

---

**Implementasi E-Government Berbasis Aplikasi Santer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Samarinda**

*Santer Application Based E-Government Implementation in Improving Public Services in Samarinda City*

**Al Munawaroh**

Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda  
[2111102441181@umkt.ac.id](mailto:2111102441181@umkt.ac.id)

**Muhammad Farid Azis**

Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda  
[2111102441094@umkt.ac.id](mailto:2111102441094@umkt.ac.id)

**Reno Ridhoi**

Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda  
[2111102441165@umkt.ac.id](mailto:2111102441165@umkt.ac.id)

**Tri Duwi Pramudito**

Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda  
[2111102441133@umkt.ac.id](mailto:2111102441133@umkt.ac.id)

**Wawan Joko Pranoto**

Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda  
[wjp337@umkt.ac.id](mailto:wjp337@umkt.ac.id)

---

**Article History:**

Received: 11 Oktober 2023  
Revised: 19 November 2023  
Accepted: 12 Desember 2023

**Abstract:** *The Samarinda city government provides solutions related to existing problems in community services in managing administration in Samarinda City, namely through the Samarinda City Communication and Information Service, the Samarinda Integrated e-Government application (SANTER) was created. The main problems identified are obstacles to public services in Samarinda City, especially related to long administrative procedures, lack of service facilities, and the prevalence of extortion. The aim of this initiative is to increase the efficiency and transparency of public services through digital transformation using the SANTER application. Descriptive research methods with a qualitative approach were used along with data collection techniques such as in-depth interviews, participant observation, documentary research, and focus group discussions. The results of the service are in the form of e-Government with features that can be used by people from anywhere without having to come to a public administration service location. It is hoped that this application will be an effective solution for improving Samarinda City public services and improving the quality of administrative services to the city government.*

**Kata Kunci:** *e-Government, Samarinda Terintegrasi (SANTER), Public service*

### Abstrak

Pemerintah kota Samarinda memberikan solusi terkait dengan masalah yang ada pada pelayanan masyarakat dalam mengurus administrasi di Kota Samarinda yaitu melalui Dinas Komunikasi dan Informatika kota Samarinda dibuatlah aplikasi e-Government Samarinda Terintegrasi (SANter). Permasalahan utama yang teridentifikasi adalah kendala pelayanan publik di Kota Samarinda, khususnya terkait panjangnya prosedur administrasi, kurangnya fasilitas pelayanan, dan maraknya pungli. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik melalui transformasi digital menggunakan aplikasi SANter. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif digunakan bersama dengan teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi partisipan, penelitian dokumenter, dan diskusi kelompok terfokus. Hasil pengabdian berupa e-Government dengan fitur-fitur yang dapat digunakan oleh masyarakat darimana saja tanpa harus datang ke tempat pelayanan administrasi publik. Diharapkan aplikasi ini menjadi solusi efektif untuk meningkatkan pelayanan publik Kota Samarinda dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada pemerintah kota.

**Kata Kunci:** e-Government, Samarinda Terintegrasi (SANter), pelayanan publik

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kunci utama dari indikator pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab kepada masyarakat. Demi meningkatkan pelayanan publik yang baik, pemerintah Kota Samarinda melalui Dinas Komunikasi Dan Informatika menciptakan sebuah aplikasi yang mempermudah urusan Masyarakat yang sesuai dengan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 40 tahun 2018 mengenai pedoman penyelenggaraan forum konsultasi publik unit penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.

Fasilitas pelayanan publik di Kota Samarinda seperti yang diketahui bahwa masih sama seperti tempat-tempat pelayanan publik pada umumnya, seperti pelayanan dasar misalnya pengurusan e-KTP, KK, Akta Kelahiran, dan segala hal yang berkaitan dengan administrasi penduduk. Selama ini, pelayanan publik di Kota Samarinda masih terdapat banyak kekurangan seperti lamanya pelayanan karena kurangnya sarana yang dapat menunjang pelayanan, terlalu banyak Masyarakat yang mengurus administrasi secara bersamaan, dan banyaknya oknum yang melakukan pungli pada instansi pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Samarinda memberikan Solusi kepada masyarakat melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda untuk membuat pelayanan berbasis digital agar memudahkan Masyarakat dalam mengurus segala hal yang berkaitan dengan administrasi penduduk.

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan. *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. Bentuk implementasi E-Government pada pelayanan publik Kota Samarinda adalah SANter (Samarinda Terintegrasi).

Samarinda Terintegrasi (SANter) ialah inovasi dari pemerintah Kota Samarinda melalui dinas komunikasi dan informatika dalam bentuk aplikasi integrasi layanan publik dalam satu platform digital. SANter merupakan ide untuk memusatkan aplikasi pendukung kota Samarinda dalam satu platform, sehingga menjadi super app yang mampu memberikan solusi terhadap segala permasalahan warga dan masyarakat Samarinda. SANter juga berkomitmen mewujudkan *smart city* yang efisien dan efektif untuk mentransformasi Kota Samarinda menjadi kota peradaban yang tidak hanya cerdas tetapi juga lebih baik. Konsep Awal SANter adalah samarinda terpadu dengan semangat muda untuk memajukan Kota Samarinda yang dinamis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi SANter dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Samarinda serta upaya yang dilakukan pemerintah dalam memperbaiki layanan aplikasi SANter yang dikeluhkan oleh masyarakat terkait pengembangan aplikasi.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena atau peristiwa secara rinci dan mendalam. Metode ini bertujuan untuk memahami konteks, makna, dan karakteristik suatu situasi atau peristiwa secara detail, bukan sekedar mengukur variabel atau mencari hubungan antar variabel.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi partisipatif, studi dokumenter dan *focus group discussion*. Wawancara mendalam adalah proses interaksi tatap muka antara peneliti dan responden untuk mendapatkan pemahaman lebih dalam tentang pengalaman, pandangan, dan persepsi individu tentang suatu topik. Wawancara mendalam ini dilakukan oleh peneliti kepada narasumber yang terlibat langsung dalam proses pengembangan, pengenalan kepada Masyarakat/warga sampai peresmian oleh pemerintah kota Samarinda. Dalam observasi partisipan, peneliti berpartisipasi aktif dalam aktivitas dan situasi yang diamati guna memahami dan mencatat dinamika dan perilaku di lingkungan. Observasi ini dilakukan melalui partisipasi secara langsung seperti ikut serta dalam sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi. Penelitian dokumenter menggunakan data dari dokumen, arsip, atau dokumen lain untuk menyelidiki suatu topik atau fenomena. Penelitian dokumenter dilakukan dengan menghubungkan aplikasi lain yang memuat data-data penduduk yang telah di normalisasi kemudian di sinkronisasi ke dalam aplikasi yang dibuat. *Focus Group Discussion (FGD)* merupakan diskusi kelompok kecil yang dipimpin oleh seorang moderator untuk memperoleh pandangan, pendapat, atau persepsi kelompok terhadap suatu topik tertentu. *Fokus Group Discussion* yang dilakukan adalah melakukan diskusi terkait fungsi, fitur yang ditawarkan, manfaat dan hambatan dalam proses pengembangan.

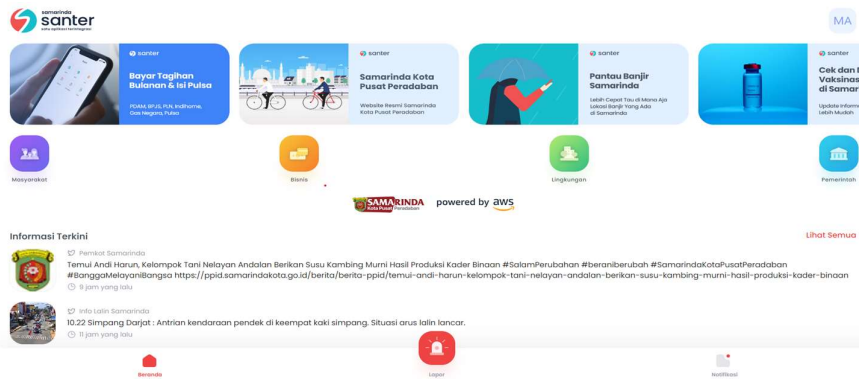
Bahan rujukan diunduh/dicari dari database elektronik termasuk Google Cendekia, Publish or Perish, laporan penelitian rekan kerja. Tidak bisa dikesampingkan bahwa kemungkinan rujukan berasal dari buku cetakan ataupun artikel penelitian yang relevan dilakukan. Analisis kualitatif menghasilkan hasil penelitian dengan memeriksa beberapa hasil yang terkait dan membandingkannya dengan beberapa rujukan yang digunakan peneliti.

Aplikasi ini akan menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kemudahan warga dalam proses administrasi, sehingga berbagai kegiatan yang menyangkut aspek administrasi seperti penerbitan izin, penyerahan dokumen, dan pelayanan publik dapat dilakukan dengan lebih efisien dan transparan. Aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat mengakses informasi secara online dan menjalankan berbagai prosedur administrasi, sehingga mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor pemerintah secara langsung. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga diharapkan dapat meringankan kekhawatiran pemerintah terhadap pelayanan publik. Sistem terpusat dan otomatis memungkinkan pemerintah memantau dan mengelola proses administratif dengan lebih efektif. Data yang dikumpulkan melalui aplikasi ini memberikan informasi berharga untuk perencanaan kebijakan, peningkatan layanan, dan evaluasi kinerja.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Aplikasi Santer dan Fitur-Fiturinya

Wujud pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan melalui Dinas Komunikasi Informatika Kota Samarinda ialah dengan menyediakan aplikasi e-Government berbasis Aplikasi bernama SANTER (Samarinda Terintegrasi). Untuk saat ini aplikasi dapat diakses dengan 2 cara yaitu melalui website dengan mengetik ([pwa.santer.app](http://pwa.santer.app)) dan install melalui Google Play Store. Dengan adanya aplikasi ini, akan memenuhi segala urusan masyarakat khususnya pada pelayanan publik.

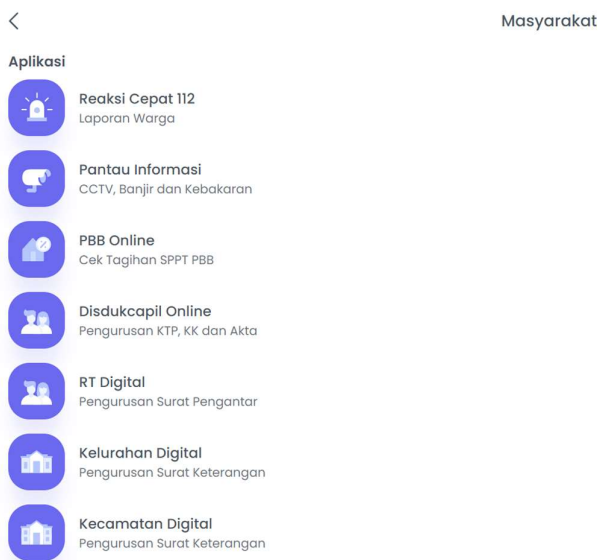


Gambar 1. Halaman beranda aplikasi SANTER

Terdapat beberapa fitur pada aplikasi Samarinda Terintegrasi (Santer) yaitu :

#### 1. Fitur Masyarakat

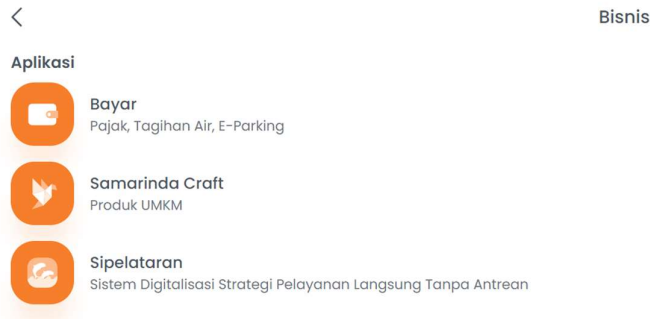
Fitur yang dapat digunakan masyarakat mencakup berbagai aspek seperti kepengurusan dokumen penduduk dari tingkat RT hingga kecamatan yang bersifat *online*, informasi terbaru yang ada di Kota Samarinda, dan melaporkan semua jenis situasi darurat dengan satu nomor yaitu 112.



Gambar 2. Fitur Masyarakat

## 2. Fitur Bisnis

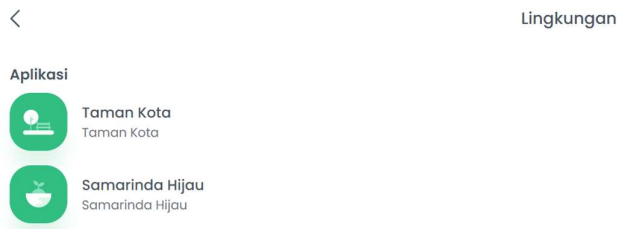
Fitur yang dapat digunakan masyarakat untuk membayar segala jenis tagihan seperti air, listrik, dan lain-lain. Selain itu, masyarakat dapat menikmati layanan samcraft yaitu produk UMKM yang ada di Kota Samarinda dan terdapat menu Sipelataran (Sistem Digitalisasi Strategi Pelayanan Langsung Tanpa Antrean).



**Gambar 3.** Fitur Bisnis

## 3. Fitur Lingkungan

Fitur yang digunakan untuk mengetahui data dan informasi mengenai lokasi taman kota di Kota Samarinda dan Samarinda Hijau yang digunakan untuk mengetahui persebaran bibit tanaman di Kota Samarinda.



**Gambar 4.** Fitur Lingkungan

## 4. Fitur Pemerintah

Fitur yang digunakan untuk mengetahui data informasi mengenai website pemerintah Kota Samarinda. Harapannya masyarakat tidak perlu menghapal seluruh website pemerintah Kota Samarinda, dengan mengakses aplikasi SANTER akan muncul seluruh website pemerintah. Selain itu terdapat jaringan dokumentasi dan informasi hukum, serta layanan pengadaan barang secara elektronik.



**Gambar 5.** Fitur Pemerintah

### Sosialisasi Aplikasi SANTER Kepada Masyarakat

Pemerintah Kota Samarinda melalui Dinas Komunikasi Informatika Kota Samarinda melakukan Sosialisasi Aplikasi SANTER kepada masyarakat yang dimulai dari 2 kelurahan di Kota Samarinda yaitu Kelurahan Sungai Keledang dan Kelurahan Loa Bakung. Sosialisasi dihadiri oleh Ketua RT yang nantinya Ketua RT meneruskan kepadaarganya. Point penting dari sosialisasi yang dilakukan adalah memberikan pengarahan terkait penggunaan aplikasi SANTER, fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi, dan bagaimana cara instalasi nya. Terdapat sedikit kendala saat sosialisasi yaitu beberapa Ketua RT yang kurang bisa mengoperasikan Smartphone karena sudah lanjut usia, solusi yang diberikan adalah memanggil perwakilan ketua RT yang masih berusia muda atau melek teknologi. Harapannya sebelum aplikasi SANTER diresmikan, masyarakat sudah paham tentang penggunaan dan pengoperasian aplikasi.



Gambar 6. Sosialisasi Aplikasi

## Peresmian Aplikasi SANTER

Peresmian aplikasi SANTER dilakukan oleh bapak Walikota Samarinda Dr. H. Andi Harun, S.T., S.H., M.Si. Meskipun berbasis teknologi yang canggih, masih terdapat warga yang belum mampu beradaptasi secara maksimal dengan penggunaan aplikasi SANTER. Untuk mengatasi hal itu Bapak walikota mengatakan akan terus berupaya memaksimalkan transformasi digital ini dengan menggenarkan sosialisasi secara masif. Setelah dilakukan peresmian, maka aplikasi Santer sudah resmi untuk digunakan oleh masyarakat dalam mengurus surat dan dokumen serta menikmati fitur yang tersedia di aplikasi SANTER hanya dengan sebuah *smartphone*. Dengan penggunaan aplikasi SANTER diharapkan dapat mengatasi masalah pelayanan publik seperti lamanya pelayanan dan menghilangkan praktek pungli yang selama ini masih sering terjadi.



Gambar 7. Peresmian Aplikasi

## Pendampingan penggunaan Aplikasi SANTER

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda melakukan pendampingan dan pemanduan penggunaan aplikasi Santer di kelurahan Sungai keledang dan kelurahan Loa Bakung. Tujuan dilakukannya pendampingan adalah untuk mengetahui tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SANTER dan mengetahui *bug* yang terdapat pada aplikasi SANTER. Selain itu, dengan adanya pendampingan dapat membantu masyarakat terutama yang kurang paham teknologi untuk pemanfaatan aplikasi SANTER. Dalam prakteknya, aplikasi SANTER berhasil merubah sistem pelayanan publik yang awalnya penduduk harus datang ke kantor kelurahan dan bertumpuk dalam mengurus administrasi penduduk, sekarang masyarakat dapat mengurus administrasi penduduk dari rumah menggunakan *smartphone*.



**Gambar 8.** Pendampingan Penggunaan Aplikasi

## **KESIMPULAN**

Dalam pengabdian masyarakat ini, penerapan aplikasi SANTER di Kota Samarinda terbukti menjadi solusi inovatif untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. SANTER merupakan super-app yang memberikan solusi komprehensif kepada masyarakat, dengan fitur yang mencakup aspek pengelolaan dokumen, pembayaran tagihan, informasi lingkungan hidup, dan layanan pemerintah. Namun, tantangan dalam penerimaan dan adaptasi masyarakat terhadap teknologi masih menjadi hambatan, terutama bagi mereka yang kurang melek teknologi. Oleh karena itu, promosi dan dukungan ekstensif terhadap penggunaan aplikasi merupakan kunci untuk memastikan penggunaan yang optimal. Selain penerapan aplikasi, evaluasi berkelanjutan dan perbaikan berkelanjutan juga diperlukan untuk menanggapi kebutuhan dan masukan masyarakat. Penggunaan aplikasi SANTER diharapkan dapat membawa perubahan positif dalam memodernisasi pelayanan publik, mengatasi kendala lamanya pelayanan, dan memberikan kontribusi terhadap terciptanya pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Dengan rendah hati dan penuh rasa syukur, peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi secara luar biasa dalam mensukseskan program pengabdian masyarakat ini. Tanpa kerjasama dan dukungan yang luar biasa dari berbagai pihak, pencapaian dan dampak positif yang telah diraih tidak mungkin terwujud. Peneliti ingin menyampaikan apresiasi setinggi-tingginya kepada pemerintah Kota Samarinda yang telah memberikan dukungan finansial dan logistik, memungkinkan peneliti untuk melaksanakan program ini dengan lancar dan efektif. Keberhasilan program ini tidak terlepas dari peran krusial Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dalam menyediakan sumber daya dan fasilitas yang diperlukan. Peneliti mengakui bahwa pencapaian ini adalah buah dari kerja sama semua pihak yang terlibat. Semoga keberhasilan ini dapat menjadi inspirasi untuk terus berkontribusi positif bagi masyarakat dan menjadi landasan untuk kolaborasi lebih lanjut di masa depan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. M., Refero, I. A., Putra, R. D., & Ripki, M. (2023). Implementasi E-Government Berbasis Aplikasi Ragem Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dikota serang. *Jurnal Sosial dan Humaniora*, 13.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 14.
- Ibad, S., & Lolita, Y. W. (2020). Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Pada Layanan Smart City Kabupaten Situbondo). *Jurnal Administrasi Publik*, 27.
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, 16.
- Mambu, O. E., Rindengan, Y. D., & Karouw, S. D. (2016). Pengembangan Aplikasi E-Report Layanan Masyarakat Untuk Manado Smart City. *JM\_Informatika*, 5.
- Sugihartono, T. (2019). Pengembangan Aplikasi E-Government Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Berbasis Android. *SATIN - Sains dan Teknologi Informasi*, 8.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Pemeritahan dan Politik Daerah*, 21.
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan E-Goverment. *Matrik : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, dan Rekayasa Komputer*, 10.