

SKRIPSI
STUDI TENTANG IMPLEMENTASI APLIKASI SAMAGOV
BERDASARKAN PERWALI NOMOR 42 TAHUN 2023
TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN LOA BAKUNG
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA



OLEH :

DEASY KHAIRUNNISA
NPM. 2263201107

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA
2026

SKRIPSI
STUDI TENTANG IMPLEMENTASI APLIKASI SAMAGOV
BERDASARKAN PERWALI NOMOR 42 TAHUN 2023
TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN LOA BAKUNG
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA



OLEH :

DEASY KHAIRUNNISA
NPM. 2263201107

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 : Studi Tentang Implementasi Aplikasi Samagov Berdasarkan
Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan
Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kelurahan Loa
Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda

Nama Mahasiswa : Deasy Khairunnisa

NPM : 2263201107

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

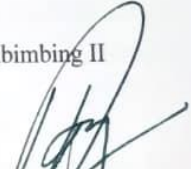
Samarinda, 02 Februari 2026

Menyetujui

Pembimbing I


Drs. M. Kasim M., M.Si
NIDN. 1116117001

Pembimbing II

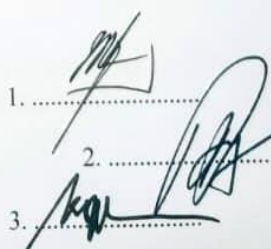

Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
NIDN. 1106118701

Mengetahui,
Dekan


Dr. H. Abdul Rofik, SP., MP
NIDN. 2009025070.326

Penguji:

1. Drs. M. Kasim M., M.Si
2. Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
3. Dr. H. Abdul Rofik, SP., MP


1.
2.
3.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deasy Khairunnisa
NPM : 2263201107
Judul Skripsi : Studi Tentang Implementasi Aplikasi Samagov
Berdasarkan Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang
Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis
Elektronik Di Kelurahan Loa Bakung Kecamatan
Sungai Kunjang Kota Samarinda

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

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

Samarinda, 02 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,



Deasy Khairunnisa
NPM.2263201107

RINGKASAN

DEASY KHAIRUNNISA, Studi Tentang Implementasi Aplikasi *Samagov* Berdasarkan Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, dibawah bimbingan Bapak Drs. M. Kasim M., M.Si., selaku dosen pembimbing I dan Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing II.

Penelitian ini berfokus pada implementasi Aplikasi *Samagov* (Samarinda Government) di Kelurahan Loa Bakung, Observasi lapangan mengungkapkan peningkatan efisiensi dalam waktu respons terhadap permohonan masyarakat, seperti penerbitan surat keterangan, yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari namun kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam. Namun, terdapat kendala seperti keterbatasan akses internet di beberapa area pemukiman, yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam sistem elektronik. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis tingkat efektivitas Aplikasi *Samagov* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Samagov* telah berjalan sejalan dengan tujuan Perwali, terutama dalam mendigitalisasi proses administrasi surat-menyurat dan layanan masyarakat. Efektivitas aplikasi terlihat pada peningkatan kecepatan layanan sekitar 40–50% dibanding metode manual, serta pengurangan penggunaan kertas dan waktu kerja administratif. Namun, efektivitasnya masih terbatas akibat belum optimalnya pemanfaatan fitur, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Dari aspek efisiensi, pelayanan administrasi yang sebelumnya membutuhkan waktu 2–3 hari kini dapat diselesaikan dalam satu hari kerja.

Faktor pendukung implementasi meliputi ketersediaan perangkat *smartphone*, dukungan SDM aparatur, serta respons positif masyarakat, sedangkan faktor penghambat mencakup kualitas jaringan internet yang rendah, perangkat yang tidak memadai, usia lanjut pengguna, dan kurangnya sosialisasi. Secara umum, *Samagov* dinilai efektif secara normatif dan fungsional namun masih membutuhkan peningkatan pada aspek teknis, pelatihan pengguna, dan integrasi sistem agar tujuan SPBE di tingkat kelurahan dapat tercapai secara optimal.

Kata kunci: *Samagov*, SPBE, *E-Government*, Perwali No. 42 Tahun 2023, Loa Bakung, Samarinda.

RIWAYAT HIDUP



Deasy Khairunnisa, lahir pada tanggal 05 April 1989 di Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur, merupakan anak pertama dari dua bersaudara pasangan Ayah Drs. Sofian Nur dan Ibu Tastuti Ariani, SH. Memulai pendidikan formal pada tahun 1995 masuk di Sekolah Dasar Negeri 025 Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dan lulus pada tahun 2001, kemudian pada tahun 2001 melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Mts. Negeri Model Samarinda dan lulus pada tahun 2004. Pada tahun 2004, melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Umum Tingkat Atas (SMA) Negeri 8 Samarinda dan lulus pada tahun 2007. Pada tahun 2011 memulai bekerja sebagai honorer di Kelurahan Loa Bakung, dan Pada tahun 2025 diangkat menjadi PPPK Paruh Waktu hingga sampai sekarang. Pada bulan September tahun 2022 Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda membuka jalur Pendidikan S1 dengan mengambil Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang kemudian berubah menjadi Administrasi Publik. Pada bulan Agustus tahun 2025 mengikuti program Kerja Kuliah Nyata (KKN) selama satu bulan di Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Studi Tentang Implementasi Aplikasi Samagov Berdasarkan Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana pada Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. Husaini Usman**, M.Pd., M.T., selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. **Bapak Dr. H. Abdul Rofik, SP., MP**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini, serta saran-saran yang bermanfaat dalam perbaikan penyusunan skripsi.

3. Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi dan selaku Dosen Pembimbing II Akademik yang telah memberikan koreksi, mendukung peneliti dalam membantu kelancaran proses administrasi yang dibutuhkan oleh peneliti.
4. Bapak Drs. M. Kasim M., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan skripsi, mendukung dan mempermudah proses penelitian untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
5. Bapak dan Ibu Dosen, serta staf Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan kepada peneliti selama mengikuti masa perkuliahan dan telah membantu proses administrasi serta keperluan yang dibutuhkan oleh peneliti.
6. Yeti Febrianti, SE selaku Lurah Loa Bakung beserta staff Kelurahan Loa Bakung, 12 RT dan 12 warga yang memberi izin dan menerima peneliti untuk melakukan penelitian serta banyak memberikan bantuan serta dukungan dalam penelitian ini.
7. Terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta Drs. Sofian Nur dan Tastuti Ariani, SH serta kedua anak saya Shahnaz Alya Mukhbata Soeri dan Ahmad Hafi Rabbani Soeri yang selama ini memberikan dukungan dan dorongan yang kuat melalui doa, dan kasih sayang yang diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

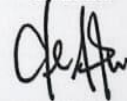
8. Ucapan terima kasih peneliti kepada teman-teman seperjuangan angkatan Tahun 2022 Administrasi Publik yang telah memotivasi dan dorongan dalam memperlancar skripsi ini.
9. Teman-teman KKN Mandiri angkatan IX Tahun 2025 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi teori maupun metodologi. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Besar harapan penulis agar karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia akademik maupun praktis, khususnya dalam pelaksanaan Aplikasi *Samagov* di Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur.

Samarinda, 02 Februari 2026

Peneliti



Deasy Khairunnisa
NPM. 2263201107

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
RINGKASAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN TEORI.....	12
2.1 Teori	12
2.2 Konsep	13
2.3 Pengertian Studi	14
2.4 Pengertian Implementasi.....	15
2.5 Kebijakan Publik.....	17
2.6 Pelayanan Publik.....	18
2.7 Samarinda Government.....	20
2.8 Peraturan Walikota.....	23
2.9 Pengertian Elektronik.....	25
2.10 Kerangka Pikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jadwal Penelitian.....	30
3.2 Jenis Penelitian.....	30
3.3 Lokasi Penelitian.....	32

3.4	Definisi Konsepsional	33
3.5	Fokus Penelitian	35
3.6	Sumber Data	37
3.7	Teknik Pengumpulan Data	40
3.8	Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.2	Tugas dan Fungsi Kelurahan.....	46
4.3	Visi dan Misi	49
4.4	Struktur Organisasi	50
4.5	Penyajian Data	51
4.6	Hasil Penelitian	52
4.7	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	110
4.8	Pembahasan	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		121
5.1	Kesimpulan	121
5.2	Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	30

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	29
Gambar 3.1	Analisis Data Model Interaktif	45
Gambar 4.4	Bagan Struktur Kelurahan Loa Bakung	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang semakin terintegrasi dengan kemajuan teknologi informasi, transformasi digital telah menjadi elemen kunci dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat modern. Perubahan ini mencakup sektor pemerintahan, di mana pemanfaatan teknologi digital digunakan untuk menyederhanakan proses administrasi dan meningkatkan kualitas layanan publik.

Kota Samarinda merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia, yang terletak di pesisir Sungai Mahakam dengan luas wilayah sekitar 71.678,36 H dan populasi mencapai lebih dari 800.000 jiwa berdasarkan data terakhir dari Badan Pusat Statistik (BPS). Sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi regional, Samarinda berkembang pesat dalam sektor pertambangan, perdagangan, dan jasa, yang mendorong kebutuhan akan modernisasi administrasi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Transformasi digital di kota ini menjadi prioritas dalam rangka mendukung pembangunan berkelanjutan dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi.

Secara geografis, Samarinda dibagi menjadi 10 (sepuluh) kecamatan dan 59 (lima puluh sembilan) kelurahan yang masing-masing memiliki karakteristik unik, termasuk tantangan dalam pengelolaan data dan layanan masyarakat. Kota ini menghadapi isu seperti urbanisasi cepat dan kebutuhan integrasi sistem elektronik untuk mengatasi birokrasi yang kompleks. Oleh karena itu, implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik menjadi instrumen penting dalam mewujudkan

good governance, yang melibatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

Aplikasi Samarinda *Government*, sebagai platform digital untuk layanan pemerintah daerah, berperan penting dalam mendukung efisiensi perekonomian kota Samarinda dengan memfasilitasi akses cepat terhadap informasi dan layanan administrasi, seperti perizinan usaha dan pembayaran pajak. Namun, masalah teknis seperti keterbatasan infrastruktur internet di daerah pedesaan dan kesenjangan digital telah menghambat penerapan aplikasi ini oleh pelaku usaha kecil dan menengah, yang sebagian besar masih bergantung pada sektor sumber daya alam. Hal ini mengukur volatilitas ekonomi lokal, dimana ketergantungan pada komoditas global tidak diimbangi dengan transformasi digital yang memadai, sehingga mengurangi potensi pertumbuhan PDRB melalui inovasi *e-commerce* dan layanan berbasis aplikasi. Selain itu, isu keamanan data dan privasi dalam aplikasi tersebut menimbulkan risiko bagi investor, yang dapat memperlambat investasi asing dan diversifikasi ekonomi menuju sektor jasa digital. Secara sosial, aplikasi Samarinda *Government* bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan publik, seperti pelaporan masalah kesehatan dan pendidikan, namun tantangan seperti literasi digital yang rendah di kalangan penduduk lanjut usia dan kelompok marginal telah memperlebar cakupan sosial. Di tengah urbanisasi yang pesat, aplikasi ini gagal sepenuhnya mengatasi masalah aksesibilitas bagi masyarakat miskin, yang sering kali tidak memiliki perangkat atau koneksi internet stabil, sehingga melemahkan indikator kemiskinan dan ketidakmerataan pendidikan. Dampaknya terlihat dalam peningkatan kekecewaan sosial akibat

layanan yang tidak responsif, yang dapat memicu ketegangan antara pemerintah dan warga, sementara upaya integrasi aplikasi dengan program sosial seperti bantuan kesehatan belum optimal. Secara keseluruhan, masalah aplikasi ini mencerminkan tantangan yang lebih luas dalam pembangunan berkelanjutan, di mana digitalisasi yang tidak inklusif justru memperkuat disparitas sosial-ekonomi di kota Samarinda.

Implementasi Aplikasi *Samagov* di Kota Samarinda didasarkan pada Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 42 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang bertujuan untuk mengintegrasikan layanan pemerintah melalui platform digital. *Samagov* dirancang sebagai aplikasi terintegrasi yang memfasilitasi pengelolaan data, pelaporan, dan interaksi antara pemerintah daerah dengan masyarakat, termasuk fitur seperti e-surat, e-permohonan, dan monitoring kegiatan kelurahan. Perwali ini menekankan prinsip-prinsip keamanan data, aksesibilitas, dan inovasi untuk mengurangi birokrasi manual.

Secara spesifik, implementasi *Samagov* melibatkan pelatihan aparatur kelurahan, pengadaan infrastruktur teknologi, dan integrasi dengan sistem nasional seperti Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD). Aplikasi ini diharapkan dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi kesalahan manusia, dan meningkatkan transparansi, sejalan dengan agenda digitalisasi nasional di Indonesia. Namun, tantangan seperti kesiapan sumber daya manusia dan konektivitas internet menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi di tingkat kelurahan.

Perwali Nomor 42 Tahun 2023 menekankan pentingnya pemanfaatan aplikasi dan platform digital untuk mendukung SPBE, dengan tujuan mengintegrasikan proses administrasi secara vertikal dan horizontal. Di Samarinda, regulasi ini diterapkan untuk mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur di unit-unit kecil, sehingga memungkinkan aparatur pemerintahan bekerja lebih efektif. Implementasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan koordinasi antarlembaga di tingkat kota.

Salah satu elemen kunci dari Perwali tersebut adalah pengenalan aplikasi *Samagov*, yang dirancang khusus untuk mendukung administrasi kelurahan berbasis digital. Aplikasi ini memfasilitasi pengelolaan data penduduk, pelacakan dan permohonan layanan. Dengan demikian, *Samagov* menjadi alat praktis untuk mewujudkan visi SPBE di tingkat operasional sehari-hari.

Implementasi Aplikasi *Samagov* di Samarinda bertujuan untuk mengubah paradigma pelayanan dari konvensional ke digital, di mana masyarakat dapat mengakses informasi dan mengajukan permohonan melalui perangkat mobile. Hal ini sangat relevan di kota yang sedang mengalami transisi urban, di mana mobilitas penduduk tinggi dan kebutuhan akan layanan cepat semakin mendesak. Namun, keberhasilan aplikasi ini bergantung pada adaptasi lokal yang mempertimbangkan kondisi infrastruktur dan literasi digital.

Kecamatan Sungai Kunjang merupakan salah satu dari sepuluh Kecamatan di Kota Samarinda, dengan luas wilayah sekitar 43,04 km² dan populasi sekitar 55.000 jiwa. Terletak di bagian utara kota, kecamatan ini dikenal sebagai daerah pemukiman padat penduduk dan pusat aktivitas ekonomi lokal, termasuk

perdagangan dan industri kecil. Sungai Kunjang memiliki potensi geografis yang strategis dekat dengan sungai utama, namun juga menghadapi tantangan seperti pengelolaan lingkungan dan infrastruktur yang memerlukan dukungan teknologi untuk penguatan administrasi kelurahan.

Kelurahan Loa Bakung, sebagai bagian dari Kecamatan Sungai Kunjang, merupakan unit pemerintahan terkecil dengan luas wilayah sekitar 1.659,82 ha dan jumlah penduduk mencapai 28.459 jiwa. Berdasarkan data dari BPS tingkat Kepadatan penduduk di Kelurahan Loa Bakung sekitar 1.200 jiwa per km². Kelurahan Loa Bakung berbatasan dengan Kelurahan Loa Bahu di sebelah Utara, Sungai Mahakam disebelah selatan, Kelurahan Loa Buah di sebelah Barat dan Kelurahan Karang Asam Ulu disebelah Timur. Wilayah ini terdiri dari pemukiman perumahan, pertanian kecil, dan area komersial, yang menjadikannya lokasi strategis untuk studi implementasi teknologi pemerintah. Kelurahan ini memiliki peran penting dalam pelayanan dasar seperti administrasi kependudukan, kesehatan, dan pendidikan, sehingga keberhasilan digitalisasi di sini dapat menjadi model bagi kelurahan lain di Samarinda.

Sebelum implementasi *Samagov*, Kelurahan Loa Bakung menghadapi masalah klasik dalam pelayanan administratif, seperti antrean panjang di kantor kelurahan dan kesalahan data manual. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Samarinda menunjukkan bahwa pada tahun 2022, lebih dari 60% pengurusan dokumen di kelurahan ini memakan waktu lebih dari tiga hari, yang berdampak pada produktivitas masyarakat.

Hasil observasi di Kelurahan Loa Bakung menunjukkan bahwa implementasi *Samagov* telah mencapai tingkat adopsi awal, dengan sebagian besar aparatur kelurahan terampil menggunakan aplikasi untuk pengelolaan data kependudukan dan pelaporan bulanan. Observasi lapangan mengungkapkan peningkatan efisiensi dalam waktu respons terhadap permohonan masyarakat, seperti penerbitan surat keterangan, yang sebelumnya memakan waktu sehari-hari namun kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam. Namun, terdapat kendala seperti keterbatasan akses internet di beberapa area pemukiman, yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam sistem elektronik.

Meskipun demikian, adopsi Aplikasi *Samagov* di Loa Bakung belum sepenuhnya optimal. Survei awal dari Dinas Komunikasi dan Informatika Samarinda mengindikasikan bahwa hanya 40% warga yang telah mengunduh aplikasi tersebut, disebabkan oleh faktor usia lanjut dan kurangnya perangkat *smartphone*. Ini menyoroti perlunya sosialisasi dalam implementasi *e-government*.

Dari perspektif masyarakat, rendahnya kesadaran dan partisipasi menjadi faktor penghambat eksternal. Di Loa Bakung, sebagian warga yang kurang familiar dengan teknologi digital sehingga kurang berminat untuk menggunakan aplikasi *Samagov* untuk mengajukan permohonan layanan, seperti pembuatan surat keterangan. Hal ini disebabkan oleh faktor usia, pendidikan, dan akses perangkat pribadi, sehingga aplikasi belum mencapai target yang diharapkan.

Aplikasi *Samagov* tidak hanya untuk aparatur, tetapi juga untuk masyarakat dalam mengakses layanan publik. Namun, sebagian masyarakat belum memahami

cara menggunakan layanan berbasis elektronik, sehingga tingkat partisipasi masih rendah.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Implementasi Aplikasi *Samagov* di Kelurahan Loa Bakung agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Aplikasi *Samagov* tersebut, baik faktor-faktor pendukung maupun penghambatnya serta persepsi dan tingkat pemanfaatan oleh masyarakat, maka peneliti mengangkat masalah ini menjadi sebuah penelitian dengan judul “Studi Tentang Implementasi Aplikasi *Samagov* Berdasarkan Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah bagian penting dalam sebuah penelitian, merupakan pernyataan yang jelas dan ringkas tentang masalah atau isu utama yang menjadi fokus penelitian, tujuannya adalah untuk mendefinisikan masalah secara spesifik.

Menurut Sugiyono (2020:63) Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian yang disusun secara jelas dan terarah untuk memandu peneliti dalam mencapai tujuan penelitian (Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D).

Menurut Lexy J. Moleong (2021:92) Dalam penelitian Kualitatif, rumusan masalah bukan sekedar pertanyaan, tetapi refleksi dari fenomena yang ingin dieksplorasi lebih dalam (Metologi Penelitian Kualitatif).

Menurut Neuman (2022:67) Rumusan Masalah adalah fondasi penelitian yang menghubungkan kerangka teori dengan fenomena empiris sehingga menghasilkan arah penelitian yang sistematis. (Social Research Methods).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah adalah inti penelitian berupa pertanyaan yang disusun secara sistematis, jelas, dan terarah dengan tujuan untuk memfokuskan penelitian, memandu pengumpulan data, serta menjadi dasar dalam pencapaian tujuan penelitian.

Berdasarkan latar belakang dan pendapat ahli yang telah diuraikan , maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi aplikasi *Samagov* berdasarkan Perwali Nomor 42 Tahun 2023 di Kelurahan Loa Bakung, Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan aplikasi *Samagov* di Kelurahan Loa Bakung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah pernyataan mengenai hasil yang ingin dicapai melalui suatu proses penelitian. Tujuan ini menggambarkan arah, fokus, serta sasaran yang hendak dicapai oleh peneliti dalam menjawab rumusan masalah. Dengan adanya tujuan penelitian, proses penelitian menjadi terarah dan sistematis, sehingga peneliti dapat mengetahui apa yang harus dilakukan dan apa yang ingin dicapai dari penelitian tersebut dan setelah proses penelitian selesai terdapat penjelasan, pemahaman, atau pengembangan ilmu.

Latief dan Rukminingsih (2020:44) menjelaskan bahwa tujuan penelitian adalah arah yang ingin dicapai peneliti, baik dalam menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian maupun dalam menghasilkan kontribusi teoritis dan praktis.

Sari dan Asmendri (2020:35) menyatakan bahwa tujuan penelitian merupakan pernyataan mengenai hasil yang diharapkan peneliti setelah proses penelitian selesai, yang biasanya difokuskan pada aspek penjelasan, pemahaman, atau pengembangan ilmu.

Silalahi (2023:126) menegaskan bahwa tujuan penelitian harus dirumuskan secara spesifik, realistis, dan konsisten dengan rumusan masalah, sehingga dapat memberikan arah yang jelas dalam proses penelitian.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah arah atau target yang hendak dicapai peneliti melalui proses penelitian, baik dalam bentuk kontribusi teoritis (pengembangan ilmu) maupun kontribusi praktis (solusi terhadap masalah empiris). Oleh Karena itu dalam penelitian ini peneliti menetapkan pokok yang akan menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tentang implementasi aplikasi *Samagov* berdasarkan Perwali Nomor 42 Tahun 2023 dalam penyelenggaraan SPBE di Kelurahan Loa Bakung, Kota Samarinda
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi Aplikasi *Samagov* di Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda

1.4 Manfaat Penelitian

Pada dasarnya penelitian yang dilakukan di harapkan dapat memberikan manfaat bagi diri sendiri, maupun pihak yang membaca begitu juga dengan penelitian ini yang diharapkan dapat memberikan manfaat.

Berdasarkan pendapat para ahli yaitu Latief dan Rukminingsih (2020:47) menjelaskan bahwa manfaat penelitian merupakan nilai guna yang dihasilkan dari penelitian, baik untuk pengembangan ilmu (teoritis) maupun pemecahan masalah praktis di lapangan. Menurut Sari dan Asmendri (2020:37) menyatakan bahwa setiap penelitian diharapkan memiliki manfaat ganda: (1) manfaat teoritis, berupa sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan; dan (2) manfaat praktis, berupa rekomendasi untuk pemecahan masalah nyata. Selanjutnya Darmalaksana (2020:65) menegaskan bahwa penelitian harus mampu memberikan manfaat baik pada aspek akademik (keilmuan) maupun aspek sosial (praktik dan kebijakan).

Dari berbagai pendapat tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa manfaat penelitian adalah kontribusi yang dihasilkan oleh penelitian, baik manfaat teoritis berupa pengembangan ilmu pengetahuan, maupun manfaat praktis berupa solusi nyata, rekomendasi kebijakan, dan perbaikan praktik sosial. Manfaat dari penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik tentang implementasi SPBE di daerah, khususnya terkait digitalisasi layanan publik di tingkat kelurahan. Temuan penelitian dapat menjadi referensi bagi penelitian

serupa dalam bidang kebijakan publik, administrasi pemerintahan, dan teknologi pemerintahan (*e-government*).

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Kota Samarinda: Memberikan masukan empiris mengenai efektivitas implementasi *Samagov*, sehingga dapat menjadi dasar perbaikan kebijakan SPBE.
- b. Bagi Pemerintah Kelurahan Loa Bakung: Menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis aplikasi digital.
- c. Bagi Masyarakat: Mendorong peningkatan pemahaman dan pemanfaatan layanan publik digital, sehingga tercipta partisipasi aktif dalam mendukung tata kelola pemerintahan modern.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Teori

Teori merupakan suatu sistem konsep, proposisi, dan asumsi yang saling terkait untuk menjelaskan fenomena secara sistematis dan logis. Menurut Ridhahani (2021:15), teori adalah himpunan konsep yang saling berhubungan dan membentuk kerangka pemahaman terhadap suatu fenomena. Selanjutnya, dalam buku "Buku Ajar Konsep Dasar Penelitian" (Sonpedia Publishing, 2024:22), teori dijelaskan sebagai kumpulan konsep dan proposisi yang digunakan untuk menjelaskan, memprediksi, dan memahami fenomena dalam konteks ilmiah. Kajian teori ini penting dalam metodologi penelitian untuk memberikan landasan konseptual yang kuat dalam analisis data dan interpretasi hasil penelitian. Dengan demikian, teori tidak hanya berfungsi sebagai penjelasan, tetapi juga sebagai alat prediksi dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Selain itu, teori berperan krusial dalam membangun fondasi ilmiah yang kokoh, sebagaimana diuraikan oleh para ahli kontemporer. Misalnya, menurut Sugiyono (2020:45) dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, teori didefinisikan sebagai rangkaian konsep abstrak yang disusun secara sistematis untuk menjelaskan hubungan kausal antarvariabel, sehingga memungkinkan generalisasi temuan penelitian ke populasi yang lebih luas. Pendapat ini menekankan dimensi prediktif teori, di mana ia tidak hanya mendeskripsikan realitas tetapi juga mengantisipasi pola-pola masa depan berdasarkan bukti empiris.

Dalam konteks pendidikan, Nazir (2022:67) pada Metodologi Penelitian (edisi revisi) menyatakan bahwa teori adalah konstruksi intelektual yang menghubungkan observasi empiris dengan prinsip-prinsip umum, memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis dan mengembangkan model intervensi pedagogis. Pendekatan ini relevan untuk penelitian pemula, di mana teori membantu dalam merumuskan pertanyaan penelitian yang tajam dan terarah.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa teori sebagai kerangka konseptual yang sistematis dan saling terkait, berfungsi untuk menjelaskan, memprediksi, dan memahami fenomena ilmiah, teori juga bisa dipandang sebagai instrumen dinamis yang berevolusi melalui dialog interdisipliner, mendukung kemajuan pengetahuan di tengah tantangan kontemporer seperti integrasi teknologi metodologis.

2.2 Konsep

Konsep merupakan ide abstrak atau kategori mental yang digunakan untuk mengorganisir, mengklasifikasikan, dan memahami fenomena atau pengalaman dalam konteks ilmiah dan kehidupan sehari-hari. Konsep berfungsi sebagai unit dasar dalam pembentukan pengetahuan, memungkinkan individu untuk menyederhanakan kompleksitas realitas menjadi elemen-elemen yang dapat dianalisis dan dihubungkan. Dalam paradigma penelitian kontemporer, konsep tidak hanya bersifat deskriptif tetapi juga operasional, yang dapat diukur atau diamati melalui indikator empiris, sehingga menjadi fondasi bagi pengembangan teori dan hipotesis. Menurut Sugiyono (2020:32) dalam Metode Penelitian

Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, konsep didefinisikan sebagai representasi mental dari objek atau peristiwa yang disederhanakan untuk memfasilitasi pemahaman hubungan antarvariabel, di mana konsep operasional memainkan peran krusial dalam merancang instrumen penelitian yang valid dan reliabel. Pendapat ini menekankan dimensi aplikatif konsep, khususnya dalam metodologi kuantitatif, di mana konsep harus diterjemahkan menjadi variabel yang dapat diuji secara empiris untuk menghasilkan generalisasi yang kuat. Lebih lanjut, Creswell dan Poth (2021:15) pada *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (edisi ke-5) menguraikan konsep sebagai konstruksi interpretatif yang muncul dari interaksi antara pengalaman subjektif dan konteks sosial, yang memungkinkan peneliti kualitatif untuk membangun narasi koheren melalui analisis tematik. Mereka menyoroti bagaimana konsep berevolusi secara dinamis melalui proses refleksi dan dialog, sehingga mendukung pendekatan fenomenologis atau grounded theory dalam menghasilkan pemahaman mendalam tentang realitas manusiawi. Sedangkan Anwar Prabu (2022:28) dalam bukunya *Metodologi Penelitian Ilmiah: Pendekatan Kontemporer* (Penerbit Universitas Indonesia Press), konsep didefinisikan sebagai representasi abstrak dari realitas yang disederhanakan untuk membentuk kategori pemahaman yang koheren, di mana konsep berfungsi sebagai fondasi ontologis dalam pembangunan kerangka teoritis. Implementasi

2.3 Pengertian Studi

Dalam konteks akademik dan pendidikan, istilah "studi" sering merujuk pada proses belajar, penelitian, atau studi ilmiah yang sistematis untuk memperoleh pengetahuan atau pemahaman mendalam terhadap suatu topik. Menurut John W.

Creswell dan J. David Creswell (2023:4) Studi didefinisikan sebagai proses penelitian yang dirancang secara sistematis untuk mengeksplorasi, menggambarkan, atau menjelaskan fenomena sosial melalui pendekatan kualitatif, kuantitatif, atau campuran, dengan tujuan menghasilkan pengetahuan yang dapat diuji dan diterapkan. Selanjutnya Robert K. Yin (2021:15) menyatakan studi, khususnya dalam bentuk *case study*, adalah metode penyelidikan empiris yang menyelidiki fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, di mana batas antara fenomena dan konteksnya tidak jelas, dan melibatkan penggunaan berbagai sumber bukti untuk triangulasi data. Dan Michael Quinn Patton (2022:20) menjelaskan studi merujuk pada aktivitas evaluasi dan penelitian yang fleksibel dan adaptif, di mana peneliti menggunakan pendekatan pragmatis untuk memahami kompleksitas program atau intervensi sosial, dengan fokus pada utilitas dan relevansi hasil bagi pemangku kepentingan.

2.4 Pengertian Implementasi

Implementasi adalah proses mewujudkan atau menerapkan sesuatu yang telah direncanakan menjadi bentuk nyata atau operasional. Implementasi dalam hukum atau kebijakan dapat berarti penerapan undang-undang atau aturan secara praktis. implementasi adalah jembatan antara perencanaan dan evaluasi.

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2020:45) menyatakan bahwa implementasi adalah kegiatan mendistribusikan keluaran dari suatu kebijakan yang dijalankan oleh pelaksana agar tujuan kebijakan tercapai secara efektif. Selanjutnya Rasyidin (2021:30) menjelaskan implementasi sebagai proses penerapan kebijakan atau rencana ke dalam tindakan nyata yang menghasilkan dampak sesuai tujuan

yang diinginkan. Dan Nurdin Usman (2022:12) mengemukakan bahwa implementasi adalah aktivitas atau sistem sistem yang mengubah konsep atau kebijakan menjadi tindakan operasional yang nyata.

Masih Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2020:46-52) Secara umum faktor-faktor implementasi sebagai berikut :

1. Standar dan Tujuan Kebijakan

Kualitas dan kejelasan tujuan kebijakan yang ditetapkan harus spesifik, terukur, dan realistis agar pelaksana dapat memahami serta mencapainya tanpa ambiguitas.

2. Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Ketersediaan tenaga ahli, pelatihan, serta struktur organisasi yang mendukung diperlukan untuk memastikan pelaksana memiliki kompetensi yang mampu.

3. Sumber Daya Finansial dan Material

Anggaran yang cukup dan fasilitas pendukung seperti teknologi atau infrastruktur harus dialokasikan secara tepat waktu untuk menghindari hambatan operasional.

4. Komunikasi dan Koordinasi Antar Pelaku

Alur komunikasi yang lancar antar lembaga, pemangku kepentingan, dan pelaksana di tingkat pusat hingga daerah sangat krusial untuk mencegah miskomunikasi.

5. Kondisi Eksternal dan Lingkungan

Faktor luar seperti stabilitas politik, dukungan masyarakat, dan kondisi ekonomi yang kondusif mempengaruhi lancarnya implementasi.

6. Pengawasan, Evaluasi dan Penyesuaian

Mekanisme pemantauan secara berkala dan evaluasi hasil yang diperlukan untuk mendeteksi masalah dini serta melakukan koreksi agar kebijakan tetap relevan.

Dari Ketiga definisi pendapat ahli di atas peneliti menyimpulkan bahwa implementasi adalah proses pendistribusian suatu kebijakan secara aktif dan terencana diterapkan dalam tindakan nyata yang menghasilkan dampak agar tujuan dapat tercapai secara efektif.

2.5 Kebijakan Publik

Kebijakan publik (*public policy*) adalah serangkaian keputusan, tindakan, atau program yang diambil oleh pemerintah atau lembaga publik untuk mengatasi masalah-masalah sosial, ekonomi, lingkungan, atau politik yang memengaruhi masyarakat luas. Tujuannya adalah menciptakan perubahan positif, menjaga kesejahteraan umum, dan menyelesaikan isu-isu kolektif yang tidak bisa ditangani oleh individu atau pasar saja.

Menurut Prof. Dr. H. Engkus, M.Si (2018:15) bahwa kebijakan publik adalah proses yang sistematis untuk memecahkan masalah sosial melalui keputusan yang diambil oleh pemerintah dengan melibatkan berbagai aktor dan pendekatan analisis yang komprehensif.

Selanjutnya Agus Subianto, M.Si. (2019:22) analisis kebijakan publik merupakan disiplin ilmu sosial terapan yang menggabungkan pendekatan argumentasi dan debat publik untuk menghasilkan kebijakan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Thomas R. Dye (2020:45) menyebutkan bahwa kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat oleh lembaga pemerintah yang berwenang, baik untuk melakukan sesuatu maupun tidak melakukan sesuatu, yang berdampak langsung pada kehidupan masyarakat dan tata kelola negara.

Dari paparan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik pada dasarnya merupakan proses sistematis dan dinamis yang melibatkan pengambilan keputusan oleh lembaga pemerintah untuk mengatasi masalah sosial, baik melalui tindakan aktif maupun keputusan untuk tidak bertindak, dengan dampak langsung terhadap kehidupan masyarakat dan tata kelola negara.

2.6 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan sosial dan pemerintahan. Tanpa pelayanan, interaksi antara individu, kelompok, dan organisasi tidak dapat berjalan secara efektif. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan menjadi instrumen utama yang menjembatani hubungan antara negara dan masyarakat, serta menjadi indikator kinerja suatu institusi. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan masyarakat, meningkatkan legitimasi pemerintah, dan mendorong tercapainya tujuan pembangunan.

Secara etimologis, kata “pelayanan” berasal dari kata “layan” yang berarti membantu atau melayani. Secara umum, pelayanan dapat dipahami sebagai segala bentuk aktivitas atau tindakan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan tertentu.

Menurut Kotler dan Keller (2021: 56), pelayanan adalah “setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya

tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.” Definisi ini menekankan bahwa pelayanan lebih bersifat abstrak dan bertujuan memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Sementara itu, Sinambela (2022: 44) mendefinisikan pelayanan sebagai “serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok untuk memberikan kemudahan kepada pihak lain, yang mencakup penyediaan barang atau jasa yang diperlukan.”

Dalam konteks pemerintahan, pelayanan menjadi salah satu tugas pokok negara yang diamanatkan oleh konstitusi. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang adil, merata, dan berkualitas kepada seluruh warga negara tanpa diskriminasi. Menurut Dwiyanto (2022: 41), pelayanan publik merupakan “tolak ukur keberhasilan reformasi birokrasi, karena kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu memenuhi harapan masyarakat.” Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan paradigma pelayanan. Muncul konsep *e-Service* atau *e-Government Service* yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara online. Contohnya: pengurusan dokumen kependudukan, pembayaran pajak, dan layanan perizinan yang dapat dilakukan melalui aplikasi. Prasetyo (2023: 66) menyatakan bahwa pelayanan digital meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya operasional, serta Pelayanan merupakan aktivitas yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah, swasta, maupun organisasi sosial. Pelayanan yang baik harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, kesederhanaan, dan kepastian waktu. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan harus terus bertransformasi

mengikuti perkembangan teknologi agar mampu menciptakan kepuasan masyarakat dan mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah.

2.7 Samarinda Government

Aplikasi *Samarinda Government* merupakan sebuah platform digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Samarinda untuk mendukung penerapan *e-government* dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang sebagai media integrasi berbagai layanan pemerintahan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan berbagai urusan administrasi secara online. Dengan adanya aplikasi ini, pemerintah berupaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Secara akademik, aplikasi ini dapat dilihat sebagai bagian dari transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan yang dikenal dengan istilah *smart governance*. *Smart Governance* menekankan penggunaan teknologi informasi untuk memperbaiki proses pengambilan keputusan, meningkatkan partisipasi publik, serta mempercepat layanan administrasi. Aplikasi *Samarinda Government* menjadi instrumen strategis dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance*, khususnya dalam hal efisiensi, efektivitas, dan keterbukaan informasi.

Lebih lanjut, aplikasi ini juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas pemerintah kota. Melalui fitur-fitur yang tersedia, masyarakat dapat dengan mudah memantau berbagai program dan kebijakan pemerintah, termasuk penyaluran bantuan sosial dan pengurusan perizinan. Hal ini mendorong terciptanya

pemerintahan yang lebih transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Dari sisi teknis, aplikasi Samarinda *Government* mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform yang mudah diakses melalui perangkat mobile. Pengembangan aplikasi ini melibatkan kolaborasi antara dinas-dinas terkait, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, untuk memastikan layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan berjalan secara optimal. Pendekatan ini juga mencerminkan upaya pemerintah dalam mengadopsi teknologi digital sebagai solusi inovatif dalam pelayanan publik.

Secara keseluruhan, aplikasi Samarinda *Government* merupakan wujud nyata dari komitmen pemerintah kota dalam mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tata kelola pemerintahan. Dengan aplikasi ini, diharapkan tercipta interaksi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat, serta tercapainya tujuan pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif di Kota Samarinda. Implementasi aplikasi ini juga menjadi contoh penting dalam studi *e-government* dan *smart city* di Indonesia.

Aplikasi Samarinda Santer merupakan inisiatif *e-government* yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Samarinda untuk memfasilitasi pelayanan publik secara digital. Sebagai bagian dari strategi transformasi digital, aplikasi ini berfungsi sebagai platform terintegrasi yang menghubungkan berbagai layanan administratif, informasi pemerintahan, dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Pengembangan aplikasi ini mencerminkan komitmen daerah dalam

mengadopsi teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi birokrasi dan aksesibilitas layanan, sesuai dengan kerangka nasional *e-government* di Indonesia.

Dalam perspektif akademik, penerapan Aplikasi Samarinda Santer dapat dianalisis melalui model perkembangan *e-government* dari *United Nations Public Administration Network* (UNPAN), di mana aplikasi ini telah mencapai tahap *connected presence*. Tahap ini ditandai dengan kehadiran online yang terhubung, di mana layanan dasar mulai tersedia secara digital, meskipun belum sepenuhnya terintegrasi secara vertikal dan horizontal antarinstansi. Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini mendukung prinsip-prinsip tata kelola elektronik yang menekankan transparansi, partisipasi, dan responsivitas, sehingga berkontribusi pada penguatan demokrasi lokal melalui peningkatan keterlibatan warga.

Secara keseluruhan, aplikasi Samarinda Santer tidak hanya menjadi contoh sukses parsial dalam evolusi *e-government* di tingkat lokal, tetapi juga sarana untuk mengeksplorasi isu-isu kontemporer seperti keadilan digital dan keberlanjutan pembangunan. Implementasinya memberikan pelajaran berharga bagi pemerintah daerah lain di Indonesia, di mana integrasi teknologi harus diimbangi dengan kapasitas institusional dan pemberdayaan masyarakat. Dengan demikian, aplikasi ini berkontribusi pada diskursus akademik tentang bagaimana *e-government* dapat menjadi katalisator perubahan sosial-ekonomi yang berkelanjutan.

2.8 Peraturan Walikota

Peraturan Walikota bagian dari peraturan perundang-undangan daerah, posisi kepala daerah dalam menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah pusat atau

provinsi yang berfungsi untuk memastikan pelayanan publik menjadi efisien dan menjadi alat untuk menerjemahkan kebijakan nasional ke tingkat lokal.

Peraturan Walikota adalah peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Walikota sebagai kepala daerah di tingkat kota. Peraturan ini dibuat untuk mengatur pelaksanaan otonomi daerah dan tugas pembantuan sesuai dengan kewenangan Walikota, tanpa melibatkan DPRD Kota. Materi muatan Peraturan Walikota biasanya mencakup penyelenggaraan pemerintahan daerah, pengaturan organisasi perangkat daerah, pelayanan publik, serta kondisi khusus yang ada di wilayah kota tersebut. Peraturan Walikota tidak dapat mengatur sanksi pidana, karena hal tersebut diatur oleh peraturan yang lebih tinggi seperti Peraturan Daerah (Perda) atau undang-undang. Dengan demikian, Peraturan Walikota menjadi salah satu alat penting dalam menjalankan otonomi daerah secara efektif dan efisien.

Ciri khas Peraturan Walikota meliputi: (a) bersifat teknis-operasional dan seringkali memuat ketentuan pelaksanaan atau petunjuk teknis; (b) ditetapkan oleh kepala daerah (Walikota) sebagai pejabat eksekutif; (c) berlaku di wilayah administratif kota yang bersangkutan; dan (d) menempati ruang lingkup yang memungkinkan penyesuaian cepat terhadap kebutuhan lokal (mis. pengaturan layanan publik, tata kerja perangkat daerah, atau kebijakan tanggap darurat). Karena itu Perwali cenderung berbentuk regulasi yang relatif rinci dan implementatif.

Pembentukan Perwali harus berpedoman pada dua kelompok aturan: (1) ketentuan umum pembentukan produk hukum (mis. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 beserta perubahan), yang mengatur asas dan hierarki; dan (2) pedoman

teknis pembentukan produk hukum daerah yang diatur oleh Kementerian Dalam Negeri (Permendagri No. 80 Tahun 2015 beserta perubahan—Permendagri No. 120/2018), yang memuat prosedur, klasifikasi, dan tata langkah penyusunan Perkada/Perwali. Kedua rujukan ini menjadi acuan formal bagi perangkat daerah dalam menyusun naskah akademik, konsiderans, dan lampiran Perwali.

Fungsi Perwali dalam praktik pemerintahan daerah, Perwali berfungsi sebagai instrumen hukum untuk menata penyelenggaraan pemerintahan kota pada level teknis: menetapkan standar operasional perangkat daerah, regulasi layanan publik, tata cara pelaksanaan program daerah, serta aturan darurat (mis. penanganan pandemi, ketertiban umum). Dalam banyak kasus Perwali digunakan untuk mengisi kekosongan aturan pelaksana yang diperlukan segera, sehingga memiliki peranan signifikan dalam memastikan kontinuitas layanan publik.

Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Perwali ini ditetapkan dengan pertimbangan perlunya memastikan keselarasan pelaksanaan SPBE di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda agar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan untuk optimalisasi pelayanan publik melalui transformasi digital. Perwali ini mengacu kepada peraturan nasional seperti Perpres tentang SPBE, Peraturan Menteri PANRB, dan peraturan teknis nasional lain yang menjadi fondasi SPBE di tingkat daerah agar pelaksanaannya sinkron dengan kebijakan pusat. Dengan demikian perwali tersebut bukan sesuatu yang berdiri sendiri tetapi harus selaras dengan kerangka hukum nasional.

Dalam Perwali tersebut indikator-indikator penyelenggaraan SPBE dapat ditarik dari berbagai pasal yang mengatur tujuan, prinsip, komponen, dan mekanisme pengawasan. Indikator ini bersifat operasional dan dapat digunakan untuk evaluasi kinerja, monitoring, serta pengukuran capaian.

Berikut adalah indikator utama Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Kota Samarinda tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) :

- a. Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Sistem Aplikasi
- b. Tingkat Cara Dalam Penyelesaian Oleh Sistem Aplikasi
- c. Alat Aplikasi yang digunakan
- d. Tingkat Efektivitas Aplikasi terhadap Tujuan Aplikasi

2.9 Pengertian Elektronik

Elektronik merujuk pada alat atau benda yang bekerja berdasarkan prinsip elektronika, yaitu ilmu yang mempelajari aliran elektron untuk mengontrol arus listrik dalam komponen dan sirkuit, menghasilkan fungsi seperti komputasi, komunikasi, dan kontrol. Menurut Wibowo (2021:32) elektronik didefinisikan sebagai sistem yang menggunakan perangkat elektronik untuk mengubah, mengatur, dan mengirimkan sinyal listrik guna mendukung fungsi komunikasi dan pengolahan data. Pendapat-pendapat ini menunjukkan bahwa elektronik tidak hanya berkaitan dengan alat, tetapi juga prinsip dan aplikasi teknologi yang terus berkembang.

Berkaitan dengan penelitian ini, maka Andrew Wijaya dan Mohammad Saleh (2025:18-20): Dalam studi tentang SPBE, elektronik didefinisikan sebagai pendekatan yang memanfaatkan TIK untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. Mereka menekankan bahwa SPBE menggunakan perangkat seperti komputer, internet, dan aplikasi untuk memodernisasi operasi pemerintah, memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta mendukung prinsip *good governance* melalui digitalisasi proses administratif. Sedangkan menurut Ramelan (2023:85-88): Elektronik dipandang sebagai inovasi yang mendukung *good governance* melalui fitur-fitur seperti pelayanan online dan komunikasi antarlembaga. Mereka menyoroti bahwa implementasi aplikasi elektronik harus memenuhi asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), termasuk efisiensi dan partisipasi masyarakat, sesuai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat dikatakan bahwa elektronik sebagai sistem yang menggunakan perangkat elektronik dan aplikasi teknologi yang terus berkembang, untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan.

2.10 Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian kualitatif adalah rancangan konseptual yang menjelaskan bagaimana peneliti memandang fenomena yang diteliti, hubungan antar-konsep, serta arah analisis yang akan dilakukan, berdasarkan teori, pengalaman lapangan, dan temuan-temuan awal.

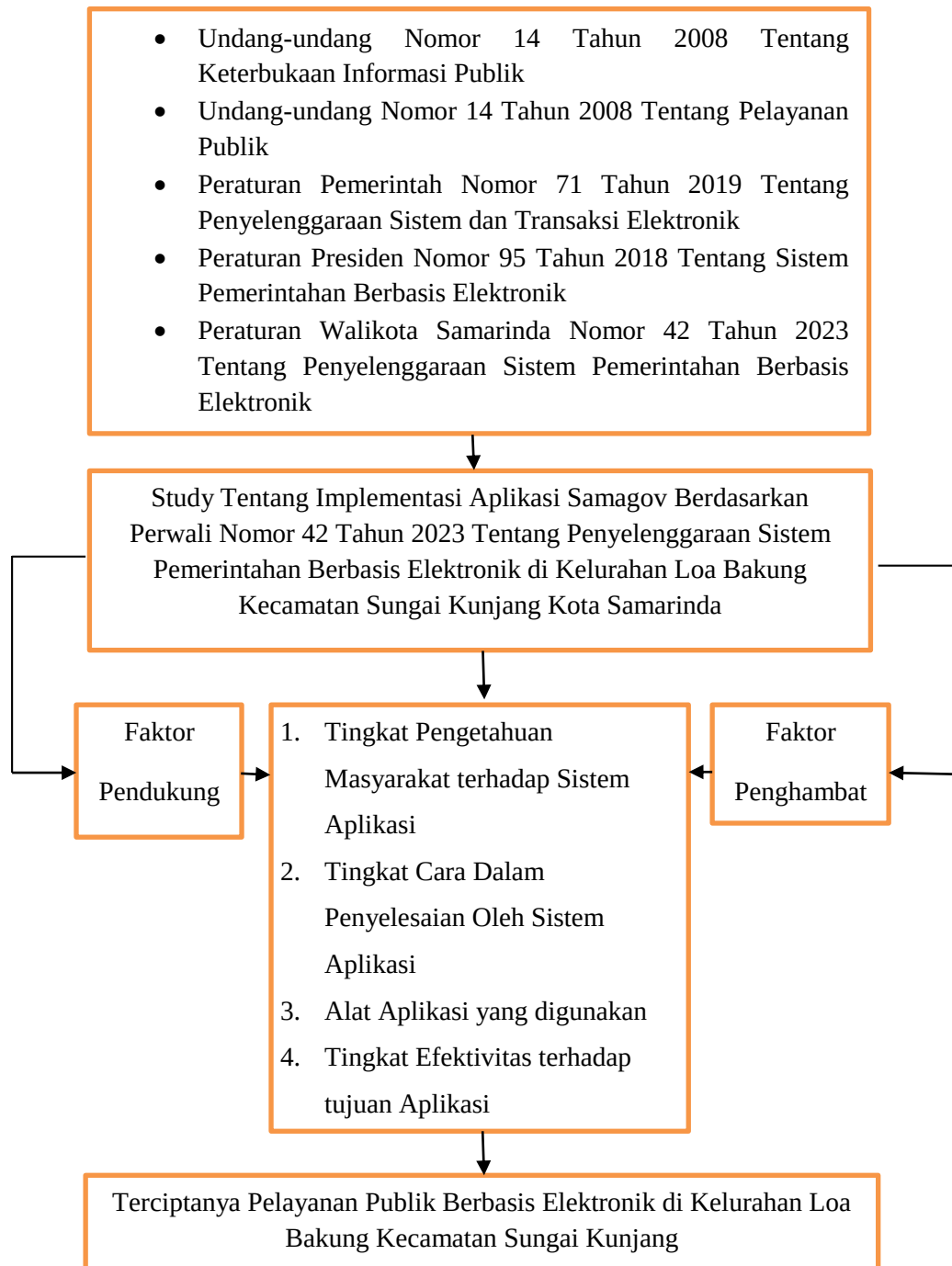
Menurut Creswell (2021:58) menjelaskan bahwa kerangka pikir penelitian kualitatif adalah "konsep-konsep teoretis yang saling terkait dan menjadi lensa bagi peneliti dalam memaknai data, sehingga temuan dapat ditarik secara logis dari pola yang diamati di lapangan." Sedangkan Sugiyono (2020:93) mendefinisikan kerangka pikir kualitatif sebagai "alur pemikiran yang disusun peneliti untuk menggambarkan hubungan antara fenomena, variabel, atau konsep yang diteliti dengan teori yang digunakan sebagai pijakan." Lexy J. Moleong (2019:48) menyebutnya sebagai "gambaran skematis yang membantu peneliti melihat keterkaitan komponen penelitian dan mengarahkan proses pengumpulan serta analisis data."

Berdasarkan uraian teori, regulasi, dan hubungan antar-variabel, dapat disimpulkan bahwa implementasi Aplikasi *Samagov* di Kelurahan Loa Bakung dipengaruhi oleh kebijakan dan regulasi SPBE, ketersediaan infrastruktur teknologi, kualitas sistem dan informasi, serta kapasitas SDM dan manajemen perubahan. Faktor-faktor ini kemudian memengaruhi persepsi pengguna (kegunaan dan kemudahan penggunaan), yang pada akhirnya menentukan tingkat adopsi dan intensitas penggunaan aplikasi.

Penggunaan aplikasi yang optimal akan menghasilkan peningkatan kinerja pelayanan publik, seperti kecepatan, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Siklus ini menjadi dasar bagi evaluasi kebijakan dan perbaikan sistem secara berkelanjutan, sehingga implementasi *Samagov* dapat berjalan efektif dan mendukung terwujudnya pemerintahan berbasis elektronik sesuai amanat Perwali Nomor 42 Tahun 2023 dan Perpres No. 95 Tahun 2018.

Dengan demikian, kerangka pikir ini memberikan arah yang jelas bagi penelitian untuk mengidentifikasi faktor pendukung, penghambat, serta hasil yang diharapkan dari penerapan Aplikasi *Samagov* pada tingkat kelurahan.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber : Disusun Oleh Peneliti (2025)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal penelitian

Dalam melakukan penelitian terlebih dahulu melakukan suatu perencanaan dan perancangan penelitian, untuk mengumpulkan, menganalisa, dan menyimpulkan suatu data agar dilaksanakan sesuai dengan tujuan penelitian serta sebagai pegangan dalam melakukan penelitian. Desain penelitian adalah rencana atau rancangan yang dibuat oleh peneliti, sebagai ancar-ancar kegiatan, yang akan dilaksanakan.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti mendesain penelitian yang akan dilaksanakan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	2025			
		September	Oktober	November	Desember
1.	Pengajuan Judul				
2.	Konsultasi				
3.	Penelitian Lapangan				
4.	Seminar Hasil				
5.	Pendadaran				

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam bagaimana implementasi Aplikasi *Samagov* dilaksanakan sesuai dengan Perwali No. 42 Tahun 2023. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu

penelitian difokuskan untuk Menggali data berupa kata-kata, narasi, wawancara, dan dokumen resmi, memotret realitas implementasi kebijakan dan persepsi dari pihak-pihak yang terlibat (misalnya aparat kelurahan, masyarakat pengguna aplikasi), bagaimana aplikasi dijalankan, hambatan yang muncul, dan sejauh mana sesuai dengan peraturan. Hasil Penelitian akan menghasilkan paparan deskriptif yang memudahkan pembaca memahami realitas di lapangan, bukan untuk menguji hipotesis.

Menurut Sugiyono (2020:29) Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan, mendeskripsikan, dan menganalisis objek dari suatu situasi tertentu dari semua data yang diperoleh selama kegiatan lapangan. Data dikumpulkan melalui teknik seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan dianalisis secara induktif untuk menemukan pola, tema, dan makna.

Penelitian kualitatif menurut Sugiyono dilakukan di kondisi objek yang alamiah (yakni tidak ada manipulasi dari peneliti) dan peneliti sendiri sebagai instrumen utama pengumpulan data. Data dikumpulkan melalui teknik seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan dianalisis secara induktif untuk menemukan pola, tema, dan makna. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan, mendeskripsikan, dan menganalisis objek dari situasi tertentu berdasarkan semua data yang diperoleh selama kegiatan lapangan.

Sedangkan Muhammad Rijal Fadli (Fadli, 2021:33), Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis pendekatan induktif, sehingga proses dan makna berdasarkan perspektif subyek lebih ditonjolkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti berpendapat, Metode penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan memaparkan suatu fenomena secara mendalam, apa adanya, tanpa manipulasi variabel. Metode ini mengutamakan penggalan data yang bukan angka (seperti kata-kata, gambar, atau simbol) melalui teknik wawancara, observasi, dan analisis dokumen, serta menghasilkan pemahaman yang kaya tentang suatu konteks, pengalaman subjektif, atau isu social, yang sangat relevan dengan judul penelitian ini.

Adapun desain penelitian ini, peneliti menentukan ide penelitian dan menentukan rumusan masalah, selanjutnya peneliti menentukan lokasi dan subjek penelitian. Selanjutnya peneliti melakukan rancangan penelitian dan menentukan metode yang diperlukan dalam penelitian ini, diantaranya dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi, peneliti melakukan pengumpulan data ke lapangan dengan mengimplementasikan media *busy book*. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan identifikasi dan analisis dari data yang telah didapatkan, kemudian melakukan penyajian dari data yang telah diolah.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat atau wilayah geografis, lingkungan, atau konteks spesifik di mana penelitian dilakukan. Lokasi penelitian harus dipilih berdasarkan relevansi dengan masalah penelitian, aksesibilitas, etika, dan potensi untuk mengumpulkan data yang representatif. Menurut para ahli, lokasi penelitian bukan hanya sekadar "tempat fisik", tetapi juga mencakup faktor sosial, budaya, dan lingkungan yang memengaruhi proses pengumpulan data

Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2020:145), bahwa lokasi penelitian adalah elemen kunci dalam desain penelitian yang menentukan ruang lingkup pengumpulan data. Mereka menekankan bahwa lokasi harus dipilih secara strategis untuk memperoleh informasi secara akurat dan memadai. Misalnya, dalam penelitian bisnis, lokasi bisa berupa perusahaan spesifik atau wilayah urban/rural yang relevan dengan variabel penelitian. Sedangkan John W. Creswell dan J. David Creswell (2022:112) menjelaskan lokasi penelitian sebagai "setting" atau konteks spasial-temporal yang membentuk interaksi antara peneliti dan subjek penelitian. Mereka berpendapat bahwa lokasi harus dijelaskan secara rinci dalam proposal penelitian untuk memastikan transparansi dan replikabilitas, terutama dalam penelitian kualitatif di mana lokasi memengaruhi narasi data.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka sesuai dengan ruang lingkup, transparansi dan variabel penelitian lokasi dalam penelitian ini yaitu Kantor Kelurahan Loa Bakung Kota Samarinda, yang berlokasi di Jl. Jakarta RT. 81 Loa Bakung Sungai Kunjang Kota Samarinda.

3.4 Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional merupakan dasar-dasar konsep yang jelas bagi unsur-unsur yang akan diteliti. Salah satu fungsi dari definisi konsepsional adalah untuk menghindari perbedaan dan penafsiran tentang variable-variabel penelitian yang akan diuji antara konsep peneliti dengan pembaca. Definisi konsepsional biasanya diambil dari definisi-definisi yang dianggap umum dan dianggap paling tepat. Berdasarkan pada variabel penelitian dan permasalahannya. Ritonga et al. (2022:15) menyatakan bahwa definisi konsepsional adalah penjelasan tentang

konsep yang digunakan dalam penelitian secara jelas dan sistematis untuk menghindari multitafsir. Sedangkan Sugiyono (2021:45): Dalam bukunya *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Sugiyono mendefinisikan definisi konsepsional sebagai uraian konsep yang bersifat teoritis dan abstrak, yang memberikan pemahaman mendalam tentang variabel penelitian tanpa melibatkan pengukuran empiris. Definisi ini menekankan pentingnya kejelasan untuk menghindari ambiguitas dalam analisis data. Sekaran dan Bougie (2020:78): Dalam *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (edisi ke-8), definisi konsepsional digambarkan sebagai penjelasan konsep berdasarkan literatur yang ada, yang berfungsi sebagai fondasi untuk mengembangkan hipotesis dan model penelitian. Setiyadi (2019:58): berpendapat dalam bukunya *Metodologi Penelitian Pendidikan* (edisi revisi, diterbitkan oleh Penerbit Graha Ilmu), Setiyadi mendefinisikan definisi konsepsional sebagai penjelasan rinci dan teoritis terhadap suatu konsep atau variabel yang bersifat abstrak, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tanpa melibatkan pengukuran langsung. Menurutnya, definisi ini menjadi dasar untuk menghubungkan teori dengan realitas empiris dalam penelitian, sehingga menghindari kesalahpahaman atau multitafsir. Pendekatan ini sangat relevan dalam konteks penelitian kualitatif, di mana konsep perlu diuraikan secara kontekstual untuk mendukung analisis data.

Berdasarkan judul yang penelitian yang peneliti kemukakan dan berdasarkan pendapat para ahli, maka definisi konsepsional pada penelitian ini adalah proses penerapan kebijakan atau sistem secara sistematis dan terstruktur untuk mencapai tujuan organisasi, yang melibatkan koordinasi sumber daya, adaptasi terhadap

konteks lokal, dan evaluasi berkelanjutan guna mengatasi hambatan potensial seperti resistensi pengguna atau keterbatasan infrastruktur. Aplikasi *Samagov* (Sistem Aplikasi Manajemen Pemerintahan Daerah Kota Samarinda) merupakan platform digital terintegrasi yang dirancang untuk mendukung administrasi pemerintahan secara efisien, termasuk layanan publik, pengelolaan data, dan interaksi antar-stakeholder, dengan tujuan meningkatkan transparansi dan aksesibilitas layanan berbasis teknologi informasi. SPBE adalah kerangka kerja pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyediakan layanan publik secara elektronik, mencakup aspek tata kelola, infrastruktur, dan aplikasi yang terintegrasi, dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi untuk mendukung good governance di tingkat daerah. Pemerintah Kota Samarinda dalam konteks SPBE adalah entitas administratif tingkat kota yang bertanggung jawab atas koordinasi layanan digital, sementara Kelurahan Loa Bakung sebagai unit terkecil pemerintahan daerah berfungsi sebagai titik sentuh langsung masyarakat untuk implementasi aplikasi, dengan fokus pada inklusivitas digital bagi warga urban-rural.

3.5 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merujuk pada aspek utama atau topik sentral yang menjadi pusat perhatian dalam suatu studi ilmiah atau akademik. Ini adalah elemen kunci dalam merancang penelitian, yang membantu membatasi ruang lingkup agar penelitian tetap terarah, efisien, dan relevan. Menurut Sugiyono (2020:45-47), Dalam bukunya *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* menjelaskan bahwa fokus penelitian adalah penentuan aspek-aspek spesifik dari masalah

penelitian yang menjadi prioritas utama, sehingga menghindari penyebaran yang tidak perlu. Beliau menekankan bahwa fokus ini harus selaras dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, misalnya dengan menyoroti variabel kunci, populasi, atau konteks geografis/waktu tertentu. Sedangkan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara mendalam, holistik, dan deskriptif, termasuk perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, serta konteks sosial-budaya yang melingkupinya. Penelitian ini lebih menekankan pada proses dan makna daripada angka atau statistik, sehingga hasilnya berupa narasi, tema, atau pola yang kaya akan interpretasi (2020:15-18). Ridwan (2021: 45-50) fokus penelitian adalah penentuan ruang lingkup yang spesifik dan terarah pada aspek-aspek utama dari masalah penelitian, yang bertujuan untuk mempersempit topik agar studi menjadi lebih mendalam, efisien, dan relevan dengan tujuan ilmiah. Ridwan menekankan bahwa fokus ini bukan sekadar pembatasan, melainkan strategi untuk mengidentifikasi variabel kunci, konteks, dan pertanyaan penelitian yang dapat dijawab secara komprehensif, sehingga menghindari penelitian yang terlalu luas atau superficial.

Berdasarkan pendapat ahli dan agar penelitian ini selaras dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian sehingga penelitian menjadi lebih mendalam, efisien dan relevan, maka fokus penelitian ini adalah :

- a. Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Sistem Aplikasi
- b. Tingkat Cara Dalam Penyelesaian Oleh Sistem Aplikasi
- c. Alat Aplikasi yang digunakan
- d. Tingkat Efektivitas terhadap Tujuan Aplikasi

3.6 Sumber Data

Sumber data dalam studi ini merujuk pada berbagai informasi yang diperoleh dari dokumen resmi Perwali Nomor 42 Tahun 2023, laporan pelaksanaan aplikasi *Samagov*, wawancara dengan aparat kelurahan, serta data penggunaan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kelurahan Loa Bakung. Sumber data ini penting untuk menganalisis efektivitas, kendala, dan dampak implementasi aplikasi dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti atau tim studi untuk tujuan penelitian spesifik ini. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik wawancara dengan dua Metode penelitian yaitu *Metode Purposive Sampling* dan *Metode Random Sampling*, dengan penjelasan sebagai berikut :

a. *Metode Purposive Sampling*

Menurut Patton (2019:238) *Purposive sampling* (atau pengambilan sampel bertujuan/purposif) adalah teknik sampling non-probabilitas di mana peneliti secara sengaja memilih sampel berdasarkan kriteria spesifik yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini merupakan Informan kunci (*key informan*) yang memiliki pengetahuan mendalam, otoritas, atau pengalaman luas tentang topic penelitian in yaitu **Lurah Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Ibu Yeti Febrianti, SE**

b. Metode Random Sampling

Creswel (2018:156) mengatakan Random sampel (atau pengambilan acak) adalah metode dalam penelitian untuk memilih sampel dari populasi secara acak, di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Ini bertujuan agar sampel yang dihasilkan mewakili populasi secara akurat, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi tanpa bias sistematis, maka dalam penelitian ini :

1) Informan Utama sebagai Partisipan inti yang langsung terlibat atau mengalami fenomena yang diteliti. Mereka adalah sumber data utama dalam hal ini :

- 1) Ketua RT. 11 Bapak Abdul Gapur
- 2) Ketua RT. 13 Bapak H. Ernansyah
- 3) Ketua RT. 28 Bapak Nurul Hakim
- 4) Ketua RT. 39 Bapak Dardianto, SH
- 5) Ketua RT. 41 Bapak Samsoni
- 6) Ketua RT. 56 Bapak H. M. Yunus Sukari, SH
- 7) Ketua RT. 57 Bapak Drs. H. Bambang Susanto, M.Si
- 8) Ketua RT. 61 Bapak Muhammad Fitri, ST
- 9) Ketua RT. 64 Bapak Surianysah
- 10) Ketua RT. 75 Bapak Eli Mardianto
- 11) Ketua RT. 76 Agus Rahman
- 12) Ketua RT. 81 Bapak Zenal Muttakin, S.ST

- 2) Informan Konfirmasi atau Kontras yaitu individu yang digunakan untuk membandingkan atau memverifikasi data dari informan utama, sering kali dari kelompok berbeda untuk menghindari bias. dalam hal ini, maka dalam penelitian 12 (dua belas) warga dari masing-masing Informan Utama

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain (bukan peneliti studi ini) sebelumnya, untuk tujuan yang berbeda. Untuk penelitian ini peraturan Wali Kota (Perwali) Nomor 42 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Kota Samarinda, serta undang-undang nasional seperti UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Dokumen ini memberikan dasar hukum dan definisi standar SPBE, Laporan internal dari Pemerintah Kota Samarinda atau Kelurahan Loa Bakung mengenai statistik penggunaan Aplikasi *Samagov*, seperti jumlah transaksi elektronik tahunan, evaluasi manajemen SPBE, atau data adopsi teknologi dari tahun sebelumnya dan Referensi dari Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2023 tentang Indeks SPBE, laporan nasional tentang digitalisasi pemerintahan daerah, atau publikasi dari Kementerian Dalam Negeri mengenai *Smart City* Samarinda. Ini termasuk data statistik umum tentang partisipasi masyarakat di Kalimantan Timur.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif instrument utamanya adalah peneliti sendiri (human instrument) merujuk pada peran peneliti sebagai alat utama (instrument) dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan interpretasi data. Penelitian kualitatif bersifat subjektif dan kontekstual, sehingga data tidak bisa dikumpul secara mekanis. Peneliti menggunakan indera, intuisi, empati, dan pengetahuan untuk menangkap nuansa makna, emosi, dan dinamika sosial yang tidak bisa diukur dengan angka.

Menurut Sugiyono (2017:294), memandang teknik pengumpulan data sebagai alat utama untuk memperoleh informasi yang valid, reliabel, dan relevan. Menurutnya, teknik ini harus dipilih berdasarkan paradigma penelitian. Beliau mengklasifikasikan teknik pengumpulan data menjadi beberapa kategori utama, dengan prinsip bahwa data harus dikumpulkan secara sistematis untuk mendukung hipotesis atau temuan. Harbani Pasolong (2014:80), Pendekatannya lebih berorientasi pada efisiensi dan aplikabilitas di lapangan, dengan fokus pada data primer dan sekunder untuk pengambilan keputusan.

Jenis penelitian dalam proses mencari dan mengumpulkan data berdasarkan tempatnya dapat digolongkan menjadi 2 jenis menurut Harbani Pasoling (2020:69) yaitu :

1) *Library Research* (Penelitian Kepustakaan)

Penelitian kepustakaan merupakan proses sistematis untuk mencari, mengumpulkan, dan menganalisis informasi dari sumber-sumber tertulis atau tercetak yang sudah ada, seperti buku, jurnal, laporan, dokumen arsip, dan media digital. Ini termasuk dalam kategori data sekunder karena data

diperoleh dari "tempat lain" (bukan langsung dari lapangan), yaitu perpustakaan, database online, atau arsip institusi.

2) *Field Work Research* (Penelitian Lapangan)

Penelitian lapangan merupakan proses langsung di mana peneliti pergi ke "tempat asli" atau lokasi penelitian (lapangan) untuk mengamati, berinteraksi, dan mengumpulkan data secara autentik dari subjek atau objek penelitian. Ini kontras dengan library research, karena fokusnya pada pengalaman langsung di lapangan daripada sumber tertulis. Penelitian ini sering digunakan untuk mendapatkan data yang segar, kontekstual, dan mendalam, terutama dalam studi kualitatif atau campuran.

Sedangkan cara memperoleh datanya mempunyai tahapan sebagai berikut :

a) Observasi

Menurut Sugiyono (2020:105), kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).

Dalam penelitian ini observasi yang peneliti lakukan Pengamatan langsung terhadap proses penggunaan aplikasi *Samagov* di kantor kelurahan, seperti bagaimana masyarakat mengakses layanan elektronik (e.g., pengurusan surat keterangan) dan identifikasi masalah seperti koneksi internet atau literasi digital dan Data dari responden masyarakat Loa Bakung mengenai tingkat kepuasan dan partisipasi. Laporan internal dari Pemerintah Kota Samarinda atau Kelurahan Loa Bakung mengenai statistik penggunaan Aplikasi

Samagov, seperti jumlah transaksi elektronik tahunan, evaluasi manajemen SPBE, atau data adopsi teknologi dari tahun sebelumnya.

b) Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih, di mana peneliti bertindak sebagai pewawancara dan responden sebagai narasumber, untuk menggali data tentang fakta, opini, perasaan, atau pengalaman. Ini bersifat interaktif dan fleksibel, memungkinkan peneliti untuk mendalami jawaban responden secara langsung, sehingga menghasilkan data yang kaya dan kontekstual.

Wawancara dilakukan pada *Key Informan* dalam hal ini Ibu Yeti Febrianti sebagai Lurah Kelurahan Loa Bakung, Ketua RT sebagai Informan Utama dan Warga sebagai informan konfirmasi

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui pengumpulan dan pemeriksaan dokumen tertulis, visual, atau audio yang sudah ada, seperti laporan, catatan, surat, foto, video, atau data digital. Teknik ini bersifat non-interaktif dan bergantung pada sumber sekunder yang kredibel, bertujuan untuk mendukung atau melengkapi data primer dengan bukti yang objektif dan permanen. Peneliti akan mendokumentasikan penelitian ini berupa foto saat melakukan penelitian.

3.8 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini peneliti akan mengumpulkan, membersihkan, memeriksa, dan menginterpretasikan data mentah guna mengekstrak informasi yang bermakna, mengidentifikasi pola, tren, atau hubungan, serta menarik kesimpulan yang valid terhadap pertanyaan penelitian atau hipotesis, sehingga terjawab masalah pokok dalam penelitian ini

Pada penelitian ini peneliti menggunakan analisis data interaktif, yang dikemukakan Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018 :404) bahwa analisis data interaktif adalah proses yang dinamis, siklus, dan iteratif yang melibatkan tiga komponen utama yang saling terkait dan berinteraksi secara simultan. Model ini dirancang untuk mengelola data kualitatif yang kompleks, seperti teks, wawancara, atau observasi, agar dapat diubah menjadi wawasan yang bermakna.

Analisis data tersebut komponennya sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*):

Ini adalah tahap awal di mana data mentah diringkas, dipilih, difokuskan, dan diubah menjadi bentuk yang lebih sederhana. Prosesnya meliputi pengkodean (*coding*), kategorisasi, dan eliminasi data yang tidak relevan. Tujuannya: Mengurangi volume data yang berlebih sambil mempertahankan esensi utama, sehingga peneliti dapat mengelola informasi tanpa kehilangan konteks.

2. Penyajian Data (*Data Display*):

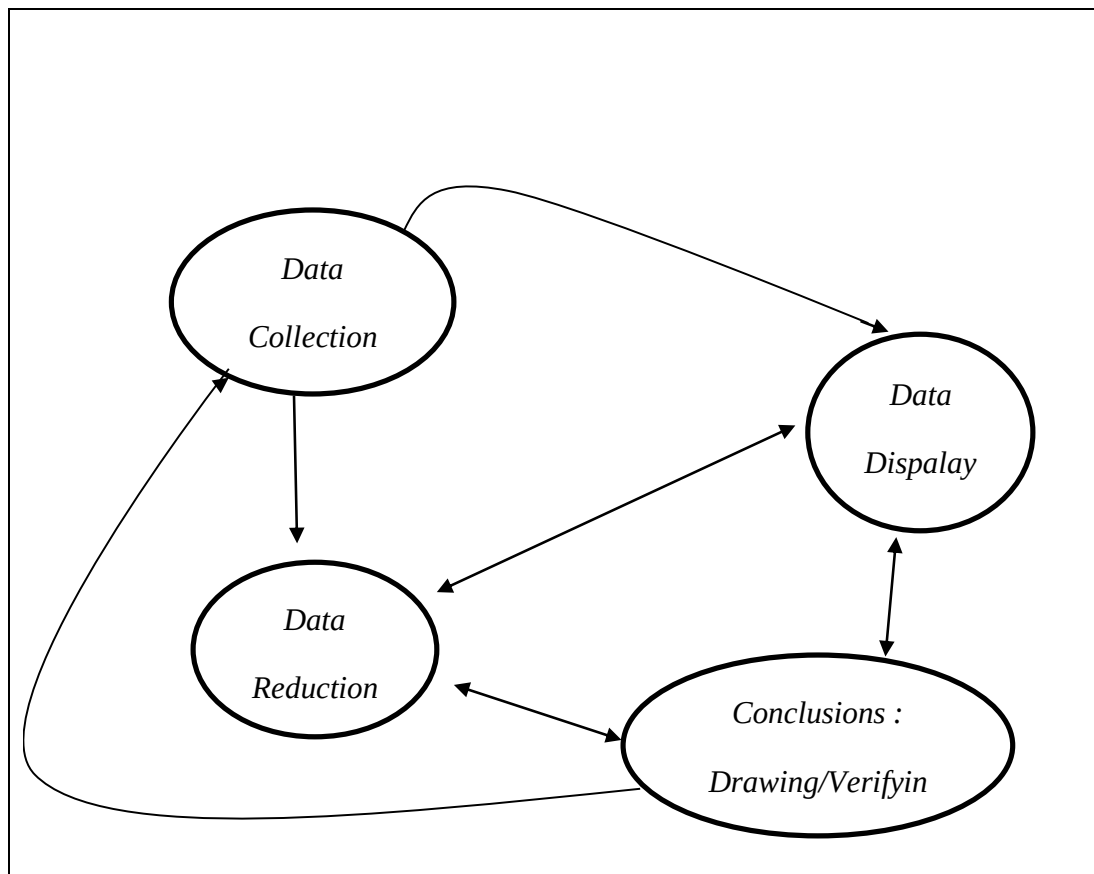
Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk yang terstruktur, seperti matriks, grafik, jaringan (*network*), atau tabel ringkasan. Ini memudahkan peneliti untuk melihat pola, hubungan, atau tema secara visual. Huberman menekankan

bahwa penyajian ini bukan sekadar deskripsi, melainkan alat untuk memfasilitasi pemahaman yang lebih dalam dan eksplorasi lebih lanjut.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*):

Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan sementara dari data yang telah direduksi dan disajikan, kemudian memverifikasinya melalui triangulasi (pembandingan sumber data) atau iterasi ulang. Proses ini bersifat sementara dan dapat berubah seiring munculnya data baru, menekankan sifat eksploratif analisis kualitatif.

Gambar 3.1
Analisi Data Model Interaktif



Sumber : Analisis Data Model Interaktif Miles Huberman dalam Sugiyono (2018:404)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kelurahan Loa Bakung, sebagai bagian dari Kecamatan Sungai Kunjang Tahun pembentukan 1998 merupakan unit pemerintahan terkecil dengan luas wilayah sekitar 1.659,82 ha dan berdasarkan Peraturan Permendagri Nomor 28 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Kelurahan Loa Bakung Di Kecamatan Sungai Kunjang, Kelurahan Loa Bakung terdiri dari 83 RT dan 8.962 KK serta jumlah penduduk mencapai 28.459 jiwa. Adapun batas wilayah Kelurahan Loa Bakung sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Kelurahan Loa Bahu
2. Sebelah Selatan : Sungai Mahakam
3. Sebelah Barat : Kelurahan Loa Buah/Kab. Kutai Kartanegara
4. Sebelah Timur : Kelurahan Karang Asam Ulu

4.2 Tugas dan Fungsi Kelurahan

Kedudukan tugas pokok dan fungsi Kelurahan di Samarinda diatur dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan. Susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Kelurahan juga dijabarkan dalam Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 25 Tahun 2014 tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan.

Berdasarkan regulasi tersebut, berikut uraian tugas dan fungsi Kelurahan di Samarinda dengan acuan normatif :

Tugas Pokok Kelurahan di Samarinda :

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di kelurahan.
2. Melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah (Walikota) sesuai kebutuhan dan ketentuan perundang-undangan, dengan memperhatikan efisiensi dan akuntabilitas.
3. Memberikan layanan publik kepada masyarakat secara langsung melalui Kelurahan, termasuk administrasi, pelayanan umum, dan fasilitasi kebutuhan warga.
4. Memfasilitasi pembangunan wilayah kewilayahan, baik pembangunan fisik (prasarana/fasilitas umum) maupun pembangunan sosial dan kemasyarakatan.
5. Melaksanakan pemberdayaan masyarakat di tingkat kelurahan mendukung partisipasi masyarakat, pembinaan lembaga kemasyarakatan, dan peningkatan kualitas sosial masyarakat.

Fungsi Kelurahan di Samarinda :

1. Fungsi penyelenggaraan pemerintahan kewilayahan, Kelurahan menjalankan administrasi pemerintahan, koordinasi dengan kecamatan (melalui Camat) dan instansi vertikal di wilayah kerja.

2. Fungsi pelayanan publik dan pelayanan masyarakat, Kelurahan memberikan pelayanan administratif maupun publik bagi masyarakat; ini termasuk pelayanan dokumen, pelayanan administratif dan pelayanan sosial lainnya.
3. Fungsi pemberdayaan masyarakat dan kemasyarakatan, Kelurahan memfasilitasi serta membina lembaga kemasyarakatan, mendukung partisipasi dan pembangunan kapasitas masyarakat di tingkat lokal.
4. Fungsi pembangunan dan pemeliharaan prasarana/fasilitas umum di wilayah kelurahan, Meliputi perencanaan, pelaksanaan, pemeliharaan sarana, prasarana, fasilitas publik dan lingkungan hidup setempat.
5. Kelurahan bertanggung jawab atas pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum serta menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan di wilayahnya.
6. Fungsi pelaporan, pengendalian internal, serta akuntabilitas Kelurahan wajib melakukan pelaporan kegiatan secara periodik kepada pimpinan (Camat dan Walikota), serta menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.

4.3 Visi dan Misi

Visi dan Misi Pelayanan Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang yaitu sebagai berikut:

a. Visi Pelayanan Kelurahan

“Menciptakan Pelayanan yang RAPI (Ramah, Amanah, Produktif dan Inovatif).”

b. Misi Pelayanan Kelurahan

1. Sumber Daya Manusia

Mewujudkan Warga yang religius, unggul dan berbudaya.

2. Ekonomi Kota

Mewujudkan perekonomian kota yang maju, mandiri, berkerakyatan dan berkeadilan.

3. Pemerintahan

Mewujudkan Pemerintahan yang profesional, transparan, akuntable dan bebas korupsi dengan memberi ruang bagi partisipasi masyarakat.

4. Infrastruktur

Mewujudkan Infrastruktur yang mantap dan modern.

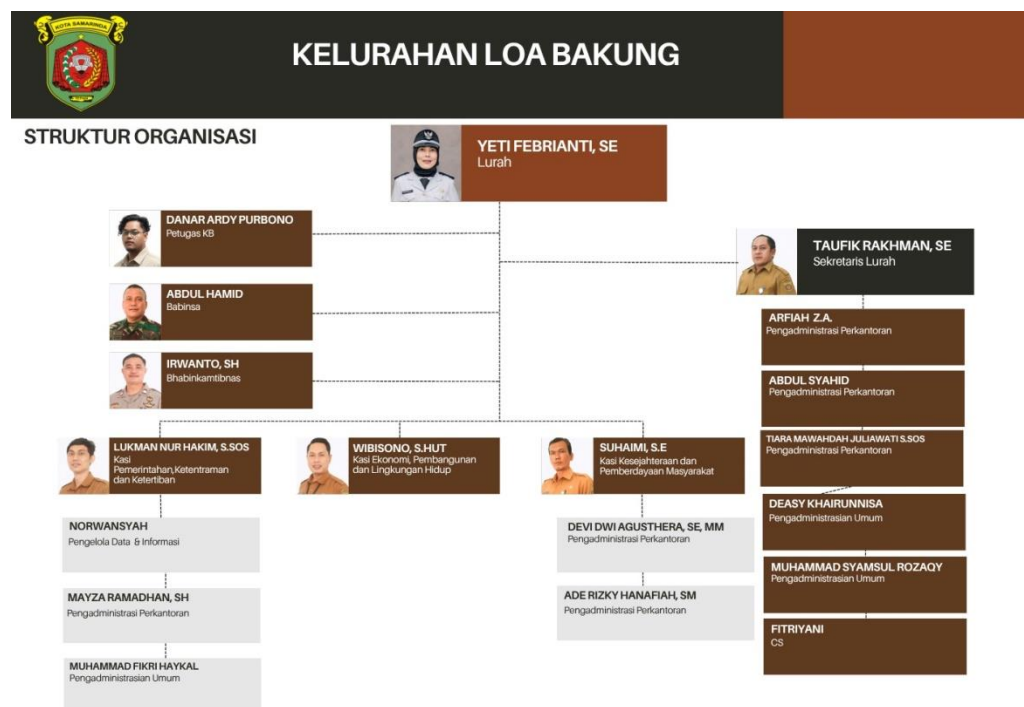
5. Lingkungan Kota

Mewujudkan kota dengan lingkungan aman, nyaman, harmoni dan lestari.

4.4 Struktur Organisasi

Berdasarkan ketentuan umum struktur kelurahan menurut Permendagri Nomor 84 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan, serta pola struktur yang digunakan kelurahan-kelurahan di Kota Samarinda. Struktur organisasi Kelurahan Loa Bakung ini bersifat sementara selama masa persiapan (maksimal 3 Tahun) dan membentuk struktur kelurahan secara penuh sesuai peraturan yang berlaku.

Gambar 4.4
Bagan Struktur Kelurahan Loa Bakung



Sumber: Diolah Peneliti (2025)

4.5 Penyajian Data

Studi ini mengkaji implementasi aplikasi Sistem Administrasi dan Manajemen Pemerintahan Berbasis Elektronik (*Samagov*) sesuai dengan Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 42 Tahun 2023 mengenai Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat kelurahan. Fokus penelitian terletak pada Kelurahan Loa Bakung, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, sebagai wilayah pilot dalam penerapan sistem digital ini.

Data yang disajikan dalam studi ini mencakup berbagai aspek pelaksanaan Aplikasi *Samagov*, mulai dari tahap persiapan, sosialisasi, pelatihan pegawai kelurahan, hingga evaluasi penggunaan aplikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan. Penelitian bertujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi penggunaan aplikasi dalam mendukung transparansi, kemudahan pelayanan, serta optimalisasi tata kelola pemerintahan berbasis elektronik.

Selain itu, data juga menyoroti tantangan yang dihadapi selama implementasi, seperti kendala digitalisasi, keterbatasan sumber daya manusia, dan infrastruktur teknologi informasi. Penanganan isu-isu tersebut bagian integral dari evaluasi demi mendukung keberlanjutan dan peningkatan mutu layanan pemerintahan di tingkat kelurahan.

Hasil penyajian data studi ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah Kota Samarinda dalam pengembangan sistem pemerintahan digital yang lebih terintegrasi dan responsif sesuai dengan ketentuan Perwali Nomor 42 Tahun 2023.

4.6 Hasil Penelitian

Hasil penelitian adalah informasi, data, atau temuan yang diperoleh setelah melakukan proses penelitian.

1. Tingkat pengetahuan masyarakat terhadap sistem aplikasi

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan key informan dan informan terkait tingkat pengetahuan masyarakat terhadap sistem aplikasi :

- a) Menurut Pendapat / penilaian Bapak/Ibu, Apakah Masyarakat memiliki pengetahuan tentang sistem Aplikasi Samagov?

Berdasarkan jawaban dari key informan, Ibu Yeti Febrianti, SE selaku Lurah Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut :“Kelurahan Loa Bakung dari jumlah penduduk 28.459 Jiwa tidak semua warga Kelurahan Loa Bakung yang mengerti tentang Aplikasi *Samagov* selama ini dari 83 RT hanya sebagian yang melaksanakan itupun kita di Kelurahan tidak memperhambat masyarakat karena kita pelayanan masyarakat dengan adanya aplikasi ini sangat membantu.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Abdul Gapur Ketua RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :

“Sebagian besar masyarakat sudah mengetahui tentang Aplikasi *Samagov*. Kami memahami bahwa aplikasi ini digunakan untuk mempermudah layanan administrasi di kelurahan, seperti pengurusan surat dan pelaporan. Sosialisasi dari pihak kelurahan juga cukup baik, sehingga banyak warga yang mulai menggunakan aplikasi tersebut.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. Ernansyah Ketua RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Tentu saat ini belum mengetahui kebanyakan masih menggunakan *smarthphone* non *Android* jika

masyarakat menggunakan yang *Android* mungkin lebih mudah cara menggunakan Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Nurul Hakim Ketua RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat belum mengetahui karena aplikasi *Samagov* masih baru terdengar di telinga masyarakat jadi setiap pengurusan surat keterangan masyarakat bisa langsung ke Kantor Kelurahan Loa Bakung.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Dardianto, SH Ketua RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian yang usia muda lebih paham kalau yang usia tua belum paham apa itu Aplikasi *Samagov* tetapi sebagian masyarakat sudah memahami apalagi masyarakat yang masih aktif bekerja mungkin lebih paham. Sistem Aplikasi sekarang ini era digitalisasi dimana semua serba digital.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Samsoni Ketua RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Yang jelas ini Aplikasi baru tentu tidak semua masyarakat mengetahui belum ada tindak lanjut sosialisasi mengenai Aplikasi *Samagov* dari pihak Kelurahan tapi pada prinsipnya sangat bagus untuk mengetahui mempercepat penyampaian program-program agar mempermudah masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. M. Yunus Susanto, M.Si Ketua RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :

“Masyarakat di wilayah RT saya belum sepenuhnya mengetahui tetapi yang umurnya lebih muda mungkin lebih cepat mengetahuinya daripada usia yang tua. Saya juga baru mendengar Aplikasi *Samagov* ini karena udah kebiasaan

setiap berurusan langsung ke Kantor Kelurahan dengan Aplikasi ini sangat membantu masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Drs. H. Bambang Susanto, M.Si Ketua RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Tidak semua masyarakat belum mengetahui mengenai Aplikasi *Samagov* masih belum merata pemahaman masyarakat tentang sistem Aplikasi *Samagov* masih perlu ditingkatkan dan masyarakat masih memerlukan sosialisasi lebih lanjut dari pihak Kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Fitri, ST Ketua RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian warga sudah pernah mendengar tentang Aplikasi *Samagov*, namun belum banyak yang benar-benar memahami cara penggunaannya. Informasi yang disampaikan oleh pemerintah sudah ada, tetapi mungkin belum merata sampai ke semua lapisan masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Suriansyah Ketua RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat mengetahui tetapi belum maksimal karena aplikasi boleh dikatakan jadi sosialisasinya baru, sebagian masyarakat ada yang tau tetapi tidak semua belum memahami.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Eli Mardianto Ketua RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian besar masyarakat belum mengetahui tentang Aplikasi *Samagov*. Sosialisasinya masih minim dan banyak warga yang belum pernah menggunakannya. Masyarakat masih lebih sering datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus keperluan administrasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Agus Rahman Ketua RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian warga di lingkungan RT saya untuk sementara belum disosialisasikan jadi belum mengetahui tentang Aplikasi *Samagov*. Jika memang segera di sosialisasikan kemungkinan masyarakat dapat mengetahui.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Zenal Muttakin, S.ST Ketua RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat sebelumnya kebanyakan tidak mengetahui setelah kita mulai sosialisasikan di awal Januari Tahun 2025 alhamdulillah masyarakat sudah mengetahui tentang Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Faldianto Sariaman warga RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Saya pernah mendengar tentang Aplikasi *Samagov*, tetapi belum paham cara menggunakannya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Suci Elsa warga RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Saya mengetahui bahwa *Samagov* adalah aplikasi layanan pemerintah, tetapi pengetahuan saya masih sangat terbatas.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Suryati warga RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Saya belum pernah mendengar tentang Aplikasi *Samagov*, jadi saya tidak mengetahui bagaimana sistem ini bekerja.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Heri Wahyudi warga RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Saya mengetahui sedikit tentang *Samagov* karena mendapatkan informasi dari pihak RT atau kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Masdiana warga RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Saya mengetahui aplikasi ini dari media sosial pemerintah, tetapi belum pernah mencoba menggunakannya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Muhammad Fakhruzen warga RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Saya cukup paham tentang Aplikasi *Samagov* karena pernah mendengar dan menggunakan beberapa fiturnya untuk layanan administrasi dengan menggunakan Aplikasi sangat membantu.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Ahmad Hujairi warga RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Saya sedikit mengetahui tentang Aplikasi *Samagov* lebih baiknya ada arahan lebih lanjutnya mengenai Aplikasi *Samagov* agar merata pengetahun masyarakat tentang hal ini.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Dewi Rosita warga RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Saya mengetahui bahwa pemerintah menggunakan Aplikasi *Samagov* untuk layanan online di setiap administrasi, tetapi saya belum mengetahui cara mengaksesnya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Nurliana warga RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Saya hanya mengetahui nama aplikasinya saja, tetapi belum mengerti manfaat atau fungsi-fungsinya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Jumaiyah warga RT. 75 kepada peneliti menjelaskan : “Saya belum mengetahui Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Haryuni warga RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Saya merasa belum punya pengetahuan yang memadai karena belum terbiasa dengan aplikasi pelayanan seperti *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Rindhan warga RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Saya cukup mengetahui Aplikasi *Samagov* karena pernah dibantu oleh Ketua RT cara menggunakannya dalam pengurusan dokumen sangat mempermudah untuk masyarakat.”

- b) Menurut pendapat/penilaian Bapak/Ibu, Apakah Masyarakat dapat dan mampu mengaplikasikan tentang Sistem Aplikasi *Samagov*?

Berdasarkan jawaban dari key informan, Ibu Yeti Febrianti, SE selaku Lurah Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut :“Sebagian Masyarakat belum mampu mengaplikasikan Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Abdul Gapur Ketua RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian masyarakat telah mampu mengaplikasikan Aplikasi *Samagov*, terutama dalam mengakses layanan administrasi dasar yang tersedia di dalam sistem.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. Ernansyah Ketua RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat sebenarnya mampu mengaplikasikan *Samagov*, namun tingkat kepercayaannya terhadap sistem digital masih memengaruhi keinginan mereka dalam memanfaatkannya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Nurul Hakim Ketua RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Mayoritas masyarakat belum mampu mengaplikasikan Aplikasi *Samagov* secara optimal.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Dardianto, SH Ketua RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat sebenarnya mampu mengaplikasikan *Samagov*, namun tingkat kepercayaannya terhadap sistem digital masih memengaruhi keinginan mereka dalam memanfaatkannya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Samsoni Ketua RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Yang jelas ini Aplikasi baru tentu tidak semua masyarakat mengetahui belum ada tindak lanjut sosialisasi mengenai Aplikasi *Samagov* dari pihak Kelurahan tapi pada prinsipnya sangat bagus untuk mengetahui mempercepat penyampaian program-program agar mempermudah masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. M. Yunus Susanto, M.Si Ketua RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :

“Masyarakat di wilayah RT saya belum sepenuhnya mengetahui tetapi para yang umurnya lebih muda mungkin lebih cepat mengetahuinya daripada usia yang tua. Saya juga baru mendengar Aplikasi *Samagov* ini karena udah kebiasaan setiap berurusan langsung ke Kantor Kelurahan dengan Aplikasi ini sangat membantu masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Drs. H. Bambang Susanto, M.Si Ketua RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Tidak semua masyarakat belum mengetahui mengenai Aplikasi, masih belum merata

pemahaman masyarakat tentang sistem Aplikasi *Samagov* masih perlu ditingkatkan dan masyarakat masih memerlukan sosialisasi lebih lanjut dari pihak Kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Fitri, ST Ketua RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian warga sudah pernah mendengar tentang Aplikasi *Samagov*, namun belum banyak yang benar-benar memahami cara penggunaannya. Informasi yang disampaikan oleh pemerintah sudah ada, tetapi mungkin belum merata sampai ke semua lapisan masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Suriansyah Ketua RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat mengetahui tetapi belum maksimal karena Aplikasi boleh dikatakan jadi sosialisasinya baru, sebagian masyarakat ada yang tau tetapi tidak semua belum memahami.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Eli Mardianto Ketua RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian besar masyarakat belum mengetahui tentang Aplikasi *Samagov*. Sosialisasinya masih minim dan banyak warga yang belum pernah menggunakannya. Masyarakat masih lebih sering datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus keperluan administrasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Agus Rahman Ketua RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian warga di lingkungan RT saya untuk sementara belum disosialisasikan jadi belum mengetahui tentang Aplikasi *Samagov*. Jika memang segera di sosialisasikan kemungkinan masyarakat dapat mengetahui.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Zenal Muttakin, S.ST Ketua RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat sebelumnya kebanyakan tidak mengetahui setelah kita mulai sosialisasikan di awal Januari Tahun 2025 alhamdulillah masyarakat sudah mengetahui tentang Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Faldianto warga RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Saya bisa menggunakan Aplikasi *Samagov*, tetapi masih bingung dengan beberapa menu di dalamnya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Suci Elsa warga RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Saya mampu mengaplikasikan *Samagov* setelah dibantu oleh pihak RT atau keluarga.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Suryati warga RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Saya kurang mampu menggunakan aplikasi tersebut karena tidak terlalu paham teknologi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Heri Wahyudi warga RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Saya bisa menggunakan *Samagov* karena pernah diarahkan oleh petugas di Kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Masdiana warga RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Saya belum mampu menggunakan Aplikasi *Samagov* karena belum memahami secara jelas.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Muhammad Fakhruzen warga RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Saya bisa

menggunakan Aplikasi *Samagov*, terutama untuk layanan seperti pengajuan surat keterangan yang saya perlukan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Ahmad Hujairi warga RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Saya bisa menggunakan *Samagov*, akan tetapi kadang terkendala jaringan internet.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Dewi Rosita warga RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Saya belum bisa menggunakan *Samagov* secara mandiri, biasanya harus meminta bantuan orang lain.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Nurliana warga RT 64 kepada peneliti menjelaskan :“Saya dapat dan mampu menggunakan Aplikasi *Samagov* setelah mengikuti arahan dari petugas di Kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Jumaiyah warga RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Saya sudah bisa mengaplikasikan *Samagov* karena pernah di jelaskan dari kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Haryuni warga RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Saya belum mampu menggunakan *Samagov* karena tidak terbiasa dengan aplikasi layanan online.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Rindhan warga RT 81 kepada peneliti menjelaskan :“Saya cukup mampu menggunakan *Samagov*, karena sudah diarahkan oleh ketua RT saya.”

- c) Menurut pendapat/penilaian Bapak/Ibu, Bagaimana cara Petugas/ketua RT dalam memberikan arahan agar masyarakat dapat memahami tentang cara mengaplikasikan sistem Aplikasi Samagov?

Berdasarkan jawaban dari *key informan*, Ibu Yeti Febrianti, SE selaku Lurah Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut :“Mengarahkan dan membantu kepada masyarakat yang kurang memahami Aplikasi *Samagov*, untuk memperlancar pelayanan di Kelurahan menyiapkan *smartphone* dan *tab*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Abdul Gapur Ketua RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas atau Ketua RT memberikan arahan melalui kegiatan sosialisasi rutin yang dilaksanakan pada forum pertemuan warga, sehingga masyarakat memperoleh penjelasan langsung mengenai langkah-langkah penggunaan Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. Ernansyah Ketua RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas memberikan contoh penggunaan Aplikasi *Samagov* melalui video tutorial singkat yang dibagikan kepada warga melalui platform digital agar masyarakat paham.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Nurul Hakim Ketua RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Arahan diberikan melalui demonstrasi langsung (*praktik*) saat pertemuan warga, sehingga masyarakat dapat mengikuti setiap langkah penggunaan aplikasi secara sistematis.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Dardianto, SH Ketua RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas/RT

menyediakan waktu konsultasi bagi warga yang ingin berkonsultasi langsung mengenai kendala teknis dalam penggunaan Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Samsoni Ketua RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Saya selaku Ketua RT mengarahkan masyarakat dengan memberikan informasi dasar terkait penggunaan Aplikasi *Samagov* agar masyarakat tidak bingung cara menggunakannya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. M. Yunus Susanto, M.Si Ketua RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Arahan dilakukan melalui pendekatan bertahap, dimulai dengan pengenalan konsep layanan digital, kemudian dilanjutkan dengan pelatihan penggunaan aplikasi sesuai tingkat pemahaman masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Drs. H. Bambang Susanto, M.Si Ketua RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT menyampaikan informasi penggunaan *Samagov* melalui *group* media sosial RT, seperti *WhatsApp* atau *Facebook*, sehingga penyebaran informasi lebih cepat dan mudah diakses.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Fitri, ST Ketua RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Arahan diberikan melalui penyediaan panduan tertulis yang berisi informasi mengenai tahapan penggunaan Aplikasi *Samagov*, sehingga masyarakat dapat mempelajarinya secara mandiri.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Suriansyah Ketua RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas memberikan contoh kasus atau simulasi layanan yang dapat diakses melalui *Samagov*, sehingga masyarakat memahami manfaat dan cara penggunaannya secara nyata.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Eli Mardianto Ketua RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas/RT memberikan pendampingan individu kepada warga yang mengalami kesulitan, terutama bagi masyarakat dengan tingkat pemahaman digital yang masih rendah.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Agus Rahman Ketua RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Arahan yang dilakukan dengan pendekatan *door to door* kepada warga yang belum memahami Aplikasi *Samagov*, sebagai bagian dari strategi peningkatan kemampuan memahami digital di lingkungan RT.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Zenal Muttakin, S.ST Ketua RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT bekerja sama dengan pihak kelurahan dalam menyelenggarakan pelatihan kecil mengenai penggunaan *Samagov* agar masyarakat lebih memahami fitur dan prosedurnya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Faldianto warga RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Biasanya Ketua RT menjelaskan langsung kepada kami saat rapat warga tentang cara menggunakan Aplikasi *Samagov* jika ingin mengurus surat keterangan yang diperlukan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Suci Elsa warga RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT memberikan arahan lewat *group WhatsApp* RT supaya kami bisa melihat langkah-langkah penggunaannya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Suryati warga RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas kelurahan sering membantu secara langsung jika ada warga yang kesulitan menggunakan Aplikasi *Samagov*, jadi kami bisa belajar sambil dipandu.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Heri Wahyudi warga RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Arahan yang diberikan dalam bentuk contoh praktik saat pertemuan warga di rumah ketua RT, sehingga kami bisa dan memahami langkah-langkahnya dalam menggunakan Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Masdiana warga RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Biasanya ketua RT membagikan informasi berupa gambar atau tulisan sederhana agar kami bisa memahami cara menggunakan Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Muhammad Fakhruzen warga RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT memberikan penjelasan dari rumah ke rumah kepada warga yang tidak bisa hadir dalam pertemuan warga agar warga dapat menegrti mengenai Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Ahmad Hujairi warga RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT mengarahkan kami

dengan menjelaskan manfaat Aplikasi *Samagov* sehingga kami tertarik untuk mempelajarinya tanpa harus ke kelurahan jika ingin membuat surat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Dewi Rosita warga RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Arahan diberikan RT lewat video singkat yang dibagikan ke *group* warga agar kami bisa mempelajarinya kapan saja.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Nurliana warga RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas kelurahan membantu langsung ketika ada warga yang mengurus surat keterangan melalui aplikasi, sehingga kami bisa melihat cara penggunaannya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Jumaiyah warga RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Arahan yang diberikan petugas kelurahan dengan cara mengajak warga mencoba langsung membuka aplikasi dan mengikuti instruksi yang dijelaskan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Haryuni warga RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT memberi arahan langkah-langkah secara bertahap supaya kami tidak bingung saat mencoba Aplikasi *Samagov* dan mengalami kesulitan bisa langsung ke kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Rindhan warga RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT sering mengingatkan kami pentingnya memakai *Samagov* tidak perlu antri ke kelurahan dan menawarkan bantuan kalau kami mengalami kesulitan.”

2. Tingkat cara dalam penyelesaian oleh sistem aplikasi

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan key informan dan informan terkait tingkat pengetahuan masyarakat terhadap sistem aplikasi :

- a) Apakah Ketua RT dan Masyarakat memiliki kemampuan dalam penyelesaian dengan menggunakan sistem Aplikasi Samagov?

Berdasarkan jawaban dari *key informan*, Ibu Yeti Febrianti, SE selaku Lurah Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut :“Seperti yang disampaikan di atas bahwa Ketua RT dan Masyarakat sebagian belum memiliki kemampuan mengaplikasikan pelayanan digital *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Abdul Gapur Ketua RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT menunjukkan kemampuan yang memadai dalam memanfaatkan *Samagov*, sementara masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi cenderung lebih cepat beradaptasi dibandingkan kelompok usia lanjut.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. Ernansyah Ketua RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“RT relatif mampu menyelesaikan proses administrasi melalui *Samagov*, tetapi sebagian masyarakat masih mengalami kendala teknis seperti akses internet dan pemahaman fitur aplikasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Nurul Hakim Ketua RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Secara keseluruhan kemampuan ketua RT dinilai baik, sementara masyarakat berada pada kategori

sedang, dengan kendala utama terletak pada literasi digital dan adaptasi terhadap perubahan sistem.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Dardianto, SH Ketua RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Kemampuan penggunaan Aplikasi *Samagov* di tingkat RT dan masyarakat cukup *variative*, sebagian mampu menyelesaikan seluruh proses secara mandiri, sedangkan sebagian lainnya masih membutuhkan asistensi dari petugas kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Samsoni Ketua RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Secara umum ketua RT memiliki kemampuan dasar dalam menggunakan Aplikasi *Samagov*, namun sebagian masyarakat masih memerlukan pendampingan terutama pada tahap awal penggunaan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. M. Yunus Susanto, M.Si Ketua RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Kemampuan ketua RT dan masyarakat dalam menggunakan *Samagov* sudah cukup baik, namun masih diperlukan pelatihan lanjutan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan proses penyelesaian layanan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Drs. H. Bambang Susanto, M.Si Ketua RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Pemahaman ketua RT mengenai penggunaan *Samagov* sudah sesuai standar, namun tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan aplikasi masih perlu ditingkatkan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Fitri, ST Ketua RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT memiliki kompetensi yang cukup untuk melakukan proses layanan digital, tetapi masyarakat masih membutuhkan bimbingan berkala agar lebih mandiri dalam menggunakan aplikasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Suriansyah Ketua RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT dan masyarakat yang sudah sangat mahir menggunakan *Samagov*, namun ada pula yang masih kesulitan, sehingga diperlukan pendekatan pembelajaran yang lebih inklusif.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Eli Mardianto Ketua RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian besar ketua RT memahami alur penyelesaian layanan pada *Samagov*, tetapi tingkat literasi digital masyarakat masih beragam sehingga mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Agus Rahman Ketua RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT dan masyarakat telah menunjukkan peningkatan kemampuan dalam memanfaatkan *Samagov*, meskipun masih ditemukan beberapa hambatan teknis yang dapat diatasi melalui sosialisasi lebih intensif.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Zenal Muttakin, S.ST Ketua RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Kemampuan dalam penyelesaian melalui *Samagov* telah berkembang, baik di tingkat ketua RT maupun masyarakat, walaupun belum merata pada seluruh wilayah kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Faldianto Sariaman warga RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Warga yang bisa terutama anak muda seperti saya dan usia yang boleh dibilang usia lanjut usia belum mengerti, tetapi banyak juga yang bingung cara mengoperasikannya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Suci Elsa warga RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian warga sudah paham, adapula masih butuh bantuan untuk menyelesaikan proses di Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Suryati warga RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Menurut saya masyarakat belum sepenuhnya mampu karena belum semua mengerti cara memakai aplikasi digital.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Heri Wahyudi warga RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Sudah mulai banyak yang bisa menggunakan terutama yang usia masih muda, tetapi belum merata karena perbedaannya tergantung kebiasaan menggunakan teknologi yang serba digital.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Masdiana warga RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Secara umum sudah ada kemampuan akan tetapi perlu pelatihan atau sosialisasi lagi supaya lebih mudah dipahami.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Muhammad Fakhruzen warga RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT cukup membantu dalam penyelesaian layanan administrasi yang berupa surat pengantar RT, karena tidak semua warga bisa mengurus sendiri.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Ahmad Hujairi warga RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian warga sudah cukup bisa memakai aplikasi, namun tetap sering meminta bimbingan dari ketua RT.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Dewi Rosita warga RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Saya rasa kemampuan penggunaan *Samagov* masih perlu ditingkatkan, baik untuk RT maupun masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Nurliana warga RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT biasanya mampu membantu, tetapi kemampuan masyarakat masih berbeda-beda.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Jumaiyah warga RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Menurut saya kemampuan masyarakat dalam menggunakan *Samagov* masih rendah, jadi sering bergantung pada RT.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Haryuni warga RT. 76 kepada peneliti menjelaskan : “Ketua RT sedikit memahami Aplikasi *Samagov*, akan tetapi warga yang lanjut usia agak kesulitan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Rindhan warga RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Menurut saya ketua RT sudah bisa menggunakan Aplikasi *Samagov*, tetapi masyarakat masih banyak yang belum terbiasa menggunakannya aplikasi tersebut.”

- b) Siapakah yang bertanggung jawab dalam penyelesaian ketika masyarakat tidak mampu menyelesaikan dengan menggunakan sistem Aplikasi *Samagov*?

Berdasarkan jawaban dari *key informan*, Ibu Yeti Febrianti, SE selaku Lurah Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut :“Petugas Pelayanan Kelurahan Loa Bakung yang akan membantu warga yang kesulitan menggunakan Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Abdul Gapur Ketua RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Jika mengalami kesulitan menggunakan Aplikasi *Samagov* warga bisa saya arahkan langsung ke Petugas Pelayanan yang ada di Kelurahan Loa Bakung untuk membantu warga.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. Ernansyah Ketua RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas Pelayanan yang ada di Kelurahan memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat yang mengalami kendala penggunaan Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Nurul Hakim Ketua RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Bisa langsung datang ke kantor Kelurahan Loa Bakung dengan petugas pelayanan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Dardianto, SH Ketua RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas administrasi yang menangani layanan di kelurahan menjadi penanggung jawab utama untuk membantu penyelesaian layanan ketika warga tidak dapat mengoperasikan aplikasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Samsoni RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Jika masyarakat tidak mampu menyelesaikan layanan secara mandiri, pusat pelayanan tatap muka di kelurahan tetap menjadi

tempat penyelesaian alternatif yang legal sesuai prinsip *hybrid service* dalam SPBE.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. M. Yunus Susanto, M.Si Ketua RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Operator atau admin Aplikasi *Samagov* yang bertugas menyelesaikan kendala teknis dan administratif yang muncul pada pengguna yang belum familiar dengan sistem digital.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Drs. H. Bambang Susanto, M.Si Ketua RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Membantu anggota RT yang lain agar memberi petunjuk dalam penyelesaian Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Fitri, ST Ketua RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas yang di Kelurahan yang dapat mampu menyelesaikan Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Suriansyah Ketua RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Awalnya sudah dijelaskan kepada warga sehingga masih belum paham, kemudian bisa langsung datang ke kantor Kelurahan Loa Bakung agar dapat dibantu penyelesaian Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Eli Mardianto Ketua RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT mempelajari warga agar warga bisa mengerti dan memahami tentang Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Agus Rahman Ketua RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Ketua RT berisyarat ke warga untuk tidak salah menggunakan Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Zenal Muttakin, S.ST Ketua RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Secara struktural, lurah memiliki tanggung jawab operasional bahwa setiap layanan tetap harus terselesaikan, baik melalui sistem digital maupun bantuan manual, guna memastikan pelayanan publik tetap berjalan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Faldianto Sariaman warga RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas operator *Samagov* di kelurahan yang bertanggung jawab membantu masyarakat menyelesaikan kesulitan layanan administrasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Suci Elsa warga RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas pelayanan yang ada di kelurahan yang membantu kendala masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Suryati warga RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Menurut saya yang bertanggung jawab adalah pihak admin *Samagov* di kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Heri Wahyudi warga RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Saya menyerahkan ke pegawai kelurahan karena mereka punya akses dan kewenangan untuk menyelesaikan prosesnya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Masdiana warga RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Operator atau staf teknis aplikasi *Samagov* di kantor kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Muhammad Fakhruzen warga RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Biasanya saya langsung ke pihak kelurahan karena mereka yang membantu kalau mendapat kesulitan mengakses Aplikasi *Samagov* agar tidak terlalu ribet.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Ahmad Hujairi warga RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas kelurahan yang bertugas membantu masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Dewi Rosita warga RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Kalau saya tidak paham, saya langsung ke staf pelayanan kelurahan agar dibantu prosesnya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Nurliana warga RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“RT dan kelurahan dua-duanya terlibat, tetapi yang menyelesaikan tetap kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Jumaiyah warga RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Kalau aplikasi tidak bisa, kami diminta datang ke loket pelayanan kelurahan untuk penyelesaian manual.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Haryuni warga RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“RT/RW setempat yang bisa memfasilitasi masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Rindhan warga RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“RT kami yang membantu pertama kali, kalau tidak bisa baru diarahkan ke kelurahan.”

- c) Bagaimana cara yang dilakukan agar RT atau masyarakat memiliki kemampuan dalam penyelesaian dengan menggunakan Aplikasi Samagov?

Berdasarkan jawaban dari *key* informan, Ibu Yeti Febrianti, SE selaku Lurah Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut :

“Mengadakan sosialisasi dan edukasi pertemuan secara bertahap, ketua RT diberikan pemaparan fungsi, manfaat, dan alur layanan *Samagov*, membuat video tutorial sebagai media informasi, masyarakat dan ketua RT dibiasakan menggunakan aplikasi digital dibanding layanan manual dan diberikan standarisasi alur pelayanan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Abdul Gapur Ketua RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Penguatan infrastruktur digital, seperti ketersediaan Wi-Fi publik atau perangkat komputer di kelurahan, untuk menunjang akses masyarakat terhadap aplikasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. Ernansyah Ketua RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Pendampingan langsung (mentoring) oleh operator kelurahan bagi RT yang mengalami kesulitan, sehingga transfer pengetahuan berlangsung lebih efektif.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Nurul Hakim Ketua RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Penyediaan loket layanan *hybrid*, yaitu kombinasi layanan digital dan pendampingan manual, untuk

membantu pengguna yang masih berada pada tahap transisi menuju layanan elektronik.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Dardianto, SH Ketua RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Optimalisasi peran RT sebagai perpanjangan tangan pemerintah, dengan memberikan pembekalan khusus terkait fitur-fitur layanan Samagov agar lebih efektif dan efisien.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Samsoni RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Penyediaan layanan *helpdesk* di kelurahan, baik secara offline maupun online, untuk memfasilitasi berbagai kendala penggunaan aplikasi oleh masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. M. Yunus Susanto, M.Si Ketua RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Pelaksanaan sosialisasi berkelanjutan melalui kegiatan pertemuan warga, rapat RT, dan forum komunikasi masyarakat untuk meningkatkan pemahaman mengenai manfaat dan prosedur layanan elektronik.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Drs. H. Bambang Susanto, M.Si Ketua RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Kelurahan dapat menyelenggarakan pelatihan rutin untuk RT dan masyarakat tentang penggunaan Aplikasi *Samagov*. Pendekatan *community-based training* memperkuat kemampuan praktis warga dan mendorong transfer pengetahuan antarwarga.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Fitri, ST Ketua RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Penerapan

metode pembelajaran partisipatif, di mana masyarakat dilibatkan dalam simulasi pengajuan layanan sehingga mereka memperoleh pengalaman langsung.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Suriansyah Ketua RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Pembuatan modul atau panduan penggunaan *Samagov* dalam bentuk buku saku maupun video tutorial agar RT dan masyarakat dapat belajar secara mandiri.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Eli Mardianto Ketua RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Mengadakan sosialisasi bertahap ke warga pada saat rembuk warga.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Agus Rahman Ketua RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Melibatkan perwakilan RT dan warga dalam evaluasi fitur Aplikasi *Samagov* memastikan kemudahan penggunaan (*usability*) dan relevansi terhadap aplikasi tersebut.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Zenal Muttakin, S.ST Ketua RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Penyelenggaraan pelatihan teknis secara berkala oleh pihak kelurahan untuk meningkatkan literasi digital RT dan masyarakat mengenai prosedur penggunaan Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Faldianto Sariaman warga RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Saya rasa dibuatkan video tutorial langkah-langkahnya akan sangat membantu, jadi bisa dipelajari kapan saja.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Suci Elsa warga RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Sosialisasi ke setiap RT secara rutin perlu dilakukan supaya warga mengetahui fungsi dan cara menggunakan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Suryati warga RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Lebih bagus kalau saat rapat warga kita langsung praktik bareng cara menggunakan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Heri Wahyudi warga RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Bagi warga yang tidak mempunyai *handphone android* atau akses internet, mungkin kelurahan bisa menyediakan fasilitas khusus untuk mengakses Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Masdiana warga RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Kalau bisa ada petugas yang mendampingi pertama kali saat kami memakai *Samagov*, jadi lebih mudah belajar.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Muhammad Fakhruzen warga RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Memberi simulasi dan arahan untuk bisa mempergunakan Aplikasi *Samagov*. ”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Ahmad Hujairi warga RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Kalau bisa ada pelatihan bertahap, dari dasar sampai mahir, supaya masyarakat tidak langsung kaget.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Dewi Rosita warga RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“RT perlu diberikan pelatihan literasi digital, karena mereka sering jadi perantara informasi bagi warga.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Nurliana warga RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Informasi cara pakai sebaiknya juga dibagikan lewat grup *WhatsApp* RT karena semua orang pasti ikut.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Jumaiyah warga RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Workshop mingguan di posyandu ataupun gotong royong di wilayah RT setempat, fokus pada warga lansia yang butuh bimbingan ekstra soal keamanan data di *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Haryuni warga RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Bagi-bagi brosur sederhana plus video tutorial di grup *WhatsApp* RT, biar yang gaptek bisa belajar sendiri langkah demi langkah.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Rindhan warga RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Mengadakan sosialisasi intensif dan pelatihan langsung oleh kelurahan kepada RT dan masyarakat, termasuk pengenalan fitur utama aplikasi dan simulasi penggunaan layanan digital yang disediakan.”

3. Alat Aplikasi yang digunakan

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan *key* informan dan informan terkait tingkat pengetahuan masyarakat terhadap sistem aplikasi :

- a) Apakah masyarakat mengetahui mengenai Aplikasi *Samagov*?

Berdasarkan jawaban dari *key* informan, Ibu Yeti Febrianti, SE selaku Lurah Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, menjelaskan kepada peneliti sebagai

berikut :“Tidak semua warga loa bakung mengetahui Aplikasi *Samagov* serta masyarakat yang lebih tua (Lansia) kemungkinan besar belum pernah mendengar atau menggunakan *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Abdul Gapur Ketua RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian besar masyarakat sudah mengetahui tentang Aplikasi *Samagov*. Bahwa aplikasi ini digunakan untuk mempermudah layanan administrasi di kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. Ernansyah Ketua RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat belum mengetahui kebanyakan masih menggunakan *smarthphone* non *Android* jika masyarakat menggunakan yang *Android* mungkin lebih mudah cara menggunakan Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Nurul Hakim Ketua RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat belum mengetahui karena Aplikasi *Samagov* masih baru terdengar di telinga masyarakat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Dardianto, SH Ketua RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat yang usia muda lebih paham kalau yang usia tua belum paham apa itu Aplikasi *Samagov* tetapi sebagian masyarakat sudah memahami apalagi masyarakat yang masih aktif bekerja.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Samsoni Ketua RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Yang jelas ini Aplikasi baru tentu tidak

semua masyarakat mengetahui belum ada tindak lanjut sosialisasi mengenai Aplikasi *Samagov* dari pihak Kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. M. Yunus Susanto, M.Si Ketua RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat di wilayah RT saya belum sepenuhnya mengetahui tetapi yang umur nya lebih muda mungkin lebih cepat mengetahuinya daripada usia yang tua. Saya juga baru mendengar Aplikasi *Samagov* ini karena udah kebiasaan setiap berurusan langsung ke Kantor Kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Drs. H. Bambang Susanto, M.Si Ketua RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Tidak semua masyarakat belum mengetahui mengenai Aplikasi *Samagov* masih belum merata pemahaman masyarakat tentang sistem Aplikasi *Samagov* masih perlu ditingkatkan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Fitri, ST Ketua RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian warga sudah pernah mendengar tentang Aplikasi *Samagov*, namun belum banyak yang benar-benar memahami cara penggunaannya, Informasi yang disampaikan oleh pemerintah sudah ada.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Suriansyah Ketua RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat mengetahui tetapi belum maksimal karena aplikasi boleh dikatakan jadi sosialisasinya baru, sebagian masyarakat ada yang tau tetapi tidak semua belum memahami.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Eli Mardianto Ketua RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian besar masyarakat belum mengetahui tentang Aplikasi *Samagov*. Sosialisasinya masih minim dan banyak warga yang belum pernah menggunakannya. Masyarakat masih lebih sering datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus keperluan administrasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Agus Rahman Ketua RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Warga di lingkungan RT saya untuk sementara belum disosialisasikan jadi belum mengetahui tentang Aplikasi *Samagov*. Jika memang segera di sosialisasikan kemungkinan masyarakat dapat mengetahui.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Zenal Muttakin, S.ST Ketua RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat sebelumnya kebanyakan tidak mengetahui setelah kita mulai sosialisasikan di awal Tahun 2025 alhamdulillah masyarakat sudah mengetahui tentang Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Faldianto Sariaman warga RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“ Saya pernah mendengar tentang Aplikasi *Samagov*, tetapi belum paham cara menggunakannya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Suci Elsa warga RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Saya mengetahui bahwa *Samagov* adalah aplikasi layanan pemerintah, tetapi pengetahuan saya masih sangat terbatas.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Suryati warga RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Saya belum pernah mendengar tentang Aplikasi *Samagov*, jadi saya tidak mengetahui bagaimana sistem ini bekerja.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Heri Wahyudi warga RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Saya mengetahui sedikit tentang *Samagov* karena mendapatkan informasi dari pihak RT atau kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Masdiana warga RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Saya mengetahui aplikasi ini dari media sosial pemerintah, tetapi belum pernah mencoba menggunakannya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Muhammad Fakhruzen warga RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Saya cukup paham tentang Aplikasi *Samagov* karena pernah mendengar dan menggunakan beberapa fiturnya untuk layanan administrasi dengan menggunakan Aplikasi sangat membantu.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Ahmad Hujairi warga RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Saya sedikit mengetahui tentang Aplikasi *Samagov* lebih baiknya ada arahan lebih lanjutnya mengenai Aplikasi *Samagov* agar merata pengetahun masyarakat tentang hal ini.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Dewi Rosita warga RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Saya mengetahui bahwa pemerintah menggunakan Aplikasi *Samagov* untuk layanan online di setiap administrasi, tetapi saya belum mengetahui cara mengaksesnya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Nurliana warga RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Saya hanya mengetahui nama aplikasinya saja, tetapi belum mengerti manfaat atau fungsi-fungsinya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Jumaiyah warga RT. 75 kepada peneliti menjelaskan : “Saya belum mengetahui Aplikasi *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Haryuni warga RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Saya merasa belum punya pengetahuan yang memadai karena belum terbiasa dengan aplikasi pelayanan seperti *Samagov*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Rindhan warga RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Saya cukup mengetahui Aplikasi *Samagov* karena pernah dibantu oleh Ketua RT cara menggunakannya dalam pengurusan dokumen sangat mempermudah untuk masyarakat.”

- b) Apakah pengalaman masyarakat dalam menggunakan Aplikasi *Samagov* diberbagai perangkat seperti ponsel atau laptop?

Berdasarkan jawaban dari *key* informan, Ibu Yeti Febrianti, SE selaku Lurah Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut :“Cukup Baik bagi masyarakat yang sudah mencoba Aplikasi *Samagov* tanpa harus datang dan antri ke Kantor Kelurahan Loa Bakung yang mempermudah dan mempercepat pelayanan, walaupun tidak mempunyai laptop warga bisa mengakses lewat *smartphone* mereka sendiri.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Abdul Gapur Ketua RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Ada masyarakat yang mengalami kendala ketika mengakses aplikasi di *smartphone* karena koneksi internet yang tidak stabil. Aplikasi terkadang membutuhkan waktu cukup lama untuk memuat data.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. Ernansyah Ketua RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat umumnya menyatakan bahwa penggunaan *Samagov* melalui *smartphone* terasa lebih praktis karena sebagian besar layanan dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Antarmuka yang responsif membuat proses pengajuan layanan relatif cepat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Nurul Hakim Ketua RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Beberapa pengguna mengungkapkan bahwa tampilan pada *smartphone* dengan layar kecil kurang nyaman, terutama saat mengisi formulir yang panjang. Hal ini membuat mereka meminta bantuan kepada petugas.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Dardianto, SH Ketua RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian masyarakat, khususnya yang lanjut usia, mengaku mengalami kesulitan menggunakan *Samagov*, baik di *smartphone* maupun *laptop*. Kesulitan ini terutama berkaitan dengan proses login, unggah dokumen, dan navigasi fitur.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Samsoni Ketua RT. 41 kepada peneliti menjelaskan : “Pada kalangan yang terbiasa dengan perangkat komputer, penggunaan aplikasi *Samagov* via *laptop* dinilai lebih

efektif. Tampilan yang lebih terstruktur meningkatkan kenyamanan dalam mengisi data.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. M. Yunus Susanto, M.Si Ketua RT. 56 kepada peneliti menjelaskan : “Pengguna *smartphone* merasa terbantu dengan adanya notifikasi otomatis terkait status layanan. Fitur ini membuat mereka tidak perlu mengecek aplikasi secara manual setiap saat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Drs. H. Bambang Susanto, M.Si Ketua RT. 57 kepada peneliti menjelaskan : “Kebanyakan masyarakat lebih sering menggunakan *smartphone* untuk mengakses aplikasi *Samagov* karena mudah dan dapat digunakan di mana saja.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Fitri, ST Ketua RT. 61 kepada peneliti menjelaskan : “Masyarakat merasa aplikasi *Samagov* mampu mendukung penyelesaian administrasi secara cepat, meskipun terkadang terdapat kendala teknis yang membutuhkan dukungan teknis langsung.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Suriansyah Ketua RT. 64 kepada peneliti menjelaskan : “Beberapa pengguna menyampaikan bahwa menu pada *Samagov* mudah dipahami baik di *smartphone* maupun *laptop*. Label menu yang jelas membantu masyarakat menemukan layanan yang dibutuhkan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Eli Mardianto Ketua RT. 75 kepada peneliti menjelaskan : “Masyarakat merasa bahwa

Aplikasi *Samagov* mudah diakses terutama melalui *smartphone* karena kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka yang responsif.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Agus Rahman Ketua RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Ada warga yang mengaku masih membutuhkan bantuan dari petugas kelurahan ketika menggunakan *Samagov*, terutama saat menggunakan laptop di ruang pelayanan. Bantuan ini dirasa penting karena masih terdapat elemen teknis yang membingungkan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Zenal Muttakin, S.ST Ketua RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Sebagian masyarakat menilai bahwa penggunaan *Samagov* di berbagai perangkat telah meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Mereka merasa proses administrasi menjadi lebih transparan dan cepat dibandingkan dengan metode manual.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Faldianto warga RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Mudah banget pakai di HP, tinggal buka dan urus administrasi cepat, tetapi di *laptop* kadang lambat loadingnya kalau internet lelet.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Suci Elsa warga RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Bagus untuk layanan CCTV dari HP, praktis pantau sekitar, laptop oke untuk lihat detail tapi kurang responsif.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Suryati warga RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Gampang akses layanan publik dari HP atau *laptop*, sosialisasi harus ada supaya semua warga paham.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Heri Wahyudi warga RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Di *smartphone* nyaman, efisien waktu, laptop bagus untuk tugas kompleks kadang kecepatan akses kurang.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Masdiana warga RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Proses pengajuan layanan jadi lebih cepat tanpa harus datang ke kantor kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Muhammad Fakhruzen warga RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Suka notifikasi di *smartphone* langsung mengetahui info kelurahan, *laptop* jarang dipakai karena ribet buka browser.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Ahmad Hujairi warga RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Di laptop lebih enak isi data, layarnya lebar, tapi HP lebih sering karena bisa dibawa kemana-mana.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Dewi Rosita warga RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Saya merasa Aplikasi *Samagov* mudah digunakan di ponsel, tampilannya jelas dan menunya gampang ditemukan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Nurliana warga RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Lumayan efisien di kedua perangkat, tapi butuh koneksi stabil, kalau sinyal jelek sering error di HP lama.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Jumaiyah warga RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“*Samagov* memudahkan, pakai HP sehari-hari oke, laptop cadangan kalau butuh print langsung dari app.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Haryuni warga RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Secara keseluruhan, Aplikasi *Samagov* cukup membantu hanya saja perlu peningkatan agar lebih stabil di semua perangkat.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Rindhan warga RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Cepat dan transparan pakai *Samagov* di *smartphone*, laptop jarang karena aplikasi lebih ringan di HP.”

c) Bagaimana cara mengakses dan menggunakan Aplikasi *Samagov*?

Berdasarkan jawaban dari *key informan*, Ibu Yeti Febrianti, SE selaku Lurah Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut :

“Langkah pertama unduh aplikasi *samagov* lalu mengakses lewat *browser* atau *google chrome* kemudian buat / masuk akun (Login) dengan menggunakan nomor *whatsapp* yang aktif setelah itu isi data yang bersangkutan secara lengkap. Langkah kedua yaitu isi permohonan permintaan layanan yang di ajukan setelah data lengkap pihak petugas pelayanan yang ada di Kelurahan akan memverifikasi/menyetujui layanan tersebut. Setelah layanan disetujui warga bisa unduh dokumen yang berbentuk PDF digital melalui *smartphone* milik warga sendiri.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Abdul Gapur Ketua RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Untuk mengakses dan menggunakan Aplikasi *Samagov* kami mengarahkan warga untuk langsung ke petugas kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. Ernansyah Ketua RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Kami biasanya cuman memberikan pengantar RT untuk akses dan penggunaan aplikasi kami arahkan warga untuk langsung bertanya pada pihak kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Nurul Hakim Ketua RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Saya langsung arahkan ke kantor kelurahan karena saya juga kurang mengerti.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Dardianto, SH Ketua RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Ada sebagian warga yang sudah mempunyai Aplikasi *Samagov* kami bantu untuk mengaksesnya, ada juga warga yang kami bantu dengan *smartphone*.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Samsoni Ketua RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Sebenarnya mudah menggunakan Aplikasi *Samagov*, untuk warga yang mengerti biasanya mereka sudah tau mengaksesnya, hanya sebagian kecil warga yang saya bantu.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. M. Yunus Susanto, M.Si Ketua RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Karena Aplikasi *Samagov* ini, merupakan hal yang baru bagi warga kami sehingga banyak yang tidak mengerti mengaksesnya, kami pun sebagai ketua RT tidak mengetahui banyak terhadap aplikasi itu.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Drs. H. Bambang Susanto, M.Si Ketua RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Agar warga

mengetahui dan memahami saya arahkan langsung ke petugas pelayanan yang ada di kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Fitri, ST Ketua RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Saya arahkan warga ke kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Suriansyah Ketua RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :

“Tentu saja tahap awal warga login di Aplikasi *Samagov* menggunakan nomor whatsapp yang dia punya setelah itu aplikasi akan mengarahkan warga untuk mengisi data diri kemudian permohonan yang di ajukan untuk selanjutnya di verifikasi oleh pihak kelurahan dan warga tinggal menunggu permohonan yang diinginkan dikirim PDF via wa yang terdaftar.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Eli Mardianto Ketua RT. 75 kepada peneliti menjelaskan : “Untuk menggunakan atau mengakses Aplikasi *Samagov*, saya mempunyai pedoman yang saya buat dengan bahasa saya agar dimengerti warga kemudian warga saya minta untuk mempelajarinya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Agus Rahman Ketua RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Untuk Aplikasi *Samagov* yang terinstal di *smartphone* warga biasanya tinggal mengikuti langkah-langkah yang ada di aplikasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Zenal Muttakin, S.ST Ketua RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :

“Aplikasi *samagov* adalah suatu aplikasi yang sudah umum digunakan di instansi pemerintahan hanya aplikasi *samagov* merupakan pengembangan dari aplikasi-aplikasi sebelumnya jadi saya rasa untuk mengakses dan menggunakan aplikasi *samagov* tidak perlu saya menjelaskan detailnya ke

warga, saya hanya mengarahkan warga untuk menginstal aplikasi tersebut dan mengikuti langkah selanjutnya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Faldianto warga RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Cara mengakses Samagov cukup mudah buka aplikasi atau website *Samagov*, daftarkan akun menggunakan nomor identitas, kemudian verifikasi. Setelah itu, pengguna dapat mengajukan layanan kelurahan secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Suci Elsa warga RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Aplikasi *Samagov* dapat diakses melalui perangkat ponsel atau komputer dengan membuka halaman layanan pemerintah Kota Samarinda. Pengguna tinggal membuat akun, login, lalu memilih jenis layanan seperti surat keterangan, permohonan, atau pelaporan sesuai menu yang tersedia.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Suryati warga RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Saya menggunakan aplikasinya dengan mengunduh dari Play Store. Setelah instal, saya masuk pakai data diri, lalu mengisi formulir layanan secara online.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Heri Wahyudi warga RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :

“Untuk mengakses Aplikasi *Samagov*, masyarakat dapat membuka situs atau aplikasi resmi *Samagov* yang disediakan Pemerintah Kota Samarinda. Pengguna perlu melakukan registrasi akun menggunakan data pribadi yang valid. Setelah masuk, berbagai layanan administrasi dapat digunakan sesuai kebutuhan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Masdiana warga RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Saya biasanya masuk lewat link yang

dibagikan pihak kelurahan. Setelah itu tinggal isi data, upload dokumen, dan menunggu pemberitahuan proses selesai.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Muhammad Fakhruzen warga RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“*Samagov* dapat diakses melalui website resmi pemerintah daerah. Pengguna harus login menggunakan akun yang telah terdaftar. Setelah masuk, seluruh layanan digital kelurahan sudah tersedia dalam menu yang bisa dipilih dan digunakan secara mandiri.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Ahmad Hujairi warga RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Untuk menggunakan Aplikasi *Samagov*, pengguna cukup memiliki perangkat dengan koneksi internet. Buka platform *Samagov*, registrasi akun, kemudian pilih layanan yang tersedia. Permohonan akan diproses secara elektronik dan dapat dipantau melalui dashboard akun.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Dewi Rosita warga RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Saya belum terlalu paham, tapi yang saya tahu untuk menggunakan *Samagov* harus login dulu, kemudian memilih jenis layanan dan mengisi permohonan secara digital.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Nurliana warga RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Untuk memakai *Samagov*, masyarakat tinggal membuka aplikasi/website *Samagov*, lalu melakukan login. Di dalamnya terdapat berbagai menu layanan administrasi yang bisa dipilih sesuai kebutuhan. Pengguna hanya perlu mengikuti instruksi sistem hingga layanan selesai.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Jumaiyah warga RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Aplikasi *Samagov* dapat digunakan dengan cara registrasi pada platformnya, kemudian setiap layanan memiliki langkah-langkah terutama login menggunakan nomor *whatsapp* yang aktif lalu dapat diikuti secara langsung oleh pengguna.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Haryuni warga RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Setahu saya, cara mengaksesnya cukup buka website *Samagov*, lalu daftar akun dulu. Setelah punya akun, kita bisa masuk dan pilih menu pelayanan kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Rindhan warga RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Saya biasanya mengakses *Samagov* lewat HP dengan membuka situs atau aplikasinya. Setelah itu saya login pakai NIK dan nomor HP, lalu tinggal pilih layanan yang saya butuhkan.”

4. Tingkat Efektivitas terhadap tujuan Aplikasi

a) Apakah Aplikasi *Samagov* ini dapat berjalan efektif atau efisien?

Berdasarkan jawaban dari *key* informan, Ibu Yeti Febrianti, SE selaku Lurah Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut :

“Sesuai arahan Bapak Walikota Samarinda bahwa Pemerintah kota mengusung *Samagov* sebagai bagian dari visi “SAMARINDA MAJU, KALTIM MAJU” dan sistem pemerintahan berbasis elektronik, dengan tujuan memperpendek proses layanan, mempermudah akses, dan memangkas birokrasi manual di Kelurahan dan Kecamatan yang ada di Kota Samarinda. Aplikasi *Samagov* menjadi solusi efektif dan efisien untuk

layanan publik asalkan infrastruktur pendukung (internet, perangkat), implementasi digital (SDM, pelatihan), serta literasi warga mendukung. Bila semua elemen ini sudah berjalan baik, aplikasi, dukungan Pemerintah, dan kesadaran warga maka *Samagov* bisa memangkas birokrasi, mempercepat layanan, dan memudahkan warga.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Abdul Gapur Ketua RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Efektivitas *Samagov* bergantung pada sejauh mana aplikasi tersebut mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang selama ini terjadi. Jika aplikasi hanya menjadi alat formal tanpa transformasi proses kerja, maka efektivitasnya cenderung rendah.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. Ernansyah Ketua RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Dari sisi operasional, *Samagov* dapat menjadi alat yang efisien jika antarmuka pengguna mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat umum, termasuk kelompok dengan literasi digital rendah.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Nurul Hakim Ketua RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Dari sisi efisiensi, penerapan *Samagov* dapat mengurangi beban administratif dan penggunaan dokumen fisik. Namun, efisiensi ini memerlukan stabilitas jaringan internet dan sistem yang bebas dari gangguan teknis.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Dardianto, SH Ketua RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Secara konseptual, *Samagov* dapat berjalan efektif apabila implementasinya konsisten dengan prinsip

SPBE, yaitu integrasi, interoperabilitas, dan keamanan informasi. Tanpa dukungan kebijakan operasional dan SOP yang jelas, efektivitasnya akan terkendala.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Samsoni Ketua RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Dari perspektif efisiensi, *Samagov* berpotensi meningkatkan kecepatan layanan administrasi kelurahan. Namun, efisiensi tersebut hanya akan tercapai apabila proses input data, validasi, dan komunikasi lintas unit telah terstandardisasi sesuai ketentuan SPBE daerah.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. M. Yunus Susanto, M.Si Ketua RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :

“Secara keseluruhan, *Samagov* berpotensi menjadi sistem yang efektif dan efisien, namun keberhasilannya sangat bergantung pada kombinasi faktor teknis (sistem dan jaringan), faktor manusia (kompetensi dan penerimaan pengguna), serta faktor regulasi (kepatuhan terhadap Perwali dan SOP pelaksanaan di tingkat kelurahan).”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Drs. H. Bambang Susanto, M.Si Ketua RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Efisiensi penggunaan aplikasi juga bergantung pada kemampuan *Samagov* melakukan integrasi data dengan sistem pemerintahan lain. Jika integrasi minim, maka duplikasi pekerjaan masih terjadi sehingga efisiensi belum optimal.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Fitri, ST Ketua RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Aplikasi akan efektif apabila seluruh pemangku kepentingan, termasuk aparatur kelurahan, kecamatan, dan masyarakat, memahami fungsi dan manfaat *Samagov*. Ketidaksiapan pengguna dapat menurunkan tingkat efektivitas implementasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Suriansyah Ketua RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Aplikasi *Samagov* akan berjalan efektif bila didukung monitoring dan evaluasi berkala dari Pemerintah Kota Samarinda untuk memastikan kesesuaian implementasi dengan Perwali Nomor 42 Tahun 2023 serta memberikan tindak lanjut terhadap kendala lapangan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Eli Mardianto Ketua RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Efektivitas aplikasi juga ditentukan oleh kualitas pembinaan dan pelatihan aparatur kelurahan. Tanpa peningkatan kompetensi, aplikasi yang canggih sekalipun tidak dapat dimanfaatkan secara optimal.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Agus Rahman Ketua RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Efektivitas *Samagov* dapat terlihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital. Jika masyarakat merasa layanan lebih cepat, mudah, dan transparan, maka aplikasi dapat dikatakan efektif.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Zenal Muttakin, S.ST Ketua RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :

“Aplikasi *Samagov* dapat berjalan efektif apabila seluruh fitur yang diamanatkan dalam Perwali No. 42 Tahun 2023 dapat dioperasikan dengan baik oleh perangkat kelurahan serta masyarakat. Efektivitas ini dipengaruhi oleh kesiapan SDM, infrastruktur teknologi, serta tingkat literasi digital masyarakat di Kelurahan Loa Bakung.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Faldianto warga RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Saya merasa lebih mudah

mengurus surat karena tinggal upload data. Jadi menurut saya aplikasinya cukup efektif.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Suci Elsa warga RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Saya pikir aplikasi ini bisa efektif kalau semua warga sudah terbiasa. Sekarang masih banyak yang belum mengetahui.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Suryati warga RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Belum terlalu efektif karena tidak semua warga paham cara memakai Aplikasi *Samagov*. Masih banyak yang lebih suka datang langsung ke kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Heri Wahyudi warga RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Sudah cukup efisien karena prosesnya jadi lebih cepat daripada antri lama di kantor kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Masdiana warga RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Kalau jaringan internet sedang bagus, aplikasinya cepat dan efisien. Tapi kalau jaringan lemot, jadi susah dipakai.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Muhammad Fakhruzen warga RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Walaupun ada beberapa kendala, aplikasi ini tetap lebih efisien dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Ahmad Hujairi warga RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Untuk saya pribadi,

aplikasinya sangat membantu karena bisa dipakai kapan saja tanpa menunggu dan mengganggu jam kerja jadi terasa lebih efektif dan efisien.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Dewi Rosita warga RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Menurut saya, aplikasinya sudah cukup membantu karena beberapa layanan bisa diakses tanpa harus ke kantor kelurahan, jadi terasa lebih efektif dan efisien.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Nurliana warga RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Aplikasi ini membuat pelayanan lebih cepat terutama bagi yang punya kesibukan dan sulit datang langsung.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Jumaiyah warga RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Menurut saya aplikasi ini sudah lumayan, tapi tetap butuh pendampingan bagi warga yang belum paham dan mengerti teknologi agar lebih efektif kedepannya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Haryuni warga RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Sejauh ini aplikasinya belum efektif karena informasi cara penggunaannya kurang disosialisasikan ke warga.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Rindhan warga RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Kalau dilihat dari hemat waktu, aplikasinya efisien dan efektif. Tetapi dari sisi kemudahan, mungkin perlu diperbaiki supaya tidak membingungkan warga.”

b) Apakah tujuan Aplikasi Samagov dapat tercapai?

Berdasarkan jawaban dari *key informan*, Ibu Yeti Febrianti, SE selaku Lurah Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut :

“Aplikasi *Samagov* layanan publik Kota Samarinda dalam satu platform digital memiliki fondasi dan potensi besar untuk mencapai tujuan seperti transformasi layanan publik, efisiensi, transparansi, dan Memudahkan warga dalam mengakses layanan informasi publik dengan cara yang lebih cepat, transparan, dan mudah tanpa harus antri di kantor kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Abdul Gapur Ketua RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :

“Tujuan Aplikasi *Samagov* dapat dikatakan tercapai apabila pelayanan administrasi di Kelurahan Loa Bakung menunjukkan peningkatan efisiensi, baik dari sisi waktu penyelesaian layanan maupun kemudahan akses bagi masyarakat. Jika data menunjukkan penurunan waktu proses layanan, maka hal tersebut menjadi indikator keberhasilan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. Ernansyah Ketua RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :

“Tujuan *Samagov* dinilai tercapai ketika aplikasi berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan. Jika *survei* atau temuan lapangan menunjukkan persepsi positif masyarakat terhadap kecepatan, kejelasan, dan kepraktisan layanan, maka implementasi dapat dikategorikan berhasil.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Nurul Hakim Ketua RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :

“Tujuan aplikasi dianggap tercapai jika perangkat kelurahan mampu mengoperasikan *Samagov* secara optimal, ditandai dengan kompetensi SDM yang memadai, minimnya kendala teknis, serta konsistensi dalam penggunaan aplikasi untuk seluruh jenis layanan yang tersedia.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Dardianto, SH Ketua RT. 39 kepada peneliti menjelaskan : “Apabila tingkat adopsi masyarakat terutama pengguna layanan administrasi berbasis elektronik meningkat secara signifikan, dapat disimpulkan bahwa tujuan aplikasi sudah mulai tercapai. Tingkat partisipasi pengguna merupakan salah satu indikator utama keberhasilan implementasi SPBE di tingkat kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Samsoni Ketua RT. 41 kepada peneliti menjelaskan : “Jika terdapat peningkatan keamanan data dan perlindungan informasi masyarakat, maka tujuan *Samagov* terkait tata kelola data telah terpenuhi. Keamanan informasi merupakan prinsip *fundamental* dalam implementasi SPBE sesuai Perwali Nomor 42 Tahun 2023.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. M. Yunus Susanto, M.Si Ketua RT. 56 kepada peneliti menjelaskan : “Tujuan *Samagov* dapat dinilai tercapai ketika aplikasi mampu menciptakan budaya kerja baru di lingkungan birokrasi yang lebih responsif, adaptif, dan berbasis teknologi. Adanya perubahan pola kerja menunjukkan bahwa transformasi digital telah berjalan efektif.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Drs. H. Bambang Susanto, M.Si Ketua RT. 57 kepada peneliti menjelaskan : “Pencapaian tujuan dapat terlihat dari integrasi data dan alur layanan yang lebih tertata. Jika aplikasi mampu mengurangi redundansi dokumen dan menurunkan kesalahan administratif, maka *Samagov* telah memberi dampak langsung pada kualitas tata kelola pemerintahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Fitri, ST Ketua RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Apabila aplikasi *Samagov* mampu mengurangi beban kerja manual perangkat kelurahan dan mengalihkan sebagian proses menjadi digital, maka tujuan efisiensi *internal* birokrasi telah terpenuhi. Hal ini dapat diukur melalui berkurangnya penggunaan formulir fisik dan pengarsipan manual.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Suriansyah Ketua RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Jika *Samagov* mampu mendukung pelaksanaan kebijakan SPBE secara berkelanjutan, misalnya melalui pembaruan fitur, penyesuaian regulasi, dan kesiapan infrastruktur, maka tujuan jangka panjang aplikasi telah menunjukkan kemajuan positif.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Eli Mardianto Ketua RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Tujuan aplikasi dapat dikatakan tercapai apabila sistem mampu menyediakan data yang *valid*, cepat, dan akurat sehingga mendukung pengambilan keputusan di tingkat kelurahan maupun kecamatan. kualitas data digital menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan SPBE.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Agus Rahman Ketua RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :

“Apabila Aplikasi *Samagov* mampu mengurangi beban kerja manual perangkat kelurahan dan mengalihkan sebagian proses menjadi digital, maka tujuan efisiensi internal birokrasi telah terpenuhi. Hal ini dapat diukur melalui berkurangnya penggunaan formulir fisik dan pengarsipan manual.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Zenal Muttakin, S.ST Ketua RT 81 kepada peneliti menjelaskan :

“Pencapaian tujuan *Samagov* terlihat dari meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Jika masyarakat dapat memantau status layanan secara *real-time* dan terdapat pengurangan keluhan terkait ketidakjelasan proses, maka aplikasi telah berfungsi sesuai mandat Perwali Nomor 42 Tahun 2023.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Faldianto warga RT. 11 kepada peneliti menjelaskan : “Cukup tercapai, tapi masyarakat yang belum paham teknologi masih kesulitan menggunakan aplikasinya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Suci Elsa warga RT. 13 kepada peneliti menjelaskan : “Aplikasi ini sudah memenuhi tujuannya, asal masyarakat mau belajar menggunakan layanan digital.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Suryati warga RT. 28 kepada peneliti menjelaskan : “Belum sepenuhnya tercapai, karena banyak warga yang belum paham cara menggunakannya, terutama yang sudah lanjut usia terkendalanya belum memahami.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Heri Wahyudi warga RT. 39 kepada peneliti menjelaskan : “Tercapai, karena *Samagov* membuat birokrasi lebih sederhana dan mengurangi tatap muka.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Masdiana warga RT. 41 kepada peneliti menjelaskan : “Saya merasa sangat terbantu. Semua pengurusan surat jadi lebih mudah dan transparan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Muhammad Fakhruzen warga RT. 56 kepada peneliti menjelaskan : “Tujuan

tercapai karena Loa Bakung paling aktif, layanan digital bikin hidup warga lebih mudah.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Ahmad Hujairi warga RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Belum tercapai sepenuhnya karena tidak semua warga memiliki *smartphone* atau akses internet yang baik.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Dewi Rosita warga RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Sebenarnya bisa tercapai, tapi sosialisasinya kurang. Banyak warga tidak tahu cara menggunakan aplikasinya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Nurliana warga RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Menurut saya sudah mulai tercapai, terutama dalam mengurangi antrian di kantor kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Jumaiyah warga RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Kalau saya pribadi merasa cukup terbantu. Jadi menurut saya, tujuan Aplikasi *Samagov* ini untuk mempermudah layanan publik sudah tercapai.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Haryuni warga RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Tercapai untuk urusan yang sederhana, tapi untuk layanan yang kompleks masih sering harus datang langsung.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Rindhan warga RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Menurut saya sebagian besar tujuannya sudah tercapai, seperti layanan administrasi lebih cepat dan tidak perlu datang ke kelurahan.”

c) Bagaimana manfaat Aplikasi Samagov yang dirasakan masyarakat?

Berdasarkan jawaban dari *key informan*, Ibu Yeti Febrianti, SE selaku Lurah Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang, menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut :

“Masyarakat merasakan manfaat Aplikasi *Samagov* melalui kemudahan mengakses layanan publik seperti pengurusan surat pengantar RT, keterangan kelurahan, pengecekan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta administrasi kependudukan langsung dari rumah tanpa antri di kantor Kelurahan. Aplikasi ini menyederhanakan proses perizinan, pembayaran pajak, pengaduan, dan pemantauan CCTV kota secara real-time, sehingga meningkatkan efisiensi sehari-hari bagi warga.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Abdul Gapur Ketua RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan administratif tanpa harus datang ke kantor kelurahan secara fisik, sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. Ernansyah Ketua RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai syarat, alur, dan estimasi waktu layanan, sehingga mengurangi potensi kesalahpahaman dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Nurul Hakim Ketua RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Aplikasi *Samagov* memungkinkan pengajuan dokumen seperti surat keterangan, permohonan layanan, atau pengaduan dilakukan secara daring, yang mempercepat proses pelayanan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Dardianto, SH Ketua RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Penggunaan aplikasi

berbasis elektronik meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mengakses layanan pemerintahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Samsoni Ketua RT. 41 kepada peneliti menjelaskan :“Waktu respon terhadap pengajuan atau aduan masyarakat menjadi lebih cepat karena seluruh proses terdokumentasi dan terintegrasi dalam sistem digital.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak H. M. Yunus Susanto, M.Si Ketua RT 56 kepada peneliti menjelaskan :

“Manfaat Aplikasi *Samagov* yang dirasakan masyarakat meliputi kemudahan akses informasi publik dan layanan administrasi dari rumah, seperti surat pengantar RT dan pengecekan PBB. *Platform* ini meningkatkan akuntabilitas pemerintah melalui pemantauan status layanan secara digital, mengurangi waktu tunggu. Di Kelurahan Loa Bakung, penggunaan aktif aplikasi ini mendukung transformasi digital sesuai regulasi Perwali Nomor 42 Tahun 2023.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Drs. H. Bambang Susanto, M.Si Ketua RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Aplikasi *Samagov* menyediakan kanal komunikasi digital yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, atau pertanyaan dengan lebih mudah dan terstruktur.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Fitri, ST Ketua RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Dengan layanan berbasis elektronik, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi atau mencurahkan waktu yang berlebihan untuk mengurus layanan secara tatap muka.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Suriansyah Ketua RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Aplikasi *Samagov*

mendorong masyarakat untuk lebih melek teknologi, karena mereka terbiasa menggunakan layanan digital dalam kehidupan sehari-hari.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Eli Mardianto Ketua RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Digitalisasi layanan meminimalkan potensi praktik diskriminatif, percaloan, atau bentuk maladministrasi lainnya karena setiap langkah tercatat di sistem aplikasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Agus Rahman Ketua RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat merasakan manfaat akan ketersediaan riwayat layanan yang tersimpan dalam sistem, sehingga memudahkan verifikasi atau pengajuan ulang di masa mendatang.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Zenal Muttakin, S.ST Ketua RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Masyarakat merasakan perubahan pola pelayanan pemerintah yang lebih modern, adaptif, dan berorientasi pada pemanfaatan teknologi sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Faldianto warga RT. 11 kepada peneliti menjelaskan :“Saya bisa cek status pengajuan kapan saja tanpa harus bertanya ke petugas.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Suci Elsa warga RT. 13 kepada peneliti menjelaskan :“Lebih hemat waktu dan biaya, karena tidak perlu transportasi ke kantor kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Suryati warga RT. 28 kepada peneliti menjelaskan :“Gak perlu keluar rumah buat surat keterangan kelurahan, Aplikasi *Samagov* selesaikan semuanya.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Heri Wahyudi warga RT. 39 kepada peneliti menjelaskan :“Pelayanan terasa lebih transparan karena semua proses terlihat jelas di aplikasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Masdiana warga RT 41 kepada peneliti menjelaskan :“Senang banget, pelayanan jadi lebih cepat dan efisien.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudara Muhammad Fakhruzen warga RT. 56 kepada peneliti menjelaskan :“Dokumen yang saya butuhkan tersimpan rapi, jadi kalau hilang bisa lihat di aplikasi lagi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Ahmad Hujairi warga RT. 57 kepada peneliti menjelaskan :“Pelayanan terasa lebih cepat karena cukup mengajukan lewat aplikasi.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Dewi Rosita warga RT. 61 kepada peneliti menjelaskan :“Mengurus surat jadi lebih mudah, tidak perlu lagi datang ke kantor kelurahan.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Saudari Nurliana warga RT. 64 kepada peneliti menjelaskan :“Tidak perlu antri panjang seperti dulu, semua bisa dilakukan dari rumah.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Jumaiyah warga RT. 75 kepada peneliti menjelaskan :“Petugas jadi lebih responsif karena permohonan yang masuk langsung ditangani.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu Haryuni warga RT. 76 kepada peneliti menjelaskan :“Saya merasa lebih nyaman karena tidak ada interaksi langsung yang bisa menimbulkan pungli.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Rindhan warga RT. 81 kepada peneliti menjelaskan :“Penggunaan aplikasinya cukup mudah, cepat dan hemat energi jadi sangat membantu terutama bagi warga yang sibuk bekerja tanpa harus ke kelurahan.”

4.7 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti lapangan mengenai Tentang Implementasi Aplikasi Samagov berdasarkan perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, Sebagai Berikut:

1. Faktor Pendukung: *Smartphone* yang mendukung, jaringan internet yang memadai, respons masyarakat, partisipasi masyarakat dan Sumber Daya Manusia Aparatur Kelurahan.
2. Faktor Penghambat: Jaringan Internet yang kurang, *Smartphone* yang jadul, faktor usia (lansia), kurangnya sosialisasi, rendahnya literasi digital.

4.8 Pembahasan

Pembahasan ini bertujuan untuk menghubungkan antara temuan di lapangan dengan kerangka teori dan kebijakan yang telah dibahas pada Bab sebelumnya, khususnya teori implementasi kebijakan publik dan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 42 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Hasil wawancara dari berbagai informan, baik dari Pihak Lurah, RT maupun masyarakat pengguna aplikasi *Samagov*, guna menemukan pola, kesamaan pandangan, maupun perbedaan persepsi terkait proses implementasi kebijakan tersebut.

Dengan pendekatan tersebut, pembahasan berikut diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas implementasi Aplikasi *Samagov* di Kelurahan Loa Bakung. Selain itu, pembahasan juga akan menyoroti faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta rekomendasi strategis yang dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Samarinda dalam memperkuat penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat kelurahan.

4.8.1 Studi Tentang Implementasi Aplikasi Samagov Berdasarkan Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kelurahan Loa bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda

Untuk memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian, peneliti melakukan kegiatan wawancara kepada sejumlah informan kunci yang memiliki

keterlibatan langsung dalam proses implementasi aplikasi *Samagov* di Kelurahan Loa Bakung, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda. Wawancara ini dilaksanakan secara tatap muka pada bulan Oktober–November 2025 di lingkungan kantor kelurahan serta beberapa lokasi pendukung yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis elektronik.

Seluruh hasil wawancara kemudian direduksi, dikategorikan dan dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik (*thematic analysis*). Data yang diperoleh dijadikan dasar untuk menginterpretasikan sejauh mana implementasi aplikasi *Samagov* telah sesuai dengan prinsip dan ketentuan.

1. Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Sistem Aplikasi

Secara umum, implementasi Aplikasi *Samagov* di Kelurahan Loa Bakung menunjukkan bahwa meskipun jumlah penduduk mencapai 28.459 jiwa dengan 83 RT, tidak seluruh masyarakat memahami dan memanfaatkan aplikasi tersebut secara optimal. Sebagian besar warga telah mengetahui keberadaan *Samagov* dan mulai menggunakannya karena dinilai mempermudah proses pelayanan administrasi seperti pengurusan surat dan pelaporan, didukung oleh sosialisasi yang cukup baik dari pihak kelurahan. Adapun masih terdapat kelompok masyarakat yang belum familiar dengan aplikasi tersebut karena relatif baru diperkenalkan, sehingga beberapa warga tetap memilih untuk datang langsung ke kantor kelurahan. Meskipun demikian, pihak kelurahan tidak memperhambat pelayanan dan justru memandang aplikasi ini sebagai sarana yang sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Loa Bakung terhadap Aplikasi *Samagov* menunjukkan variasi yang signifikan, di mana sebagian warga telah mampu mengoperasikan aplikasi tersebut, khususnya dalam mengakses layanan administrasi dasar yang tersedia. Namun, terdapat pula kelompok masyarakat yang belum mampu mengaplikasikannya karena keterbatasan pemahaman terhadap penggunaan sistem digital. Selain itu, meskipun secara kemampuan teknis sebagian masyarakat sebenarnya dapat menggunakan aplikasi, tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan berbasis digital masih memengaruhi minat dan konsistensi dalam memanfaatkannya. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat menjadi faktor kunci dalam optimalisasi pemanfaatan Aplikasi *Samagov*.

2. Tingkat Cara Dalam Penyelesaian Oleh Sistem Aplikasi

Implementasi Aplikasi *Samagov* di Kelurahan Loa Bakung pada tingkat dasar, aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi, seperti pengurusan surat keterangan, pelaporan, dan permohonan lainnya. Desain antarmuka yang sederhana serta alur layanan yang terstruktur menunjukkan upaya sistem untuk menyederhanakan proses birokrasi dan mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka.

Pada tingkat operasional, efektivitas penyelesaian layanan oleh aplikasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan sistem tersebut. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat telah mampu memanfaatkan aplikasi secara mandiri, terutama dalam penggunaan fitur-fitur dasar. Namun, masih terdapat kelompok masyarakat dengan kemampuan

terbatas dalam memahami navigasi maupun teknis penggunaan aplikasi. Hal ini menandakan bahwa meskipun sistem telah dirancang untuk operasional yang mudah, tingkat literasi digital masyarakat turut menentukan keberhasilan penyelesaian layanan melalui aplikasi.

Pada tingkat kepercayaan pengguna, penyelesaian layanan melalui sistem aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis semata, tetapi juga oleh tingkat keyakinan masyarakat terhadap reliabilitas dan keamanan sistem digital. Sebagian masyarakat sebenarnya memiliki kemampuan untuk mengoperasikan aplikasi, namun keraguan terhadap keakuratan, keamanan data, dan keandalan sistem memengaruhi pilihan mereka untuk tetap mengakses layanan secara langsung di kantor kelurahan. Faktor psikologis dan preferensi pelayanan konvensional ini menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap penyelesaian layanan secara digital masih berada pada tahap transisi.

Pada tingkat optimalisasi, keberhasilan aplikasi dalam menyelesaikan proses layanan publik memerlukan dukungan sosialisasi yang berkelanjutan serta peningkatan pemahaman masyarakat terhadap manfaat dan mekanisme layanan digital. Kelurahan telah melakukan langkah awal melalui sosialisasi yang cukup baik, namun untuk mencapai pemanfaatan yang lebih maksimal, diperlukan strategi peningkatan literasi digital, pendampingan penggunaan aplikasi, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem. Dengan demikian, penyelesaian layanan oleh aplikasi dapat mencapai tingkat yang lebih efektif dan efisien, sejalan dengan tujuan penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

3. Alat Aplikasi Yang Digunakan

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kelurahan Loa Bakung, Aplikasi *Samagov* sebagai alat utama dan pusat layanan publik. Aplikasi ini berfungsi sebagai *super-app* atau portal tunggal yang mengintegrasikan berbagai jenis Layanan SPBE, baik Layanan Administrasi SPBE (internal birokrasi) maupun Layanan Publik SPBE, sesuai definisi yang tercantum dalam Perwali. Integrasi ini bertujuan untuk mencapai efisiensi tata kelola pemerintahan dan akuntabilitas. Keberadaan *Samagov* menempatkannya sebagai Aplikasi Umum yang harus digunakan bersama-sama oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan unit kerja di bawahnya, termasuk Kelurahan, untuk standarisasi pelayanan. Oleh karena itu, tingkat adopsi dan fungsionalitas aplikasi ini menjadi indikator kritis dalam mengevaluasi keberhasilan penegakan kebijakan SPBE di tingkat Kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara di Kelurahan Loa Bakung, fokus analisis terhadap *Samagov* sebagai alat aplikasi mencakup dua dimensi fungsional: efektivitas operasional dan kemudahan akses publik. Secara operasional, aplikasi harus memfasilitasi proses bisnis internal Kelurahan, seperti penomoran surat, verifikasi data, dan alur disposisi, yang sebelumnya dilakukan secara manual. Temuan implementasi akan menyoroti sejauh mana *Samagov* mampu menggantikan prosedur konvensional, dan apakah perangkat pendukung seperti tablet, *kios* layanan, dan komputer yang difasilitasi telah terintegrasi penuh dengan *Samagov*. Sementara itu, dari sisi layanan publik, *Samagov* berperan sebagai antarmuka digital yang memungkinkan warga mengakses layanan mandiri tanpa

harus datang ke kantor, yang merupakan esensi dari transformasi digital layanan publik.

Meskipun *Samagov* dirancang sebagai solusi terintegrasi temuan di lapangan, khususnya di Kelurahan Loa Bakung yang memiliki jumlah penduduk besar, seringkali mengungkapkan kendala yang berkaitan dengan infrastruktur SPBE dan kepatuhan penggunaan aplikasi. Kendala teknis utama yang mungkin muncul adalah kualitas jaringan internet yang tidak stabil, yang secara langsung menghambat kelancaran operasional *Samagov*, terlepas dari keunggulan fitur aplikasinya. Selain itu, aspek kepatuhan menjadi penting; praktik pelayanan *hybrid* (manual dan digital) yang masih dilakukan oleh staf Kelurahan menyebabkan data layanan tidak tercatat secara sistemik di *Samagov*. Hal ini berimplikasi pada akuntabilitas dan validitas data pelayanan, yang bertentangan dengan prinsip Layanan SPBE yang terintegrasi dan transparan.

Namun, optimalisasi fungsi alat aplikasi ini memerlukan intervensi strategis di luar pengembangan fitur semata. Keberlanjutan implementasi menuntut peningkatan kualitas infrastruktur jaringan, penguatan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) melalui literasi digital yang lebih intensif, dan penegakan sanksi kepatuhan untuk menghilangkan praktik layanan manual. Dengan demikian, efektivitas *Samagov* sebagai alat aplikasi akan terwujud sepenuhnya apabila sinergi antara aspek teknologi, kebijakan, dan pengguna dapat tercapai secara komprehensif, sesuai dengan semangat Perwali Nomor 42 Tahun 2023 menuju tata kelola pemerintahan yang *Smart City*.

4. Tingkat Efektivitas Terhadap Tujuan Aplikasi

Dari hasil wawancara dengan informan sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi Samagov sudah sejalan, terutama dalam mendigitalisasi proses administrasi surat-menyurat dan layanan masyarakat. Namun, efektivitas masih terbatas karena:

- a. Belum semua fitur dimanfaatkan secara optimal (misalnya pelaporan digital dan arsip elektronik).
- b. Sebagian pegawai masih terbiasa menggunakan metode manual.

Informan menyebutkan bahwa dengan *Samagov*, proses pembuatan surat dan pelaporan menjadi lebih cepat dibanding sebelumnya. Namun, hambatan teknis seperti koneksi internet dan pemahaman operator sering memperlambat proses. Beberapa masyarakat juga belum memahami cara mengakses layanan secara daring, Aksesibilitas aplikasi pada perangkat mobile belum optimal.

Efektivitas terhadap kecepatan layanan meningkat $\pm 40\text{--}50\%$ dibanding metode manual, tetapi masih perlu dukungan infrastruktur dan pelatihan pengguna. Wawancara menunjukkan pengurangan signifikan dalam penggunaan kertas dan waktu kerja administratif. Namun, ketergantungan pada perangkat komputer dan jaringan menimbulkan biaya pemeliharaan tambahan. Efektivitas tinggi pada aspek efisiensi jangka panjang, sesuai tujuan e-government dalam Perwali.

4.8.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Studi Tentang Implementasi Aplikasi Samagov Berdasarkan Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kelurahan Loa bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda

Implementasi *Samagov* di Kelurahan Loa Bakung secara substantif telah memenuhi sebagian besar prinsip yang diatur dalam Perwali. Dari aspek efisiensi, penggunaan *Samagov* telah mempersingkat waktu layanan administrasi masyarakat dari rata-rata 2–3 hari menjadi 1 hari kerja, karena verifikasi dan pencetakan dokumen dapat dilakukan secara daring. Dari sisi akuntabilitas, setiap transaksi dan pelayanan tercatat secara digital, sehingga memudahkan proses audit dan pelaporan kepada tingkat kecamatan dan kota.

Namun, pada aspek interoperabilitas, implementasi masih menghadapi kendala karena belum seluruh data terhubung dengan sistem dinas terkait, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Selain itu, belum adanya panduan teknis detail terkait standar keamanan data menyebabkan kelurahan masih mengandalkan mekanisme internal yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar keamanan siber pemerintah daerah.

Secara umum, implementasi *Samagov* di Loa Bakung telah selaras secara normatif dengan ketentuan Perwali Nomor 42 Tahun 2023, namun masih memerlukan penguatan aspek teknis dan manajerial agar dapat berjalan sesuai dengan visi SPBE terpadu.

1. Faktor Pendukung Studi Tentang Implementasi Aplikasi Samagov Berdasarkan Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kelurahan Loa bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda

- a. Dukungan Regulasi dan Kebijakan Daerah — Perwali No. 42 Tahun 2023 memberikan legitimasi kuat bagi kelurahan untuk menjalankan layanan berbasis elektronik.
 - b. Komitmen Pemerintah Daerah — Diskominfo secara aktif memberikan pendampingan dan pembaruan sistem untuk memastikan keberlanjutan *Samagov*.
 - c. Partisipasi Masyarakat — Adanya kesadaran masyarakat, terutama generasi muda, terhadap pentingnya pelayanan digital mempercepat adaptasi sistem.
 - d. Infrastruktur Teknologi — Ketersediaan jaringan internet dan perangkat komputer yang memadai di kantor kelurahan menjadi faktor teknis pendukung.
2. Faktor Penghambat Studi Tentang Implementasi Aplikasi *Samagov* Berdasarkan Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kelurahan Loa bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda
- a. Keterbatasan Kompetensi SDM — Tidak semua aparatur memiliki kemampuan operasional aplikasi yang memadai.
 - b. Keterbatasan Sosialisasi kepada Masyarakat — Informasi mengenai prosedur layanan digital belum sepenuhnya merata.

- c. Hambatan Teknis — Masih terjadi gangguan jaringan dan integrasi data antarinstansi yang belum sempurna.
- d. Resistensi terhadap Perubahan — Sebagian aparatur dan warga masih lebih nyaman dengan layanan tatap muka tradisional.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, serta pembahasan yang telah dilakukan mengenai implementasi Aplikasi *Samagov* di Kelurahan Loa Bakung, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Sistem Aplikasi

Tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Loa Bakung terhadap Aplikasi *Samagov* menunjukkan variasi yang cukup beragam. Sebagian besar warga telah mengetahui dan mulai memanfaatkan aplikasi tersebut karena dianggap mempermudah pelayanan administrasi. Namun, masih terdapat kelompok masyarakat yang belum memahami atau belum terbiasa menggunakan sistem digital ini, baik karena aplikasi yang relatif baru maupun keterbatasan literasi digital.

2. Tingkat Cara Dalam Penyelesaian Oleh Sistem Aplikasi

Tingkat cara penyelesaian layanan oleh Sistem Aplikasi *Samagov* di Kelurahan Loa Bakung menunjukkan bahwa aplikasi ini telah dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan administrasi melalui antarmuka yang sederhana dan alur layanan yang efisien. Sebagian warga telah mampu menggunakan fitur dasar secara mandiri, namun masih ada kelompok yang mengalami kesulitan teknis maupun memiliki keraguan terhadap keamanan dan

keandalan sistem, sehingga memilih pelayanan secara langsung di kantor kelurahan.

3. Alat Aplikasi Yang Digunakan

Aplikasi *Samagov* berperan sebagai alat utama dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kelurahan Loa Bakung. Sebagai aplikasi umum yang wajib digunakan oleh seluruh perangkat daerah, *Samagov* berfungsi sebagai portal terpadu yang mengintegrasikan layanan administrasi internal dan layanan publik secara digital untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pemerintahan. Namun, efektivitas penggunaannya masih dipengaruhi oleh kendala infrastruktur jaringan, kepatuhan penggunaan sistem oleh aparatur kelurahan, serta keterbatasan literasi digital masyarakat.

4. Tingkat Efektivitas Terhadap Tujuan Aplikasi

Tingkat Efektivitas Aplikasi *Samagov* terhadap tujuan menunjukkan hasil yang positif meskipun belum optimal. Sebagian besar responden menilai bahwa *Samagov* telah sejalan dengan tujuan digitalisasi administrasi dan pelayanan publik, terutama dalam mempercepat proses surat-menyurat dan pelaporan, dengan peningkatan efisiensi layanan dibanding metode manual. Aplikasi ini juga berkontribusi terhadap pengurangan penggunaan kertas dan waktu kerja administratif, mencerminkan kemajuan menuju tata kelola pemerintahan berbasis elektronik.

Aplikasi *Samagov* di Kelurahan Loa Bakung secara umum telah berjalan cukup baik. Pelaksanaan sistem ini telah mendukung prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan modern, yaitu efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas implementasi Aplikasi *Samagov*, yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Pemerintah Kota Samarinda:

Diharapkan dapat memperkuat regulasi turunan dan pedoman teknis pelaksanaan SPBE di tingkat kelurahan agar pelaksanaan program *Samagov* memiliki arah dan standar operasional yang seragam. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas aplikasi dan penyediaan dukungan teknis melalui Diskominfo.

b. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda:

Disarankan untuk meningkatkan kegiatan pendampingan teknis dan pelatihan digitalisasi layanan publik bagi aparatur kelurahan secara berkelanjutan. Selain itu, perlu dilakukan integrasi sistem *Samagov* dengan basis data lintas dinas, seperti Disdukcapil dan Dinas Sosial, untuk memperkuat interoperabilitas data pemerintahan.

c. Bagi Pemerintah Kelurahan Loa Bakung:

Perlu memperluas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat dan tata cara penggunaan aplikasi *Samagov*, terutama bagi warga lanjut usia atau yang kurang melek teknologi. Upaya ini dapat dilakukan melalui kegiatan RT, pos pelayanan terpadu, atau media sosial kelurahan.

d. Bagi Aparatur Kelurahan:

Disarankan agar aparatur kelurahan lebih proaktif dalam mengikuti pelatihan teknologi informasi dan administrasi digital, sehingga pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif, cepat, dan sesuai dengan prinsip SPBE.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan meneliti tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan *Samagov* atau mengkaji efektivitas kebijakan SPBE di beberapa kelurahan lain di Kota Samarinda sebagai pembanding, guna memperoleh gambaran lebih komprehensif tentang implementasi pemerintahan digital di tingkat lokal.

Dengan adanya penerapan Aplikasi *Samagov*, Pemerintah Kota Samarinda telah menunjukkan komitmen kuat dalam mengimplementasikan sistem pemerintahan berbasis elektronik di tingkat kelurahan. Meskipun masih terdapat tantangan dalam hal kesiapan SDM dan infrastruktur, arah kebijakan ini telah memberikan fondasi penting bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan dunia teknologi diharapkan dapat memperkuat transformasi digital menuju Samarinda *Smart City* yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- AGUS SUBIANTO, 2019, *Analisis Kebijakan Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- ANDREW WIJAYA DAN MOHAMMAD SALEH, 2025, *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Good Governance*. Penerbit Prenadamedia Group, Jakarta
- ANWAR PRABU MANGKUNEGARA, 2022, *Metodologi Penelitian Ilmiah: Pendekatan Kontemporer*, Penerbit UI Press, Jakarta
- CRESWELL, JOHN W. DAN J. DAVID CRESWELL, 2022. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- CRESWELL, JOHN W. DAN CHERYL N. POTH, 2021. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- DARMALAKSANA, WAHYUDIN, 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif*., Penerbit UIN Sunan Gunung Djati, Bandung
- DWIYANTO, AGUS, 2022, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- ENGKUS, 2018, *Kebijakan Publik* Penerbit Alfabeta, Bandung
- FADLI, MUHAMMAD RIJAL, 2021, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Penerbit Deepublish, Yogyakarta
- HARBANI PASOLONG, 2014, *Teori Administrasi Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- HARBANI PASOLONG, 2020, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- KOTLER, PHILIP DAN KEVIN LANE KELLER. 2021. *Marketing Management*. Pearson Education.
- LATIEF, ABDUL DAN RUKMININGSIH, 2020. *Penelitian Pendidikan*, Penerbit Deepublish, Yogyakarta
- MOLEONG, LEXY J, 2019, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung

- MOLEONG, LEXY J, 2021, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung
- PATTON, MICHAEL QUINN, 2022, *Qualitative Research & Evaluation Methods*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- NAZIR, MOH. 2022. *Metodologi Penelitian*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- NEUMAN, W. LAWRENCE, 2022, *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Pearson Education.
- NURDIN USMAN, 2022, *Manajemen Implementasi Kebijakan Publik*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- RAMELAN, 2023, *Elektronisasi Pemerintahan dan Good Governance*, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta
- RIDHAHANI, 2021, *Konsep Dasar Penelitian Ilmiah*, Penerbit Deepublish, Yogyakarta
- RITONGA, DKK, 2022, *Metodologi Penelitian Administrasi*, Penerbit USU Press, Medan
- SARI, RIKA DAN ASMENDRI, 2020, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Penerbit Kencana, Jakarta
- SEKARAN, UMA DAN ROGER BOUGIE, 2020. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. Chichester: John Wiley & Sons.
- SILALAH, ULBER, 2023, *Metode Penelitian Sosial*, Penerbit Refika Aditama, Bandung
- SINAMBELA, LIJAN POLTAK, 2022, *Reformasi Pelayanan Publik*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- SUGIYONO, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- SUGIYONO, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- SUGIYONO, 2020, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung

SUGIYONO, 2021, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung

YIN, ROBERT K. 2021. *Case Study Research and Applications. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.*

LAMPIRAN



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 : DEASY KHAIRUNNISA
NPM : 2263201107
Program Studi : Administrasi Publik
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Drs. M. Kasim., M.Si
2 Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
Judul Skripsi :

**"Study Tentang Implementasi Aplikasi Samagov Berdasarkan Perwali Nomor 42 Tahun 2023
Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kelurahan Loa Bakung
Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda"**

Dosen Pembimbing I

Drs. M. Kasim., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	10/5-25	- Pengayin judul penelitian - Perbaikan judul penelitian - Pembuat matrik Bab I, II, III		
2	24/9-25	- Perbaikan matrik Bab I, II, III - Metodologi penelitian - Kerangka Piker		
3	8/10-25	- Perbaikan CDA - Teori (ditambahkan) - Kerangka Piker		

Telp : (0541)4121117
Fax : (0541)736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

Kampus unggul, widyakewirausahaan, gemilang dan mulia.

Kampus Biru UWGM
Rektorat - Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	17/10-25	1. LBH 2. Focus 3. kerangka Pikir		
5	19/10-25	① kerangka Pikir ② Key & caption ③ Buat Petron wawancara		
6	22/10-25	Perbaiki, ① Focus penelitian ② kerangka Pikir ③ Buat Petron wawancara		
7	25/10-25	Perbaiki Petron wawancara		
8	29/10-25	Perbaiki Petron wawancara		
9	1/11-25	sejini penelitian, Capaian		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
10	10/12-25	harus lengkapi pembaharuan di penulisan Bab V		
11	19/12-25	harus perbaiki hasil		



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 : DEASY KHAIRUNNISA
NPM : 2263201107
Program Studi : Administrasi Publik
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Drs. M. Kasim., M.Si
2 Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
Judul Skripsi :

**"Study Tentang Implementasi Aplikasi Samagov Berdasarkan Perwali Nomor 42 Tahun 2023
Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kelurahan Loa Bakung
Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda"**

Dosen Pembimbing II

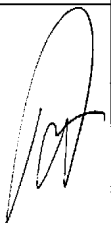
Ahmad Yani, S.Sos., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	10/09/25	Ace Jidur. Lampir Bab I II dan III		
2.	24/9/25	- cover - BAB I: Latar Belakang - Rumusan Masalah - BAB II : Tinjauan Teori - Kerangka Pikir - BAB III		
3.	25/09 2025	- BAB I Revisi Rumusan Masalah - BAB II Revisi Kerangka Pikir - BAB III Jadwal Tabel Penelitian - Analisis Data Model Interaktif		

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

Kampus unggul, widyakewirausahaan, gemilang, dan mulia.

Kampus Biru UWGM
Rektorat - Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	29/25 09	- Revisi Lokasi Penelitian - Sumber Data		
5	1/25 10	Acc Perbaikan Laporan		
6	12/25 12	- Italic / Bahasa Asing - Riwayat Hidup - Daftar Isi - Daftar Tabel & Daftar Gambar - Latar Belakang		
7	13/25 12	- Revisi BAB IV		
8	15/25 12	- Revisi BAB V		
9	16/25 12	Acc Ujian Semester:		



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JALAN BALAIKOTA NO. 27 TELP. (0541) 733033 / 741429 FAX. (0541) 746157

S A M A R I N D A – KALIMANTAN TIMUR

Kode Pos : 7 5 1 2 1

REKOMENDASI PENELITIAN

200.1.4.12/ 1512 /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 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Nomor : 479/UWGM-FISIP/AK/XI/2025 Tanggal : 10 November 2025 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian;

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

A. Nama / Obyek : **DEASY KHAIRUNNISA**

B. NPM : 2263201107

C. Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik

D. Jabatan/Tempat/Identitas :

Mahasiswa / Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Alamat : Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 28 RT. 08 Samarinda 75119, NIK: 6472064504890003 Hp : 082251365333

E. Untuk...

E. Untuk :

1. Melaksanakan Penelitian Dengan Judul Skripsi " **Studi Tentang Implementasi Aplikasi Samagov Berdasarkan Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda** "
2. Lokasi Penelitian :
 - Kelurahan Loa Bakung Samarinda
3. Waktu Lama Penelitian : 3 (Tiga) 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 Walikota Samarinda Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda;**

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Samarinda, 13 November 2025
PLH. KEPALA BADAN.

MIETAHURRIZQA, SE
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19720710 199803 1 012

Tembusan Yth:

1. Wali kota Samarinda (sebagai laporan);
2. Lurah Loa Bakung Samarinda;
3. Yang Bersangkutan;
4. Arsip;



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KELURAHAN LOA BAKUNG

Jl. Jakarta RT 81 (Samping Kantor Kecamatan Sungai Kunjang) Kode Pos. 75129

<https://kel-loa-bakung.kelurahan.samarindakota.go.id>

Email : kantorkelurahanloabakung@gmail.com

Nomor : 070/2632/400.08.001
Lampiran : -
Perihal : Penelitian.

Kepada Yth
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Widya Gama Mahakam
Di -
SAMARINDA

Memperhatikan Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Samarinda Nomor :
200.1.4.12/1512/300.05 Tanggal 13 November 2025 perihal tersebut pada pokok surat atas
nama :

Nama : **DEASY KHAIRUNNISA**
NIM : 2263201107
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Studi tentang Implementasi Aplikasi Samagov berdasarkan
Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan
Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik di Kelurahan Loa
Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Bersama ini disampaikan pada prinsipnya dapat menerima Mahasiswa yang akan
mengadakan Penelitian pada Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota
Samarinda dengan mentaati peraturan jam kerja maupun ketentuan lain.

Demikian untuk diketahui sebagaimana mestinya.

Samarinda, 25 November 2025
Lurah





FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA



DAFTAR PERBAIKAN
(SEMINAR ~~PROPOSAL~~/HASIL/~~PENELITIAN~~)

Nama : Deasy Khairunnisa
NPM : 2263201107
Judul Skripsi : Studi Tentang Implementasi Aplikasi Samagov Berdasarkan
Perwali Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan
Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kelurahan Loa
Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda
Hari, Tanggal : 20 Desember 2025

No.	Nama Dosen	Saran Perbaikan	Keterangan	Paraf
1.	Dr. H. Abdul Rofik, S.P., M.P	Cek Penulisan	Sudah Diperbaiki	
2.	Drs. Muhammad Kasim M, M.Si	Perbaiki Kesimpulan -Sesuaikan dengan point dan fokus penelitian	Sudah Diperbaiki	
3.	Ahmad Yani, S.Sos., M.Si	1) Ekstension tidak usah dimasukan dengan Riwayat Hidup 2) Cek Lagi Margin;	Sudah Diperbaiki	

		3) Analisis kendala induktif cek lagi; 4) Pembahasan; 5) Hasil di Cek Lagi; 6) Ringkasan di Cek Lagi;		
--	--	---	--	--

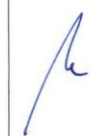


FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA



DAFTAR PERBAIKAN
(SEMINAR PENDADARAN)

Nama : DEASY KHAIRUNNISA
NPM : 2263201107
Judul Skripsi : "STUDI TENTANG IMPLEMENTASI APLIKASI SAMAGOV
BERDASARKAN PERWALI NOMOR 42 TAHUN 2023
TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN LOA BAKUNG
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA"
Hari, Tanggal : Sabtu, 10 Januari 2026

No.	Nama Dosen	Saran Perbaikan	Keterangan	Paraf
1.	Drs. M. Kasim M., M.Si	Cek Penulisan	Sudah Diperbaiki Acc Ji'lid	
2.	Ahmad Yani, S.Sos., M.Si	Cek Penulisan	Sudah Diperbaiki 	
3.	Dr. H. Abdul Rofik, SP.,MP	Cek Penulisan	Sudah Diperbaiki Acc Ji'lid.	

Ahym
12/11/25

Pedoman Wawancara

Wawancara ini digunakan untuk melengkapi data penelitian yang berjudul :

**STUDY TENTANG IMPLEMENTASI APLIKASI SAMAGOV BERDASARKAN PERWALI NOMOR
42 TAHUN 2023 TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK di KELURAHAN LOA BAKUNG KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KOTA SAMARINDA**

I. PEDOMAN WAWANCARA

1.1 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Sistem Aplikasi

1. Menurut Pendapat / penilaian Bapak/Ibu, Apakah Masyarakat memiliki pengetahuan tentang sistem Aplikasi Samagov?
2. Menurut pendapat/penilaian Bapak/Ibu, Apakah Masyarakat dapat dan mampu mengaplikasikan tentang Sistem Aplikasi Samagov?
3. Menurut pendapat/penilaian Bapak/Ibu, Bagaimana cara Petugas/ketua RT dalam memberikan arahan agar masyarakat dapat memahami tentang cara mengaplikasikan sistem Aplikasi Samagov?

1.2 Tingkat Cara Dalam Penyelesaian Oleh Sistem Aplikasi

1. Apakah Ketua RT dan Masyarakat memiliki Kemampuan dalam penyelesaian dengan menggunakan Sistem Aplikasi Samagov?
2. Siapakah yang bertanggung jawab dalam penyelesaian ketika masyarakat tidak mampu menyelesaikan dengan menggunakan Sistem Aplikasi Samagov?
3. Bagaimana Cara yang dilakukan agar RT atau masyarakat memiliki kemampuan dalam penyelesaian dengan menggunakan Aplikasi Samagov?

1.3 Alat Aplikasi yang digunakan

1. Apakah Masyarakat mengetahui mengenai Aplikasi Samagov?
2. Apa pengalaman Masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Samagov diberbagai perangkat seperti Ponsel atau Laptop?
3. Bagaimana cara mengakses dan menggunakan Aplikasi Samagov?

1.4 Tingkat Efektivitas terhadap tujuan Aplikasi

1. Apakah Aplikasi Samagov ini dapat berjalan efektif atau efisien?
2. Apakah tujuan Aplikasi Samagov dapat tercapai
3. Bagaimana manfaat Aplikasi Samagov yang dirasakan masyarakat?

II. FAKTOR PENGHAMBAT DAN FAKTOR PENDUKUNG

2.1 Faktor Penghambat, meliputi :

- a.
- b.
- c.
- d.
- e.

2.2 Faktor Pendukung, meliputi :

- a.
- b.
- c.
- d.
- e.

Hormat Saya
Peneliti,

Deasy Khairunisa
2263201107

Dokumentasi 1. Wawancara dengan Key Informan Ibu Lurah Yeti Febrianti, SE



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 2. Wawancara dengan Informan Bapak Abdul Gapur RT. 11



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 3. Wawancara dengan Informan Bapak H. Ernansyah RT. 13



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 4. Wawancara dengan Informan Bapak Nurul Hakim RT. 28



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 5. Wawancara dengan Informan Bapak Dardianto, SH RT. 39



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 6. Wawancara dengan Informan Bapak Samsoni RT. 41



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 7. Wawancara dengan Informan Bapak H. M.
Yunus Sukari, SH RT. 56



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 8. Wawancara dengan Informan Bapak Drs. H. Bambang Susanto,
M.Si RT. 57



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 9. Wawancara dengan Informan Bapak Bapak Muhammad Fitri, ST
RT. 61



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 10. Wawancara dengan Informan Bapak Bapak Suriansyah
RT. 64



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 11. Wawancara dengan Informan Bapak Eli Mardianto
RT. 75



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 12. Wawancara dengan Informan Bapak Agus Rahman
RT. 76



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 13. Wawancara dengan Informan Bapak Zenal Muttakin, S.ST
RT. 81



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 14. Wawancara dengan Informan Saudara Faldianto Sariaman
warga RT. 11



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 15. Wawancara dengan Informan Saudari Suci Elsa warga RT. 13



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 16. Wawancara dengan Informan Ibu Suryati warga RT. 28



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 17. Wawancara dengan Informan Saudara Heri Wahyudi warga RT. 39



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 18. Wawancara dengan Informan Ibu Masdiana warga RT. 41



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 19. Wawancara dengan Informan Saudara Muhammad Fakhruzen warga RT 56



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 20. Wawancara dengan Informan Bapak Ahmad Hujairi warga RT 57



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 21. Wawancara dengan Informan Ibu Dewi Rosita warga RT. 61



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 22. Wawancara dengan Informan Saudari Nurliana warga RT. 64



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 23. Wawancara dengan Informan Ibu Jumaiyah warga RT. 75



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 24. Wawancara dengan Informan Ibu Haryuni warga RT. 76



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)

Dokumentasi 25. Wawancara dengan Informan Bapak Muhammad Rindhan
warga RT. 81



Sumber: Wawancara Peneliti (2025)



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),

- 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 10. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
 11. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Manajemen Risiko Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 261);
 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
 14. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 03 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Konkuren Yang Menjadi Kewenangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2016 Nomor 3);
 15. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Samarinda Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2021 Nomor 27, Tambahan Lembaran Daerah Kota Samarinda Nomor 11);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Daerah Kota Samarinda
2. Wali Kota adalah Wali Kota Samarinda.

BAB VI
PEMANTAUAN DAN EVALUASI
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Pasal 36

- (1) Pemantauan dan Evaluasi SPBE bertujuan untuk menjaga arah, mengukur kemajuan, dan meningkatkan kualitas penerapan SPBE Pemerintah Daerah.
- (2) Pemantauan dan Evaluasi SPBE dilakukan oleh tim asesor internal yang ditetapkan oleh Wali Kota.
- (3) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi SPBE didasarkan pada pedoman evaluasi SPBE yang diatur dengan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pemantauan dan Evaluasi SPBE dilakukan berkala sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Koordinator SPBE menindaklanjuti hasil pemantauan dan evaluasi untuk memperbaiki penerapan SPBE Pemerintah Daerah.

BAB VII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 37

Pada saat Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku, maka Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Samarinda dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 38

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan menempatkannya dalam Berita Daerah Kota Samarinda.

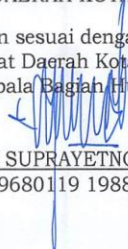
Ditetapkan di Samarinda
pada tanggal 10 Juli 2023
WALI KOTASAMARINDA,
ttd
ANDI HARUN

Diundangkan di Samarinda
pada tanggal 10 Juli 2023
SEKRETARIS DAERAH KOTA SAMARINDA,
ttd

HERO MARDANUS SATYAWAN

BERITA DAERAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023 NOMOR: 433

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretariat Daerah Kota Samarinda
Kepala Bagian Hukum,


EKO SUPRAYETNO, S.Sos
NIP. 19680119 198803 1 002