Discourse: Journal of Social Studies and Education
Vol. 4 No. 1, November 2026, pp. 224-238
ISSN: 3032-6516, DOI: 10.69875/djosse.v4i1.608

SAMAGOV Application Implementation in Samarinda City: Digital Governance Transformation in Indonesia

Penerapan Aplikasi SAMAGOV Di Kota Samarinda: Transformasi Digital Governance Di Indonesia

Sarah Nur Falysa[1*], Muhammad Said[2], Diana[3]
[1,2,3]Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received: August 29, 2026
Reviced: October 29, 2026
Accepted: November 12, 2026

Kata Kunci:
Digital Governance; SAMAGOV; Pelayanan Publik; Kota Samarinda.

Keywords:
Digital Governance; SAMAGOV; Public Services; Samarinda City.

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2026 by Author. Published by PT Citra Media Publishing.

ABSTRAK

Penerapan digital governance melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) menjadi pilar utama dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan publik di tingkat daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan digital governance melalui aplikasi Samarinda Government (SAMAGOV) di Kota Samarinda berdasarkan dimensi reintegration, needs-based holism, dan digitization changes dalam kerangka Digital Era Governance (DEG), serta mengidentifikasi faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan stakeholder terkait, observasi langsung, dan dokumentasi kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SAMAGOV telah mendorong penyatuan sebagian layanan lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ke dalam satu super apps, namun proses integrasi masih berjalan bertahap hingga 2029 dan baru menjangkau 38 dari 59 kelurahan, dengan sinkronisasi data antar OPD yang belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi needs based holism, SAMAGOV dinilai memudahkan sebagian warga, tetapi keterbatasan sosialisasi menyebabkan banyak fitur belum dimanfaatkan secara optimal, sementara Ketua RT tetap berperan sebagai mediator digital bagi warga dengan literasi rendah. Dari sisi digitization changes, kendala utama terletak pada ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) digital formal yang terstandardisasi, stabilitas jaringan, serta kesenjangan kapasitas perangkat masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan digital governance di Kota Samarinda tidak semata ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, melainkan oleh koordinasi kelembagaan lintas OPD, kesiapan infrastruktur teknis, dan intensitas pendampingan kepada masyarakat.

ABSTRACT

The implementation of digital governance through the electronic-based government system (SPBE) has become a key pillar in improving the transparency and efficiency of public services at the local level. This study aims to analyze the implementation of digital governance through the Samarinda Government (SAMAGOV) application in Samarinda City based on the dimensions of reintegration, needs-based holism, and digitization changes within the Digital Era Governance (DEG) framework, and to identify its inhibiting factors. This research uses a descriptive qualitative method to collect data through in-depth interviews with relevant stakeholders, direct observation, and policy documentation. The results show that SAMAGOV has encouraged the partial integration of services across Regional Work Units (OPD) into a single super app, although the integration process is still progressing gradually toward 2029 and has only reached 38 of 59 kelurahan (urban villages), with data synchronization between OPDs not yet fully optimal. On the needs-based holism dimension, SAMAGOV is considered to have eased access for some residents, but limited outreach has left many features underused, while the head of the Neighborhood Association (RT) continues to act as a digital mediator for residents with low digital literacy. On the digitization changes dimension, the main obstacles lie in the absence of a formal, standardized

Corresponding author: Sarah Nur Falysa
E-mail addresses: falysa2007@gmail.com

digital Standard Operating Procedure (SOP), inconsistent network stability, and gaps in residents' device capacity. This study concludes that the success of digital governance in Samarinda City is determined not solely by the availability of the application, but by cross-OPD institutional coordination, technical infrastructure readiness, and the intensity of community assistance.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan telah menjadi arah kebijakan yang tidak terhindarkan bagi negara dengan cakupan wilayah luas dan populasi besar seperti Indonesia (Kennedy dkk., 2024; Natika, 2024; Febriani, 2016). Choirunnisa dkk. (2023) menegaskan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) hadir sebagai solusi atas kompleksitas penyediaan pelayanan publik yang merata, mengingat keragaman geografis dan besarnya jumlah penduduk menjadi tantangan tersendiri dalam pemerataan akses layanan. Momentum akselerasi ini turut diperkuat oleh tekanan situasional pandemi Covid-19 yang memaksa penyelenggaraan layanan tatap muka beralih ke skema digital, sehingga penerapan dan pengembangan e-government menjadi kebutuhan mendesak bagi pemerintah di berbagai tingkatan (Heriyanto, 2022). Komitmen ini secara formal dituangkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang mengamanatkan integrasi sistem informasi lintas instansi serta mendorong lahirnya beragam super apps pemerintah daerah sebagai wajah baru pelayanan publik digital di Indonesia.

Di Kota Samarinda, komitmen tersebut diwujudkan melalui aplikasi SAMAGOV (*Samarinda Government*) yang dirancang sebagai kanal layanan digital terpadu, meliputi PBB online, e-kelurahan, e-sekolah, CCTV kota, pengaduan masyarakat, hingga fitur Kecamatan Digital. Namun demikian, pelaksanaannya di lapangan masih menyisakan persoalan struktural yang cukup serius. Kartika & Kurniawati (2026) menemukan bahwa fitur Kecamatan Digital pada SAMAGOV baru mengaktifkan dua dari seluruh layanan yang direncanakan, sehingga empat kecamatan dan 21 dari 59 kelurahan di Kota Samarinda tidak dapat mengoperasikan layanan administrasi digital selama kurang lebih satu tahun akibat prasyarat renovasi gedung, ketiadaan standar operasional prosedur (SOP) digital yang formal, serta koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum optimal.

Data resmi Diskominfo Kota Samarinda turut menggambarkan kesenjangan tersebut secara kuantitatif hingga tahun 2024, integrasi Kelurahan Digital baru menjangkau 20 dari 59 kelurahan, meningkat dari 10 kelurahan pada tahun 2023, sementara Kecamatan Digital baru diterapkan di enam kecamatan sebagai tahap percontohan (Diskominfo Kota Samarinda, 2024). Pada Rapat Koordinasi Integrasi Layanan SAMAGOV yang digelar November 2025, baru 30 perwakilan Organisasi Perangkat Daerah yang hadir, sementara target integrasi penuh seluruh OPD ke dalam SAMAGOV baru ditetapkan untuk tahun 2026 (Diskominfo Kota Samarinda, 2025). Kesenjangan ini turut tercermin pada capaian Indeks SPBE Kota Samarinda, yang meningkat dari 2,44 (kategori cukup) pada tahun 2022 menjadi 3,12 (kategori baik) pada tahun 2023, sebuah kemajuan pada level kebijakan yang belum sepenuhnya diikuti oleh pemerataan implementasi layanan digital hingga ke tingkat kelurahan dan kecamatan (Sekretariat Daerah Kota Samarinda, 2024).

Persoalan pada level implementasi ini juga bersinggungan dengan kesiapan pengguna di tingkat akar rumput. Nurlaila dkk. (2024) menemukan bahwa implementasi e-government di daerah menghadapi tantangan signifikan berupa aksesibilitas, literasi digital, perubahan budaya dan organisasi, dukungan pejabat, serta alokasi anggaran, sehingga dibutuhkan pendekatan yang inklusif dan terjangkau agar layanan digital dapat

diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk warga di wilayah terpencil dan kelompok rentan. Kondisi ini menegaskan bahwa ketersediaan aplikasi semata belum cukup untuk menjamin keberhasilan digital governance apabila tidak diikuti oleh kesiapan infrastruktur, regulasi teknis, dan koordinasi kelembagaan yang solid.

Merespons persoalan tersebut, Pemerintah Kota Samarinda telah menerbitkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 42 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang menggantikan Peraturan Wali Kota Nomor 09 Tahun 2018 karena dinilai masih memiliki banyak kekurangan dalam menjabarkan pelaksanaan SPBE di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda. Regulasi ini menegaskan bahwa SPBE yang terpadu merupakan bagian tidak terpisahkan dari konsep Smart City yang menuntut keterlibatan seluruh pemangku kepentingan. Meski payung hukum telah tersedia, kajian mengenai SAMAGOV secara spesifik sejauh ini baru banyak menyoroti aspek teknis administratif, sebagaimana ditunjukkan Kartika & Kurniawati (2026) yang menitikberatkan pada identifikasi faktor penghambat implementasinya, sementara isu pencegahan korupsi melalui digitalisasi layanan publik (Hasan dkk., 2026) dan faktor pendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis digital seperti respons masyarakat dan dukungan pemerintah setempat (Murni Gea dkk., 2023) baru banyak dikaji dalam konteks e-government secara umum, belum secara spesifik pada kasus SAMAGOV. Gambaran praktik digital governance di daerah lain turut memperkaya konteks kajian ini, misalnya inovasi digital Pemerintah Kabupaten Sumedang yang mendorong keterbukaan informasi lintas OPD (Barsei dkk., 2023), penguatan kepemimpinan digital dalam mendukung transformasi tata kelola pemerintahan di Kota Yogyakarta (Zuhriyati dkk., 2025), serta pendekatan hibrida daring dan luring yang diterapkan Kabupaten Kolaka Utara untuk menjangkau warga dengan keterbatasan literasi digital dan infrastruktur (Adzam, 2025), namun ketiganya juga belum menyentuh konteks SAMAGOV secara spesifik. Sejauh ini, belum ditemukan kajian yang menganalisis penerapan SAMAGOV secara menyeluruh dari perspektif koordinasi layanan lintas OPD, keberpihakan pada kebutuhan pengguna akhir, serta kesiapan transformasi digital secara utuh, tiga aspek yang justru bersinggungan langsung dengan kendala koordinasi antar OPD dan kesenjangan literasi digital masyarakat yang telah diuraikan sebelumnya. Celah kajian inilah yang membedakan penelitian ini dari penelitian-penelitian terdahulu.

Untuk menjembatani celah tersebut, penelitian ini menggunakan perspektif teori *Digital Era Governance* (DEG) yang dipelopori oleh Dunleavy et al. (2006), yang memandang transformasi pelayanan publik digital melalui tiga pilar yang saling berkaitan. Pilar pertama adalah penyatuan kembali layanan yang sebelumnya terpisah secara sektoral (*reintegration*), yaitu bagaimana pemerintah menyatukan kembali layanan yang sebelumnya terfragmentasi antar OPD ke dalam satu wadah terintegrasi seperti *super apps*. Dunleavy et al. (2006) menegaskan bahwa reintegrasi sejati mensyaratkan penyatuan pada dua lapisan sekaligus, yaitu *front-end* (antarmuka dan tampilan layanan yang dihadapi pengguna) dan *back-end* (basis data dan proses bisnis di balik layar), sehingga penyatuan yang hanya terjadi di satu lapisan berisiko menghasilkan integrasi semu. Perbedaan capaian antara kedua lapisan inilah yang menjadi alat analisis utama penelitian ini dalam membedah dimensi reintegration. Pilar kedua adalah penataan ulang layanan berbasis kebutuhan pengguna akhir (*needs-based holism*), yang menekankan penataan ulang pelayanan publik agar berorientasi sepenuhnya pada kemudahan masyarakat selaku pengguna akhir, bukan berdasarkan struktur birokrasi. Pilar ketiga adalah adopsi teknologi secara menyeluruh

guna mengeksploitasi potensi penuh sistem elektronik (*digitization changes*), yaitu proses adopsi teknologi secara total dan peningkatan kapasitas infrastruktur digital guna mendukung pelayanan publik. Ketiga pilar ini dinilai relevan untuk membedah sejauh mana SAMAGOV telah mendorong koordinasi antar OPD yang lebih optimal, menyederhanakan pengalaman layanan bagi warga, serta membangun kesiapan infrastruktur dan sumber daya aparatur dalam mendukung transformasi digital yang berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan digital governance melalui aplikasi SAMAGOV di Kota Samarinda berdasarkan dimensi *reintegration*, *needs-based holism*, dan *digitization changes*, serta mengidentifikasi faktor penghambat yang memengaruhi proses penerapannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk membedah fenomena penerapan *super apps* SAMAGOV secara objektif dan mendalam. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena dinilai adaptif dalam menggambarkan realitas sosial dan kebijakan publik di lapangan tanpa melakukan manipulasi statistik terhadap variabel penelitian. Fokus penelitian ini diarahkan pada tiga dimensi teori *Digital Era Governance* (DEG) yang dipelopori oleh Dunleavy et al. (2006), yaitu reintegrasi, holisme berbasis kebutuhan pengguna, dan perubahan digitalisasi, sebagaimana telah dijelaskan pada bagian pendahuluan. Penggunaan teori ini dipandang relevan karena objek yang diteliti bukan sekadar implementasi kebijakan birokrasi konvensional, melainkan upaya transformasi digital menyeluruh melalui ekosistem *super apps* SAMAGOV. Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk membedah tantangan nyata di Kota Samarinda, antara lain menguji sejauh mana SAMAGOV mendorong koordinasi layanan antar OPD yang lebih optimal melalui dimensi reintegrasi, serta melihat kesiapan teknologi dan kapasitas sumber daya aparatur dalam beradaptasi dengan perubahan digitalisasi pelayanan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga cara, yaitu wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan terkait, observasi langsung terhadap antarmuka dan operasional aplikasi SAMAGOV, serta penelaahan dokumen formal. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan penelaahan dokumen formal, termasuk analisis Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 42 Tahun 2023, laporan tahunan transformasi digital, serta artikel akademik relevan terdahulu (Choirunnisa dkk., 2023; Diskominfo Kota Samarinda, 2026).

Penentuan informan di dalam studi ini menerapkan teknik pengambilan sampel bertujuan (purposive sampling) dengan kriteria informan memiliki otoritas, keterlibatan langsung, dan pemahaman mendalam terkait pengelolaan maupun penggunaan aplikasi SAMAGOV. Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian ini melibatkan sembilan orang informan. Dua orang perwakilan Diskominfo Kota Samarinda dipilih karena berperan langsung sebagai pengelola sistem dan pemegang kebijakan teknis SAMAGOV, sehingga memiliki pemahaman menyeluruh atas proses perencanaan hingga implementasi aplikasi. Empat orang dari pihak kelurahan dipilih karena berperan sebagai operator yang mengoperasikan SAMAGOV secara langsung dalam pelayanan harian kepada warga, sehingga memahami kendala teknis dan operasional di lapangan. Satu orang Ketua Rukun Tetangga (RT) dipilih karena berperan sebagai mediator digital di tingkat masyarakat terdepan, terutama bagi warga dengan literasi digital rendah. Dua orang warga pengguna

SAMAGOV dipilih untuk mewakili perspektif pengguna akhir dengan variasi tingkat literasi digital dan intensitas penggunaan aplikasi yang berbeda. Kombinasi kategori informan ini dipandang mampu memberikan gambaran yang komprehensif atas penerapan SAMAGOV dari sisi pengelola kebijakan, pelaksana layanan, mediator, hingga pengguna akhir. Jumlah dan komposisi informan ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan informasi (information sufficiency), yaitu dihentikan ketika data dari berbagai sumber tersebut telah menunjukkan pola jawaban yang konsisten (saturasi data), yang dikombinasikan dengan observasi lapangan (Kartika & Kurniawati, 2026). Sebagian informan turut berkontribusi melalui konfirmasi lapangan dan triangulasi data tanpa dikutip langsung dalam penyajian hasil.

Instrumen analisis data dalam riset ini mengadopsi model interaktif yang meliputi tiga tahapan simultan, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*) (Miles & Huberman, dalam Kartika & Kurniawati, 2026). Keabsahan, validitas, serta objektivitas temuan dijamin melalui penerapan teknik triangulasi sumber data dan triangulasi metode, dengan mengonfirmasikan kembali seluruh data lapangan terhadap regulasi yuridis formal serta teori teori *digital governance* kontemporer (Tasyah dkk., 2021)..

HASIL

Profil dan Fitur Aplikasi SAMAGOV

Sebelum masuk ke pembahasan tiga dimensi *Digital Era Governance*, bagian ini memaparkan secara ringkas profil SAMAGOV berdasarkan observasi terhadap antarmuka aplikasi pada Agustus 2026. Pada halaman sambutan, SAMAGOV diperkenalkan dengan tagline "Berbagai Layanan Masyarakat, Bisnis dan Pemerintah" serta "Pantau CCTV, Urus Dokumen Online dan Lain-lain", disertai foto resmi Wali Kota Samarinda Dr. H. Andi Harun dan Wakil Wali Kota H. Saefuddin Zuhri, S.E., M.M., yang menegaskan posisi aplikasi ini sebagai kanal digital resmi Pemerintah Kota Samarinda. Navigasi utama terdiri atas lima menu, yaitu Beranda, Layanan, Lapor, Notifikasi, dan Profile, dengan menu Lapor ditonjolkan melalui ikon berwarna merah di posisi tengah, mencerminkan prioritas perancang aplikasi pada kebutuhan pelaporan darurat maupun pengaduan warga.

Pada halaman Beranda, aplikasi menampilkan fitur Pantau CCTV yang memberikan akses langsung kepada 177 titik kamera pengawas di berbagai lokasi strategis Kota Samarinda, kolom pencarian destinasi, publikasi Berita Terkini, serta pintasan Layanan Utama seperti RT Digital, Kelurahan Digital, Kecamatan Digital, PBB Online, dan Bapokting. Warga juga dapat menelusuri layanan secara mandiri melalui fitur Cari Layanan di SAMAGOV, baik berdasarkan Kategori maupun nama layanan. Susunan fitur yang komprehensif ini menunjukkan bahwa SAMAGOV dirancang sebagai *super apps* yang berupaya merangkum seluruh interaksi warga dengan pemerintah kota, mulai dari keamanan lingkungan, pendidikan, kesehatan, hingga layanan bisnis dan tata kelola pemerintahan, dalam satu ekosistem digital tunggal. Profil fitur inilah yang menjadi pijakan bagi pembahasan tiga dimensi *Digital Era Governance* pada bagian-bagian berikutnya

Reintegration: Penyatuan Layanan Lintas OPD melalui SAMAGOV

Temuan lapangan menunjukkan bahwa SAMAGOV dirancang sebagai leading platform yang mengarahkan seluruh aplikasi layanan milik Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Samarinda ke dalam satu wadah super apps. Informan Diskominfo menjelaskan bahwa penerapan SAMAGOV diawali dengan penyusunan blueprint

transformasi digital untuk periode 2024–2029. Artinya, SAMAGOV sebenarnya masih berupa proyek jangka panjang sehingga layanan-layanan yang sebelumnya berjalan sendiri-sendiri secara bertahap dipetakan dan disatukan ke dalam SAMAGOV. Aplikasi ini berevolusi dari Samarinda Santer (2021–2024) yang semata berfungsi sebagai portal informasi kota, menjadi SAMAGOV Awal (2024–2025) yang mulai menghadirkan tiga tab layanan terintegrasi (Layanan, Bisnis, dan Pemerintah) disertai autentikasi login OTP, hingga SAMAGOV Facelift (2025–sekarang). Hingga penelitian ini dilakukan, proses reintegrasi tersebut belum tuntas. Dari 59 kelurahan yang ada, baru 38 kelurahan yang telah menerapkan Kelurahan Digital, sedangkan 21 kelurahan lainnya masih tertahan karena keterbatasan anggaran renovasi gedung yang sebelumnya menjadi prasyarat. Sebagaimana dijelaskan informan Diskominfo, seharusnya penerapan kelurahan digital berjalan beriringan dengan renovasi gedung kelurahan, namun "karena keterbatasan biaya maka di kelurahan sisanya ini tidak atau belum renovasi", meski sejak tahun 2026 Diskominfo telah membuka opsi penerapan kelurahan digital tanpa mensyaratkan renovasi terlebih dahulu.

Reintegrasi yang dilakukan SAMAGOV juga bersifat selektif, yaitu tidak seluruh OPD dimasukkan ke dalam platform, sebab menurut informan Diskominfo, integrasi hanya diberlakukan bagi OPD yang layanannya benar-benar dapat diakses langsung oleh masyarakat, sementara layanan internal antarinstansi tidak disatukan ke SAMAGOV. Pola ini juga tampak pada level kecamatan, di mana fitur Kecamatan Digital disebut informan sebagai digidist. Sebagaimana dijelaskan informan Diskominfo, "digidist merupakan bagian dari upaya digitalisasi layanan kecamatan, bukan berarti seluruh layanan kecamatan sudah berbasis digital", salah satu arah pengembangannya adalah integrasi dengan data kependudukan yang dikelola oleh Disdukcapil. Integrasi ini diharapkan dapat mendukung pertukaran dan pemanfaatan data dalam proses pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih terintegrasi dan efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan di tingkat kecamatan pada dasarnya masih bersifat parsial, sebab baru sebagian layanan kecamatan yang benar-benar telah bertransformasi ke platform digital.

Pada level kelurahan, dimensi reintegrasi justru terasa lebih nyata dari sudut pandang antarmuka pengguna. Operator Kelurahan mengonfirmasi bahwa berbagai jenis layanan surat, seperti surat ahli waris, surat tanah, keterangan tidak mampu, keterangan janda/duda, hingga keterangan beda nama, beda tanggal lahir, dll. kini seluruhnya diproses melalui satu aplikasi, menggantikan mekanisme antar loket yang sebelumnya terpisah. Sebagaimana dituturkan Operator Kelurahan Air Putih, "surat ahli waris, surat tanah, surat keterangan tidak mampu, keterangan janda, keterangan duda, surat keterangan beda nama, keterangan beda tanggal lahir tahun lahir, itu dilakukan semua melalui samagov", sehingga warga cukup mengajukan permohonan dari rumah tanpa harus mendatangi loket kelurahan secara fisik.

Elaborasi lebih lanjut dari pihak kelurahan menunjukkan bahwa reintegrasi layanan pada level kelurahan ditopang oleh interoperabilitas tiga aplikasi yang saling terhubung, yaitu SAMAGOV sebagai kanal pengajuan masyarakat, SIPENDUK sebagai sistem verifikasi berkas kependudukan, dan TTE V2 sebagai aplikasi tanda tangan elektronik yang digunakan Lurah untuk mengesahkan surat sebelum diterbitkan. Rukun Tetangga turut terhubung dalam rantai reintegrasi ini melalui aplikasi Smart RT, sebagaimana diungkapkan Ketua RT, "tinggal klik aja nanti nama atau NIK nya muncul.. jadi nggak perlu harus ngetik macam-macam identitas", yang menegaskan bahwa data kependudukan

warga yang telah tersimpan di Smart RT dapat langsung diproses tanpa entri ulang, tanpa perlu menulis manual satu per satu.

Dari sisi prosedur pengguna, Kelurahan Digital yang diperoleh dari pihak kelurahan turut memperjelas bagaimana penyatuan layanan ini dioperasikan sehari-hari. Pemohon mengakses SAMAGOV melalui tautan pwa.samagov.id, melakukan autentikasi dengan nomor WhatsApp terdaftar beserta kode OTP, kemudian memilih menu Kelurahan Digital untuk menentukan jenis surat yang dibutuhkan, seperti Surat Keterangan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar SKCK, hingga Surat Keterangan Penghasilan, sebelum mengisi data pendukung berupa NIK serta nomor dan tanggal Surat Pengantar RT. Berdasarkan keterangan informan, proses pelayanan tersebut melibatkan beberapa aplikasi yang saling terintegrasi. Informan menjelaskan bahwa "jika warga sudah memproses berkas nanti keluar di aplikasi yang namanya SIPENDUK, baru diproses TTE lurah..," sehingga proses penerbitan dokumen dapat dilanjutkan secara elektronik. Informan juga menjelaskan bahwa "ada 3 aplikasi yang digunakan, SAMAGOV-SIPENDUK-TTEV2," yang menunjukkan adanya keterhubungan antarplatform dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Status pengajuan kemudian dapat dipantau secara mandiri melalui fitur riwayat pengajuan dengan kategori Menunggu, Ditolak, dan Terbit. Dengan demikian, prosedur yang telah terstandarisasi pada satu alur pelayanan tidak hanya menyatukan menu, tetapi juga mengintegrasikan tahapan layanan yang sebelumnya tersebar di berbagai loket dan berkas fisik.

Meski demikian, koordinasi antar OPD pada level pertukaran data masih menyisakan titik lemah. Operator Kelurahan Gunung Lingai mengungkapkan bahwa data kependudukan yang tersaji di SAMAGOV kerap tidak sinkron dengan pembaruan data di Disdukcapil, sehingga data lama masih muncul meski data baru telah dimasukkan warga, dan operator bahkan tidak menerima notifikasi otomatis atas permohonan yang perlu diverifikasi, sehingga pemeriksaan berkas baru dapat dilakukan apabila petugas secara aktif membuka aplikasi SIPENDUK. Sebagaimana dikeluhkan salah satu operator kelurahan, "walaupun dia memasukkan data baru, malah data lama ya muncul keluarannya... kadang nik nya gak terbaca", sehingga proses administrasi warga tetap berujung pada kunjungan langsung ke kantor kelurahan.

Needs Based Holism: Kesesuaian Layanan dengan Kebutuhan Pengguna Akhir

Dimensi kedua DEG menekankan sejauh mana layanan ditata ulang berdasarkan kemudahan pengguna akhir, bukan struktur birokrasi. Data yang dihimpun menunjukkan gambaran yang beragam pada dimensi ini. Informan Masyarakat 1 (IM1) mengaku hanya memanfaatkan fitur CCTV kota untuk memantau potensi banjir dan belum pernah menggunakan fitur administratif seperti PBB online, e-kelurahan, atau pengaduan, sehingga belum dapat menilai kesesuaiannya dengan kebutuhan. Sebagaimana dituturkan IM1, "saya hanya menggunakan fitur CCTV pada aplikasi SAMAGOV... untuk fitur-fitur lain seperti PBB Online, e-Kelurahan, atau Pengaduan, saya belum pernah menggunakannya sehingga belum dapat memberikan penilaian". Berbeda dengan IM1, Informan Masyarakat 2 (IM2) menilai fitur-fitur SAMAGOV, khususnya e-kelurahan, PBB online, dan layanan pengaduan, sudah cukup sesuai dengan kebutuhan administrasi sehari-hari. Sebagaimana disampaikan IM2, "fitur-fitur yang ada di SAMAGOV sudah cukup sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terutama untuk layanan administrasi yang sering digunakan sehari-hari", namun ia turut mencatat bahwa banyak warga belum mengenal seluruh fungsi yang tersedia karena sosialisasi yang dilakukan pemerintah belum

menjangkau secara luas. Temuan ini memperkuat pengamatan Ketua RT bahwa sosialisasi aplikasi selama ini hanya berjalan satu arah dari pemerintah kota ke RT, tanpa sosialisasi langsung yang menyasar masyarakat.

Keterbatasan sosialisasi ini berimplikasi pada pengalaman pengguna baru. IM2 mengakui bahwa tampilan aplikasi pada awalnya membingungkan, sebagaimana diungkapkannya, "saat pertama kali membuka aplikasi, saya sempat mencari-cari menu yang dibutuhkan karena belum memahami letak setiap layanan", meski lama kelamaan menjadi terbiasa. Keduanya juga belum pernah mendapatkan pendampingan langsung dari Ketua RT maupun pihak kelurahan dalam menggunakan SAMAGOV, dan mempelajari aplikasi tersebut secara mandiri, sebagaimana ditegaskan IM2, "kalau saya pribadi belum pernah dibantu secara langsung oleh Ketua RT maupun pihak kelurahan saat menggunakan SAMAGOV". Operator Kelurahan Air Putih bahkan menilai dampak SAMAGOV terhadap interaksi sosial bersifat dua arah, di satu sisi mempercepat layanan, tetapi di sisi lain berpotensi membuat warga enggan berinteraksi langsung dengan petugas kelurahan sehingga informasi persyaratan yang sifatnya kontekstual, misalnya syarat pencatatan nikah, tetap memerlukan konfirmasi tatap muka.

Kesenjangan kapasitas perangkat turut menjadi penghambat needs-based holism. Operator Kelurahan Air Putih menjelaskan bahwa tidak seluruh warga, khususnya warga lanjut usia, memiliki telepon pintar yang memadai untuk mengakses SAMAGOV. Sebagaimana diungkapkannya, "tidak semua orang-orang bisa beli HP... kalau yang berurusan di sini orang tua yang umurnya tujuh puluh delapan puluh", sementara kebijakan satu NIK untuk satu nomor telepon yang diterapkan demi mencegah penyalahgunaan data justru menyulitkan keluarga yang tidak setiap anggotanya memiliki perangkat pribadi. Narasumber masyarakat turut menyarankan agar tampilan menu dibuat lebih sederhana, ukuran huruf diperbesar, dan petunjuk penggunaan dilengkapi agar pengguna dari berbagai kelompok usia dapat mengoperasikan aplikasi tanpa bantuan pihak lain.

Dari sisi pengaruhnya terhadap masyarakat secara luas, kehadiran SAMAGOV pada dasarnya membawa manfaat nyata dalam mendekatkan layanan pemerintah kepada warga. Warga tidak lagi harus mendatangi kantor kelurahan maupun kecamatan hanya untuk mengurus surat keterangan, memantau situasi lingkungan melalui CCTV kota, atau menyampaikan pengaduan, sebab seluruh kebutuhan tersebut dapat diakses melalui satu aplikasi di genggaman tangan. Kondisi ini secara langsung memangkas waktu dan biaya yang sebelumnya dikeluarkan warga untuk mengurus administrasi secara konvensional, sekaligus memberi rasa aman melalui pemantauan CCTV yang terbuka untuk diakses publik. Akan tetapi, manfaat tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Warga dengan literasi digital yang masih rendah, terutama kelompok lanjut usia dan warga yang belum terjangkau layanan digital, tetap bergantung pada peran Ketua RT maupun petugas kelurahan sebagai perantara, sehingga kehadiran SAMAGOV belum sepenuhnya menghadirkan kemudahan yang setara bagi semua golongan masyarakat.

Digitization Changes: Kesiapan Infrastruktur dan Kapasitas Digital

Dimensi ketiga DEG menyoroti kesiapan infrastruktur teknis dan kapasitas sumber daya untuk mendukung adopsi teknologi secara menyeluruh. Dari sisi sarana, Diskominfo menjelaskan bahwa setiap kelurahan yang telah berstatus Kelurahan Digital difasilitasi dua unit tablet dan satu unit printer untuk melayani warga secara langsung di kantor kelurahan, meskipun 21 kelurahan yang belum berstatus digital juga belum memperoleh fasilitas

tersebut. Dari sisi tata kelola prosedural, tidak terdapat SOP digital tertulis yang seragam dari Diskominfo kepada seluruh kelurahan dan kecamatan. Diskominfo menjelaskan bahwa payung prosedural yang ada lebih bersifat kebijakan umum berupa Surat Keputusan Wali Kota yang mewajibkan penerapan kelurahan digital, sementara detail teknis operasional ditentukan sendiri oleh masing-masing kelurahan berdasarkan kebutuhan layanan yang diidentifikasi Diskominfo.

Kendala teknis yang paling sering muncul adalah ketidaksinkronan sistem dengan basis data dan ketergantungan pada stabilitas jaringan internet. Informan Kelurahan Gunung Lingai melaporkan bahwa data warga yang telah pindah domisili kerap masih muncul sebagai data lama pada sistem, sehingga admin harus melakukan verifikasi dan pencarian data secara manual. Mekanisme notifikasi otomatis atas pengajuan layanan warga juga belum tersedia, yang mengharuskan admin memeriksa status permohonan tanpa pemberitahuan sistem. Ketua RT turut mengonfirmasi bahwa jaringan bukan kendala permanen, namun kestabilannya tidak konsisten dari waktu ke waktu, sehingga proses yang seharusnya cepat sewaktu-waktu dapat tertunda. Dari sisi masyarakat pengguna, kendala serupa turut dirasakan berupa koneksi internet yang kurang stabil dan waktu pemuatan halaman yang lama, meskipun perangkat yang digunakan tergolong memadai. Sebagaimana disampaikan IM2, "kendala yang paling sering saya alami saat menggunakan SAMAGOV adalah masalah koneksi internet yang terkadang kurang stabil. Ketika jaringan sedang lambat, proses membuka aplikasi maupun mengakses layanan menjadi lebih lama sehingga cukup mengganggu", menunjukkan bahwa hambatan lebih banyak berasal dari sisi performa sistem dan jaringan ketimbang perangkat pengguna semata.

Untuk mendukung kapasitas sumber daya aparatur, Diskominfo menerapkan mekanisme pelatihan admin OPD secara berkala serta menyediakan grup helpdesk untuk pemberian umpan balik secara langsung ketika terjadi kendala sistem atau pembaruan fitur. Sejak tahun 2026, Diskominfo juga mulai menjalankan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai kanal evaluasi dan umpan balik publik terhadap SAMAGOV. Namun demikian, operator kelurahan menilai bahwa mekanisme tersebut belum sepenuhnya menjangkau persoalan di lapangan, khususnya terkait sinkronisasi data lintas sistem yang berada di luar kendali kelurahan. Salah satu operator bahkan menyoroti risiko keamanan data seiring meningkatnya digitalisasi layanan, mengingat pernah terjadi insiden peretasan pada basis data kepegawaian pemerintah, sehingga aspek keamanan siber perlu menjadi perhatian serius dalam kelanjutan digitization changes di Kota Samarinda.

PEMBAHASAN

Reintegration: Penyatuan Layanan Lintas OPD melalui SAMAGOV

Temuan pada dimensi kecamatan, di mana baru sebagian layanan yang benar-benar telah bertransformasi ke platform digital, merupakan kondisi yang mengonfirmasi temuan Kartika & Kurniawati (2026) bahwa fitur Kecamatan Digital pada SAMAGOV baru mengaktifkan sebagian dari seluruh layanan yang direncanakan. Pada level kelurahan, temuan mengenai interoperabilitas SAMAGOV, SIPENDUK, dan TTE V2 menegaskan proposisi Dunleavy et al. (2006) bahwa reintegrasi digital bukan sekadar penggabungan tampilan antarmuka, melainkan penyatuan proses di balik layar lintas sistem, sehingga kelancaran yang dirasakan warga pada sisi pengguna tetap bergantung pada koordinasi antar-aplikasi yang tidak tampak secara langsung.

Persoalan ketidaksinkronan data antara SAMAGOV dan Disdukcapil konsisten dengan catatan awal penelitian mengenai koordinasi antar OPD yang belum optimal

(Diskominfo Kota Samarinda, 2025) dan menunjukkan bahwa dimensi reintegration dalam kerangka DEG Dunleavy et al. (2006) di Kota Samarinda baru tercapai pada level penyatuan antarmuka layanan (front-end), sementara penyatuan basis data lintas OPD (back-end) masih berjalan parsial. Kondisi ini sejalan dengan temuan Persada dan Pramono (2026) pada kasus Mal Pelayanan Publik di berbagai daerah, bahwa penyatuan lokasi maupun tampilan layanan kerap hanya menghasilkan integrasi semu, sebab tampilan depan yang telah terpadu tidak serta-merta diikuti penyatuan proses bisnis di baliknya. Kendala serupa juga disinggung Hidayat dkk. (2026), yang menemukan bahwa pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan sebagai identitas tunggal berbasis e-KTP masih terkendala keterbatasan interoperabilitas sistem dan integrasi data antarinstansi, sebuah persoalan yang sejalan dengan ketidaksinkronan data SAMAGOV dengan Disdukcapil di Kota Samarinda.

Secara keseluruhan, temuan pada dimensi ini menegaskan proposisi Dunleavy et al. (2006) bahwa reintegrasi digital merupakan penyatuan proses lintas sistem, bukan sekadar penggabungan tampilan antarmuka. Dibandingkan dengan Kartika & Kurniawati (2026) yang menyoroti keterbatasan aktivasi fitur Kecamatan Digital sebagai faktor penghambat utama, penelitian ini menemukan persoalan yang sejalan pada level kecamatan, namun menambahkan gambaran baru bahwa pada level kelurahan reintegrasi front-end justru telah berjalan lebih matang melalui interoperabilitas SAMAGOV, SIPENDUK, dan TTE V2. Dengan demikian, kesenjangan reintegrasi di Kota Samarinda bersifat berjenjang antar level pemerintahan, bukan seragam di seluruh OPD, sebuah nuansa yang belum banyak diungkap pada kajian-kajian sebelumnya.

Kesenjangan integrasi *front-end* dan *back-end* ini tidak seragam di seluruh level pemerintahan, melainkan berbanding lurus dengan kedekatan unit kerja terhadap sumber data kependudukan. Di level kelurahan, integrasi *front-end* sekaligus sebagian *back-end* tercapai karena SAMAGOV, SIPENDUK, dan TTE V2 beroperasi dalam satu rantai proses yang dikelola langsung oleh Diskominfo dan kelurahan, sehingga verifikasi berkas dapat berpindah antaraplikasi tanpa keluar dari kendali OPD penyelenggara. Sebaliknya, sinkronisasi data kependudukan dengan Disdukcapil gagal mencapai lapisan *back-end* yang sama karena data tersebut berada di luar kendali operasional Diskominfo maupun kelurahan, sehingga pembaruan data bergantung pada mekanisme pertukaran antarinstansi yang belum terotomasi. Pola yang sama terlihat pada level kecamatan: fitur *digidist* baru menghadirkan integrasi *front-end* berupa tampilan layanan terpadu, sementara pengaktifan penuh layanan kecamatan tertahan karena bergantung pada integrasi data lintas OPD yang sama. Dengan demikian, kedalaman reintegrasi SAMAGOV di Kota Samarinda ditentukan bukan oleh kesiapan teknis aplikasi semata, melainkan oleh sejauh mana suatu layanan bergantung pada data yang dikuasai instansi lain di luar kendali langsung penyelenggara aplikasi.

Needs Based Holism: Kesesuaian Layanan dengan Kebutuhan Pengguna Akhir

Kondisi minimnya pendampingan langsung dari Ketua RT maupun kelurahan berbeda dari peran RT dan kelurahan yang idealnya menjadi mediator digital utama bagi warga yang belum terbiasa menggunakan aplikasi, sejalan dengan temuan Nurlaila dkk. (2024) bahwa keberhasilan implementasi layanan digital pemerintah daerah sangat bergantung pada kesiapan literasi digital masyarakat serta pendekatan yang inklusif bagi kelompok rentan yang belum terbiasa mengakses layanan berbasis teknologi. Pola serupa turut ditemukan Evita dan Mukhaer (2022) pada warga DKI Jakarta, bahwa kesenjangan literasi digital dan komunikasi yang belum merata menjadi salah satu penghambat utama

penerapan konsep society 5.0 di tingkat masyarakat perkotaan, sehingga peran Ketua RT sebagai mediator digital pada kasus SAMAGOV dapat dipahami sebagai respons yang lumrah muncul di tengah kesenjangan literasi yang bersifat lebih luas ini.

Secara keseluruhan, dimensi needs based holism pada SAMAGOV baru terpenuhi pada aspek ketersediaan ragam layanan dalam satu aplikasi, tetapi belum sepenuhnya terpenuhi pada aspek kemudahan akses dan pendampingan bagi kelompok dengan literasi digital rendah.

Kondisi ketimpangan manfaat antar kelompok warga ini sejalan dengan Paidil dan Sari (2025) yang menegaskan bahwa di balik kemudahan yang dihadirkan oleh perkembangan teknologi terbaru, kesenjangan digital (digital divide) tetap menjadi salah satu tantangan nyata yang menyertai penerapan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik, sehingga ketersediaan aplikasi semata belum cukup untuk menjamin partisipasi dan akses yang setara bagi seluruh warga. Dengan demikian, dampak sosial SAMAGOV dapat dimaknai sebagai peralihan pola relasi warga dan pemerintah dari yang semula bersifat tatap muka menuju relasi yang lebih mandiri dan berbasis teknologi, sebuah peralihan yang perlu terus diimbangi dengan sosialisasi dan pendampingan agar tidak menimbulkan kesenjangan baru di tengah masyarakat.

Digitization Changes: Kesiapan Infrastruktur dan Kapasitas Digital

Kekosongan SOP formal ini konsisten dengan salah satu faktor penghambat yang diidentifikasi Kartika & Kurniawati (2026) dan dibenarkan langsung oleh operator Kelurahan yang menyatakan tidak adanya SOP tertulis dari Diskominfo untuk operasional harian. Ketiadaan SOP formal semacam ini juga ditemukan Maryuni dkk. (2024) dalam kajian mengenai transformasi pelayanan digital terpadu pada penerapan SPBE, yang menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik tidak cukup hanya mengandalkan ketersediaan aplikasi, melainkan juga memerlukan prosedur operasional yang baku dan konsisten di seluruh unit pelaksana.

Temuan pada dimensi ini memperkuat gagasan DEG bahwa digitization changes menuntut lebih dari sekadar penyediaan sarana teknis, melainkan juga standardisasi prosedur dan penguatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan. Dibandingkan dengan Kartika & Kurniawati (2026) yang menyoroti ketiadaan SOP formal sebagai faktor penghambat utama implementasi SAMAGOV, penelitian ini menemukan persoalan yang konsisten, sekaligus menambahkan temuan baru bahwa kerentanan keamanan siber merupakan dimensi penghambat yang belum banyak disoroti pada kajian-kajian terdahulu. Dengan demikian, penguatan digitization changes di Kota Samarinda ke depan perlu turut memperhitungkan aspek keamanan data sebagai bagian tidak terpisahkan dari kesiapan infrastruktur digital.

SAMAGOV dalam Perspektif Digital Era Governance: Sebuah Sintesis

Temuan pada ketiga dimensi tersebut memperlihatkan bahwa penerapan SAMAGOV di Kota Samarinda berada pada tahap transisi menuju digital era governance yang utuh sebagaimana dikonseptualisasikan (Dunleavy et al., 2006), namun belum mencapainya secara menyeluruh. Pada dimensi reintegrasi, penyatuan layanan baru terwujud secara optimal pada level antarmuka pengguna (*front-end*), sementara penyatuan data lintas OPD (*back-end*), khususnya dengan Disdukcapil, masih menjadi titik lemah struktural. Kesenjangan front-end dan back-end ini menjadi benang merah yang turut menjelaskan hambatan pada dua dimensi DEG lainnya: pada needs-based holism, warga tetap

bergantung pada Ketua RT sebagai mediator justru karena proses back-end yang belum mulus memunculkan kebutuhan verifikasi manual; dan pada digitization changes, ketiadaan SOP formal sebagian besar mengatur lapisan front-end operasional harian, sementara persoalan sinkronisasi data yang lebih mendasar tetap berada di lapisan back-end. Pada dimensi needs based holism, SAMAGOV telah menghadirkan ragam layanan dalam satu wadah, tetapi belum diimbangi sosialisasi dan pendampingan yang memadai, sehingga sebagian warga tetap mengandalkan kedatangan langsung ke kantor kelurahan, senada dengan simpulan Murni Gea dkk. (2023) bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis digital sangat ditentukan oleh faktor pendukung seperti kesiapan sarana dan prasarana, respons positif masyarakat, dukungan pemerintah setempat, serta ketersediaan sumber daya manusia pendukung. Pada dimensi digitization changes, ketiadaan SOP digital formal dan ketergantungan pada stabilitas jaringan menjadi hambatan yang konsisten ditemukan baik pada penelitian ini maupun kajian Kartika & Kurniawati (2026).

Dibandingkan dengan Hasan dkk. (2026) yang menyoroti peran teknologi digital secara umum dalam meningkatkan transparansi dan mencegah korupsi pada sektor pelayanan publik, temuan penelitian ini menambahkan konteks spesifik pada kasus SAMAGOV bahwa transparansi yang dihasilkan digitalisasi, seperti tanda tangan digital dan jejak audit elektronik, di satu sisi mengurangi ruang manipulasi manual, tetapi di sisi lain memunculkan kerentanan baru berupa risiko peretasan dan manipulasi data digital apabila keamanan sistem tidak diperkuat secara berkelanjutan. Kontribusi utama penelitian ini terletak pada penyediaan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai penerapan SAMAGOV, yang tidak hanya melihat satu aspek implementasi, melainkan mengaitkan koordinasi kelembagaan lintas OPD, keberpihakan pada kebutuhan pengguna akhir, dan kesiapan transformasi digital dalam satu kerangka analisis yang saling berkaitan. Dengan demikian, keberhasilan digital governance di Kota Samarinda ke depan sangat bergantung pada percepatan integrasi basis data lintas OPD, penyusunan SOP digital yang formal dan terstandardisasi, serta intensifikasi sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat, bukan semata pada perluasan cakupan fitur aplikasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan digital governance melalui aplikasi SAMAGOV di Kota Samarinda masih berada pada tahap transisi menuju digital era governance yang utuh. Pada dimensi reintegration, SAMAGOV telah mendorong penyatuan sebagian layanan lintas OPD ke dalam satu super apps, namun proses integrasi masih berjalan bertahap hingga tahun 2029 dan baru menjangkau 38 dari 59 kelurahan, dengan sinkronisasi data antar OPD yang belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi needs based holism, SAMAGOV dinilai memudahkan sebagian warga dalam mengakses layanan, tetapi keterbatasan sosialisasi menyebabkan banyak fitur belum dimanfaatkan secara optimal, sehingga Ketua RT tetap berperan sebagai mediator digital bagi warga dengan literasi rendah. Pada dimensi digitization changes, kendala utama terletak pada ketiadaan SOP digital formal yang terstandardisasi, stabilitas jaringan yang belum konsisten, serta kesenjangan kapasitas perangkat masyarakat.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan digital governance di Kota Samarinda tidak semata ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, melainkan oleh koordinasi kelembagaan lintas OPD, kesiapan infrastruktur teknis, dan intensitas pendampingan kepada masyarakat. Oleh karena itu, disarankan agar Pemerintah

Kota Samarinda mempercepat integrasi basis data lintas OPD, khususnya dengan Disdukcapil, menyusun SOP digital yang formal dan terstandardisasi bagi seluruh kelurahan dan kecamatan, serta meningkatkan intensitas sosialisasi dan pendampingan langsung kepada masyarakat agar manfaat SAMAGOV dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan warga, termasuk kelompok dengan literasi digital rendah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing atas arahan dan bimbingan selama proses penyusunan artikel ini. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh informan yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, serta keluarga dan orang-orang terdekat atas doa, dukungan, dan bantuan yang diberikan selama proses penelitian dan penulisan artikel ini.

PERNYATAAN KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak memiliki konflik kepentingan terkait penelitian, penulisan, maupun publikasi artikel ini.

PERNYATAAN ETIKA PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan menghormati prinsip etika penelitian, persetujuan informan, dan kerahasiaan informasi data diri informan.

DAFTAR PUSTAKA

Adzam, M. (2025). Inovasi Pelayanan Publik: Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara Offline, Online dan Terintegrasi (SI LAKU O2T). . Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan, 9(2), 93–105. https://doi.org/https://doi.org/10.21787/mp.9.2.2025.93-105

Barsei, A. N., Nugroho, S. A., Ghassani, G. A., & Trianita, L. N. (2023). Inovasi Digital pada Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam Mendorong Open Government. . Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan, 7(2), 99–110. https://doi.org/https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.99-110

Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial, 3(1), 71–95. https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401

Diskominfo Kota Samarinda. (2024, November 6). Kepala Dinas Kominfo Samarinda paparkan transformasi kelurahan dan kecamatan digital di Rakor SPBE Kaltim. . Https://Samarindakota.Go.Id/Berita/Pemkot/E67a64e0-9bf1-11ef-A8ff-899ab0cddf23.

Diskominfo Kota Samarinda. (2025). Samarinda siapkan lompatan menuju pemerintahan digital 2026. Https://Diskominfo.Samarindakota.Go.Id/Arsip/2025/Informasi-Opd/Samarinda-Siapkan-Lompatan-Menuju-Pemerintahan-Digital-2026.

Diskominfo Kota Samarinda. (2026). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda Tahun 2025. Https://Diskominfo.Samarindakota.Go.Id/Unduhan/File/Lkjip-Dinas-Komunikasi-Dan-Informatika-Kota-Samarinda-Tahun-2025/5e3f546e-12db-11f1-9c64-3868dd9db0ea.

Dunleavy, P. (2005). New Public Management Is Dead--Long Live Digital-Era Governance. Journal of Public Administration Research and Theory, 16(3), 467–494. https://doi.org/10.1093/jopart/mui057

Evita, N., & Mukhaer, A. A. (2022). Evaluasi Komunikasi dan Literasi Digital Warga Jakarta dalam Implementasi Society 5.0. Jurnal Riset Komunikasi, 5(2), 172–186. https://doi.org/10.38194/jurkom.v5i2.541

Febriani, R. (2016). Gambaran e-Government di Indonesia yang Bersistem Desentralisasi Ditinjau dari Performa Situs Web Pemerintah Daerah. Jurnal Desain Komunikasi Visual Nirmana, 16(1), 64–72. https://doi.org/https://doi.org/10.9744/nirmana.16.1.64-72

Heriyanto, H. (2022). Urgensi penerapan e-government dalam pelayanan publik. Musamus Journal of Public Administration, 4(2), 66–75. https://doi.org/https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2

Hidayat, A., Ismaniah, Hariatia, & Nor, K. (2026). Implementasi Kebijakan Single Identity Number Berbasis e-KTP dalam Mendukung Pelayanan Publik Digital di Indonesia. PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik, 9(3), 733–739. https://doi.org/https://doi.org/10.54783/japp.v9i3.1998

Kartika, N. A., & Kurniawati, L. (2026). Implementasi e-government melalui layanan SAMAGOV (Samarinda Government) di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/26869

Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan Solusi Penerapan E-Government di Indonesia. JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU, 4(2), 134–147. https://doi.org/10.33701/jtpm.v4i2.4459

Maryuni, S., Pardi, Darmawan, D., Apriyani, E., Rudianto, Zesa, P., & Selpiani, W. (2024). Transformasi pelayanan digital terpadu dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M), 5(4), 1011–1028. https://doi.org/10.33474/jp2m.v5i4.22479

Miftah Sayyid Persada, & Sidik Pramono. (2026). Analisis Desain Kebijakan Mal Pelayanan Publik. SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, 5(2), 1228–1240. https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v5i2.8031

Murni Gea, M. R., Rahawarin, M. A., & Y, I. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Maluku. Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik, 10(1). https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3732

Natika, L. (2024). TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELAYANAN MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK. The World of Public Administration Journal. https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040

Nurlaila Nurlaila, Zuriatin Zuriatin, & Nurhasanah Nurhasanah. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. Public Service and Governance Journal, 5(2), 21–37. https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1468

Paidil, P., & Sari, S. (2025). Peran Teknologi Terbaru Membentuk Kehidupan Di Era Digital. JUPEIS : Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 4(1), 8–15. https://doi.org/10.57218/jupeis.Vol4.Iss1.1326

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (2018). https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018

Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Samarinda. (2023). https://peraturan.bpk.go.id/Details/296566/perwali-kota-samarinda-no-42-tahun-2023

Reynilda, R., Haudi, H., Fazil, M., Santosa, T. A., & Wijoyo, H. (2026). Digital Governance and Public Policy Effectiveness: The Mediating Role of Citizen Engagement in Improving Public Service Quality. DISCOURSE: Indonesian Journal of Social Studies and Education, 3(2), 153-166. https://doi.org/10.69875/djosse.v3i2.609

Riduan, A., Murtiharso, Y. D., Santosa, T. A., Mulyadi, M., & Sako, U. (2026). The Historical Evolution of Public Administration Toward Smart Governance: Examining Its Impact on Citizen Engagement and Administrative Efficiency. DISCOURSE: Indonesian Journal of Social Studies and Education, 3(2), 109-125. https://doi.org/10.69875/djosse.v3i2.566

Sekretariat Daerah Kota Samarinda. (2024). Wujudkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik. Https://Setda.Samarindakota.Go.Id/Organisasi/Wujudkan-Tata-Kelola-Pemerintahan-Berbasis-Elektronik.

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 18(2), 212–224. https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808

Zainudin Hasan, Anggi Safitri, & Dena Nurkumala Sari. (2026). PERAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN TRANSPARANSI DAN MENCEGAH KORUPSI PADA SEKTOR PELAYANAN PUBLIK. JURNAL MULTIDISIPLIN ILMU AKADEMIK, 3(3), 24–36. https://doi.org/10.61722/jmia.v3i3.9913

Zuhriyati, E., Pramusinto, A., Kusumasari, B., Agustiyara, A., & Gusmi, A. D. (2025). E-Leadership and Public Service Innovation: A Case Study of Yogyakarta, Indonesia's Digital Governance Transformation. Journal of Governance and Public Policy, 12(3), 279–297. https://doi.org/10.18196/jgpp.v12i3.25891