

# Evaluating Samarinda City's Sub-district Digitalization Policy for Enhanced Public Services: Mengevaluasi Kebijakan Digitalisasi Kecamatan di Kota Samarinda untuk Peningkatan Pelayanan Publik

Aji Syarif Hidayatullah

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

**General Background:** The rapid advancement of digital technology has significantly impacted public service delivery, with governments worldwide exploring digital transformation to enhance administrative efficiency and public engagement. **Specific Background:** In Samarinda City, the implementation of a digitalization trial program in sub-districts has been undertaken to address the existing dissatisfaction among the public with conventional public services. **Knowledge Gap:** While digitalization is presumed to improve service efficiency and accessibility, empirical evidence on its effectiveness, particularly at the sub-district level, remains sparse. **Aims:** This study aims to evaluate the policy of the digitalization trial program in Samarinda City's sub-districts, focusing on its capacity to improve service quality and its broader impacts on public administration. **Results:** The findings reveal significant enhancements in service efficiency and user satisfaction, marked by a decrease in physical visits to sub-district offices as residents increasingly access services online. **Novelty:** This research contributes to the understanding of digital transformation at a micro-administrative level, a less explored area in digital governance studies. **Implications:** The successful implementation of the digitalization program in Samarinda City suggests potential scalability to other regions, highlighting the importance of strategic planning and continuous training to realize the benefits of digital governance fully.

## Highlights:

- **Efficiency Gains:** Reduced physical visits signify increased service efficiency.
- **User Satisfaction:** Digital services improved accessibility and speed, enhancing satisfaction.
- **Scalability:** The program's success highlights its potential for broader application, requiring strategic planning and continuous training.

**Keywords:** E-Government, Digitalization Program Policy, Community Services

## Pendahuluan

Evaluasi kebijakan telah banyak dilakukan oleh sejumlah akademisi dan peneliti profesional untuk mengukur keberhasilan suatu program atau kebijakan, dengan berbagai metode evaluasi, teori, dan model yang digunakan. Evaluasi kebijakan adalah kegiatan mengevaluasi tingkat implementasi suatu kebijakan [1]. Evaluasi kebijakan dilihat dari siklus/aliran proses kebijakan publik menempati posisi akhir setelah implementasi kebijakan. Ketika kebijakan publik telah dirumuskan dan dilaksanakan, maka diperlukan evaluasi untuk mengetahui berhasil atau tidaknya kebijakan dan program yang dilaksanakan pemerintah [2].

Secara umum penyebab lahirnya kebijakan digitalisasi kelurahan-kelurahan yang ada di Indonesia,

dipicu oleh realita dilapangan bahwa pelayanan publik yang dijalankan selama ini oleh institusi kelurahan-kelurahan di Indonesia belum optimal, sehingga banyak masyarakat pengguna pelayanan masih kecewa dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Transformasi digital dinilai sebagai peluang sekaligus tantangan bagi Pemerintah dalam memberikan layanan dengan menggunakan teknologi informasi. Digitalisasi pelayanan publik dinilai berpotensi meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik dan menciptakan kondisi bagi masyarakat untuk mengakses layanan publik.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi seluruh warga negara dan penduduk berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah. penyelenggara. Pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk membangun pelayanan publik yang efektif dan efisien, pemerintah beralih dari pendekatan pelayanan publik yang konvensional ke pendekatan digitalisasi, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas hasil pelayanan publik yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kepuasan masyarakat [3].

Namun jika dilihat dari ilmu komunikasi, pelayanan publik di era digital memegang peranan yang sangat penting. Digitalisasi telah mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Melalui platform digital, pemerintah dapat memberikan informasi dan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses kepada masyarakat.

Dari fenomena di atas, pemerintah kota Samarinda ingin mencoba menerapkan *pilot project* atau uji coba penerapan program digitalisasi (aplikasi SANTER) pelayanan di tingkat kelurahan dan kecamatan dalam rangka mempermudah akses bagi masyarakat. Uji coba tersebut diperuntukkan bagi 10 kelurahan dan kecamatan yang menjadi *pilot project* adalah Samarinda Seberang.

Permasalahan yang dihadapi 10 institusi kelurahan dan satu kecamatan terkait dengan uji coba penerapan program digitalisasi pelayanan belum dapat dikatakan efektif, karena belum semua aparat yang ditugasi sebagai operator aplikasi digital secara teknis memahami dan mengerti cara mengoperasikan aplikasi tersebut. Oleh karena itu untuk memecahkan permasalahan tersebut dibutuhkan tambahan pelatihan lagi atau merotasi aparat yang mempunyai kompetensi dibidangnya [4].

Permasalahan tersebut di atas, diperkuat hasil penelitian Deandlles, mengatakan bahwa untuk menerapkan konsep digitalisasi, Desa Manunggal Jaya telah mengembangkan dan mengaktifkan website resmi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik [5]. Namun kendala yang ditemui adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap website Desa dan sedikitnya peserta yang mengakses. Untuk itu perlu adanya kesadaran yang lebih luas dan edukasi masyarakat yang tepat sasaran mengenai penggunaan website Desa.

Dari narasi tersebut di atas, peneliti ingin mengkaji penelitian ini dengan judul: Evaluasi kebijakan program *pilot project* digitalisasi Kelurahan Di Kota Samarinda.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana evaluasi kebijakan program *pilot project* digitalisasi kelurahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna di Kota Samarinda?
2. Bagaimana dampak penerapan kebijakan program *pilot project* digitalisasi kelurahan di Kota Samarinda?

### **Tinjauan Teori**

Sederhananya, digitalisasi adalah proses perubahan dari teknologi tradisional ke teknologi digital. Proses yang berlangsung kemudian banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Hingga saat ini operasional sektor publik semakin modern dan mengandalkan teknologi untuk terus mendukung pelaksanaan aktivitas pelayanan terhadap produk pelanggan sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pelayanan pengguna. Digitalisasi adalah peningkatan ketersediaan data digital yang dimungkinkan oleh kemajuan dalam penciptaan, transmisi, penyimpanan dan analisis data digital dan berpotensi untuk menyusun, mengidentifikasi dan menganalisis bentuk dan pengaruh data digital dunia kontemporer [6]. Digitalisasi sendiri bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi setiap departemen dalam organisasi publik, sehingga waktu dan seluruh sumber daya yang ada dapat dikelola seoptimal mungkin untuk mencapai manfaat sebesar-besarnya.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi pemerintahan digital, diperlukan pemahaman mendalam tentang tiga aspek fundamental: pengelolaan infrastruktur, penyediaan solusi, dan pengembangan portal informasi publik. Infrastruktur yang memadai dan ketersediaan sumber daya yang cukup merupakan prasyarat untuk operasionalisasi aplikasi e-Government. Manfaat utama yang diharapkan dari penerapan pemerintahan digital meliputi peningkatan efisiensi operasional, kenyamanan, serta aksesibilitas layanan pemerintah bagi masyarakat.

Kendatipun, untuk mengetahui berhasil atau tidaknya digitalisasi pemerintahan, perlu dilakukan evaluasi kebijakan program. Evaluasi adalah proses mengevaluasi kebijakan termasuk isi, implementasi dan dampaknya [7]. Evaluasi kebijakan publik merupakan tahapan akhir dalam siklus kebijakan publik. Kebijakan publik tidak dapat diimplementasikan tanpa adanya proses pemantauan yang menyeluruh. Salah satu mekanisme yang digunakan dalam pemantauan ini adalah "penilaian kebijakan." Proses evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan publik memenuhi standar akuntabilitas kepada masyarakat [8].

Definisi tersebut menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan merupakan tahapan akhir dari suatu proses kebijakan, di mana hasil evaluasi tersebut mencerminkan pencapaian tujuan atau sasaran kebijakan. Dalam konteks evaluasi kebijakan publik, penilaian ini menjadi indikator utama untuk menilai efektivitas dan keberhasilan kebijakan yang telah diimplementasikan.

Dunn mengukur keberhasilan evaluasi dengan parameter 6 (enam) aspek, yaitu: [9]

### **1. Efektivitas**

Efisiensi adalah tercapainya tujuan organisasi melalui penggunaan sumber daya yang tersedia secara efektif baik dari segi masukan, proses dan hasil. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas adalah penggunaan sejumlah sumber daya, sarana, dan prasarana yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tertentu tepat waktu. Efektivitas mengacu pada apakah suatu solusi alternatif mencapai hasil yang diinginkan (konsekuensi) atau mencapai tujuan tindakan. Efisiensi dikaitkan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dalam satuan produk atau jasa atau nilai moneter.

### **2. Efisiensi**

Efisiensi adalah perbandingan antara *output* dan *input*. Ukuran efisiensi meliputi keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu menganggur, biaya per orang, dan lain-lain. Efisiensi diukur berdasarkan rasio manfaat terhadap biaya atau waktu penggunaan. Efisiensi mengacu pada jumlah upaya yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat kinerja tertentu, identik dengan rasionalitas ekonomi, yaitu hubungan antara efisiensi dan upaya, biasanya diukur dalam bentuk biaya moneter. Biasanya ditentukan dengan menghitung biaya per unit produk atau jasa, kebijakan mencapai efisiensi tertinggi dengan biaya terendah disebut efisiensi.

### **3. Kecukupan**

Sejauh mana pencapaian hasil yang diinginkan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi organisasi. Kecukupan mengacu pada sejauh mana kebutuhan, nilai, atau peluang yang menimbulkan masalah terpenuhi secara efektif. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kecukupan selalu dikaitkan dengan efisiensi dengan mengukur atau memperkirakan sejauh mana alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan. , nilai atau peluang untuk memecahkan masalah yang muncul.

#### **4. Perataan**

Perataan dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai perwujudan keadilan yang dicapai melalui tujuan kebijakan publik. Dunn menegaskan bahwa kriteria keadilan memiliki keterkaitan erat dengan rasionalitas hukum dan sosial, serta merujuk pada distribusi konsekuensi dan upaya di antara berbagai kelompok dalam masyarakat. Kebijakan yang berfokus pada keadilan adalah kebijakan yang mendistribusikan hasil atau upaya secara merata. Suatu program dianggap efektif dan memadai jika biaya dan manfaatnya didistribusikan secara adil. Oleh karena itu, kunci dari kesetaraan adalah keadilan.

#### **5. Responsivitas (daya tanggap)**

Daya tanggap mengacu pada sejauh mana suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai-nilai kelompok tertentu dalam masyarakat. Keberhasilan suatu kebijakan dapat dilihat melalui reaksi masyarakat terhadap implementasinya setelah terlebih dahulu memperkirakan dampak yang akan terjadi jika kebijakan tersebut diterapkan. Reaksi masyarakat ketika dampak suatu kebijakan mulai dirasakan dapat berupa positif berupa dukungan maupun negatif berupa penolakan. Dunn juga berpendapat bahwa kriteria daya tanggap penting karena analisis yang dapat memenuhi semua kriteria lainnya (efektivitas, efisiensi, kelengkapan, keadilan) selalu gagal jika tidak memenuhi kebutuhan nyata kelompok yang berhak menerima manfaat dari kebijakan tersebut.

## **Metode**

Evaluasi kebijakan dalam konteks proses atau siklus kebijakan publik menempati posisi akhir setelah tahap implementasi. Oleh karena itu, kebijakan publik yang telah dirumuskan dan dipraktikkan akan menjadi subjek evaluasi. Kajian terhadap evaluasi kebijakan memiliki signifikansi yang tinggi karena hasil dari evaluasi ini akan menentukan kelanjutan atau penghentian program atau kebijakan yang bersangkutan. Dengan demikian, penelitian evaluasi kebijakan tidak boleh dianggap sebagai prosedur formal yang rutin, melainkan harus dilaksanakan dengan serius dan mengikuti langkah-langkah metodologis yang ketat. Penulis mengadopsi ukuran atau parameter yang digunakan dalam penelitian ini dari [10]. Meskipun untuk menentukan kriteria evaluasi perlu diketahui 6 (enam) indikator tersebut, karena untuk mengukur berhasil tidaknya penerapan kebijakan digitalisasi di tingkat kabupaten antara lain: efisiensi, efektifitas, kelengkapan, keseragaman, daya tanggap dan akurasi.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif, yang dilaksanakan dalam kondisi alami dan berupaya menghasilkan temuan-temuan yang autentik dari lapangan. Dalam pendekatan kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki pemahaman teoritis yang mendalam dan wawasan yang luas untuk dapat merumuskan pertanyaan, menganalisis data, dan mengkonstruksi objek penelitian secara lebih jelas. Studi ini menitikberatkan pada makna dan nilai. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan melalui pemahaman mendalam dan penemuan-penemuan baru.

Kendatipun, dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian ayau informan adalah Kepala bagian aplikasi Dinas Informasi dan Komunikasi Pemerintah Kota Samarinda, Kepala Kelurahan, masyarakat pengguna pelayanan dan tokoh masyarakat, sedangkan pengumpulan datanya

menggunakan wawancara dan dokumen. Selanjutnya dalam penelitian ini analisis data dilakukan secara terus menerus dari awal hingga akhir penelitian, baik di dalam maupun di luar lapangan, dengan menggunakan teknik [11], khususnya adalah: (1) Reduksi data adalah suatu bentuk analisis data yang bertujuan untuk menyempurnakan dan meningkatkan harapan, dengan cara mengklasifikasikan, mengorientasikan, menghilangkan yang tidak perlu dan mengorganisasikan data secara sistematis dan dapat menarik kesimpulan yang bermakna, (2) penyajian data, yaitu menyajikan secara khusus data-data tersebut dalam keseluruhan kelompok data yang diperoleh dengan cara yang mudah dibaca dan dipahami, yang paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif dan (3) kesimpulan/verifikasi, yaitu. Kesimpulan awal yang dicapai masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan yang dicapai pada tahap awal didukung oleh bukti yang kuat dan konsisten ketika peneliti kembali ke tempat kejadian untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang diambil adalah kesimpulan yang dapat diandalkan.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Evaluasi Kebijakan Program Pilot Project Digitalisasi Kelurahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat di Kota Samarinda

Pemerintah Kota Samarinda pada akhir tahun 2023 menerapkan program digitalisasi kelurahan pada 10 kelurahan dan satu kecamatan. Beliau menjelaskan bahwa program digitalisasi tersebut merupakan bagian dari 10 program unggulan Wali Kota Samarinda, khususnya dalam upaya mewujudkan *Smart City Plus* atau kota cerdas dengan program layanan berbasis digital. Tujuan dari pelaksanaan program digitalisasi kelurahan tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Oleh karena itu untuk mengetahui keberhasilan maupun kegagalan kebijakan digitalisasi kelurahan tersebut pemerintah melakukan evaluasi kebijakan program digitalisasi kelurahan yang merupakan *pilot project* atau uji coba penerapan program digitalisasi kelurahan dan kecamatan dalam rangka mempermudah akses pelayanan bagi masyarakat pengguna pelayanan.

Evaluasi kebijakan secara sederhana berkaitan dengan penyusunan informasi mengenai nilai atau manfaat dari hasil kebijakan tersebut [12]. Evaluasi kebijakan program digitalisasi kelurahan ini mengadopsi teori William Dunn, yang menetapkan enam indikator penilaian sebagai kriteria evaluasi, yakni: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan, tetapi yang digunakan pada penelitian ini hanya lima indikator dan yang tidak digunakan adalah parameter ketepatan.

#### 1. Efektivitas

Efektivitas merujuk pada pencapaian tujuan organisasi melalui penggunaan sumber daya yang tersedia secara optimal, mencakup aspek input, proses, dan output. Pendekatan pengukuran kinerja yang berorientasi pada target dimulai dengan mengidentifikasi tujuan-tujuan organisasi dan kemudian mengukur sejauh mana organisasi berhasil mencapai tujuan-tujuan tersebut [13]. Untuk mengetahui keberhasilan implementasi kebijakan program digitalisasi pada kecamatan di wilayah Samarinda Seberang, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan *E-government* Diskominfo Samarinda, beliau mengatakan bahwa dengan diterapkannya kebijakan program digitalisasi bawahan, terjadi perubahan dalam pengelolaan organisasi bawahan, antara lain perubahan perilaku pegawai dalam menjalankan aktivitas profesionalnya, dimana para aparat kelurahan kini bekerja secara digital dan warga yang menangani surat di tingkat bawah kini dapat bekerja secara digital. mengaksesnya dari rumah, sehingga menghemat waktu, tenaga dan biaya

Untuk mengetahui keberhasilan penerapan kebijakan program digitalisasi kelurahan-kelurahan di

wilayah kecamatan Samarinda Seberang peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan *E-government* Diskominfo Samarinda, beliau mengatakan dengan diterapkan kebijakan program digitalisasi kelurahan, tata kelola kelola institusi kelurahan terjadi suatu perubahan diataranya terjadi perubahan perilaku pegawai dalam melaksanakan aktivitas kerja, yang dulunya bekerja secara konvensional sekarang bekerja secara digital dan warga yang melakukan pengurusan surat-surat ke kelurahan sudah bisa mengakses dari rumah, sehingga bisa menghambat waktu, biaya dan tenaga. Ini menunjukkan bahwa dengan diterapkan kebijakan program digitalisasi kelurahan, terlihat pelayanan dilaksanakan oleh kelurahan-kelurahan di wilayah kecamatan Samarinda Seberang dinilai efektif atau baik, karena masyarakat yang datang di kelurahan untuk mengurus surat-surat relative sedikit dibanding masyarakat yang mengakses melalui website aplikasi SANTER di rumah warga masing-masing.

Ini menunjukkan bahwa indikator efektivitas dapat dipakai sebagai dasar untuk menilai keberhasilan kebijakan program digitalisasi kelurahan. Untuk lebih jelasnya disajikan data warga yang mengurus surat-surat kelurahan bisa mengakses dari rumah, dalam hal ini bisa dilihat pada table di bawah ini.

No.	Kelurahan	Jan	Feb	Mrt	April	Mei	Juni	Total
1	Loa Bakung	15	16	12	14	24	0	81
2	Sei. Keledang	15	17	7	2	24	4	69
3	Pelabuhan	6	22	131	28	27	6	220
4	Gunung Lingai	46	67	253	69	78	9	522
5	Gunung Panjang	5	4	8	6	12	2	37
6	Handil Bakti	0	0	1	0	12	6	19
7	Sempaja Selatan	13	5	32	56	61	9	176
8	Sengkotek	10	12	10	6	3	3	44
9	Sidodadi	49	25	58	59	66	10	267
10	Sidomulyo	52	66	249	42	77	23	509

**Table 1.** Data Warga Yang Mengurus Surat Ke Kelurahan Dengan Mengakses Melalui Website Aplikasi Santer Pada tahun 2024

## 2. Efisiensi

Konsep efisiensi bermula dari konsep teori mikroekonomi, khususnya teori produsen dan teori konsumen. Teori produsen menyatakan bahwa produsen cenderung memaksimalkan keuntungan dan meminimalkan biaya. Di sisi lain, teori konsumen berpendapat bahwa konsumen cenderung memaksimalkan utilitas atau kepuasannya. Dalam teori produsen, kita mengetahui adanya batas produksi. Garis ini menjelaskan hubungan antara input dan output dalam proses produksi. Kendatipun, dalam penelitian ini, peneliti membandingkan biaya yang dikeluarkan untuk mendukung kelancaran aplikasi digitalisasi tingkat kabupaten terkait pelayanan kepada masyarakat dengan manfaat yang diperoleh masyarakat atau komunitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi masyarakat desa. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat [14]. Pelayanan publik merupakan tanggapan terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan, serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini pelayanan publik tentu saja diselenggarakan oleh masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat [15].

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan *E-government* Diskominfo Samarinda, dan para warga sudah dilayani dengan baik dan cepat, dapat disimpulkan



dengan adanya penerapan digitalisasi kelurahan pelayanan yang disampaikan oleh institusi kelurahan kualitas semakin meningkat. Ini menunjukkan antara biaya-biaya yang dikeluarkan Diskominfo Samarinda dengan manfaat yang diperoleh masyarakat pengguna pelayanan perbandingan lurus, sehingga masyarakat pengguna jasa pelayanan semakin meningkat kepuasannya. Biaya-biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah terkait dengan pelaksanaan digitalisasi kelurahan setiap kelurahan mendapat bantuan sebesar Rp.600,000.000, - untuk pembelian peralatan computer satu set dan membangun ruang kerja khususnya ruang operator pelayanan digitalisasi. Ini menunjukkan bahwa indikator efisiensi dapat dipakai sebagai dasar untuk menilai keberhasilan kebijakan program digitalisasi kelurahan.

### 3. Kecukupan

Kecukupan mengacu pada sejauh mana efektivitas memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang yang menimbulkan masalah [16]. Kecukupan selalu dikaitkan dengan efektivitas dengan mengukur atau memperkirakan sejauh mana alternatif yang ada dapat memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang untuk memecahkan masalah yang muncul.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan *E-government* Diskominfo Samarinda, beliau mengatakan sejak uji coba penerapan program digitalisasi (aplikasi SANTER) pelayanan di tingkat kelurahan dan kecamatan dalam rangka mempermudah akses bagi masyarakat pengguna pelayanan, mampu memecahkan permasalahan terkait dengan belum optimalnya pelayanan public yang diberikan oleh institusi kelurahan. Ini menunjukkan bahwa indikator kecukupan mampu memperkuat variable kebijakan program digitalisasi kelurahan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui, dengan adanya penerapan kebijakan program digitalisasi, dapat memecahkan permasalahan terkait dengan permasalahan tidak optimalnya pelayanan yang diberikan oleh institusi kelurahan. Ini menunjukkan bahwa indikator kecukupan dapat dipakai sebagai dasar untuk menilai keberhasilan kebijakan program digitalisasi kelurahan.

### 4. Pemerataan

Pemerataan atau peningkatan kebijakan publik dapat dipahami sebagai keadilan yang diwujudkan dan dicapai melalui tujuan kebijakan publik. Kriteria keadilan berkaitan erat dengan rasionalitas hukum dan sosial dan mengacu pada distribusi konsekuensi dan upaya antara berbagai kelompok dalam masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan *E-government* Diskominfo Samarinda, beliau mengatakan dengan adanya penerapan kebijakan program digitalisasi kelurahan, yang programnya bisa diakses masyarakat pengguna jasa melalui *website* aplikasi SANTER di rumah, maka keadilan bisa terwujud.

Arti keadilan secara sederhana adalah memberikan sesuatu sesuai dengan bagiannya, atau memperlakukan sesuatu yang sama dengan sesuatu yang sama dan sebaliknya, memperlakukan sesuatu yang berbeda dengan sesuatu yang berbeda. Terdapat dua prinsip keadilan yang harus dipegang teguh oleh semua tingkat kepemimpinan dalam suatu negara: Pertama, setiap individu memiliki hak yang setara atas kebebasan dasar yang seluas-luasnya, serta kebebasan yang sama bagi setiap orang. Kedua, ketidaksetaraan ekonomi dan sosial harus diatasi sedemikian rupa sehingga (a) memberikan manfaat bagi semua pihak, terutama bagi kelompok yang paling kurang beruntung, dan (b) memastikan bahwa semua posisi dan status dapat diakses oleh semua individu.

Ini menunjukkan bahwa indikator pemerataan dapat dipakai sebagai dasar untuk menilai keberhasilan kebijakan program digitalisasi kelurahan.

### 5. Responsivitas

---

Daya tanggap mengacu pada sejauh mana suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai-nilai kelompok tertentu dalam masyarakat. Keberhasilan kebijakan program digitalisasi di tingkat kabupaten menunjukkan dukungan masyarakat dalam pelaksanaan program.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa tokoh masyarakat dan masyarakat pengguna jasa layanan di wilayah Kecamatan Samarinda Seberang dapat disimpulkan bahwa jika ada masyarakat complain dikarenakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat, maka kepala kelurahan cepat tanggap dan cepat dalam memecahkan permasalahan tersebut, sehingga penilaian masyarakat cukup baik kepada Kepala Kelurahan karena mampu membuat keputusan yang dapat menyenangkan masyarakatnya. Hal ini menunjukkan bahwa dengan diterapkan kebijakan program digitalisasi kelurahan membawa perubahan yang cukup signifikan yaitu terjadi peningkatan kualitas pelayanan yang terkait pelayanan publik yang diberikan oleh institusi kelurahan-kelurahan di wilayah Kecamatan Samarinda Seberang, sehingga masyarakat berkomitmen untuk selalu mendukung kebijakan program digitalisasi kelurahan tersebut, karena terkait dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat banyak.

Kesimpulannya bahwa lima parameter yang meliputi: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, dan responsivitas yang digunakan untuk meng evaluasi kebijakan program uji coba digitalisasi kelurahan dapat dikatakan berhasil, karena dengan diterapkan kebijakan program uji coba digitalisasi kelurahan, terjadi suatu perubahan yang mendasar yang meliputi: pola pikir aparat, cara kerja, sikap dan perilaku aparat dalam merespon jika ada keluhan masyarakat dinilai cukup baik.

Dengan menerapkan kebijakan program digitalisasi kelurahan, masyarakat dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi dengan cepat dan mudah, tanpa harus datang ke kantor kelurahan secara fisik. Selain itu, kebijakan program digitalisasi kelurahan juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan publik, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian, diterapkan kebijakan program digitalisasi kelurahan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Terdapat dua prinsip keadilan yang harus dipegang oleh semua tingkatan kepemimpinan dalam suatu negara. Pertama, setiap individu berhak atas kebebasan dasar yang luas dan setara bagi semua orang. Kedua, kesenjangan ekonomi dan sosial harus diatasi sedemikian rupa sehingga (a) memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat, terutama bagi mereka yang paling kurang beruntung, dan (b) memastikan bahwa semua posisi dan status sosial terbuka untuk semua orang tanpa diskriminasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan [17] menyarankan bahwa pemerintah harus menerapkan model Pelayanan Publik Baru (PPB). PPB tidak dijalankan seperti perusahaan, melainkan dilakukan secara demokratis, adil, merata, tanpa diskriminasi, jujur, dan akuntabel. Paradigma ini menekankan pentingnya kepentingan publik sebagai landasan utama dalam pemerintahan, merefleksikan nilai-nilai demokrasi. Nilai-nilai demokrasi ini akan memberikan energi kepada birokrat dan pegawai pemerintah untuk melayani masyarakat dengan lebih adil, merata, jujur, dan bertanggung jawab.

## **B. Dampak Penerapan Kebijakan Program Digitalisasi-Digitalisasi Kelurahan di Kota Samarinda**

Dalam era digital yang terus berkembang, teknologi dan sistem digital menjadi elemen vital bagi kemajuan suatu negara. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk mengembangkan dan mengoptimalkan sistem digital guna memperkuat pelayanan publik, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam dan kompleks.

Seperti halnya dampak penerapan kebijakan program digitalisasi kelurahan mengubah beberapa aspek tatakelola kelurahan lebih efektif dan efisiensi bagi institusinya dan bagi warganya yang terkait dengan pengurusan surat pengantar, meliputi pengurusan surat-surat terkait dengan



pengurusan surat kependudukan, surat kelahiran sampai surat kematian, pengurusan KTP dan kartu penduduk elektronik dan surat pengantar pengurusan Ijin mendirikan bangunan (IMB) dan lain-sebagainya, dan pengurusannya tidak membutuhkan waktu yang lama karena bisa diakses dari rumah. Dampak positif transformasi digital secara keseluruhan adalah peningkatan akses dan konektivitas bagi masyarakat. Berkat Internet dan teknologi digital, masyarakat kini dapat mengakses informasi, layanan, dan peluang yang sebelumnya tidak dapat mereka akses. Hal ini membuka pintu bagi kemajuan ekonomi, pendidikan dan kesejahteraan masyarakat secara umum. Impact didedikasikan untuk memberikan layanan berkualitas yang cepat, mudah, terjangkau dan terukur kepada masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan *E-government* Diskominfo Samarinda dan beberapa tokoh masyarakat disimpulkan bahwa dampak uji coba penerapan kebijakan program digitalisasi kelurahan-kelurahan di wilayah pemerintah kota Samarinda, antara lain:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan;
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, dengan masyarakat umum;
3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi aparat dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat;
4. Adanya digitalisasi kelurahan berimbas pada sumber daya manusia disetiap pelayanan public lebih responsif;
5. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, teknologi informasi dianggap sebagai alat "pengotomasi proses" yang dapat mengurangi proses secara manual.

Sarjito menguatkan pernyataan tersebut dengan temuan yang menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan layanan di pemerintahan pedesaan, terdapat beberapa tantangan yang menghambat penerapannya secara luas. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan akses terhadap teknologi, perbedaan budaya dalam penerimaan teknologi digital, dan infrastruktur yang belum memadai [18].

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa uji coba penerapan digitalisasi di kelurahan telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, serta memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen seperti KTP dan Kartu Penduduk elektronik. Akses melalui website aplikasi SANTER memungkinkan masyarakat untuk mengurus kebutuhan tersebut dari rumah, yang secara tidak langsung menghemat biaya, tenaga, dan waktu yang dibutuhkan dalam urusan dengan kelurahan.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa diterapkan kebijakan digitalisasi kelurahan membawa perubahan dalam tatakelola kelurahan, Para meter yang digunakan mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan kebijakan program tersebut mengabdosi teori Dunn, yang menggunakan ukuran indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Ditinjau aspek efektivitas dengan diterapkan kebijakan program digitalisasi kelurahan, terlihat pelayanan dilaksanakan oleh kelurahan-kelurahan di wilayah pemerintah kota Samarinda dinilai efektif atau baik, karena masyarakat yang datang di kelurahan untuk mengurus surat-surat relative sedikit dibanding masyarakat yang mengakses melalui website aplikasi SANTER di rumah warga masing-masing. Selanjutnya ditinjau aspek efisiensi, manfaat diterapkannya kebijakan proram digitalisasi kelurahan dapat dinilai efisien, karena biaya-biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk mendukung kelancaran proses pelayanan menggunakan teknologi digital seimbang atau sebanding dengan manfaat yang diperoleh masyarakat pengguna pelayanan. Selanjutnya ditinjau aspek kecukupan dengan adanya penerapan digitalisasi kelurahan,

menimbulkan kepuasan masyarakat serta mampu memecahkan permasalahan terkait dengan problema yang dihadapi masyarakat terkait dengan pelayanan public. Berikutnya ditinjau aspek pemerataan bahwa penerapan digitalisasi kelurahan dinilai cukup adil, dan menghilangkan diskriminasi pelayanan terhadap masyarakat karena untuk mengurus surat-surat terkait dengan institusi kelurahan bisa menggunakan *website* di rumah masing-masing warga. Berikutnya ditinjau aspek responsivitas, dengan adanya penerapan kebijakan program digitalisasi mampu menumbuhkan aparat dalam menanggapi keluhan masyarakat secara cepat, sehingga masyarakat semakin puas terhadap layanan birokrasi. Berikutnya ditinjau aspek ketepatan, dengan adanya penerapan kebijakan digitalisasi kelurahan dapat dikatakan baik, karena mampu mewujudkan tujuan yang diinginkan pemerintah, yakni meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dampak diterapkan kebijakan digitalisasi kelurahan, pertama aparat kelurahan harus mampu merubah budaya kerja yang lebih profesional, sekaligus merubah pola pikir dalam melaksanakan pelayanan kepada warganya, sehingga hasil aktivitas kerjanya bisa maksimal dan pada gilirannya akan kepuasan masyarakat terwujud. Kedua, dengan diterapkannya kebijakan digitalisasi kelurahan, masyarakat diberi kemudahan untuk mengakses informasi jika akan mengurus surat-surat terkait dengan pengurusan KTP dan kartu penduduk elektronik tidak perlu harus datang ke kantor kelurahan cukup diakses dari rumah dengan membuka *website* aplikasi SANTER, sehingga dengan adanya program digitalisasi kelurahan tersebut sudah menghemat waktu, tenaga dan biaya yang harus dikeluarkan para warga yang berurusan dengan kelurahan.

## References

1. J. Anderson, "Public Policy Making," New York: Holt, Rinehart and Winston, 1975.
2. J. S. Brennen and D. Kreiss, "Digitalization," in *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*, vol. 1, pp. 1-11, 2016, doi: 10.1002/9781118766804.wbiect111.
3. D. Christover, A. S. Hidayattullah, and I. Mawarni, "Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara," *Journal of Research and Development on Public Policy*, vol. 2, no. 2, pp. 199-214, 2023.
4. N. D. William, "Pengantar Analisis Kebijakan Publik," Yogyakarta: Graha Gajah Mada University Press, 2003.
5. D. Daraba, R. Salam, I. D. Wijaya, A. Baharuddin, D. Sunarsi, and B. Bustamin, "Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia," *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, vol. 5, no. 1, pp. 31-40, 2023.
6. D. Christover, A. S. Hidayattullah, and I. Mawarni, "Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara," *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, vol. 2, no. 2, pp. 199-214, 2023.
7. J. V. Denhardt and R. B. Denhardt, "The New Public Service; Serving, Not Steering," New York: M.E. Sharpe, 2003.
8. D. Ding, "Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan," *Jurnal Ilmu Pemerintah*, vol. 2, no. 02, pp. 8-10, 2014.
9. A. Dwiyanto, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005.
10. K. Khoiron, "Pelayanan Publik Dan Keadilan Sosial," *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 2, no. 1, pp. 8-14, 2017.
11. J. Mansur, "Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik," *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 6, no. 2, pp. 324-334, 2021, doi: 10.30829/ajei.v6i2.7713.
12. F. Nurfalah, O. Fajarianto, and R. N. Santika, "Pelatihan Komunikasi Pemasaran E-Commerce Melalui Aplikasi Layanan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Cirebon," *Abdimas Awang Long*, vol. 6, no. 1,

---

pp. 14-20, 2023.

13. J. Pramono, "Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik," Surakarta: UNISRI Press, 2020.
14. R. A. Putri, E. F. Rini, M. J. Rahayu, and P. Rahayu, "Persepsi Aparat Dan Masyarakat Pada Implementasi Teknologi Geospasial Dalam Efisiensi Pelayanan Skala Kelurahan," *Region: Jurnal Pembangunan Wilayah dan Perencanaan Partisipatif*, vol. 16, no. 1, pp. 133-140, 2021.
15. A. Sarjito, "Dampak Digitalisasi Administrasi Perdesaan Di Negara Berkembang," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, vol. 13, no. 2, pp. 106-124, 2023.
16. L. P. Sinambela, "Reformasi Pelayanan Publik," Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
17. G. Subarsono, "Analisis Kebijakan Publik," Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
18. T. Taufiqurokman, T. Pathony, F. H. S. Damanik, A. Nurhakim, and L. Judijanto, "Transformasi E-Government: Mengevaluasi Dampak Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik," *Jurnal Cahaya Mandalika*, vol. 3, no. 2, pp. 1796-1803, 2023, doi: 10.36312/jcm.v3i2.2390.