

Inovasi Pelayanan Publik Sistem Aplikasi Samagov Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Kota Samarinda

Fresly¹, Letizia Dyastari²

¹ Universitas Mulawarman, pecifresly@gmail.com

² Universitas Mulawarman, letiziadyastari@gmail.com

Submission 21-07-2025 Accepted 10-03-2026
Revivew 18-02-2026 Published 15-04-2026

Abstrak

Aplikasi Samagov atau Aplikasi Pemerintah Kota Samarinda merupakan inovasi dalam layanan online berbasis aplikasi yang merupakan produk kolaborasi antara Pemerintah Kota dan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Samarinda. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menguji inovasi layanan pada aplikasi Samagov serta untuk mengetahui kendala yang terjadi sejak implementasi inovasi ini. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, menggunakan teknik analisis data yang diusulkan oleh Miles dan Huberman (2007). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa aplikasi Samagov merupakan produk inovasi unggulan yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Samarinda dan telah berjalan efektif dan efisien serta memiliki keunggulan dalam memudahkan masyarakat untuk mencari, menerima, dan melaporkan informasi hanya dengan menggunakan satu aplikasi bernama Samagov. Aplikasi Samagov merupakan pengembangan dari aplikasi sebelumnya yang bernama Samarinda Santer. Peneliti berharap Pemerintah Kota Samarinda akan terus meningkatkan fitur yang tersedia, menyediakan layanan aplikasi untuk semua jenis sistem perangkat dan mensosialisasikan pengenalan aplikasi ke seluruh lapisan masyarakat di Kota Samarinda sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan manfaat yang diberikan melalui inovasi pada Aplikasi Samagov.

Kata Kunci: Inovasi, Publik, Layanan, Samagov

Abstract

The Samagov application or Samarinda Government is an innovation in application-based online services which is a product of collaboration between the Government and the Samarinda City Communication and Information Service. The purpose of this study is to describe and examine service innovations in the Samagov application and to find out the obstacles that have occurred since the implementation of this innovation. This research method uses a type of descriptive research with a qualitative approach, using data analysis techniques proposed by Miles and Huberman (2007). The results of this study explain that the Samagov application is a superior innovation product created by the Samarinda City Government and has run effectively and efficiently and has the advantage of making it easier for the public to find, receive, and report information using only one application called Samagov. The Samagov application is a development of the previous application called Samarinda Santer. The researcher hopes that the Government of Samarinda City will continue to improve the available features, provide application services to all types of device systems and socialize the introduction of the application to all levels of society in Samarinda City so that the community can feel the presence and benefits provided through innovation in the Samagov Application.

Keywords: Innovation, Public, Service, Samagov

1. Pendahuluan

Pada hakikatnya pemerintah merupakan pelayanan publik, sehingga birokrasi publik dituntut dan bertanggung jawab untuk menciptakan serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Menurut Rasyid, tujuan pemerintah tidak untuk memberikan layanan pada diri sendiri namun untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta membina lingkungan yang memungkinkan tiap-tiap anggota masyarakat mampu meningkatkan kualitas hidup untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Bagus Noor Handika, 2020). Dalam upaya mewujudkan pelayanan berkualitas, birokrasi tidak lagi sekedar menjadi administrasi yang kaku melainkan harus bertransformasi menjadi fasilitator yang adaptif. Hal ini menuntut adanya pergeseran paradigma dari budaya kekuasaan menjadi budaya pelayanan. Setiap aparatur sipil negara memandang masyarakat sebagai subjek yang harus dilayani dengan baik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pengertian lain, pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan baik berupa barang publik atau jasa publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab Pemerintah di Pusat, Daerah dan pada lingkup Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan ketentuan yang tercantum pada Undang-Undang. Sementara menurut Sinambela dalam buku Reformasi Pelayanan Publik (2014:5) menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Perkembangan zaman yang kian cepat tidak hanya meliputi perubahan gaya hidup masyarakat namun ikut dalam memajukan perubahan sistem pemerintahan pada berbagai negara di dunia. Saat ini pemerintahan pada era kemajuan teknologi mendapatkan dorongan dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait publik dan meningkatkan keikutsertaan secara aktif dalam menyajikan informasi kepada masyarakat serta diharuskan untuk lebih efisien dan efektif agar memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Seiring dengan berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi yang pesat, pemerintah dapat menerapkan sikap transparansi dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Perubahan pemerintahan dari sentralistik menjadi desentralisasi seharusnya dapat disertai dengan perubahan penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan keyakinan akan menciptakan suatu pelayanan yang dapat terakses dan bermutu. Sejalan dengan prinsip otonomi daerah, maka pada pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu keharusan dalam upaya mencapai masyarakat yang sejahtera. Didalam sektor pemerintahan, inovasi dibutuhkan sebagai sebuah formula untuk mengatasi ketidakpuasan pada peranan kerja pemerintah. Begitu pentingnya inovasi dikarenakan

inovasi akan secara langsung memberikan suatu solusi bagi permasalahan masyarakat mengenai kinerja dalam hal pelayanan publik.

Pemerintah Kota Samarinda Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika terus berinovasi dalam bidang teknologi dimana dalam prosesnya pemerintah Kota Samarinda telah berupaya mengembangkan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi atau disebut e-government. Dengan memanfaatkan teknologi e-government pemerintah Kota Samarinda menghadirkan suatu produk inovasi unggulan berupa aplikasi Samagov, aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Samarinda dalam mencari berbagai informasi terkait Kota Samarinda dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih memudahkan dan efisien.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif untuk memberikan penjelasan, menggambarkan permasalahan dan menjawab persoalan mengenai fenomena dan peristiwa yang terjadi. Teknik pengambilan data dalam penelitian menggunakan Penelitian Kepustakaan (*library research*) dan Penelitian Lapangan (*field work research*) meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus penelitian berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian menggunakan indikator prinsip pelayanan publik yang diatur sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mencakup efisiensi, kelengkapan dan ketersediaan fasilitas, dan aksesibilitas, serta faktor penghambat penggunaan aplikasi Samagov

3. Hasil dan Pembahasan

Pada hasil dan pembahasan ini diolah sesuai dengan fokus penelitian pertama yaitu prinsip inovasi pelayanan publik pada sistem aplikasi Samagov dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memerhatikan beberapa indikator yaitu, efisiensi dalam proses pelayanan, kelengkapan dan ketersediaan fasilitas pelayanan dan aksesibilitas layanan. Kedua, faktor penghambat dalam melakukan pelayanan dengan menggunakan inovasi aplikasi Samagov.

3.1. Efisiensi dalam proses pelayanan

Salah satu Prinsip dalam pelayanan publik adalah efisiensi dalam proses pelayanan. Prinsip dinilai dari seberapa sederhana, intuitif, dan lugas sebuah layanan secara publik dalam bentuk apapun. Dalam inovasi dari pelayanan publik berupa Samagov prinsip efisiensi dilihat dari bagaimana pelayanan publik menggunakan samagov berjalan sederhana atau praktis, intuitif, dan lugas. Indikator ini relevan untuk menganalisis sebuah inovasi dalam pelayanan publik khususnya inovasi berbentuk aplikasi.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui aplikasi Samagov telah terbukti menghasilkan dampak yang signifikan pada pelayanan publik. Beberapa dampak yang diperoleh dari implementasi inovasi ini yaitu salah satunya adalah meningkatkan kualitas layanan terhadap publik. Samagov membantu meningkatkan kualitas layanan terhadap publik dengan memberikan berbagai macam fitur dan informasi terpercaya yang bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi berbasis aplikasi samagov membantu meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kewenangan hak dan kebutuhan masyarakat dalam menerima informasi dan mengurus administrasi pada wilayah Kota Samarinda.

Dalam hasil penelitian, terlihat bahwa penerapan inovasi aplikasi Samagov telah berjalan dengan baik dan efisien, namun masih terdapat kekurangan didalamnya seperti layanan informasi yang kurang pembaharuan, fitur-fitur yang tersedia masih mengalami kendala, serta kurangnya sosialisasi yang intensif dalam mengenalkan aplikasi ini guna meningkatkan jumlah pengguna.

3.2. Kelengkapan dan Ketersediaan Fasilitas Pelayanan

Dalam kondisi era globalisasi, perkembangan pelayanan publik memiliki persaingan dan tantangan untuk dapat memainkan peran yang besar. Pemerintah Kota Samarinda melalui Diskominfo mempunyai tanggung jawab untuk memberikan informasi dan menyediakan layanan kepada masyarakat di Kota Samarinda. Kelengkapan dan ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi pelayanan publik, hal tersebut diselenggarakan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Fasilitas pada pelayanan publik yang tersedia adalah komponen penting yang berkerja untuk mendukung proses koordinasi kegiatan dan fungsi kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur No.6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Pasal 18d disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan /atau fasilitas pelayanan publik yang diperlukan.

Dalam hasil penelitian yang dilakukan pada indikator kelengkapan dan ketersediaan fasilitas pelayanan, fitur yang tersedia pada aplikasi samagov dinilai belum sepenuhnya efektif dan efisien, menurut sebagian informan yang dilakukan wawancara, para informan berpendapat bahwa masih terdapat kendala dalam penggunaan fitur yang tersedia, seperti fitur bayar yang masih belum bisa diakses dan sering terjadi eror saat penggunaannya. Masyarakat berharap instansi terkait selalu melakukan perbaikan dan pemeliharaan sistem pada aplikasi samagov.

3.3. Aksesibilitas Layanan

Dalam menunjang pelayanan pada aplikasi samagov aksesibilitas layanan sangat diperlukan dalam menerima dan memberikan pelayanan serta informasi kepada

masyarakat. Pada prinsip layanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, aksesibilitas dalam pelayanan publik melibatkan ketersediaan ruang publik dan infrastruktur layanan yang memadai, dan juga mencakup kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat umum. Ini berarti bahwa fasilitas-fasilitas tersebut harus dirancang dan disiapkan untuk memungkinkan masyarakat mengaksesnya dengan mudah. Hal ini juga melibatkan pemanfaatan teknologi komunikasi dan komputerisasi modern untuk memastikan bahwa aksesibilitas tidak hanya sekedar tersedia secara fisik, tetapi juga efisien dan dapat diakses dengan menggunakan teknologi terkini.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, peneliti menyimpulkan bahwa aksesibilitas layanan pada aplikasi samagov belum maksimal dalam penerapannya. Hal ini disebabkan beberapa hal, seperti fitur yang mengalami proses loading yang lama, aplikasi hanya tersedia pada sistem android, dan fitur yang tersedia masih terdapat kekurangan. Disamping itu untuk menjawab keluhan masyarakat Diskominfo melakukan peningkatan dalam hal aksesibilitas layanan, seperti melakukan kerja sama dengan pihak ketiga untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan pada saat menggunakan aplikasi, selain itu Diskominfo juga semakin rutin dalam melakukan pemeliharaan sistem guna meningkatkan performa aplikasi.

3.4. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik pada Aplikasi Samagov

Pada umumnya segala bentuk inovasi tentu tidak langsung berjalan dengan lancar ada beberapa faktor yang dapat menghambat dalam perkembangan dan menjadi kendala pada inovasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, peneliti menyimpulkan bahwa faktor penghambat dari inovasi Samagov ini yaitu, pertama sebagian masyarakat Kota Samarinda terutama pada usia lanjut masih memiliki keterbatasan pengetahuan mengenai teknologi informasi dan penggunaan aplikasi, kedua aplikasi hanya tersedia pada perangkat android untuk pengguna ios dapat mengakses aplikasi melalui situs yang tersedia, ketiga beberapa layanan fitur pada aplikasi yang mengalami kendala saat menggunakannya.

Untuk memaksimalkan aplikasi Samagov ditegah hambatan-hambatan yang masih terjadi, Diskominfo terus melakukan evaluasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi tersebut dengan harapan bahwa aplikasi semakin mutakhir bisa lebih mudah dan cepat untuk dioperasikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai upaya Pemerintah Kota Samarinda dalam meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi sistem aplikasi Samagov dinilai telah berjalan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan dan harapan Pemerintahan Kota Samarinda. Implementasi inovasi sistem aplikasi Samagov dapat berjalan sesuai harapan karena terdapat beberapa

faktor. Pertama, yaitu proses pelayanan yang diberikan sudah cukup efektif dan efisien, masyarakat mengalami kemudahan dalam menerima berbagai macam informasi yang tersedia, selain itu pelayanan yang diberikan juga sangat membantu masyarakat dalam penggunaannya. Kedua, yaitu fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan melalui fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi sudah sangat memadai serta memudahkan masyarakat dalam mengakses dan menerima berbagai layanan. Ketiga, yaitu aksesibilitas yang diberikan telah memudahkan masyarakat dalam menggunakannya meskipun masih ada beberapa kendala yang sering dialami masyarakat saat menggunakannya. Inovasi aplikasi simago saat ini menghadapi hambatan berupa rendahnya literasi masyarakat terhadap aplikasi, adanya kendala teknis seperti loading lama dan fitur tidak berfungsi, serta kurangnya pembaharuan sistem. Sebagai solusi, Diskominfo melakukan monitoring, evaluasi dan perbaikan rutin setiap bulan untuk mewujudkan pelayanan prima yang efektif dan efisien

Daftar Pustaka

Journal Articles

- C Bagus Noor Handika, D. R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *E-Journal Undip*, 11(1), 1–14.
- Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Pentahelix*, 1(1), 35. <https://doi.org/10.24853/penta.1.1.35-44>.
- Lutfi, M & Hidayat R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 145-158. <https://doi.org/10.31289/jiap.v8i2.3842>
- Wibowo, A. (2019). Kajian Fenomena Adopsi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika*, 7(2), 12-25. <https://doi.org/10.31219/osf.io/7v9wn>
- Pratama, A. B. (2021). Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mensosialisasikan Aplikasi Layanan Publik kepada Masyarakat. *Jurnal Komunikasi Global*, 10(1), 88-105. <https://doi.org/10.24815/jkg.v10i1.20145>
- Nugraha, R. A., & Setyowati, E. (2022). Monitoring dan Evaluasi Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi di Tingkat Daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 45-62. <https://doi.org/10.33509/jan.v28i1.1563>

Books

- Poltak Sinambela, Lijan.(2014). Reformasi Pelayanan Publik: Teori,Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2014). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.

Sondang P Siagian. 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia edisi satu, cetakan kesepuluh. Jakarta : Bumi Aksara.

Book by an Institutional or Organizational Author

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur No. 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Publik (Diakses pada tanggal 11 Januari 2024).

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

