observasi, wawancara sehingga dilaksanakan uji penelitian”.

Menurut Pohan (dalam Andi Prastowo 2016:287) “Jadwal penelitian adalah salah satu komponen dalam proposal penelitian yang berisi waktu dan kegiatan selama penelitian, mulai dari persiapan, pelaksanaan sampai pelaporan”.

Menurut Stainbck (dalam Andi Prastowo 2016:48) menyatakan “Tidak ada cara yang mudah untuk menentukan berapa lama penelitian kualitatif dilaksanakan pada umumnya penelitian dilaksanakan dalam jangka waktu tahunan. Namun demikian lamanya penelitian akan tergantung pada keadaan sumber data, keterkaitan, dan tujuan penelitian. Selain itu, juga akan tergantung cakupan penelitian dan bagaimana peneliti mengatur waktu yang digunakan dalam setiap hari atau setiap minggu”.

Menurut Uber Silalahi (2018:103) “Jadwal penelitian merupakan penguraian kegiatan dan waktu yang digunakan dalam penelitian dengan beberapa proses yang telah disusun oleh peneliti sebelumnya”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa jadwal penelitian adalah berisi tahapan waktu penelitian dalam bentuk tanggal, bulan, tahun. Adapun jadwal penelitian atau tahapan penelitian ini dibentuk dalam tanggal, bulan, tahun serta penjelasan kegiatan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Sep 2025	Okto 2025	Nov 2025	Des 2025	Jan 2026	Feb 2026	Mar 2026	Apr 2026
1.	Observasi	16							
2.	Persetujuan judul	17							
3.	Penyusunan Proposal Skripsi	17			20				
4.	Konsultasi	13							06
5.	Penelitian Lapangan					30	05		
6.	Seminar hasil							11	
7.	Pendadaran								13

Sumber : dibuat oleh peneliti 2026

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hal ini didasarkan pada latar belakang dan tujuan

penelitian yang menuntut peneliti untuk melakukan observasi dalam rangka memahami dan menjelaskan masalah-masalah yang menjadi fokus penelitian ini. Metode ini dipilih karena peneliti ingin memperoleh gambaran secara langsung tentang strategi peningkatan pelayanan digital bagi masyarakat lansia di Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda.

Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2010:51) adalah “Metode penelitian yang digunakan meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna generalisasi.

Menurut Andi Prastowo (2016:24) mengatakan “Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi didalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, namun makna (segi kualitas) dan fenomena yang diamati”.

Menurut Sugiyono (2017:32) “Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Menurut Sugiyono (2018:55) “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk melihat pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan triangulasi

(gabungan), analisis dan bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Menurut Lexy J. Moleong (2018:65) “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa , pada satu konteks khusus yang alami dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, ialah metode yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena atau gejala sosial yang sedang terjadi dimasyarakat dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang bertujuan memahami secara mendalam makna dan fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dalam bentuk penjelasan dengan kata-kata bukan dengan angka-angka.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian dengan lokasi serta objek sehingga membuat peneliti akan lebih mudah dalam melakukan penelitian.

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:73) “Mengatakan lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan”.

Menurut Djam'an Satoris dan Aan Komariah (2014:38) "lokasi penelitian merupakan lokasi fokus penelitian yang akan dilakukan agar penelitian kualitatif ini hanya mengambil satu lokasi penelitian".

Menurut Suwarma AI Muchtar (2015:21) "Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi adalah merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang akan dipilih. Dengan pemilihan lokasi ini, peneliti diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru".

Menurut Sugiono (2017:399) menyatakan bahwa "Lokasi penelitian adalah tempat dimana situasi sosial tersebut akan diteliti".

Menurut Sugiyono (2017:286) mengatakan bahwa "Lokasi penelitian merupakan setiap rencana penelitian perlu dilengkapi dengan jadwal penelitian kegiatan yang akan dilaksanakan. Dalam jadwal berisi kegiatan apa saja yang akan dilakukan dan akan berapa lama akan dilaksanakan".

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan kegiatan penelitian dan setiap rancangan peneliti dilengkapi dengan jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan.

Lokasi penelitian yang peneliti tetapkan adalah di Kantor Kelurahan Tanah Merah, jln. Citanduy RT. 23, No. 59,75116 Desa Tanah Merah Kecamatan Samarinda Utara, Kota Samarinda.

3.4. Definisi Konsepsional

Sebuah penelitian penting untuk membuat konsep tentang apa yang akan diteliti. Definisi konsepsional ini berisikan sesuatu yang menggambarkan adanya hubungan antara konsep yang khusus dengan konsep yang akan diteliti.

Menurut Ridwan (2014:36) mengatakan “Definisi konsepsional adalah anggapan dalam penelitian sebagai landasan teori dari pemikiran yang digunakan dalam suatu penelitian yang mana sama hasil, kesimpulan dan kebenaran diterima oleh peneliti”.

Menurut Deddy Mulyadi (2015:1) menyatakan bahwa “Konsep adalah suatu abstrak yang menggambarkan ciri-ciri umum sekelompok objek, peristiwa atau fenomena lainnya”. Menurut Lexy J. Moleong (2017:213) “Konsepsional adalah suatu definisi yang digunakan untuk memperjelas dan mebatasi arti suatu konsep atau istilah yang digunakan dalam penelitian”.

Menurut M. Hariwijaya (2018:164) “Konsepsional adalah pendefinisian atau pemberian arti operasional kepada konsep-konsep yang terlihat dalam hipotesis penelitian”. Menurut Harbani Pasolong (2020:77) menjelaskan bahwa “Konsep dan abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan/latar dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa definisi konsepsional merupakan pemahaman suatu ide yang membatasi ruang lingkup penelitian yang berbentuk abstrak, mengenai suatu permasalahan dari peristiwa yang akan dijelaskan dalam penelitian.

Berdasarkan judul penelitian yang telah peneliti tetapkan “Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda”. Maka dapat dikemukakan definisi konsepsional adalah sebagai berikut :

Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia merupakan suatu rangkaian kebijakan, program, dan tindakan yang dirancang serta dilaksanakan secara sistematis oleh pemerintah kelurahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital yang mudah diakses, dipahami, dan dimanfaatkan oleh masyarakat lansia.

Pelayanan digital dipahami sebagai bentuk pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sedangkan masyarakat lansia merupakan kelompok lanjut usia yang memiliki keterbatasan fisik, kognitif, dan kemampuan adaptasi terhadap teknologi. Oleh karena itu Strategi Peningkatan Pelayanan Digital dalam penelitian ini menekankan aspek perencanaan, pelaksanaan, pendampingan, dan peningkatan literasi digital agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, inklusif, dan berkeadilan di Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda.

3.5 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian ditetapkan berdasarkan hasil studi pendahuluan, pengalaman, dan referensi yang ada, serta masukan dari pembimbing atau orang yang dianggap ahli. Fokus penelitian ini pada awalnya masih bersifat sementara dan dapat berkembang sesuai dengan kondisi yang ditemukan di lapangan

Menurut Sugiyono (2013:32) “Fokus penelitian merupakan batasan masalah dalam penelitian kualitatif, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Dari

penjelajah umum ini peneliti akan memperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahap permukaan tentang situasi sosial. Untuk memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan fokus penelitian”.

Menurut Lexy J. Moleong (2014:97) “Fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari kepustakaan ilmiah”

Menurut Sugiyono (2015:34) “Fokus penelitian adalah domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial”. Penentuan fokus didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang di peroleh dari situasi sosial. Kebaruan informasi itu bisa upaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial.

Menurut Spradley (dalam buku Sugiyono 2016:286) menyatakan bahwa “Fokus penelitian merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial, dalam penelitian kualitatif penelitian fokus lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang di peroleh dari situasi sosial (lapangan).

Menurut Spradley (Dalam buku Sugiyono 2019:275) menyatakan bahwa “Fokus adalah domain tunggal ataupun beberapa domain yang terkait dari situasi sosial”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian merupakan batasan atau pusat perhatian yang ditetapkan peneliti sebagai pokok masalah yang akan dikaji dan akan berkembang sesuai dengan keadaan dilapangan.

Maka penelitian ini menggunakan fokus penelitian :

1. Strategi peningkatan pelayanan digital bagi masyarakat lansia di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda
 - a. Infrastruktur Digital
 - b. Kapabilitas Sumber Daya Manusia (SDM)
 - c. Regulasi Pendukung
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melakukan strategi peningkatan pelayanan digital bagi masyarakat lansia di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda

3.6 Sumber Data

Sumber data adalah elemen penting dalam penelitian kualitatif karena menyediakan bahan mentah untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan informasi non-numerik, seperti wawancara, observasi, atau dokumen. Kegunaannya melampaui sekedar pengumpulan data, tetapi membantu membangun pemahaman mendalam, memastikan validasi, dan mendukung pengambilan keputusan yang berbasis bukti.

Menurut Satori (dalam Ibrahim 2018:376) “Sumber data bisa berupa benda, orang, maupun nilai, atau pihak yang di pandang mematuhi tentang situasi sosial dalam objek material penelitian (sumber informasi)”.

Menurut Lofland dan Lofland (dalam Lexy J. Moleong 2018:157) “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.

Menurut Hardani, dkk. (2020:116) menyatakan bahwa “Sumber data alah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi kepada peneliti terkait dengan fokus penelitian, baik berupa manusia, peristiwa, dukomen, maupun lingkungan penelitian yang diamati secara langsung”.

Menurut Sugiyono (2020:225) menjelaskan bahwa “Sumber data adalah subjek atau objek yang memberikan data kepada peneliti, yang dapat berasal dari sumber primer maupun sekunder, tergantung pada cara peneliti memperoleh data tersebut”.

Menurut Creswell & Poth (2021:149) menyatakan bahwa “Sumber data dalam penelitian kualitatif meliputi individu, kelompok, dokumen, serta artefak yang memberikan informasi mendalam mengenai fenomena yang diteliti”.

Maka dapat disimpulkan bahwa sumber data adalah faktor yang paling penting dalam penentuan metode pengumpulan data untuk mengetahui dari mana subjek data tersebut diperoleh.

Setelah dilihat dari sumber datanya maka yang menjadi sumber data dalam pelaksanaan penelitian ini terbagi menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder yaitu :

3.6.1 Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber asli atau objek penelitian, tanpa melalui perantara. Data ini diperoleh melalui metode seperti observasi, wawancara, kuesioner, eksperimen, atau *survey* lapangan, sehingga memiliki keaslian dan relevansi tinggi untuk tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono (2018:104) menyatakan bahwa “Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat penelitian dilakukan”.

Menurut V. Wiratma Sujarweni (2019:80) “Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus, dan juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber”. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data.

Menurut Hardani dkk (2020:116) “Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama dilokasi penelitian, seperti informan, peristiwa, dan aktivitas yang diamati”.

Menurut Arikunto Suharsimi (2021:172) “Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber utama, menggunakan metode seperti survei, eksperimen atau studi lapangan”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa data primer merupakan informasi yang didapat melalui wawancara langsung dengan narasumber. Menggunakan panduan pertanyaan yang relevan dengan fokus penelitian. Untuk mendapatkan data primer dalam penelitian ini, diperlukan seleksi narasumber yang tepat, yaitu *key informan* dan Informan. *Key Informan* adalah informan utama yang dipilih karena memiliki pengetahuan paling mendalam, pengalaman luas, keterlibatan langsung terhadap objek atau permasalahan yang diteliti. *Key Informan* biasanya berada pada posisi strategis, memiliki kewenangan, atau berperan penting dalam perumusan maupun pelaksanaan kebijakan atau kegiatan yang menjadi fokus penelitian.

Sedangkan informan adalah informan pendukung individu yang memberikan informasi tambahan untuk melengkapi, memperkuat, atau membandingkan data yang diperoleh dari *key informan*. Informan pendukung biasanya tidak memiliki posisi strategis, tetapi memiliki pengalaman langsung sebagai pihak yang merasakan dampak dari fenomena yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2020:218) menyatakan bahwa “*Key informan* adalah informan yang paling memahami informasi yang dibutuhkan peneliti dan dianggap mampu memberikan data secara komprehensif mengenai objek penelitian”. Oleh karena itu, *key informan* dipilih secara sengaja (*purposive sampling*) berdasarkan pertimbangan tertentu, bukan secara acak. Sedangkan informan adalah individu atau kelompok yang menjadi sumber data dalam penelitian kualitatif. Mereka dipilih berdasarkan relevansi dengan topik penelitian dan kemampuan mereka untuk memberikan informasi yang akurat.

Untuk menentukan *key informan* dan informan, peneliti akan menggunakan teori dari Sugiyono yaitu *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2019:133) menyatakan bahwa “*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, dimana orang tersebut yang dianggap paling mengerti tentang permasalahan yang diteliti dan diharapkan dapat memberikan data yang sesuai sehingga akan lebih mudah peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti”.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka peneliti menetapkan *key informan* dan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan *purposive sampling*, dan informan

masyarakat menggunakan teknik *accidental sampling*. *Key informan* dan informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Key Informan* (informan kunci) dalam penelitian ini adalah Bapak Heri Sukanto, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Trantib di Kantor Kelurahan Tanah Merah yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dimana metode ini digunakan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan informan yang telah ditetapkan memiliki kompetensi, pengetahuan yang cukup, dan kredibilitas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara untuk meminta informasi.
2. Informan yaitu seseorang yang mengetahui serta memberikan tanggapan tentang permasalahan yang terkait dengan pembahasan yang dilakukan peneliti. Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dimana metode ini digunakan berdasarkan pertimbangan informan yang telah ditetapkan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang cukup. Untuk informan masyarakat peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* untuk dijadikan sampel orang yang secara kebetulan bertemu yang dirasa cocok dapat dijadikan sebagai sumber data.

Tabel 3.2 Data Primer

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Heri Sukamto, SE	Kasi Pemerintahan dan Trantib	Key Informan
2.	Ilham Stephani, S.Sos	Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	Informan
3.	Maskinah	Masyarakat Lansia	Informan
4.	Sima	Masyarakat Lansia	Informan
5..	Dewi	Masyarakat Lansia	Informan
6.	Soiman	Masyarakat Lanssia	Informan
7.	Sarto	Masyarakat Lansia	Informan

Sumber : Di buat oleh peneliti 2026

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan hal penting untuk mendapatkan atau mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian ini. Informasi yang terkait dalam penelitian ini didapatkan melalui literatur buku, jurnal, artikel, yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Data sekunder merupakan sumber data kedua dan data pendukung setelah sumber data primer.

Menurut Sugiyono (2015:187) mengatakan bahwa “Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi keputusan, dokumen, buku, majalah, Koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti pada penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2016:104) mengatakan bahwa “Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat dokumen”.

Menurut Sekaran & Bougie (2016:116) “Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan oleh orang lain selain pengguna. Sumber umum meliputi sensus, catatan organisasi dan data yang dikumpulkan melalui metodologi kualitatif”.

Menurut Sugiyono (2018:62) “Data sekunder adalah data yang telah dahulu dikumpulkan, data dilaporkan orang atau instansi diluar penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya itu alah data asli”.

Menurut Sugiyono (2021:225) “Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, sumber data sekunder merupakan data perlengkapan yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa data sekunder merupakan data tambahan yang diperoleh melalui dokumen, buku, jurnal dan orang lain atau sumber lainnya. Data ini berfungsi sebagai perlengkapan yang memberikan dukungan serta memperjelas data primer dalam suatu penelitian.

Adapun sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Buku

Menurut Bambang Trim (2017:15) “Buku adalah suatu karya tulis atau karya gambar

yang diterbitkan sebagai satu kesatuan dalam bentuk cetak atau elektronik (buku digital) yang memuat gagasan, pengetahuan, atau informasi secara sistematis”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa buku adalah karya tulis yang disusun secara sistematis dan utuh, baik dalam format cetak maupun digital, yang berfungsi sebagai media transformasi ilmu pengetahuan. Ciri utama buku adalah kedalaman pembahasannya yang tuntas, menjadikan sumber belajar utama bagi pembaca untuk menguasai suatu kompetensi secara menyeluruh.

2. Jurnal

Menurut Sugiyono (2017:280) “Jurnal merupakan laporan hasil penelitian yang diterbitkan secara berkala dan menjadi referensi utama karena berisi temuan-temuan terbaru yang telah melalui proses pengujian (peer-review)”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas jurnal dapat disimpulkan sebagai wadah komunikasi ilmiah yang bersifat berkala dan melalui proses penelaahan. Jurnal berfungsi sebagai referensi primer karena menyajikan temuan penelitian terbaru dan validasi atas perkembangan ilmu pengetahuan dalam suatu komunitas tertentu.

3. Dokumen

Menurut Rusidi (2019:88) “Dokumen adalah setiap unit informasi terekam dalam media apapun, baik yang diciptakan maupun diterima oleh organisasi atau individu sebagai bukti dari kegiatan atau transaksi yang dilakukan”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa dokumen merupakan informasi terekam dalam berbagai media (tulisan, gambar, atau digital), dokumen lebih menekankan pada aspek fungsionalitas sebagai data pelengkap atau alat bukti sah dalam konteks hukum, sejarah, maupun administrative.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses yang penting dalam mendukung suatu penelitian, karena salah satu penunjang berhasilnya suatu penelitian adalah peneliti bisa mengumpulkan data dari objek yang ingin diteliti.

Menurut Lexy J. Moleong (2015:58) “teknik pengumpulan data adalah cara atau strategi untuk mendapatkan data yang di perlukan untuk menjawab pertanyaan”.

Menurut Sugiyono (2015:224) “Teknik pengumpulan data merupakan data yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan”.

Menurut Ibrahim (2018:80) menyatakan “Mengingat banyaknya teknik pengumpulan data, terdapat beberapa teknik lazim yang cenderung digunakan diantaranya observasi, wawancara, dokumentasi dan *focus group discussion*”.

Menurut Sugiyono (2019:224) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah

yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”.

Menurut Bungin (2025:115) “Metode inovatif untuk mengumpulkan data, sosial, seperti *survey online*, wawancara virtual, observasi melalui media sosial, dan analisis data”.

Berdasarkan dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti melalui berbagai metode seperti observasi, wawancara, dokumentasi, maupun diskusi kelompok, dan menjadi tahap strategis agar penelitian mencapai tujuannya.

1. Observasi

Pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan pada objek sasaran. Observasi dimaksudkan untuk mengamati objek penelitian agar peneliti dapat mengetahui lebih dekat tentang keadaan subjek penelitian dari sisi persepsi, dan tindakan serta interaksi antara personal dan kelompok.

Menurut Sugiyono (2017:68) “Observasi merupakan teknik pengumpulan data menggunakan cara pengamatan secara sistematis yang tampak dalam suatu objek penelitian”.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2017:220) “Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung”.

Menurut Sugiyono (2018:272) “Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan langsung melalui tanya jawab secara lisan dan secara langsung antara pewawancara (peneliti) dengan responden atau *key informan* dan informan mengenai fakta-fakta tentang objek yang diteliti. Metode ini sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengeksplorasi aspek subjek yang sulit diperoleh melalui observasi atau kuesioner.

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2017:56) menyatakan bahwa “Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Menurut Sugiyono (2020:76) “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit/kecil”.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan cara menggunakan dokumen-dokumen sebagai data seperti pengambilan gambar atau foto bersama informan yang diwawancarai.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2017:221) “Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis gambar maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang di himpun dipilih yang sesuai dengan tujuan dan fokus masalah”.

Menurut Sugiyono (2021:329) “Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian di telaah”.

3.8 Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis yang melibatkan pengumpulan, pemrosesan, serta interpretasi data untuk menghasilkan wawasan yang bernilai. Tujuan utamanya adalah mengidentifikasi pola, tren, atau keterkaitan yang dapat memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih efektif dan tepat sasaran.

Menurut Lexy J. Moleong (2016:120) menyatakan bahwa “Analisis data adalah proses pengorganisasiaian dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”.

Menurut Lexy J. Moleong (2018:135) mengatakan bahwa “Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menganalisis data, memilih-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensinteksiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain”.

Menurut Sugiyono (2018:58) menjelaskan bahwa “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Model Interaktif (*Interactive Model of Analysis*). Teknik analisis dengan model ini merupakan teknik yang menggunakan empat komponen yaitu : Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sebagaimana yang dikemukakan Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2020:133) mengemukakan bahwa “Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”. Berikut langkah-langkah model interaktif yang dideskripsikan dalam penelitian:

3.8.1 Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data bersifat mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian, data yang di peroleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami, (catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan, dan dialami sendiri oleh penelitian tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap fenomena yang dialami). Catatan reflektif adalah catatan yang berisi kesan,

komentar, pendapat, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang di jumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

3.8.2 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Setelah data terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi data, guna memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan dan maknanya.

Pada proses reduksi data, hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Dengan kata lain reduksi data digunakan untuk analisi yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

3.8.3 Penyajian Data (*Data Display*)

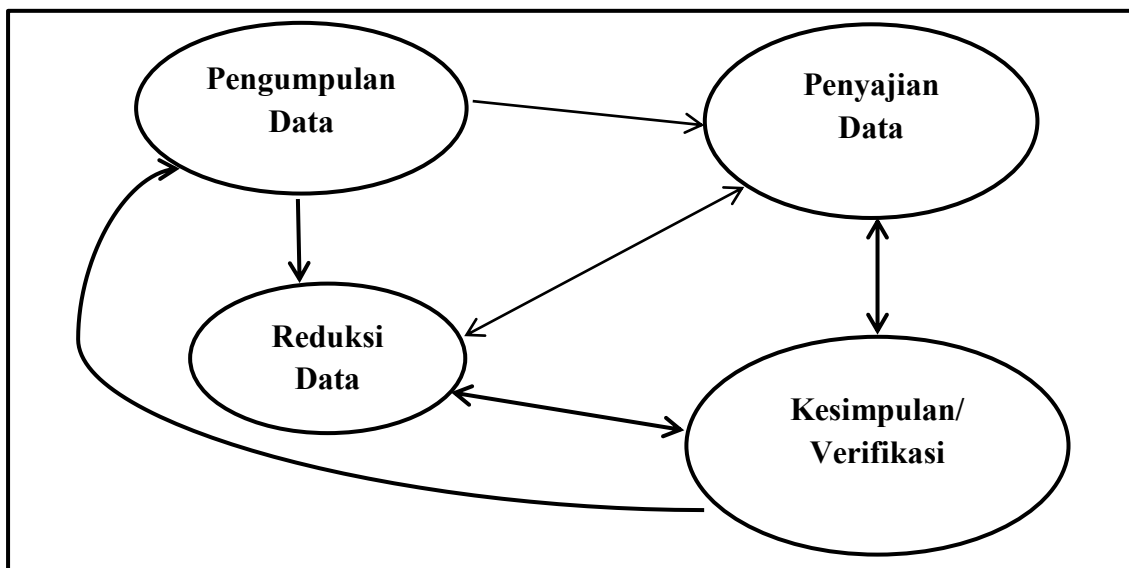
Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, alasan dasar dilakukan pada tahap ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks keadaan suatu bentuk yang disederhanakan dan muda dipahamni. Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi.

Dalam hal ini, agar peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan informasi baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti harus membuat naratif, matrik atau grafik untuk memudahkan penguasaan informasi atas data tersebut.

3.8.4 Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verifying*)

Menarik kesimpulan atau verifikasi ialah proses mencari benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola, penjelasan, konfigurasi, yang mungkin terjadi alur sebab akibat proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir.

Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2020:133)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Samarinda merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Timur. Secara administrasi, Kota Samarinda terbagi menjadi 10 Kecamatan dan 59 Kelurahan. Salah satunya yaitu Kelurahan Tanah Merah yang berada di Kecamatan Samarinda Utara, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur, dengan alamat di Jalan Citanduy RT. 23 nomor 59. Kelurahan Tanah Merah merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi urusan administrasi pemerintahan, kependudukan, serta pelayanan sosial bagi warga di wilayah kelurahan.

Kecamatan Samarinda Utara terdiri dari 8 kelurahan, yaitu Kelurahan Sungai Siring, Kelurahan Budaya Pampang, Kelurahan Lempake, Kelurahan Sempaja Utara, Kelurahan Sempaja Selatan, Kelurahan Sempaja Timur, Kelurahan Sempaja Barat, Kelurahan Tanah Merah..

Sejarah Tanah Merah yang berawal dari suatu wilayah pemukiman transmigrasi yang ada di wilayah Kota Samarinda tepatnya di Kecamatan Samarinda Utara, sekitar tahun 1975 para transmigrasi membuka suatu pemukiman yang dipimpin oleh para ketua rombongan dari beberapa kabupaten yang ada di wilayah Jawa Tengah. Kemudian jadilah dusun atau kampung yang mana dulu dipimpin oleh ketua rombongan transmigrasi setelah itu dipimpin oleh kepala dusun atau kepala kampung. Sejak Tahun

1975 sampai 2006 wilayah Tanah Merah merupakan bagian dari wilayah Kelurahan Lempake.

Perkembangan penduduk semakin meningkat dan wilayah Kelurahan cukup luas, agar dapat menjangkau pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2006 Kelurahan Lempake dimekarkan menjadi dua yaitu Kelurahan Lempake sebagai kelurahan induk dan Kelurahan Tanah Merah merupakan kelurahan pemekaran. Pada tanggal 6 juli 2006 Kelurahan Tanah Merah di resmikan oleh Walikota Samarinda Bpk. Drs. Achmad Amins MM.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti perlu mengetahui kondisi lokasi penelitian terlebih dahulu. Penelitian di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kecamatan Samarinda Utara. Hal-hal yang perlu di diketahui adalah kondisi geografis, kondisi demografis, serta gambaran subyek penelitian berdasarkan Profil dan Potensi Kelurahan Tanah Merah Tahun 2026.

Secara geografis, Kelurahan Tanah Merah, Kecamatan Samarinda Utara merupakan wilayah yang didominasi oleh perbukitan dengan penggunaan lahan untuk persawahan, perdagangan, perkebunan, pertambangan, secara industri. Dengan populasi 10.912 jiwa, luas wilayah Kelurahan Tanah Merah tercatat sekitar 48.850 km. Secara administratif, Kelurahan Tanah Merah Kecamatan Samarinda Utara, Provinsi Kalimantan Timur.

Tabel 4.1 Batas Wilayah Kelurahan Tanah Merah

No	Berbatasan Dengan	
1.	Sebelah Utara	Kelurahan Budaya Pampang dan Kelurahan Sungai Siring
2.	Sebelah Selatan	Kelurahan Mugirejo, Sambutan dan Makroman
3.	Sebelah Barat	Kelurahan Lempake
4.	Sebelah Timur	Desa Kutai Lama

Sumber : Profil Kelurahan Tanah Merah 2026

4.1.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Tanah Merah

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia

0-12	1-5 Tahun	5-7 Tahun	7-15	15-56	>56	Total
Bulan			Tahun	Tahun	Tahun	
0	6	123	1.631	7.641	1.511	10.912

Sumber : Kantor Kelurahan Tanah Merah

Berdasarkan tabel diatas, dapat di ketahui bahwa mayoritas penduduk Kelurahan Tanah Merah berada pada kelompok usia produktif, yaitu kategori usia 15-56 tahun dengan jumlah mencapai 7.641 jiwa. Tingginya angka pada kelompok usia ini menunjukkan bahwa wilayah Kelurahan Tanah Merah memiliki potensi sumber daya manusia yang besar untuk menggerakkan roda perekonomian, sementara itu, kelompok usia lansia >56 tahun berjumlah 1.511 jiwa, yang mencerminkan struktur penduduk yang masih didominasi oleh warga usia kerja dibandingkan dengan ketergantungan pada kelompok non-produktif.

4.1.2 Jumlah Sarana Kesehatan

Sarana yang dimiliki Kelurahan Tanah Merah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3 Jumlah Sarana Kesehatan Kelurahan Tanah Merah

No	Sarana Kesehatan	Jumlah (Unit)
1.	Puskesmas	1
2.	Apotek	1
3.	Toko Obat	1
4.	Posyandu Bayi dan Balita	11
5	Posyandu Lansia	2

Sumber : Profil Kelurahan Tanah Merah 2026

4.1.3 Jumlah Sarana Pendidikan

Sarana Pendidikan di Kelurahan Tanah Merah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.4 Jumlah Sarana Pendidikan Kelurahan Tanah Merah

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah (Unit)
1.	Kelompok Bermain	4
2.	TK	3
3.	Sekolah Dasar	4
4.	SLTP	2
5.	SLTA	3
6.	Pondok Pesantren	1
7.	BLK	1

Sumber : Profil Kelurahan Tanah Merah 2026

4.1.4 Jumlah Sarana Ibadah

Sarana Ibadah di Kelurahan Tanah Merah dapat di lihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.5 Jumlah Sarana Ibadah Kelurahan Tanah Merah

No	Nama Sarana Ibadah	Jumlah (Unit)
1.	Masjid	6
2.	Mushola	22
3.	Gereja	4

Sumber : Profil Kelurahan Tanah Merah 2026

4.1.5 Jumlah Sarana Olahraga

Sarana olahraga yang ada di Kelurahan Tanah Merah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6 Jumlah Sarana Olahraga Kelurahan Tanah Merah

No	Nama Sarana Olahraga	Jumlah (Unit)
1.	Lapangan Sepakbola	1
2.	Lapangan Volley	1
3.	Lapangan Bulu Tangkis	3
4.	Lapangan Golf	1
5.	Kolam Renang	2

Sumber : Profil Kelurahan Tanah Merah 2026

4.1.6 Data Pegawai Kelurahan Tanah Merah

Berdasarkan data kepegawaian, sumber daya manusia pada Kantor Kelurahan Tanah Merah, sebanyak 14 pegawai, yang disajikan dalam bentuk table berikut :

Tabel 4.7 Jumlah Pegawai Kelurahan

NO	NAMA	NIP	Jabatan
1.	Aulia Rahman, S.E	198210272009011002	PLT. Lurah
2.	Heri Sukanto, S.E	197710272007011018	Kasi Pemerintahan dan Trantib
3.	Akhmad Fafani Ansyar, S.Pd. M. AP	198209092005021003	Kasi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup
4.	Ilham Stephani, S.Sos	198404292008012008	Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat
5	M. Fadli, A.Md	198212212010011014	Pengelola Keamanan dan Ketertiban
6.	Syahrudin	198401162025211004	Pengadministrasi Perkantoran
7.	Fahriza Hadi	199004292025211012	Pengadministrasi Perkantoran
8.	Gina Ramadhani	198904112025212004	Pengadministrasi Perkantoran
9.	Annisa Firizqi	199411262025212005	Pengadministrasi Perkantoran
10.	Tenti Ratnaningsih	199411262025212005	Pengadministrasi Perkantoran
11.	Nurhayati Rahman	-	Staf Sekretariat
12.	Anisa Anggraini	-	Staf Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup
13.	Novita Sari	-	Cleaning Service
14.	Adi Santoso	-	Wakar

Sumber : Kantor Kelurahan Tanah Merah 2026

4.2 Visi dan Misi Kota Samarinda

4.2.1 Visi

Samarinda Maju, Kaltim Maju (Mandiri, Adil, Ber-Jaya Unggul)

4.2.2 Misi

1. Mewujudkan sumber daya manusia (SDM) Samarinda yang Unggul, Berbudaya dan Berdaya saing.
2. Mewujudkan ekonomi Samarinda yang inklusif, mandiri dan berkelanjutan.
3. Mewujudkan infrastruktur yang berkualitas dan berkesinambungan.
4. Mewujudkan Samarinda layak huni melalui stabilitas kamtibmas, ketahanan sosial budaya dan ekologis
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan inovatif, responsive dan adaptif yang integritas dan akuntabel

4.2.3 Visi Kelurahan Tanah Merah

“Terwujudnya Samarinda sebagai kota pusat peradaban”

4.2.4 Misi Kelurahan Tanah Merah

1. Mewujudkan masyarakat kota yang religius, unggul dan berbudaya
2. Mewujudkan perekonomian kota yang maju, mandiri, berkeadilan dan berkeadilan
3. Mewujudkan pemerintahan yang profesional, transparan, akuntabel dan bebas korupsi
4. Mewujudkan infrastruktur yang mantap dan modern
5. Mewujudkan lingkungan kota yang aman, nyaman, harmonis dan lestari

4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan kependudukan yang mengatur pembagian tugas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan ditingkat lokal berdasarkan peraturan Walikota Samarinda Nomor 25 Tahun 2015 pada pasal 4 di jelaskan bahwa susunan organisasi di puncak struktur terdapat Lurah, yang berfungsi

sebagai pemimpin dan pengelola seluruh kegiatan di kelurahan Lurah dibantu oleh Sekretaris yang mengelola administrasi dan koordinasi kegiatan di bawah Lurah dan sekretaris yang mengelola administrasi dan koordinasi kegiatan di bawah Lurah dan Sekretaris, terdapat beberapa Kepala Seksi (Kasi) yang masing-masing bertanggung jawab atas bidang tertentu, seperti pemerintahan, pembangunan, kesejahteraan sosial, dan ketertiban umum. Setiap Kasi memiliki staf administrasi yang membantu dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, kemudian ada kelompok jabatan fungsional.

4.4 Layanan Digital di Kelurahan Tanah Merah

Kelurahan Tanah Merah telah menerapkan sistem pelayanan digital untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Sistem pelayanan digital yang di terapkan adalah Sistem Informasi Pelayanan Kependudukan (SIPENDUK) ini merupakan platform digital ditingkat kelurahan. SIPENDUK digunakan untuk berbagai jenis pelayanan administrasi seperti pembuatan Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Kematian, dan layanan administrasi kependudukan lainnya.

Selain SIPENDUK Kantor Kelurahan Tanah Merah juga menggunakan pelayanan digital berupa *QR code* sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM digunakan agar dapat mengetahui seberapa puas masyarakat dengan pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Tanah Merah, data IKM tersebut langsung otomatis masuk ke pemerintah Kota Samarinda sehingga pemerintah kota langsung mengetahui jika adanya pelayanan yang tidak sesuai atau tidak baik.

4.5 Penyajian Data Hasil Penelitian

Penyajian data hasil penelitian merupakan deskripsi hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilapangan melalui proses interaksi atau wawancara dengan key informan dan informan yang berkaitan dengan rumusan masalah, fokus penelitian dan judul dari peneliti. Untuk memperoleh data terlebih dahulu peneliti melakukan observasi dilapangan sebelum melaksanakan penelitian, setelah observasi peneliti melakukan penelitian dilapangan dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi melalui media atau alat dokumentasi seperti kamera, alat rekam suara dan alat tulis serta pertanyaan wawancara tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda.

1. Infrastruktur Digital

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada *Key Informan* dan *Informan* terkait dengan pertanyaan sebagai berikut :

- a. Apakah dikantor Kelurahan Tanah Merah sudah memiliki fasilitas dan sarana digital dalam mendukung pelayanan digital?

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukamto, S.E selaku Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Terkait pengadaan peratkat pendukung, saat ini kami belum memilikinya karena saat ini masih dalam tahap pengajuan dan kami masih menunggu persetujuan dari pusat, namun untuk sarana pelayanan digital kami pastikan bahwa sistem dan mekanisme pelayanan digital kepada masyarakat sudah terbentuk dan sudah dijalankan sejak tahun 2020”
(wawancara 03 february 2026)

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Di kantor kelurahan belum memiliki fasilitas yang memadai tetapi kami sudah menjalankan sistem pelayanan ditigal melalui aplikasi SIPENDUK di dalamnya lengkap jenis-jenis pelayanan adminitrasi sehingga mempermudah dan mempercepat proses pelayanan”(wawancara 30 Januari 2026)

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sima selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Di kantor Kelurahan Tanah Merah telah menerapkan sistem pelayanan digital berbasis komputersasi dalam memberikan pelayanan digital kepada masyarakat, namun adanya kesenjangan digital ini menyebabkan akses terbatas bagi masyarakat lansia yang tidak mampu secara teknis maupun finansial”. (wawancara 05 februari 2026)

b. Apakah fasilitas dan sarana digital sangat penting untuk mendukung pelayanan digital?

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukamto, S.E selaku Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Fasilitas dan sarana digital merupakan fondasi utama dalam transformasi pelayanan publik. Tanpa adanya infrastruktur yang memadai, sistem pelayanan digital hanya akan menjadi wacana yang sulit di implementasikan secara merata”.(wawancara 03 februari 2026)

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Fasilitas dan sarana tentu saja sangat penting, dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena dengan adanya fasailitas yang memadai dan sarana yang mendukung bisa sangat membantu dan mempermudah pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat” (wawancara 30 Januari 2026)

Bedasarkan hasil wawancara dengan ibu Sima selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Fasilitas digital itu sangat penting karena proses pelayanan administrasi jadi lebih cepat dan tidak perlu tunggu lama, namun bagi masyarakat lansia tetap memerlukan bantuan petugas pelayanan karena kurangnya pengalaman mengenai teknologi”(wawancara 05 februari 2026)

- c. Apakah di Kantor Kelurahan Tanah Merah sudah menggunakan platform digital untuk mengoperasionalkan pelayanan digital?

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukanto, S.E sebagai Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Aparatur Kantor Kelurahan Tanah Merah telah mengimplementasikan Sistem Informasi Kependudukan (SIPENDUK) untuk memodernisasi administrasi dan mempercepat akses layanan bagi masyarakat. Namun, efektivitas sistem ini sangat bergantung pada ketersediaan fasilitas pendukung dan pendampingan bagi masyarakat yang belum memiliki perangkat digital”.(wawancara 03 februari 2026)

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Dikantor Kelurahan Tanah Merah sudah menggunakan platform digital yaitu Sistem Informasi Kependudukan (SIPENDUK). SIPENDUK adalah aplikasi pelayanan digital yang di dalamnya memiliki banyak jenis pelayanan yang akan mempermudah proses pelayanan”(wawancara 30 Januari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sima selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Pelayanan di Kantor Kelurahan Tanah Merah sudah menggunakan platform digital dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan Sistem Informasi Kependudukan seharusnya menjadi solusi praktis bagi masyarakat, namun karena rendahnya literasi digital menjadikan hambatan bagi masyarakat khususnya masyarakat lansia”.”(wawancara 05 Fberuari 2026)

- d. Siapa yang bertanggung jawab dalam mengoperasikan platform tersebut di Kantor Kelurahan Tanah Merah?

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukamto, S.E sebagai Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Dalam proses mengoperasikan *platform* digital di Kantor Kelurahan Tanah Merah, adanya staf yang bertugas dengan menggunakan sistem *rolling* atau piket harian di antara para staf pelayanan ini dilakukan supaya tidak ada ketergantungan hanya pada satu orang saja jadi, semua staf disini dituntut untuk memiliki literasi digital yang sama baiknya dan mampu mengoperasikan sistem tersebut kapan saja di butuhkan untuk memberikan pelayanan digital kepada masyarakat”(wawancara 03 februari 2026)

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Terkait pengoperasional platform digital di Kantor Kelurahan Tanah Merah, kami tidak menetapkan satu orang khusus sebagai operator tunggal secara permanen, tetapi sebaliknya kami menerapkan sistem piket harian bagi seluruh staf di bagian pelayanan”(wawancara 30 Januari 2026)

Bedasarkan hasil wawancara dengan ibu Sima selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Dikantor Kelurahan Tanah Merah, staf pelayanan yang bertugas secara bergantian dalam mengoperasikan platform digital harus menjadi jembatan bagi masyarakat yang tidak memiliki ponsel. Keberadaan petugas ini sangat penting untuk membantu menginput data bagi masyarakat yang belum paham teknologi”.(wawancara 05 februari 2026)

e. Kapan Pelayanan digital dilaksanakan di Kantor Kelurahan Tanah Merah?

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukamto, S.E sebagai Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Operasional platform digital di Kantor Kelurahan Tanah Merah dilaksanakan setiap hari kecuali hari libur, senin sampai kamis pelayanan mulai dari jam 08.00-16.00, sedangkan untuk di hari jumaat karena waktu kerja yang lebih singkat pelayanan dilaksanakan mulai pelayanan dari jam 08.00-11.30”(wawancara 03 februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Mengenai jadwal operasional pelayanan digital dilaksanakan mulai jam 08.00-16.00 setiap hari senin sampai hari kamis, di hari jumaat pelayanan mulai dari jam 08.00-11.30, aparatur Kelurahan Tanah Merah tidak melayani operasional pada hari sabtu, minggu serta tanggal merah dan hari libur Nasional sesuai ketentuan yang berlaku”(wawancara 03 februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sima selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Pelayanan di Kantor Kelurahan Tanah Merah dilakukan setiap hari senin sampai jumaat dan sesuai jam kerja. Selama kantor dalam posisi terbuka dan masih dalam jam operasional yang ditentukan, sistem pelayanan digital pasti terus berjalan, tidak perlu khawatir akan kekosongan petugas, karena meskipun staf di kantor Kelurahan bertugas secara bergantian sesuai jadwal piket, platform digital tetap bisa di operasikan oleh siapa pun yang bertugas”(wawancara 05 februari 2026)

f. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Kelurahan Tanah Merah untuk melaksanakan pelayanan digital bagi masyarakat lansia?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukanto, S.E sebagai Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Dalam melaksanakan pelayanan digital bagi masyarakat lansia, pihak aparatur Kelurahan Tanah Merah menyadari bahwa tidak semua lansia memiliki kemampuan atau akses terhadap teknologi. Oleh karena itu, upaya yang dilakukan adalah pelayanan secara langsung (*Offline*) bersamaan dengan pelayanan digital, agar lansia tidak kesulitan untuk mendapatkan pelayanan yang butuhkan”(wawancara 03 februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Aparatur Kelurahan Tanah Merah akan membantu dan menanyakan apa saja yang diperlukan oleh masyarakat dan juga pihak aparaturnya Kelurahan Tanah Merah menjelaskan sebaik mungkin kepada masyarakat lansia berkas persyaratan apa saja dibutuhkan sesuai dengan aturan dengan keramahan dan kesabaran”(wawancara 03 februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sima selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Petugas pelayanan biasanya membantu mengisi data dan menjelaskan dengan sabar, petugas pelayanan menjelaskan langkah-langkah penggunaan platform digital tersebut menggunakan HP dan aplikasi pelayanan digital dengan sangat sabar dan detail sampai selesai”(wawancara 05 februari 2026)

2. Kapabilitas Sumber Daya Manusia

a. Apa yang dilakukan pihak aparaturnya pemerintah dalam mengadopsi dan mengelola teknologi untuk mendukung pelayanan digital kepada masyarakat lansia?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukanto, S.E sebagai Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Dalam proses administrasi pemerintahan, pihak aparaturnya Kelurahan Tanah Merah sudah menggunakan sistem berbasis komputerisasi untuk penginputan dan surat-menyurat. Aparatur Kelurahan Tanah Merah mengikuti arahan dari pemerintah Kota Samarinda terkait penggunaan aplikasi pelayanan. Untuk masyarakat lansia, kami tetap membantu secara langsung karena tidak semua lansia bisa mengakses layanan digital sendiri. Jadi meskipun sistemnya digital, pelaksanaannya tetap kami dampingi.” Wawancara 03 Februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Di kantor menggunakan sistem digital untuk pendataan agar lebih tertib dan terintegrasi. Namun pihak aparaturnya juga memahami bahwa banyak lansia yang belum paham teknologi, sehingga kami sering membantu proses pendaftaran atau pengecekan data secara langsung di kantor, aparaturnya Kelurahan Tanah Merah sebisa mungkin memberikan pelayanan yang mudah tanpa menyulitkan masyarakat lansia”(wawancara 30 Januari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Dewi selaku perwakilan masyarakat

Lansia (*Informan*)

“Aparatur Kelurahan Tanah Merah sudah banyak pakai komputer untuk mengurus surat-menyurat. Jadi prosedurnya sekarang jadi lebih praktis, masyarakat hanya tinggal datang bawa berkas persyaratan fisik yang di perlukan lalu nanti petugas pelayanan yang input datanya. Jadi walaupun sudah digital kami tetap dibantu secara langsung” (wawancara 05 februari 2026)

b. Apa yang dilakukan masyarakat lansia untuk mendukung pelayanan digital?

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukanto, S.E sebagai Kasi

Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Masyarakat lansia dapat mendukung pelayanan digital dengan tetap kooperatif dalam menyiapkan dokumen fisik yang di perlukan agar petugas dapat membantu proses input ke sistem pelayanan. Sikap terbuka untuk belajar atau didampingi oleh keluarga dan staf kelurahan sangat membantu kelancaran administrasi di era digital ini”(wawancara 03 februari 2026)

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi

Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Bentuk dukungan nyata dari masyarakat lansia di Kelurahan Tanah Merah yaitu terlihat dari kemauan masyarakat yang terbuka terhadap perubahan sistem pelayanan. Meskipun dalam mengoperasikan perangkat digital, para masyarakat lansia ini menunjukkan sikap antusias yang tinggi dengan mau mendengarkan dan mengikuti arahan petugas pelayanan dan tidak menolak sistem pelayanan yang berbasis digital”(wawancara 30 Januari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Dewi selaku perwakilan masyarakat

lansia (*Informan*)

“Sebagian masyarakat lansia sudah mulai mengikuti prosedur yang berlaku, langkah nyata masyarakat lansia dalam mendukung pelayanan digital adalah dengan bersedia di damping oleh anggota keluarga atau petugas kelurahan saat proses pelayanan”.(wawancara 05 februari 2026)

c. Bagaimana kesiapan aparatur Kelurahan Tanah Merah dalam memberikan pelayanan digital kepada masyarakat lansia?

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukamto, S.E sebagai Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Secara teknis aparaturnya Kelurahan Tanah Merah sudah siap karena sudah terbiasa menggunakan sistem komputerisasi. Namun dalam melayani masyarakat lansia memang perlu kesabaran dan pendekatan khusus. Staf pelayanan harus menjelaskan secara perlahan dan memastikan mereka mengerti tahapan pelayanan”(wawancara 03 februari 2026)

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Kesiapan aparaturnya Kelurahan Tanah Merah tidak hanya dari sisi teknologi, tetapi juga dari sisi pelayanan sosial. Lansia seringkali membutuhkan perhatian lebih, jadi kami berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan tidak terburu-buru. Aparaturnya Kelurahan Tanah Merah menyadari bahwa digitalisasi jangan sampai menyulitkan masyarakat lansia”(wawancara 30 Januari 2026)

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu dewi selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Staf pelayanan sudah cukup siap. Staf pelayanan dengan cepat mengetik dan mengurus di komputer. Jika saya tidak mengerti, mereka pasti menjelaskan pelan-pelan bagaimana proses dan persyaratannya. Tetapi terkadang jika ada gangguan jaringan yang lambat, prosesnya jadi lebih lama”(wawancara 05 februari 2026)

d. Bagaimana upaya Kelurahan Tanah Merah dalam meningkatkan kompetensi aparaturnya terkait pelayanan digital?

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukamto, S.E sebagai Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Adanya sosialisasi dan pelatihan dari pemerintah Kota Samarinda terkait penggunaan aplikasi pelayanan terbaru. Jika ada pembaruan sistem, aparaturnya Kelurahan Tanah Merah juga diberikan arahan, selain itu antar staf juga saling membantu apabila ada kendala teknis”(wawancara 03 februari 2026)

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Untuk meningkatkan kompetensi, petugas pelayanan biasanya mengikuti bimbingan teknis atau rapat koordinasi yang membahas sistem pelayanan dan juga belajar secara mandiri agar bisa menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, terutama agar pelayanan kepada lansia tetap berjalan dengan baik, para staf pelayanan juga saling melengkapi dan saling mendukung satu sama lain agar pelayanan tetap berjalan lancar”(wawancara 03 februari 2026)

Bedasarkan hasil wawancara dengan ibu Dewi selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Staf pelayanan memang sudah diajari cara menggunakan sistem digital, karena mereka terlihat terbiasa menggunakannya. Sekarang pelayanan lebih cepat dibandingkan dulu berkas hari ditinggal dulu keesokan hari baru di ambil”(wawancara 05 februari 2026)

3. Regulasi Pendukung

- a. Apakah pihak Kelurahan Tanah Merah memiliki aturan dan regulasi untuk melaksanakan pelayanan digital khusus bagi masyarakat lansia?

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukanto, S.E sebagai Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Mengacu pada regulasi dari Pemerintah Kota Samarinda dan aturan tentang pelayanan publik berbasis elektronik. Untuk aturan khusus lansia secara tertulis memang belum ada secara detail, tetapi dalam rangka praktiknya pihak Kelurahan Tanah Merah tetap memberikan prioritas dan kemudahan bagi masyarakat lansia”(wawancara 03 februari 2026)

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Regulasi yang ada menjadi dasar pihak aparaturnya Kelurahan Tanah Merah dalam memberikan pelayanan, untuk masyarakat lansia lebih kepada kebijakan internal berupa pelayanan yang lebih fleksibel dan mendahulukan mereka yang dalam antrean tidak ada aturan khusus tetapi kami akan memberikan pelayanan

yang sesuai dan kami akan mempermudah ketika pelayanan kepada masyarakat”(wawancara 30 Januari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sarto selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Terkait aturan resmi masyarakat lansia kurang paham, namun yang masyarakat rasakan secara nyata dilapangan adalah proses pelayanan di Kantor Kelurahan Tanah Merah ini sangat mempermudah masyarakat lansia dengan didampingi dan di arahkan proses pelayanan jadi ada perhatian khusus walaupun tidak tertulis”(wawancara 05 februari 2026)

b. Bagaimana bentuk manajemen transformasi digital yang dilakukan oleh Kelurahan Tanah Merah untuk mendukung pelayanan digital bagi masyarakat lansia?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukanto, S.E sebagai Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Transformasi yang aparaturnya Kelurahan Tanah Merah lakukan adalah menerapkan sistem administrasi berbasis komputerisasi dan aplikasi terintegrasi. Namun aparaturnya tetap mempertahankan pelayanan tatap muka agar lansia tidak merasa kesulitan”(wawancara 03 februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Fokus utama aparaturnya Kelurahan Tanah Merah dalam manajemen transformasi digital adalah memastikan bahwa teknologi tidak menciptakan sekat atau hambatan baru bagi masyarakat lansia. Aparaturnya Kelurahan Tanah Merah memandang digitalisasi sebagai alat untuk mempercepat pelayanan administrasi”(wawancara 30 Januari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sarto selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Sekarang sudah pakai sistem online dan data tersimpan di komputer. Tetapi jika masyarakat lansia tidak bisa menggunakan perangkat seperti *Smartphone* atau internet, akan tetap dilayani langsung di Kantor Kelurahan Tanah Merah.

Jadi pihak aparaturnya Kelurahan Tanah Merah akan menyesuaikan dengan kondisi masyarakat”(wawancara 05 februari 2026)

- c. Mengapa perlu adanya aturan dan regulasi untuk mendukung pelayanan digital bagi masyarakat lansia?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukanto, S.E sebagai Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Penerapan aturan dan regulasi itu diperlukan agar pelayanan terstruktur agar setiap tahapan dalam pelayanan memiliki standard operasional yang jelas bagi seluruh staf pelayanan. Ini bertujuan untuk menciptakan keseragaman dalam bekerja, sehingga tidak muncul kebingungan dalam pelaksanaannya” (wawancara 03 februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Keberadaan aturan dan regulasi yang jelas sangat diperlukan sebagai payung hukum yang menjamin hak-hak masyarakat lansia tetap terlindungi ditengah arus transformasi digital birokrasi. Regulasi berfungsi untuk memastikan bahwa digitalisasi tidak menjadi penghalang bagi kelompok rentan, melainkan justru menjadi instrument yang memberikan kepastian layanan yang adil dan transparan”(wawancara 30 Januari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sarto selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Aturan sangat di perlu karena tidak semua orang tua bisa pakai teknologi. Kalau tidak ada aturan yang jelas, masyarakat lansia bisa tertinggal. Jadi dengan adanya aturan agar masyarakat lansia tetap mendapatkan pelayanan yang sama” (wawancara 05 februari 2026)

- d. Bagaimana implementasi kebijakan tersebut dalam praktik pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukanto, S.E sebagai Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Di dalam pelaksanaannya, implementasi kebijakan itu aparatur Kelurahan Tanah Merah melakukan dengan tetap mengutamakan pelayanan yang inklusif kami tidak akan mempersulit masyarakat dalam memberikan pelayanan, pihak aparatur Kelurahan Tanah Merah sebijaksana mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”(wawancara 03 februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi

Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Aparatur Kelurahan Tanah Merah memastikan bahwa kebijakan digitalisasi tidak mengurangi kualitas pelayanan kepada masyarakat lansia, tetapi justru berusaha agar pelayanan menjadi lebih cepat tetapi ramah dan mudah”(wawancara 03 februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sarto selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Dalam pelaksanaannya, masyarakat tetap datang ke Kantor Kelurahan Tanah Merah dan tetap dibantu oleh staf pelayanan. Walaupun sistemnya digital, masyarakat lansia tidak di lepas begitu saja. Jadi kebijakan itu berjalan dengan baik karena masyarakat lansia tetap dilayani dengan baik”(wawancara 05 februari 2026)

4. Faktor pendukung dan faktor penghambat Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda

a. Faktor pendukung Strategi Pendidikan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukanto, S.E sebagai Kasi

Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Faktor pendukung utama adalah sudah tersedia sistem pelayanan berbasis komputer dan jaringan internet di Kantor Kelurahan Tanah Merah . Ada pula dukungan dari pemerintah Kota Samarinda dalam pembentuk aplikasi pelayanan dan pembaruan sistem administrasi. Selain itu, aparatur sudah cukup terbiasa menggunakan teknologi sehingga proses pelayanan bisa lebih cepat. Dukungan lain yaitu dari kerja sama antar staf yang saling membantu apabila ada kendala teknis”(wawancara 03 februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sebagai Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Untuk faktor pendukung, pertama tentu dari segi kebijakan pemerintah yang memang mendorong pelayanan berbasis digital sampai ke tingkat kelurahan. Kantor Kelurahan Tanah Merah sudah menggunakan aplikasi SIPENDUK, sehingga proses surat-menyurat jadi lebih cepat dan tertata. Selain itu, dukungan sarana seperti komputer, jaringan internet, dan pelatihan bagi staf juga sangat membantu. Aparatur Kelurahan Tanah Merah juga cukup kooperatif dan mau belajar mengikuti perkembangan teknologi.” (wawancara 30 Januari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Soiman selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Faktor yang menjadi pendukung adalah karena staf pelayanan Kantor Kelurahan Tanah Merah mau bersabar menjelaskan dan membantu langsung. Jadi walaupun masyarakat tidak terlalu paham pelayanan digital atau aplikasi, tetap dilayani dengan baik”.(wawancara 05 Februari 2026)

b. Faktor penghambat Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hery Sukanto, S.E sebagai Kasi Pemerintahan dan Trantib (*Key Informan*)

“Faktor penghambat yang paling terlihat adalah masih rendahnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat lansia. Banyak lansia yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Hambatan lainnya adalah keterbatasan literasi digital dan kondisi fisik lansia yang sudah menurun, selain itu tidak semua lansia memiliki perangkat pendukung seperti *smartphone*, sehingga mereka tetap membutuhkan pelayanan tatap muka secara langsung”(wawancara 03 Februari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sebagai Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (*Informan*)

“Faktor penghambatnya adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat lansia serta keterbatasan kemampuan digital masyarakat lansia. Banyak dari mereka yang belum terbiasa menggunakan *smartphone* atau aplikasi

pelayanan. Selain itu ada juga yang tidak memiliki perangkat sendiri. Lalu dari sisi internal, kadang jaringan internet dikantor juga tidak stabil sehingga menghambat proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Soiman selaku perwakilan masyarakat lansia (*Informan*)

“Faktor penghambat yang paling sering terjadi dikalangan masyarakat lansia adalah sistem digital yang sulit di pahami bagi masyarakat lansia yang kurang paham teknologi, Karena tidak semua dari masyarakat lansia memiliki HP *android*”.(wawancara 05 februari 2026)

4.6 Pembahasan

Bagian pembahasan ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian yang telah di peroleh dilapangan, analisis dilakukan untuk mengolah dan menafsirkan data yang di peroleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama penelitian berlangsung. Berikut peneliti kemukakan pembahasan Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda dengan fokus penelitian, peneliti menyimpulkan, menjelaskan dan melampirkan hasil penelitian menurut Kurniawan (2018:118) menekankan tiga pilar strategi utama :

1. Infrastruktur Digital

Infrastruktur digital meliputi ketersediaan jaringan internet, perangkat komputer, sistem aplikasi pelayanan, serta dukungan perangkat lunak yang menunjang administrasi pemerintahan. Dalam konteks penelitian ini, keberadaan jaringan internet yang stabil dan perangkat komputer yang memadai menjadi faktor penting dalam mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat, termasuk masyarakat lansia.

Untuk melakukan transformasi yang berkelanjutan, fondasi digital menjadi landasan yang kuat bagi organisasi untuk memaksimalkan efisiensi operasional. Tanpa fondasi digital yang kuat, maka berisiko kehilangan peluang pertumbuhan dan inovasi. Oleh karena itu, memahami komponen-komponen kunci fondasi digital dan bagaimana dapat mendukung inisiatif transformasi yang sukses sangatlah penting. Membangun fondasi digital memiliki peran data *governance* dalam strategi yang berkelanjutan dengan menggunakan fondasi digital pihak Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda dapat mendukung inisiatif transformasi yang sukses dan unggul melalui perencanaan yang matang dan implementasi yang strategis. Selain itu, jaringan komunikasi yang efisien juga memungkinkan pihak Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda untuk merespon pertanyaan dan umpan balik masyarakat dengan cepat, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat khususnya masyarakat lansia.

Berdasarkan hasil penelitian, infrastruktur digital di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda sudah tersedia dan digunakan dalam mendukung pelayanan administrasi. Fondasi teknologi terlihat dari penggunaan komputer dan perangkat pendukung lainnya dalam proses penginputan serta pencetakan dokumen. Aparatur menyampaikan bahwa pelayanan tidak lagi dilakukan secara manual, melainkan melalui sistem digital. Selain itu, pelayanan bergantung pada jaringan internet karena aplikasi yang digunakan bersipat online. Namun, berdasarkan hasil wawancara, kendala jaringan yang tidak stabil terkadang memperlambat proses pelayanan.

Aplikasi SIPENDUK adalah aplikasi yang berbasis elektronik yang di buat oleh tim Samarinda “*Smartcity*”. Dimana dalam pelaksanaanya, Kelurahan Tanah Merah pun telah aplikasi SIPENDUK sebagai platform utama untuk mengelola data kependudukan. Aplikasi ini digunakan pada proses pelayanan kelurahan berupa pelayanan seperti pembuatan surat pembuatan surat pengantar dan *database* aplikasi tersebut telah terkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Aplikasi tersebut membantu mempercepat pelayanan dan memudahkan penyimpanan arsip secara elektronik, meskipun dalam praktiknya masyarakat lansia masi memerlukan pendampingan dari aparatur dalam proses penggunaannya.

2. Kapabilitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Kapabilitas sumber daya manusia dalam pelayanan digital di Kelurahan Tanah Merah terlihat dari kesiapan aparatur dan masyarakat. Seperti di ketahui *e-goverment* telah terbukti dapat meningkatkan akuntabilitas, transparansi dan keadilan dalam penyediaan layanan publik. Akan tetapi, perenarapan *e-goverment* di Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda belum menunjukkan hasil yang optimal karena belum dilakukan secara merata dan levelnya belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat terkhususnya masyarakat lansia. Tingkat kesiapan Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda sebagai salah satu kelurahan dalam penerapan *e-goverment* telah mengadopsi pelayanan digital melalui aplikasi SIPENDUK.

Berdasarkan hasil wawancara, aparatur kelurahan telah mampu mengoperasikan aplikasi SIPENDUK dan mengelola pelayanan berbasis sistem dengan baik. Mereka juga menunjukkan sikap responsif dengan memberikan pendampingan kepada

masyarakat yang mengalami kesulitan. Sementara itu dari sisi masyarakat yang mengalami kesulitan, khususnya masyarakat lansia, kemampuan dalam mengakses teknologi masih terbatas. Sebagian besar lansia belum dapat menggunakan layanan digital secara mandiri dan masih bergantung pada bantuan aparaturnya atau keluarga. Meskipun demikian, masyarakat lansia menunjukkan sikap kooperatif dan bersedia mengikuti prosedur pelayanan yang telah berbasis digital.

3. Regulasi Pendukung

Penguatan regulasi dalam tata kelola teknologi informasi menjadi penting karena teknologi yang inovatif dan aman merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh sektor pelayanan publik termasuk kelurahan sebagai penyedia pelayanan publik bagi masyarakatnya. Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda menunjukkan penerapan pelayanan digital melalui pelayanan berbasis elektronik. Regulasi pendukung yang dipenuhi telah berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan digital di Kantor Kelurahan Tanah Merah telah mengacu pada kebijakan pemerintah yang lebih tinggi, khususnya kebijakan terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kebijakan tersebut menjadi landasan dalam pengembangan sistem pelayanan berbasis digital serta pengelolaan data administratif kependudukan.

Namun demikian, ditingkat operasional masih diperlukan penguatan aturan teknis yang lebih spesifik, terutama terkait standar pelayanan bagi kelompok rentan seperti masyarakat lansia. Regulasi yang lebih rinci akan membantu aparaturnya dalam

memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif dan lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Regulasi juga berperan dalam menjamin keamanan data masyarakat, dalam pelayanan digital perlindungan data pribadi menjadi isu penting yang harus di perhatikan. Oleh karena itu, regulasi tidak hanya mengatur prosedur pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa pengelolaan data dilakukan secara aman dan bertanggung jawab.

Dengan demikian, regulasi pendukung dapat di analisis sebagai kerangka normatif yang memastikan pelayanan digital berjalan sesuai prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas. Keberadaan regulasi yang jelas dan konsisten akan memperkuat implementasi transformasi digital serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih modern dan inklusif

4. Faktor pendukung dan faktor penghambat Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda

Strategi peningkatan Pelayanan digital bagi masyarakat lansia di Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda didukung oleh kebijakan pemerintah yang mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).

Selain dukungan regulasi, tersedianya infrastruktur seperti komputer dan jaringan internet, serta penggunaan aplikasi pelayanan administrasi, turut mempercepat proses pengurusan surat-menyurat. Kesiapan aparatur Kelurahan

Tanah Merah Kota Samarinda juga menjadi faktor pendukung yang sangat penting dalam keberhasilan strategi ini. Aparatur di Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda menunjukkan sikap kooperatif dan terbuka terhadap perubahan dengan mengikuti pelatihan penggunaan sistem digital serta beradaptasi dengan mekanisme pelayanan berbasis aplikasi.

Aparatur tidak hanya mampu mengoperasikan perangkat dan sistem pelayanan, tetapi juga memiliki komitmen untuk memberikan pendampingan khusus kepada masyarakat lansia yang mengalami kesulitan. Sikap responsif, sabar, dan komunikatif dari aparatur juga menjadi bagian dari strategi pelayanan yang inklusif, sehingga transformasi digital tetap memperhatikan kondisi sosial dan keterbatasan usia pengguna layanan terkhusus masyarakat lansia.

Namun demikian, pelaksanaan strategi ini juga menghadapi beberapa faktor penghambat khususnya bagi masyarakat lansia. Keterbatasan literasi digital masyarakat lansia menjadi kendala utama, karena sebagian besar belum terbiasa menggunakan *smartphone* atau aplikasi pelayanan digital sehingga merasa kesulitan dan kurang percaya diri. Tidak semua lansia memiliki perangkat pendukung atau akses internet yang memadai, yang pada akhirnya membatasi pemanfaatan layanan digital secara optimal.

Kemudian dari sisi internal, kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil juga dapat menghambat kelancaran pelayanan. Selain itu, faktor kebiasaan dan preferensi masyarakat lansia yang lebih nyaman dengan pelayanan tatap muka menunjukkan bahwa proses adaptasi terhadap sistem digital membutuhkan waktu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan Digital di Kantor Kelurahan Tanah Merah telah menunjukkan adanya upaya adaptasi terhadap perkembangan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kelurahan Tanah Merah telah memanfaatkan sistem administrasi berbasis komputer dan aplikasi pelayanan untuk mendukung proses penginputan data serta penerbitan dokumen administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa secara struktural, kelurahan telah berusaha meningkatkan efisiensi, ketertiban, dan kecepatan pelayanan.
2. Meskipun sistem digital telah diterapkan, dalam praktiknya pelayanan masih menghadapi tantangan yang bersifat sosial khususnya terkait kondisi masyarakat lansia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat lansia belum memiliki kemampuan yang memadai dalam menggunakan teknologi digital. Keterbatasan literasi digital, kurangnya pemahaman terhadap prosedur *online*, serta faktor usia yang mempengaruhi kemampuan adaptasi menjadi kendala utama dalam mengakses pelayanan digital secara mandiri. Kondisi ini menyebabkan lansia masih sangat bergantung pada pelayanan tatap muka dan bantuan langsung dari aparatur maupun keluarga.

3. Aparatur kelurahan telah menunjukkan kesiapan dan komitmen dalam mendukung pelayanan digital yang inklusif dari sisi kapabilitas, aparatur sudah mampu mengoperasikan sistem digital yang digunakan dalam pelayanan. Namun lebih dari itu, aparatur juga menunjukkan pendekatan yang humanis dalam melayani lansia, seperti memberikan pendampingan secara langsung, menjelaskan prosedur dengan sabar, serta memberikan prioritas pelayanan
4. Regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan digital masih bersifat umum dan belum secara khusus mengatur pelayanan ramah lansia. Kelurahan Tanah Merah mengacu pada kebijakan pemerintah terkait sistem pemerintahan berbasis elektronik dan pelayanan publik. Namun belum terdapat pedoman teknis khusus yang mengatur standar pelayanan digital bagi kelompok lansia ditingkat kelurahan. Oleh karena itu, implementasi pelayanan kepada lansia lebih banyak bergantung pada kebijakan internal dan inisiatif aparatur dalam memberikan kemudahan dan fleksibilitas pelayanan.
5. Keberhasilan Pelayanan digital di pengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat yang saling berkaitan. Faktor pendukung meliputi ketersediaan infrastruktur, dukungan sistem dari pemerintah kota, kesiapan aparatur, serta kerja sama antar staf. Sementara itu, faktor penghambat yang dominan adalah rendahnya literasi digital lansia, keterbatasan perangkat teknologi, kondisi fisik lansia, serta gangguan teknis jaringan internet.

5.2 Saran

Berdasarkan permasalahan yang peneliti dapatkan dari hasil penelitian Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda, berikut saran yang peneliti sampaikan :

1. Peningkatan literasi digital bagi masyarakat lansia perlu menjadi perhatian utama. Kelurahan Tanah Merah dapat bekerja sama dengan RT/RW, kader posyandu lansia, maupun organisasi kemasyarakatan untuk mengadakan sosialisasi sederhana mengenai penggunaan reknologi dasar dan prosedur pelayanan digital. Edukasi yang dilakukan secara bertahap dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami akan membantu lansia lebih percaya diri dalam menghadapi pelayanan berbasis teknologi.
2. Penguatan kapasitas aparatur perlu dilakukan secara berkelanjutan. Aparatur tidak hanya perlu mendapatkan pelatihan teknis mengenai pembaruan sistem digital, tetapi juga juga pelatihan inklusif dan komunikasi efektif. Hal ini penting agar aparatur mampu memberikan pelayanan yang ramah, sabar, dan responsive terhadap kenutuhan lansia sebagai kelompok rentan.
3. Pemerintah daerah di harapkan dapat menyusun pedoman khusus mengenai pelayanan digital ramah lansia. Pedoman tersebut dapat memuat standar pelayanan, prosedur pendampingan, serta mekanisme prioritas pelayanan bagi lansia. Dengan adanya pedoman yang jelas, maka pelayanan dapat dilakukan secara lebih terarah dan memiliki dasar kebijakan yang kuat.

4. Perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur digital seperti jaringan internet dan perangkat pendukung pelayanan perlu dilakukan secara berkala agar proses administrasi tidak terhambat oleh kendala teknis.
5. Dalam proses transformasi digital, Kelurahan sebaiknya tetap menyediakan pelayan tatap muka sebagai alternatif, sehingga masyarakat lansia yang belum mampu mengakses teknologi tetap mendapatkan pelayanan yang adil dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- AGUS DWIYANTO, 2017, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- AGUS SURYONO, 2020, *Teori dan Strategi Perubahan Sosial*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- AGUS SUDRAJAR, 2020, *Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi*. Jakarta: LAN RI
- BUDIANTO, A. (2021) *Pelayanan Digital dan Penerapan Teknologi Informasi dalam Pemerintahan*. Yogyakarta : Pustaka ilmu.
- BUNGIN,(2025), *Penelitian Sosial Modern*, Penerbit Prenada Media, Jakarta
- Robert B. Denhardt & Janet V. Denhardt. (2000). *The New Public Serving Rather than Steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- HARBANI PASOLONG, 2016, *Metode Penelitian Administrasi* Penerbit Alfabeta
- HAYAT, (2017), *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- HARDIYANSYAH, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- HARDANI, dkk. 2020, *Metode Penelitian Kualitatif*. Presif bidang ilmu sosial, Penerbit PT. Sonpedia Publishing Indonesia, Indonesia
- KAELEN, 2015 *Metodologi Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat, Pradigma*, Yogyakarta
- LEXY J. MOLEONG. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- LEXY J. MOLEONG, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi), PT Remaja Rosdakarya, Bandung

LEXY J. MOLEONG, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung

LEXY J. MOLEONG, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung

LIJAN POLTAK SINAMBELA, 2016. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

MICHAEL E. PORTER (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press

MILES, M., HUBERMAN, A. M., & SALDANA, J. (2020) *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications.

NUGROHO, 2021, *Public Policy: Teori, Manajemen, Dinamika*. Jakarta : Alex Media Komputindo

RIANTO ADI, 2010, *Metodelogi Penelitian Sosial dan Hukum*, Granit, Jakarta

RACHMAT KRISYANTO, 2017, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*
Prenada Media Group

RAHMAN, F.. (2018). *Inklusi Sosial dan Kebijakan Publik untuk Kelompok Rentan*. Jakarta : Rajawali Pers.

SOFJAN ASSAURI, 2016. *Strategic Management: Sustainable Competitive Advantages*. Jakarta: PT Raja Grafindo

SUGIYONO. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

SUHARSIMI ARIKUNTO, 2013, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Rineka Cipta*, Jakarta.

Jurnal :

CHARNESS, N., & BOOT, W. R. (2009). Aging and Information Tecnology Use: Potential and Barriers. *Current Directions in Psychological Science*, 18(5), 253-258

KUMAR, V., MUKERJI, B., BUTT, I., & PERSAUD, A. (2007). Factors for Successful e-Government Adoption: A Conceptual Framework. *Electronic Journal of e-Government*, 5 (1), 63-76.

NUGROHO, S., & PUTRI, R. (2019). “Tantangan dan Peluang Pelayanan Digital bagi Kelompok Lansia”. *Jurnal Sosiologi Masyarakat*, 12, 46-60.

Rahman, T., Rofik, A., Yani, A. ., & Eryani, T. W. R. . (2025). Community Group Strategies for Increasing Participation in the Probebaya Program: Strategi Kelompok Masyarakat untuk Meningkatkan Partisipasi dalam Program Probebaya.

<https://doi.org/10.21070/acopen.10.2025.11788>

SARI, P. & WICAKSONO, D. (2020). “Strategi Peningkatan Literasi Digital pada Masyarakat Lansia Diera Revolusi Industri 4.0” *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8 (2), 115-128.

Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik Vol.2, No.3 Juni 2025 e-ISSN: 3032-7377; p-ISSN: 3032-7385, Hal 207-216 DOI:

<https://doi.org/10.61722/jmia.v2i3.4711> diakses pada 27 Februari 2026

eJournal Administrasi Publik, 2021, 1 (1): 1-7 ISSN 0000-0000, DOI: <http://ejournal.ap.fisip-unmul.org/> diakses pada 27 Februari 2026

Vol. 22 No. 1 (2020): *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi)*

<https://doi.org/10.17933/iptekkom.22.1.2020.1-17> diakses pada 27 februari 2026.

<https://diskominfo.samarindakota.go.id> diakses pada 5 april 2026

Dokumen-dokumen :

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 Tentang Pelayanan Publik

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 95 TAHUN 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 5 TAHUN 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem
Elektronik

PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA NOMOR 9 TAHUN 2018 Tentang
Penyelenggaraan sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 13 TAHUN 1998 Tentang
Kesejahteraan Lanjut Usia

PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 43 TAHUN 2004 Tentang pelaksanaan
Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia

LAMPIRAN



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 04 Maret 2026

Nomor : 124/UWGM-FISIP/AK/III/2026
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth. :
Shorea Helminasari, S.IP., M.A
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-

Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Tantri
NPM : 2263201024
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan judul proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menunjuk Bapak/Ibu :

1. **Shorea Helminasari, S.IP., M.A** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas. Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi dengan matrik penelitian dan kartu konsultasi terlampir.

Judul Skripsi :

"Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan surat penunjukan pembimbing skripsi ini.

Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada Program Studi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Fakultas Administrasi Publik,

Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
NIK 2020.087.279



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tantri
NPM : 2263201024
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Shorea Huminasari, S.IP, M.A
2 Arbainah Saidi, S.Sos, M.Si

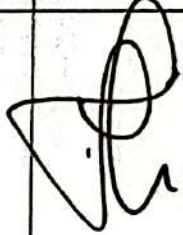
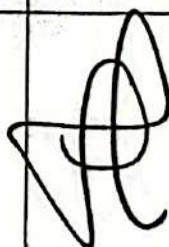
Judul Skripsi :
Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia
Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda

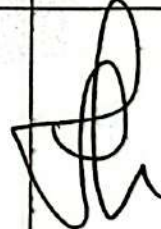
Dosen Pembimbing (I/II)

Shorea Huminasari, S.IP, M.A

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	13/09/2025	Pembimbingan Perdana skripsi kolektif		
2.	16/09/2025	Konsultasi lanjutan judul berdasarkan hasil observasi sementara dan diberikan alternatif serta rekomendasi judul (melalui email)		
3.	17/09/2025	ACC Judul SKRIPSI "Strategi Peningkatan Pelayanan Digital bagi Masyarakat Lansia di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda" dilanjutkan persetujuan kepada pembimbing		

(Hal.)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4.	27/2025 09	konsultasi Penulisan daftar isi metode kualitatif		
5.	29/2025 10	Revisi: 1. Latar Belakang 2. Rumusan Masalah 3. Tujuan Penelitian 4. Manfaat Penelitian 5. Teori dan konsep 6. Kerangka Pikir 7. Jadwal Penelitian 8. lokasi Penelitian 9. Fokus Penelitian dan Definisi konseptual 10. Data sekunder 11. Gambar analisis Data 12. Daftar Pustaka 13. Teknik Penulisan		
6.	26/2025 11	Revisi: 1. Cover 2. Daftar isi 3. Teknik Penulisan Judul BAB 4. latar Belakang 5. Rumusan Masalah dan tujuan penelitian 6. Teknik penulisan Manfaat Penelitian 7. Teori dan konsep 8. Data Primer 9. Gambar analisis 10. Daftar Pustaka 11. Teknik Penulisan		
7.	02/2025 12	konsultasi dan revisi		
8.	13/2025 12	Revisi: 1. Latar Belakang 2. Teori dan konsep 3. Data Primer 4. Gambar analisis 5. Daftar Pustaka		
9.	17/2025 12	Revisi: 1. latar belakang 2. Teori dan konsep - Kerangka Pikir - Fokus Penelitian - Definisi konseptual 3. Margin dan teknik penulisan 4. Daftar Pustaka		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
10.	19/12/2025	ACC Proposal Skripsi		
11.	20/12/2025	Konsultasi Pedoman Wawancara		
12.	22/12/2025	ACC Penelitian Lapangan		
13.	26/12/2025	-Konsultasi hasil penelitian. -Hasil pengisian data, masing-masing fokus harus mengertakan semua informan. -Pembahasan: Narasi deskriptif.		
14.	27/12/2025	ACC Benar Hasil Silakan lanjutkan ke paragraf pemb. II		
15.	01/04/2026	ACC Pendahuluan		

(Hal.)



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO: 0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tantri
NPM : 2263201024
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Shorea Helminasari, S.IP,M.A
2 Arbainah Saidi, S.Sos, M.Si

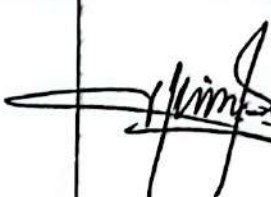
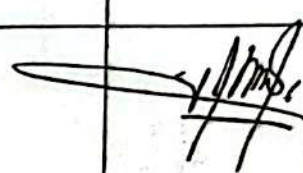
Judul Skripsi :

Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia Di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda

Dosen Pembimbing (II)

Arbainah Saidi, S.Sos, M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	23 / 2024 12	1. Penulisan 2. Sistematika Penulisan 3. Teori 4. Kerangka Pikir 5. Jadwal Penelitian 6. Definisi konsep 7. Fokus penelitian 8. Sumber Data 9. Analisis Data 10. Daftar Pustaka 11. Pedoman wawancara 12. halaman		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
2.	14/01/2026	Penulisan sistematika penulisan. pedoman wawancara. Contoh penulisan Catatan		
3.	2/03/2026	→ Sistematika penulisan → Penulisan. → Hasil penelitian → Cara wawancara → Hasil wawancara → pembahasan		
		→ Kesimpulan & saran → Daftar → Catatan		
A.	4/06/03.	- cek & penulisan - cek sumber.		
		• penulisan. → sistematika penulisan. → Hasil penulisan. → Contoh pdd.		



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN BALAIKOTA NO. 27 TELP. (0541) 733033 / 741429 FAX. (0541) 746157
SAMARINDA – KALIMANTAN TIMUR
Kode Pos: 75121

REKOMENDASI PENELITIAN

200.1.4.12/0050/300.05

A. Dasar :

1. Undang-undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : SD 6/2/12 tanggal 5 Juli 1972 tentang Kegiatan Riset dan Survey diwajibkan melapor diri kepada Gubernur, Kepala Daerah atau Pejabat ditunjuk;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda;
5. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 120 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda;

B. Menimbang :

Surat dari Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Nomor: 022/UWGM-FISIP/AK/I/2026 Tanggal 15 January 2026 Perihal: Permohonan Penelitian;

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda, memberikan Rekomendasi Kepada :

- A. Nama / Obyek : **TANTRI**
- B. NIM : **2263201024**
- C. Jurusan / Program Studi : **Administrasi Publik**
- D. Jabatan / Tempat / Identitas :
Mahasiswa / Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Alamat : Jl. KH. Wahid Hasyim 1, NIK : 6407175401010001, HP : 082182961080

E. Untuk :

1. Melaksanakan Penelitian Dengan Judul Skripsi : **"STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DIGITAL BAGI MASYARAKAT LANSIA DI KANTOR KELURAHAN TANAH MERAH KOTA SAMARINDA"**
2. Lokasi Penelitian

: Kelurahan Tanah Merah

3. Waktu Lama Penelitian

: 3 Bulan

4. Status Penelitian

: Baru

Ketentuan bagi Pemegang Rekomendasi Penelitian:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah kegiatan;
2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul penelitian dimaksud;
3. *Setelah penelitian selesai agar menyampaikan 1 (satu) eksemplar laporan kepada Wali Kota Samarinda Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda.*

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Samarinda, 20 Januari 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala Badan ,

YOSUA LADEN, S.STP., M.Si
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19830525 200112 1 003

Unduh DOKUMEN ASLI di <https://ttev2.samarindakota.go.id> dengan

#ID DOK : 22AFE-2026-16-60-300-05

Tembusan Yth:

1. Wali Kota Samarinda (sebagai laporan);
2. Kecamatan Samarinda Utara;
3. Kelurahan Tanah Merah;
4. Yang bersangkutan;
5. Arsip;



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA UTARA

Jl. Poros Lempake No. 98 RT. 13 Kelurahan Lempake Kode Pos 75118, Tlp. (0541-7283009)
laman: kecsmdutara.samarindakota.go.id pos-el: kec.samarindautara@yahoo.com

Nomor : 200.1.4.12 /0161/400.06
Sifat : Blasa
Hal : Rekomendasi Penelitian

Samarinda, 26 Januari 2026

Yth. Lurah Tanah Merah
di –
Samarinda

Menindak lanjuti Surat dari Badan Ketauan Bangsa dan Politik Kota Samarinda Nomor: 200.1.4/0050/300.05 tanggal 20 Januari 2026 perihal rekomendasi penelitian terhadap permohonan Saudara/i :

Nama : TANTRI
NIM : 2263201024
Jurusan/Program Studi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Adimistrasi Publik
Judul Penelitian : **"Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda"**

Bersama ini dimohon kepada Saudara/i, selama yang bersangkutan melaksanakan Penelitian, untuk dapat memberikan informasi data – data yang diperlukan guna mendukung penelitian sebagaimana dimaksud.

Khusus kepada Peneliti agar menyampaikan 1 (satu) Exemplar hasil penelitian kepada Kasubag Umum dan Kepegawaian.

Demikian disampaikan untuk diketahui dan ditindaklanjuti sebagaimana mestinya.

Camat Samarinda Utara,



Johannad Joni, SE
Penyelia IV a
NIP. 196908241998031007



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA UTARA
KELURAHAN TANAH MERAH

Alamat : Jalan Citanduy RT.23 Tanah Merah fax/Telp.0541-7283049
Email : kelurahantanahmerah@gmail.com

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor: 070 / / 400.06.005

- A. Dasar :
1. Undang-undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Publik;
 2. Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: SD 6/2/12 TANGGAL 5 Juli 1972 tentang Kegiatan Riset dan Survey diwajibkan melaporkan diri kepada Gubernur, Kepala Daerah atau Pejabat yang ditunjuk;
 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 03 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
 4. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda;
- B. Menimbang :
1. Surat dari PGRI Kalimantan Timur Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Nomor 280/FPIPS-PE/III/2023 tanggal 22 Juni 2023 perihal Mohon Bantuan Dalam Usaha Melaksanakan Penelitian;
 2. Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda Nomor 200.1.4.12/1061/300.05 tanggal 18 Juli 2023;
- C. Memutuskan : Memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa sbb;
1. Nama / Obyek : **Tantri**
 2. NIM : **2263201024**
 3. Program Studi : **Administrasi Publik**
 4. Jabatan / Tempat / Identitas : Mahasiswa / UWGM Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Jl. Citanduy RT 24
NIK : 6407175401010001
No. HP : 0858 2853 9522
5. Untuk :
- a) Melakukan Penelitian dengan judul "Strategi Peningkatan Pelayanan Digital Bagi Masyarakat Lansia di Kantor Kelurahan Tanah Merah Kota Samarinda"
 - b) Lokasi Penelitian : **Kelurahan Tanah Merah**
 - c) Waktu Penelitian : **26 Januari s/d 26 Februari 2026 (Tiga Bulan)**

Ketentuan Pemegang Rekomendasi Penelitian:

- 1) Menghormati dan Mentaati Peraturan dan tata tertib yang berlaku
- 2) Hanya melakukan penelitian sesuai dengan judul penelitian yang dimaksud diatas.

Demikian Rekomendasi Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 06 Februari 2026
Plt. Lurah

AULIA RAHMAN, SE
NIP. 198210272009011002

Perihal : Permohonan Penunjukan Penguji Seminar

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Widyagama Mahakam Samarinda

Di -

Samarinda

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Tantri
Tempat dan Tanggal Lahir : Kendesiq, 14 Januari 2001
NPM : 2263201024
Semester : VIII
Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini mengajukan permohonan penunjukan Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji dari Judul Skripsi :
**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DIGITAL BAGI MASYARAKAT LANSIA DI KANTOR
KELURAHAN TANAH MERAH KOTA SAMARINDA**

NO.	PEMBIMBING & PENGUJI	NAMA
1	Penguji Utama/Pembimbing I	Shorea Helminasari, S.IP., M.A
2	Penguji I/Pembimbing II	Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
3	Penguji II	<i>Tantri Anty Rizka Gyari-Sos Msi</i>

*Diisi oleh Dekan

Besar harapan saya, kiranya Bapak/Ibu dapat menunjuk Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji untuk membimbing penulisan Skripsi saya.

Atas perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Samarinda, 04 Maret 2026

Pemohon,



TANTRI

NPM. 2263201024



Lampiran :

1. Permohonan Pengajuan Judul Skripsi yang telah disetujui Ketua Program Studi Administrasi Publik
2. Fotocopy Kartu Konsultasi yang sudah diberikan ACC SEMINAR dari Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II
3. Surat Pernyataan Pelaksanaan Seminar (Pelaksanaan maksimal 1 bulan setelah tanggal persetujuan Ka. Prodi)

Catatan :

~TIDAK MENGHILANGKAN BAGIAN SURAT~

Rekap Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki-Laki	Perempuan	Total
5.684	5.228	10.912

Rekap Jumlah Penduduk Berdasarkan Range Usia

0 - 12 bulan	1 - 5 tahun	5 - 7 tahun	7 - 15 tahun	15 - 56 tahun	> 56 tahun	Total
0	6	123	1.631	7.641	1.511	10.912

Rekap Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama

Agama	Gender		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
-	1	2	3
1 - Islam	5.074	4.700	9.774
2 - Kristen	369	326	695
3 - Katholik	220	185	405
4 - Hindu	2	2	4
6 - Konghucu	1	1	2
Undefined -	17	12	29
	5.684	5.228	10.912

Rekap Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Gender		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
-	11	2	13
01 - Tidak/Belum Sekolah	1.188	1.105	2.293
02 - Belum Tamat SD/Sederajat	730	642	1.372
03 - Tamat SD/Sederajat	842	1.002	1.844

Pendidikan**Gender**

	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
07 - Akademi/Diploma III/Sarjana Muda	75	100	175
08 - Diploma IV/Strata I	310	275	585
09 - Strata II	22	13	35
10 - Strata III	1	0	1
	5.684	5.228	10.912

Rekap Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah
2 tahun	2
4 tahun	3
5 tahun	1
6 tahun	2
7 tahun	121
8 tahun	164
9 tahun	182
10 tahun	184
11 tahun	205
12 tahun	221
13 tahun	239
14 tahun	206
15 tahun	230
16 tahun	188
17 tahun	207



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
 - c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
 - d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;

e. bahwa ...

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 11 TAHUN 2008
TENTANG
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

- a. bahwa pembangunan nasional adalah suatu proses yang berkelanjutan yang harus senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi di masyarakat;
- b. bahwa globalisasi informasi telah menempatkan Indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia sehingga mengharuskan dibentuknya pengaturan mengenai pengelolaan Informasi dan Transaksi Elektronik di tingkat nasional sehingga pembangunan Teknologi Informasi dapat dilakukan secara optimal, merata, dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa;
- c. bahwa perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah memengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru;
- d. bahwa penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi harus terus dikembangkan untuk menjaga, memelihara, dan memperkuat persatuan dan kesatuan nasional berdasarkan Peraturan Perundang-undangan demi kepentingan nasional;
- e. bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi berperan penting dalam perdagangan dan pertumbuhan perekonomian nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat;
- f. bahwa pemerintah perlu mendukung pengembangan Teknologi Informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya sehingga pemanfaatan Teknologi Informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaannya dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia;
- g. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, dan huruf f, perlu membentuk Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

Mengingat : . . .



SALINAN

**WALI KOTA SAMARINDA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA
NOMOR 42 TAHUN 2023**

TENTANG

**PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA SAMARINDA,

- Menimbang** :
- a. bahwa guna memastikan keselarasan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam mendukung pencapaian Visi dan Misi Kota, maka diperlukan norma hukum bagi setiap aktivitas tata kelola, manajemen dan pemberian layanan SPBE di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda, dan dokumen referensi sekaligus koordinasi bagi seluruh Perangkat Daerah dalam merencanakan, membangun, mengembangkan, mengoperasikan, memantau dan mengevaluasi SPBE;
 - b. bahwa SPBE Kota Samarinda yang terpadu merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari konsep pembangunan Kota Cerdas (Smart City) yang akan membutuhkan keterlibatan semua pemangku kepentingan dalam pembangunan dan penyediaan sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
 - c. bahwa guna optimalisasi pelaksanaan penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda, maka Peraturan Walikota Samarinda Nomor 09 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Samarinda perlu untuk segera diganti karena masih terdapat banyak kekurangan dalam menjabarkan pelaksanaan SPBE di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Daerah Kota Samarinda.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1953 Nomor 9),



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 13 TAHUN 1998

TENTANG

KESEJAHTERAAN LANJUT USIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa pelaksanaan pembangunan nasional yang bertujuan mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, telah menghasilkan kondisi sosial masyarakat yang makin membaik dan usia harapan hidup makin meningkat, sehingga jumlah lanjut usia makin bertambah;
 - b. bahwa walaupun banyak diantara lanjut usia yang masih produktif dan mampu berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, namun karena faktor usianya akan banyak menghadapi keterbatasan sehingga memerlukan bantuan peningkatan kesejahteraan sosialnya;
 - c. bahwa upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia pada hakikatnya merupakan pelestarian nilai-nilai keagamaan dan budaya bangsa;
 - d. bahwa upaya untuk meningkatkan kesejahteraan bagi lanjut usia selama ini masih terbatas pada upaya pemberian sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 4 Tahun 1965 tentang Pemberian Bantuan Penghidupan Orang Jompo, yang pada saat ini sudah tidak memadai apabila dibandingkan dengan perkembangan permasalahan lanjut usia, sehingga mereka yang memiliki pengalaman, keahlian, dan kearifan perlu diberi kesempatan untuk berperan dalam pembangunan;

Foto 1 : Wawancara dengan Bapak Hery Sukamto, S.E sebagai Kasi Pemerintahan dan Trantib



Sumber: Dokumen Peneliti 03 Februari 2026

Foto 2 : Wawancara dengan Ibu Ilham Stephani, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat



Sumber : Dokumen Peneliti 30 Januari 2026

Foto 3 : Wawancara dengan ibu Maskinah usia 66 tahun Selaku Masyarakat



Sumber : Dokumen Peneliti 05 Februari 2026

Foto 4 : Wawancara dengan ibu Dewi usia 50 tahun selaku masyarakat



Sumber :Dokumen Peneliti 05 Februari 2026

Foto 5 : Wawancara dengan ibu Sima usia 56 tahun selaku Masyarakat



Sumber : Dokumen Peneliti 05 Februari 2026

Foto 6 : Wawancara dengan bapak Sarto usia 63 tahun selaku masyarakat



Sumber: Dokumen Peneliti 05 Februari 2025

Sumber : Dokumen Peneliti 05 Februari 2026

STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN TANAH MERAH

PLT. LURAH
AULIA RAHMAN, S.E.
NIP. 198210272009011002

SEKRETARIS LURAH
AULIA RAHMAN, S.E.
NIP. 198210272009011002

**KASI PEMERINTAHAN DAN
TRANSPARANSI**
NIP. 19710227200701018

**KASI EKONOMI PEMBANGUNAN
DAN LINGKUNGAN HIDUP**
MAHMUD RAHMAN ANSARI, S.Pd, M.A.
NIP. 198209082005021003

**KASI KESEJAHTERAAN DAN
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT**
LUCIA STEPHANIE, S.Pd
NIP. 198404232008012008

ANNISA FIRZQI
NIP. 19960507202321008

M. FADLI
NIP. 19921220200601004

SYAHRUDDIN
NIP. 198401182023210004

FAHRIZ A HADI
NIP. 199004062024210102

TENTI RATNANNINGSIH
NIP. 199401282023210005

GINA RAMADHANI
NIP. 198904152023210004

ANISA ANGGRAINI

MURHATI RAHMAN

NOVITA SARI

ADI SANTOSO

 <https://kel-tanah-merah.samarindakota.go.id/>

 kelurahantanhmerah@gmail.com

 [kelurahantanhmerah](https://wa.me/62-822-5499-1786)

 +62 822-5499-1786

 Jl. Citanduy RT. 23 Kel. Tanah Merah

Sumber :Dolumen Peneliti 30 Januari 2026