

## PELATIHAN PENGGUNAAN SATU APLIKASI TERINTEGRASI DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN MASYARAKAT TERHADAP AKSES PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SAMARINDA

**Deandlles Christover, Alfin Ananda**

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Jl. Wahid Hasyim 2 No.28, Sempaja Sel., Kec. Samarinda Utara, Kota Samarinda,  
Kalimantan Timur 75243  
deandllesc@gmail.com

### Abstrak

Salah satu bentuk transformasi E-Government yang disediakan oleh Pemerintah Kota Samarinda adalah dengan menghadirkan Satu Aplikasi Terintegrasi (SANter), sebuah perwujudan E-Government berupa aplikasi pendukung terintegrasi dalam satu platform yang diklaim sebagai *super-app* yang dapat memberikan solusi bagi setiap permasalahan warga dan masyarakat kota Samarinda. Melihat keberagaman fitur yang disediakan dalam aplikasi SANter, kami tertarik untuk melaksanakan pengabdian dengan memberikan pelatihan kepada masyarakat mengenai pemanfaatan aplikasi SANter guna memenuhi akses kebutuhan akan pelayanan publik bagi warga Kota Samarinda sekaligus memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang setiap fitur pelayanan yang disediakan dalam aplikasi. Pengabdian ini dilakukan dengan metode seminar untuk menjelaskan kepada masyarakat tentang berbagai fitur layanan yang disediakan dalam aplikasi SANter guna memenuhi kebutuhan terhadap akses layanan publik bagi warga Kota Samarinda. Hasilnya masyarakat mendapatkan pemahaman mengenai fitur pelayanan yang disediakan serta cara memanfaatkannya, serta pengguna memiliki kepekaan untuk melihat setiap gejala yang terdapat pada aplikasi tersebut.

*Kata kunci:* Satu Aplikasi Terintegrasi, Pelayanan Publik, Samarinda

### Pendahuluan

Revolusi internet telah membawa transformasi signifikan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sejak tahun 1990-an, pemerintah di seluruh dunia telah meluncurkan proyek dengan tujuan untuk menyederhanakan proses penyampaian pelayanan melalui sarana elektronik. (Torres et al., 2005). Saluran tersebut dikenal sebagai E-government atau pemerintahan elektronik. E-Government merupakan sebuah terobosan bagi kelancaran proses komunikasi dan transaksi yang dilakukan antara pemerintah kepada warga maupun pemerintah kepada organisasi bisnis. Berdasarkan tujuannya, secara umum E-Government bertujuan untuk menyelesaikan kegiatan administrasi pemerintah yang kompleks untuk mencari cara yang lebih mudah bagi pemerintah dalam melakukan komunikasi dengan entitas eksternal seperti warga negara cara dan organisasi bisnis dengan pemanfaatan media teknologi informasi dan komunikasi. Alasan mendasar bagi pemerintah untuk menerapkan E-government adalah untuk menghilangkan hambatan interaksi komunikasi antara lembaga pemerintah dan membangun hubungan yang lebih dekat kepada masyarakat serta organisasi bisnis. Penggunaan teknologi internet diharapkan dapat menjadi peluang untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan, dan kegiatan transaksi dengan warga masyarakat (G2C), pelaku bisnis (G2B), dan tentunya dengan pihak pemerintah sendiri (G2G). Dalam hal ini konsep transformasi merupakan hal penting yang harus diterapkan bukan hanya ditinjau dari sisi pemakaian teknologinya saja, melainkan juga pemanfaatan teknologi yang harus mendukung dalam sistem pembuatan kebijakan dan pemenuhan kebutuhan layanan publik yang lebih baik.

Salah satu perkembangan teknologi yang semakin canggih yaitu dengan hadirnya telepon pintar (smartphone). Saat ini telepon pintar menjadi salah satu perangkat yang paling sering digunakan

oleh masyarakat untuk mengakses internet. Perangkat smartphone menjadi perangkat yang paling sering digunakan oleh masyarakat mengingat banyaknya kebutuhan masyarakat sehari-hari yang tidak terlepas dari telepon pintar. Fasilitas-fasilitas yang terdapat pada telepon pintar tidak terbatas pada fungsi telepon dan berkirim pesan saja, melainkan juga bisa digunakan untuk berbelanja daring, melakukan transaksi, bahkan melakukan aktivitas bisnis sekalipun semua bisa dilakukan menggunakan telepon pintar (Sahoo & Swain, 2012). Segala aktivitas tersebut tidak terlepas dari dukungan aplikasi seluler yang mutakhir guna menunjang aktivitas manusia sehari-hari. Meningkatnya popularitas teknologi dan aplikasi seluler membuat banyak sektor pemerintahan maupun perusahaan saling berlomba-lomba untuk mengembangkan hubungan dengan pelanggannya melalui aplikasi seluler. Berbagai macam variasi aplikasi yang tersedia menyajikan beragam keunggulan fitur sehingga dapat menjadi pilihan bagi pengguna. Hal ini dapat menjadi dasar bagi sektor pemerintahan maupun swasta untuk terus mengembangkan layanan kepada pelanggan maupun masyarakat.

Salah satu bentuk transformasi E-Government yang disediakan oleh Pemerintah Kota Samarinda adalah dengan menghadirkan aplikasi SANTER. SANTER merupakan kepanjangan dari Satu Aplikasi Terintegrasi, yakni sebuah perwujudan E-Government berupa aplikasi pendukung bagi Kota Samarinda yang terintegrasi dalam satu platform yang diklaim sebagai *super-app* yang dapat memberikan solusi bagi setiap permasalahan warga dan masyarakat kota Samarinda. SANTER merupakan sebuah gagasan untuk mencapai tujuan Kota Samarinda terpadu menjadi sebuah kota “*Smart City*”. Secara harfiah, SANTER bermakna kencang; hebat; keras; nyaring; yang memberikan gambaran harapan bagi Kota Samarinda, dengan adanya aplikasi ini Samarinda diharapkan dapat menjadi kota peradaban yang santer terdengar diseluruh penjuru Indonesia maupun dunia. Dalam pengelolaannya, SANTER diisi oleh tenaga ahli profesional untuk menciptakan perbaikan sistem pelayanan publik secara berkelanjutan. (Sumber: <https://santer.app/about>)

Melihat keberagaman fitur yang disediakan dalam aplikasi SANTER, kami tertarik untuk memberikan pelatihan kepada masyarakat mengenai pemanfaatan aplikasi SANTER guna memenuhi akses kebutuhan akan pelayanan publik bagi warga Kota Samarinda sekaligus memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai setiap fitur pelayanan yang disediakan dalam aplikasi.

## Metode

Metode yang dilakukan dalam kegiatan PKM ini adalah seminar, praktik dan pemberian modul. Dalam PKM ini, lebih tepat menggunakan metode seminar agar saat menyampaikan pesan atau materi kepada masyarakat terjalin proses interaksi dan feedback dari audiens. Praktik yang dimaksud dalam PKM ini dimana masyarakat diberi kesempatan untuk mencoba beragam fitur aplikasi dan mengimplementasikan hasil dari materi yang diberikan oleh pemateri sehingga dapat memberikan pemahaman yang utuh dalam memanfaatkan berbagai fitur aplikasi SANTER yang disediakan oleh Pemerintah Kota Samarinda. Kegiatan PKM dilaksanakan Hari Selasa Tanggal 13 Desember 2022 Pukul 16:00 s/d 18:00 Wita bertempat di Fasilitas Gerbang Dema Jl. Dayak Badeng Blok. G , Perumahan Dosen Unmul Sempaja Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123

Adapun materi yang dimuatkan dalam pengabdian ini meliputi:

1. Pengenalan fitur aplikasi SANTER
2. Langkah dan cara penggunaan aplikasi SANTER
3. Praktik menggunakan aplikasi SANTER

## Hasil dan Pembahasan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan pemahaman dan wawasan kepada masyarakat di RT 18 Perumahan Dosen Unmul Sempaja Samarinda yang dilaksanakan pada hari Selasa, tanggal 13 Desember 2022 pukul 16.00-18.00. Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, target sasaran adalah warga masyarakat yang berasal dari kalangan muda manapun bagi mereka yang berusia lanjut, karena tujuan utama kami dari kegiatan pengabdian ini selain untuk memberikan pemahaman dan wawasan kepada masyarakat, kami juga mengharapkan agar masyarakat yang menghadiri kegiatan pengabdian kami ini dapat memahami manfaat yang ada dari aplikasi ini, sehingga dari hal ini masyarakat dapat “mempromosikan” aplikasi SANTER ini kepada keluarga mereka masing-masing seperti ayah/ibu mereka, suami/istri mereka,

anak mereka, ataupun kepada teman dan kerabat mereka. Dengan demikian, dengan dilakukannya sosialisasi aplikasi SANTER tersebut dapat membantu jumlah awareness masyarakat Kota Samarinda terhadap kehadiran aplikasi SANTER ini.

Sebelum kami memberikan informasi kepada para masyarakat yang menghadiri kegiatan PKM ini, kami terlebih dahulu menanyakan kepada peserta yang hadir mengenai kehadiran aplikasi SANTER ini, yaitu apakah peserta sudah mengetahui atau belum mengetahui tentang aplikasi SANTER ini, dan berdasarkan hasil dari kegiatan PKM yang kami laksanakan ini, kami mendapati bahwa masyarakat di RT 18 Perumahan Dosen Unmul Sempaja Samarinda secara keseluruhannya sama sekali tidak mengetahui atau bahkan belum mendengar mengenai kehadiran aplikasi SANTER ini, padahal hampir dalam kesehariannya masyarakat selalu menggunakan smartphone atau komputer untuk pekerjaan atau kegiatan lainnya.

Walaupun demikian, kami tidak begitu terkejut mengenai hal tersebut, sebab sebelumnya berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu, kami mendapati bahwa hanya terdapat sekitar “0,7%” dari jumlah total penduduk yang ada di Kota Samarinda telah menginstal/mendownload aplikasi SANTER ini di smartphone melalui *Google Playstore*. Padahal aplikasi SANTER sendiri telah dirilis dan secara resmi dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Samarinda agar keseluruhan masyarakat Kota Samarinda dapat memanfaatkan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi SANTER ini, namun justru kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi SANTER.

Berdasarkan hal tersebut, beberapa hal yang bisa disampaikan mengenai aplikasi SANTER kepada para masyarakat yang menghadiri kegiatan PKM ini, yaitu adalah sebagai berikut ini:

- a. Melakukan pengenalan tentang aplikasi SANTER beserta fitur-fiturnya;
- b. Menjelaskan langkah-langkah dan cara penggunaan aplikasi SANTER;
- c. Melakukan praktik penggunaan aplikasi SANTER kepada masyarakat.

Adapun penjelasan lebih rinci mengenai 3 (tiga) dari kegiatan tahapan penyampaian informasi tersebut kepada masyarakat, yaitu adalah sebagai berikut ini:

#### **A. Pengenalan Aplikasi SANTER & Fitur-Fiturnya**

Tahapan pertama dari kegiatan pengabdian diawali dengan pengenalan aplikasi kepada masyarakat yakni dengan memberikan informasi tentang aplikasi SANTER beserta fitur-fitur yang ada di dalamnya. Kegiatan Sosialisasi kepada masyarakat merupakan kegiatan *familiarization* mengenai aplikasi SANTER sehingga memberikan masyarakat pemahaman agar mengenal lebih baik tentang aplikasi SANTER. Dalam kegiatan pengenalan tentang aplikasi SANTER kami memberikan informasi yang lebih ke sisi positif daripada sisi negatifnya terhadap aplikasi SANTER ini dengan tujuan agar para masyarakat tertarik untuk menggunakan aplikasi SANTER ini dan dapat memberikan kritik dan sarannya melalui *Google Playstore* tanpa ada pengaruh dari pendapat kami, karena kami mengharapkan dari kegiatan PKM ini adalah untuk mengembangkan dan meningkatkan jumlah masyarakat yang mendownload atau menginstal aplikasi SANTER ini dan bukan untuk menyampaikan kritik kami kepada mereka.

Kami menjelaskan tentang berbagai fitur untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang fitur Masyarakat yang isinya adalah fitur “Reaksi Cepat 112, Pantau Informasi, Peduli Lindungi, Disdukcapil Online, Cek Bantuan Sosial, Harga Sembaki, dan E Sekolah”, kemudian fitur Bisnis seperti “Bayar, Samarinda Craft, Sinaker, Wisata, dan E-Pajak”, fitur Lingkungan seperti, “Taman Kota, Samarinda Hijau, dan Kelola Sampah”, dan yang terakhir adalah fitur Pemerintah yang isinya adalah “Website Pemerintah Kota, DOKumentasi Informasi Hukum, LPSE, dan PPID”. Selain itu, kami juga memberikan informasi kepada masyarakat bahwa aplikasi SANTER ini juga memberikan berita-berita yang ada di Kota Samarinda di fitur Informasi Terkini yang terdapat pada menu beranda.

Berdasarkan dari hal-hal yang telah kami jelaskan kepada masyarakat, kami dapat memahami bahwa masyarakat yang menghadiri kegiatan PKM ini lebih berfokus terhadap beberapa fitur-fitur sebelumnya, mereka lebih berfokus kepada fitur “Pantau Informasi”, yang mana di dalam fitur layanan ini memberikan layanan kepada masyarakat untuk dapat mengakses beberapa CCTV yang tersebar di Kota Samarinda. Selain fitur dari CCTV ini, masyarakat yang menghadiri acara kegiatan PKM ini juga tertarik dengan fitur dari reaksi cepat 112, yang mana fitur ini pada dasarnya bertujuan untuk membantu masyarakat Kota Samarinda untuk melakukan tindakan laporan terhadap kejadian berupa peristiwa-

peristiwa darurat yang ada di sekitar Kota Samarinda. Namun sayangnya fitur ini tidak dapat kami praktikan saat PKM karena tidak ada peristiwa darurat yang bisa dilaporkan, tetapi karena fitur ini telah memancing perhatian para masyarakat, kami meyakini bila terjadi kejadian ataupun peristiwa darurat di lingkungan RT 18 Perumahan Dosen Unmul Sempaja Samarinda, peserta sudah bisa memanfaatkan fitur ini untuk membuat laporan dengan menggunakan fitur Reaksi Cepat 112 yang tersedia di aplikasi SANTER.

### **B. Langkah-Langkah dan Cara Penggunaan Aplikasi SANTER**

Tahapan kedua yang kami lakukan dalam kegiatan pengabdian kepada para masyarakat ini adalah dengan menyampaikan pembahasan, wawasan, dan informasi mengenai aplikasi SANTER ini dengan tujuan agar peserta memahami secara keseluruhan tentang “apa itu aplikasi SANTER” dan “mengapa ada aplikasi SANTER” beserta “manfaat dari aplikasi SANTER”, dan masyarakat dapat memahami informasi yang telah kami sampaikan mengenai aplikasi SANTER ini. Kami memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah dan cara penggunaan dari aplikasi SANTER ini. Sebelum memberikan penjelasan tentang tahapan kedua ini, kami telah memastikan bahwa para peserta yang menghadiri kegiatan PKM ini telah membawa Handphone atau Smartphone pribadi mereka masing-masing, dan dikhususkan untuk Smartphone dengan model Android, karena Smartphone dengan model iOS atau iPhone saat ini aplikasi SANTER masih belum tersedia di model tersebut.

Dalam penjelasan tentang langkah-langkah dan cara penggunaan aplikasi SANTER ini kami berfokus kepada aplikasi SANTER yang tersedia di android. Pertama-tama kami sampaikan kepada peserta informasi mengenai bagaimana cara untuk mendownload atau menginstal aplikasi SANTER ini di dalam Smartphone mereka masing-masing melalui Google Playstore. Selanjutnya kami menjelaskan dan memperagakan bagaimana cara mendownload aplikasi SANTER ini di Google Playstore, kami pun melanjutkan penjelasan mengenai cara menggunakan aplikasi dari SANTER ini, dan pada bagian ini kami memberikan penjelasan tentang bagaimana cara agar peserta dapat mendaftarkan diri untuk menggunakan aplikasi SANTER ini, salah satunya adalah dengan menggunakan *WhatsApp* agar dapat mendapatkan kode OTP untuk bisa mendaftarkan diri agar bisa menggunakan aplikasi ini. Setelah berhasil melakukan pendaftaran, selanjutnya kami menjelaskan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengakses segala fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi SANTER ini, tentunya kami juga memberikan informasi kepada peserta mengenai cara menggunakan fitur-fitur yang ingin digunakan oleh para masyarakat. Mulai dari fitur Masyarakat, Bisnis, Lingkungan, dan fitur Pemerintah.

### **C. Praktik Penggunaan Aplikasi SANTER Bagi Masyarakat**

Sebelumnya kami telah memberikan penjelasan kepada peserta yang menghadiri acara kegiatan PKM tentang informasi yang bersangkutan mengenai aplikasi SANTER beserta menjelaskan secara rinci langkah-langkah dari cara penggunaan aplikasi SANTER ini, seperti bagaimana cara mendownload atau menginstal aplikasi SANTER ini, bagaimana cara mendaftarkan diri agar bisa menggunakan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi SANTER ini, dan bagaimana cara agar dapat menggunakan dan memanfaatkan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi SANTER ini.

Kami meyakini dari kedua tahapan sebelumnya peserta sudah dapat memahami secara baik mengenai aplikasi SANTER ini dan cara penggunaannya. Dengan demikian, kami memberikan kesempatan kepada peserta yang menghadiri acara kegiatan PKM ini untuk mempraktikkan penggunaan aplikasi SANTER ini berdasarkan penjelasan yang telah kami berikan pada tahapan sebelumnya, tentunya pada tahap ini kami akan mencoba untuk selalu membantu para peserta bilamana ada terjadi kesulitan atau rasa bingung saat mempraktikkan apa yang telah dijelaskan sebelumnya. Pada saat mendownload aplikasi SANTER ini, para peserta terlihat tidak begitu kesulitan untuk mendownload atau menginstal aplikasi SANTER ini di Google Playstore yang ada di Smartphone mereka masing-masing, namun pada saat melakukan pendaftaran ada beberapa peserta yang sedikit kebingungan, tetapi dengan mudah dapat diatasi tanpa ada kendala lainnya. Adapun pada saat para peserta telah dapat mengakses aplikasi SANTER tersebut di masing-masing Smartphone mereka, peserta tertarik untuk menggunakan fitur berupa CCTV yang ada di dalam aplikasi SANTER ini. Selain itu, peserta juga tertarik untuk menggunakan fitur Reaksi Cepat 112, yang mana di dalamnya masyarakat dapat melihat laporan-laporan apa saja yang telah dilaporkan oleh para pengguna aplikasi

SANTER ini. Tetapi masyarakat belum bisa menggunakan fitur ini karena tidak ada peristiwa darurat yang bisa dilaporkan. Adapun saat melakukan kegiatan praktik penggunaan aplikasi SANTER ini kepada para peserta, ada salah satu peserta yang mengalami kendala saat ingin menggunakan fitur layanan Smarinda Craft yang tersedia di Kategori Bisnis, beliau mengalami kebingungan saat ingin menggunakan fitur tersebut. Hal ini sangat wajar, karena memang beberapa fitur-fitur layanan yang ada di dalam aplikasi SANTER ini belum dilengkapi informasi yang jelas dan detail untuk menggunakan fitur-fitur tertentu, sehingga hal ini menjadi salah kritikan oleh peserta di dalam acara kegiatan PKM ini.

### **Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dari hasil kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini adalah bahwa hanya ada terdapat sekitar 0,7% dari total penduduk Kota Samarinda yang telah menginstal atau mendownload aplikasi SANTER ini di Smartphone Android mereka, kami berusaha untuk membantu pemerintah Kota Samarinda mempromosikan keberadaan aplikasi SANTER ini kepada masyarakat melalui acara sosialisasi berupa Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM). Pada kegiatan PKM ini kami memilih lokasi di RT 18 Perumahan Dosen Unmul Sempaja Samarinda, adapun hal-hal yang dilakukan untuk menyebarkan informasi tentang aplikasi SANTER melalui 3 (tiga) tahapan, diawali dengan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai background dari aplikasi SANTER ini, alasan dibuatnya aplikasi SANTER ini, dan fitur-fitur yang disediakan di dalam aplikasi SANTER ini. Tahapan kedua adalah memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang langkah-langkah yang perlu dilakukan agar dapat mendownload, mengakses, dan menggunakan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi SANTER ini. Dan pada tahapan terakhir, adalah tahapan di mana kami memberikan kebebasan kepada masyarakat yang menghadiri acara kegiatan PKM ini untuk mengakses fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi SANTER ini melalui praktik secara langsung di Smartphone mereka masing-masing. Peserta merasa tertarik dan cukup paham dengan aplikasi SANTER ini, yang mana mereka sudah bisa secara bebas menggunakan aplikasi SANTER. Kami mengharapkan masyarakat bisa belajar menggunakan aplikasi SANTER ini lebih baik lagi dan besar harapan kami agar para masyarakat bisa menyebarkan nama baik aplikasi SANTER kepada keluarga ataupun teman/kerabat mereka. Karena hal itulah menjadi salah satu tujuan utama kami mengadakan acara kegiatan PKM ini.

### **Daftar Pustaka**

- Abdillah, W & Jogyianto. (2019). Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris. Fakultas Ekonomi, Universitas Gadjah Mada).
- Dapertemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III, (Jakarta: Balai Pustaka, 2015), Hlm 710.
- Dapartemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Hlm.711.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2016. Pemasaran Esesi dan Aplikasi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Santoso, J. (2018). Usability User Interface dan User Experience Media Pembelajaran Kamus Kolok Bengkala Berbasis Android. Jurnal Sistem Dan Informatika.
- Supriyanto, Aji. 2005. "Pengantar Teknologi Informasi". Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Sumber Artikel
- Sahoo, R. K., & Swain, S. C. (2012). Study of Perceived Value and Performance of E-Banking in India with a Special Reference to Punjab National Bank. Indus Journal of Management & Social Sciences, 5(1), 64–75.
- <https://santer.app/about>
- Lampiran 1. Rekapitulasi Rencana Anggaran Biaya (RAB) Pengabdian kepada Masyarakat