Menilai Kesiapan Pemerintah dalam Transformasi Digital: Bukti Empiris Implementasi SAMAGOV di Kota Samarind

Elza Fatika Nur Haliza[1*], Bambang Irawan[2], Cathas Teguh Prakoso[3]
[1,2,3]Universitas Mulawarman
Corresponding Author's e-mail : elzafatika14@gmail.com

SEIKAT
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

e-ISSN: 2964-0962

SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat

Vol. 5, No. 5, Oktober 2026

Page: 5170-5179

Available at:

https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/4091

DOI:

https://doi.org/10.55681/seikat.v5i5.4091

Article History:

Received: 05-08-2026
Revised: 10-09-2026
Accepted: 20-10-2026

Abstract *: Digital transformation has become an important component of local government efforts to improve governance and public service delivery. However, the existence of digital applications does not necessarily indicate that a government is fully prepared to undertake digital transformation. This study aims to analyze the readiness of the Samarinda City Government in implementing digital transformation through the Samarinda Government (SAMAGOV) application. The study employed a qualitative approach using a case study method. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and were analyzed descriptively to identify the government's readiness. The findings indicate that the Samarinda City Government demonstrates a relatively high level of readiness across five dimensions: enterprise readiness, human resource readiness, information readiness, ICT readiness, and external environment readiness. This readiness is supported by a clear organizational structure, competent human resources, information and security management, infrastructure and interoperability development, and public acceptance of SAMAGOV. Nevertheless, several challenges remain, particularly in integrating business processes and services, addressing the limited number of technical personnel, strengthening digital infrastructure, and reducing gaps in digital literacy and public access. These findings demonstrate that successful digital transformation depends not only on technology but also on organizational, human resource, information, and environmental readiness developed continuously and simultaneously.*

Keywords *: Digital Transformation; E-Readiness; Digital Government; SAMAGOV; Samarinda City Government.*

Abstrak : Transformasi digital menjadi bagian penting dalam upaya pemerintah daerah meningkatkan kualitas tata kelola dan pelayanan publik. Namun, keberadaan aplikasi digital belum secara otomatis menunjukkan kesiapan pemerintah dalam menjalankan transformasi digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis kesiapan Pemerintah Kota Samarinda dalam mengimplementasikan transformasi digital melalui aplikasi Samarinda Government (SAMAGOV). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi kondisi kesiapan pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Samarinda memiliki kesiapan yang relatif baik, yang ditunjukkan melalui lima aspek, yaitu enterprise readiness, human resource readiness, information readiness, ICT readiness, dan external environment readiness. Kesiapan tersebut didukung oleh struktur organisasi yang jelas, kompetensi SDM, pengelolaan informasi dan keamanan, pengembangan infrastruktur serta interoperabilitas, dan penerimaan masyarakat terhadap SAMAGOV. Namun, masih terdapat beberapa tantangan, terutama integrasi proses bisnis dan layanan, keterbatasan jumlah tenaga teknis, penguatan infrastruktur, serta kesenjangan literasi digital dan akses masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi, SDM, informasi, dan lingkungan pendukung secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Transformasi Digital; E-Readiness; Digital Government; SAMAGOV; Pemerintah Kota Samarinda.

PENDAHULUAN

Perkembangan transformasi digital mendorong berbagai negara untuk menjadikannya sebagai salah satu instrumen strategis dalam pelaksanaan reformasi administrasi publik (Saputra et al., 2026). Transformasi digital juga menjadi perhatian utama bagi praktisi maupun akademisi dalam beberapa tahun terakhir (Danielsen et al., 2022). Pemerintah daerah, khususnya, memiliki posisi strategis untuk mengintegrasikan data dari sektor pemerintah, swasta, dan masyarakat, sehingga dapat menghadirkan layanan publik berbasis digital yang lebih efektif dan bermanfaat (Pittaway & Montazemi, 2020). Kebutuhan akan transformasi digital dalam pemerintahan muncul dari dua alasan utama. Pertama, untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta tata kelola pemerintahan. Kedua, untuk mempersiapkan pemerintah menghadapi perubahan besar yang dipicu oleh era Industri 4.0 dan *Society* 5.0 (Wagola et al., 2023). Tren ini tidak hanya terjadi pada sektor publik, tetapi juga di berbagai organisasi, sehingga menimbulkan kebutuhan untuk menilai bagaimana dukungan pemerintah melalui kebijakan dapat mendorong transformasi digital secara lebih luas (Wang et al., 2023).

Di Indonesia, upaya transformasi digital pemerintah semakin diperkuat dengan hadirnya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menjadi landasan hukum utama dalam penyelenggaraan pemerintahan digital. Regulasi tersebut memberikan kerangka penyelenggaraan pemerintahan digital melalui pengaturan mengenai prinsip penyelenggaraan, arsitektur, layanan, keamanan, dan tata kelola SPBE. Kerangka tersebut kemudian diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional yang menekankan pentingnya standardisasi dan interoperabilitas antarsistem pemerintahan. Perkembangan regulasi juga diarahkan pada aspek teknis pembangunan aplikasi pemerintah melalui Permenkominfo Nomor 6 Tahun 2025. Pemerintah Kota Samarinda mengembangkan penyelenggaraan SPBE melalui Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 42 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan SPBE. Regulasi tersebut menetapkan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan sebagai dasar penyelenggaraan SPBE. Prinsip tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pemerintah daerah idealnya tidak berhenti pada penyediaan aplikasi, tetapi harus mampu menghasilkan sistem pemerintahan yang terintegrasi, efektif, aman, dan berkelanjutan. Salah satu manifestasi transformasi digital tersebut adalah pengembangan aplikasi Samarinda *Government* (SAMAGOV).

SAMAGOV dikembangkan sebagai platform digital terpadu yang mengintegrasikan berbagai layanan dan kebutuhan masyarakat dalam satu ekosistem aplikasi. Inisiatif ini merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Samarinda dalam mewujudkan konsep *smart city* dan memperkuat penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital. Kehadiran SAMAGOV menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah untuk mengembangkan layanan digital yang lebih terintegrasi sekaligus membangun ekosistem pemerintahan yang mampu merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat dan efisien (Kaltim Post, 2025). Keberadaan platform digital nyatanya tidak dengan sendirinya menunjukkan bahwa pemerintah telah siap menjalankan transformasi digital. Dalam implementasinya, SAMAGOV masih menghadapi sejumlah persoalan yang memperlihatkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan dan kondisi empiris. SAMAGOV merupakan pengembangan dari aplikasi sebelumnya, yaitu SANTER (Samarinda *Smart City*, 2024). Persoalan serupa terlihat dari tingkat pemanfaatan SAMAGOV. Jumlah pengguna

aplikasi yang masih sekitar 5.000 orang relatif kecil apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Samarinda yang mencapai 888.184 jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Samarinda, 2025).

Rendahnya pemanfaatan tersebut diperkuat oleh *rating* aplikasi pada *Google Play Store* yang berada pada angka 3,4 dari 5. Sejumlah pengguna juga menyampaikan keluhan mengenai kesalahan sistem (*error*) dan kesulitan melakukan *login*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan transformasi digital melalui SAMAGOV tidak hanya berkaitan dengan keberadaan teknologi, tetapi juga menyangkut kemampuan pemerintah dalam menyediakan sistem yang dapat digunakan secara efektif, mudah diakses, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Keterbatasan integrasi layanan juga menjadi persoalan penting. Beberapa layanan pada sektor pendidikan dan kesehatan belum tersedia dalam SAMAGOV, meskipun layanan masyarakat, sosial, dan lingkungan telah tersedia. Fitur seperti Edukasi, E-Kampus, E-Rumah Sakit, E-Klinik, E-KB, dan Berantas Narkoba masih belum dapat diakses melalui platform tersebut. Fenomena tersebut mengarah pada persoalan yang lebih mendasar, yaitu sejauh mana pemerintah daerah benar-benar siap untuk menjalankan transformasi digital.

Kesiapan pemerintahan digital (*e-readiness*) menjadi penting karena keberhasilan digitalisasi sektor publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara efektif. Baeuo et al., (2016), menjelaskan bahwa kesiapan *e-government* memungkinkan pemerintah mengukur tahap kesiapan, mengidentifikasi kesenjangan, dan merumuskan strategi pemerintahan yang lebih efektif. Sejalan dengan itu, Dada (2006) memandang *e-readiness* sebagai kondisi ketika suatu institusi telah siap, bersedia, dan memiliki kapasitas untuk memperoleh manfaat dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Perspektif tersebut menegaskan bahwa *e-readiness* merupakan konsep multidimensional yang tidak dapat direduksi hanya pada kesiapan infrastruktur, tetapi juga mencakup kesiapan organisasi, sumber daya manusia, strategi, dan lingkungan yang mendukung pemanfaatan teknologi.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini memosisikan *government e-readiness* sebagai fokus utama untuk memahami kesiapan Pemerintah Kota Samarinda dalam mendukung transformasi digital melalui SAMAGOV. Penelitian tidak hanya melihat apakah sebuah aplikasi telah tersedia, tetapi menilai kondisi kesiapan pemerintah yang mendasari kemampuan aplikasi tersebut untuk diimplementasikan dan dikembangkan secara berkelanjutan. Pendekatan ini memungkinkan penelitian mengidentifikasi aspek-aspek kesiapan yang telah memadai sekaligus menemukan kesenjangan yang masih menjadi hambatan dalam implementasi transformasi digital.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menilai kesiapan Pemerintah Kota Samarinda dalam mendukung transformasi digital melalui implementasi SAMAGOV. Secara akademik, penelitian diharapkan berkontribusi pada pengembangan kajian *e-readiness* dalam konteks transformasi digital pemerintah daerah di Indonesia. Secara praktis, temuan penelitian dapat menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Samarinda untuk mengidentifikasi kesenjangan kesiapan dan menentukan aspek yang perlu diperkuat agar implementasi SAMAGOV dapat mendukung penyelenggaraan pemerintahan digital yang efektif, terintegrasi, inklusif, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis kesiapan (*e-readiness*) Pemerintah Kota Samarinda dalam mendukung transformasi digital melalui aplikasi Samarinda *Government* (SAMAGOV). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kondisi, pengalaman, dan proses yang berkaitan dengan kesiapan pemerintah dalam mengimplementasikan transformasi digital pada

konteks kelembagaan yang alamiah. Creswell (2014) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial atau kemanusiaan.

Studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu kasus yang terikat secara kontekstual, yaitu implementasi SAMAGOV dalam penyelenggaraan transformasi digital Pemerintah Kota Samarinda. Desain ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena *e-readiness* secara mendalam dengan mempertimbangkan konteks kebijakan, organisasi, teknologi, sumber daya manusia, dan lingkungan yang melingkupinya (Creswell 2014). Dengan demikian, penelitian tidak diarahkan untuk menguji hubungan antarvariabel, tetapi untuk memperoleh pemahaman empiris mengenai kondisi kesiapan pemerintah dalam mendukung implementasi transformasi digital.

Data penelitian diperoleh dari sumber primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan yang terlibat atau memiliki pengetahuan mengenai perencanaan, pengelolaan, dan implementasi SAMAGOV di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* berdasarkan keterlibatan, pengetahuan, dan relevansi informan terhadap objek penelitian. Data sekunder diperoleh melalui dokumen kebijakan dan regulasi terkait SPBE, dokumen perencanaan dan pengembangan SAMAGOV, data dan informasi mengenai aplikasi, serta sumber dokumentasi lain yang relevan dengan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi kesiapan pemerintah dari perspektif aktor yang terlibat dalam implementasi SAMAGOV. Observasi dilakukan untuk memahami kondisi dan praktik implementasi aplikasi secara langsung, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan mengonfirmasi temuan dari wawancara dan observasi.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Data yang diperoleh dari berbagai sumber dikategorikan berdasarkan dimensi *e-readiness* yang digunakan dalam penelitian, kemudian dibandingkan dan diinterpretasikan untuk mengidentifikasi tingkat kesiapan Pemerintah Kota Samarinda dalam mendukung transformasi digital melalui SAMAGOV. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan informasi hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Kerangka analisis penelitian mengacu pada konsep *e-readiness* yang digunakan dalam penelitian, dengan mempertimbangkan dimensi *strategy, technology, organization, people, dan environment.* Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi kondisi kesiapan Pemerintah Kota Samarinda dalam mengimplementasikan transformasi digital melalui SAMAGOV. Hasil analisis selanjutnya digunakan untuk mengidentifikasi aspek kesiapan yang telah mendukung implementasi serta kesenjangan yang masih memerlukan penguatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Samarinda telah memiliki sejumlah fondasi yang mendukung implementasi transformasi digital melalui SAMAGOV. Kesiapan tersebut terlihat dari aspek organisasi, sumber daya manusia, informasi, teknologi informasi dan komunikasi, serta lingkungan eksternal. Meskipun demikian, kesiapan tersebut belum sepenuhnya berada pada kondisi optimal karena masih ditemukan kesenjangan dalam integrasi proses bisnis, kecukupan tenaga teknis, integrasi sistem dan layanan, serta pemerataan akses dan literasi digital masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa kesiapan transformasi digital merupakan kondisi multidimensional yang tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh

kemampuan pemerintah membangun kapasitas internal dan ekosistem eksternal yang mendukung keberlanjutan layanan digital.

Enterprise Readiness

Pada dimensi *enterprise readiness*, Pemerintah Kota Samarinda menunjukkan kesiapan yang relatif baik. Temuan penelitian memperlihatkan adanya struktur pengelolaan SAMAGOV yang jelas, pembagian fungsi dalam tim pengembang, mekanisme koordinasi, serta dukungan kelembagaan dari Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai perangkat daerah yang berperan dalam pengembangan dan pengelolaan layanan digital.

Tim pengelola SAMAGOV terdiri atas personel dengan fungsi yang berbeda, seperti *project manager*, *system analyst*, *developer*, *application support*, *data scientist*, dan *system administrator*. Spesialisasi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan SAMAGOV telah didukung oleh struktur kerja yang memungkinkan pembagian tanggung jawab berdasarkan kompetensi. Michelotto & Joia (2024) menegaskan bahwa kesiapan organisasi untuk melakukan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh struktur kerja, sumber daya manusia, tata kelola, dan kemampuan manajerial. Dalam konteks Samarinda, keberadaan tim dengan fungsi yang terdistribusi menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki fondasi internal untuk mengelola proses transformasi digital.

Kejelasan pembagian peran juga memperkuat koordinasi dalam pengembangan aplikasi. *System analyst* berperan dalam mengidentifikasi kebutuhan sistem, sementara *project manager* mengatur alur kerja, pembagian tugas, dan target pengembangan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital telah didukung oleh mekanisme koordinasi internal. Dukungan kelembagaan dari Dinas Komunikasi dan Informatika juga menjadi faktor penting. Keberadaan *leading sector* memberikan legitimasi dan struktur koordinasi bagi pengembangan SAMAGOV, termasuk dalam penyediaan sumber daya dan pengelolaan inovasi digital. Namun, kesiapan organisasi tersebut masih menghadapi persoalan pada tingkat integrasi proses bisnis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) layanan masih berada pada masing-masing perangkat daerah yang terintegrasi ke dalam SAMAGOV. Artinya, integrasi yang berlangsung belum sepenuhnya menyatukan proses bisnis, tetapi lebih banyak menghubungkan layanan pada tingkat sistem. Kondisi ini penting karena transformasi digital membutuhkan perubahan pada proses organisasi, bukan hanya integrasi teknologi. Van Veldhoven dan Vanthienen (2022) menegaskan bahwa transformasi digital yang efektif memerlukan integrasi teknologi, proses organisasi, dan kolaborasi antarpemangku kepentingan.

Dengan demikian, *enterprise readiness* Pemerintah Kota Samarinda dapat dipahami sebagai kekuatan internal yang relatif memadai, tetapi belum sepenuhnya terintegrasi pada tingkat proses bisnis. Tantangan berikutnya bukan hanya mempertahankan struktur pengelolaan yang telah terbentuk, tetapi memastikan bahwa integrasi SAMAGOV diikuti harmonisasi proses, SOP, dan tata kelola antarperangkat daerah.

Human Resource Readiness

Pada dimensi *human resource readiness*, Pemerintah Kota Samarinda menunjukkan kesiapan yang relatif baik melalui ketersediaan personel dengan kompetensi teknis yang beragam. Pengelolaan SAMAGOV melibatkan *system analyst*, *project manager*, *back-end developer*, *front-end developer*, *mobile developer*, UI/UX *developer*, *application support*, *data scientist*, dan *system administrator*. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pemerintah telah mengembangkan spesialisasi kompetensi yang dibutuhkan untuk mengelola sistem digital yang kompleks.

Temuan ini memperkuat pandangan Pangandaheng et al., (2022) bahwa transformasi digital sektor publik menuntut perubahan kompetensi, pola kerja, dan budaya organisasi, bukan sekadar adopsi teknologi. Keberadaan tenaga dengan kompetensi yang spesifik memungkinkan proses pengembangan, pemeliharaan, dan penyesuaian sistem dilakukan secara lebih terarah. Namun, penelitian menemukan adanya kesenjangan antara kualitas kompetensi dan kuantitas tenaga teknis. Meskipun personel yang tersedia memiliki kompetensi yang relevan, jumlah tenaga teknis belum sepenuhnya mencukupi kebutuhan pengembangan dan pemeliharaan sistem. Kondisi ini menjadi penting karena peningkatan kompleksitas layanan digital akan meningkatkan kebutuhan terhadap tenaga yang mampu mengelola pengembangan, keamanan, data, dan infrastruktur secara berkelanjutan.

Di sisi lain, tim pengelola menunjukkan kapasitas adaptif melalui budaya pembelajaran dan kemampuan menyesuaikan sistem terhadap kebutuhan operasional. Perubahan mekanisme autentikasi dari OTP *WhatsApp* menjadi PIN, misalnya, menunjukkan kemampuan tim dalam merespons persoalan penggunaan dan melakukan penyederhanaan mekanisme layanan, Kemampuan tim dalam merespons kebutuhan pengguna juga menunjukkan bahwa kesiapan SDM tidak hanya berkaitan dengan kompetensi teknis, tetapi juga kemampuan memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan OECD (2020) yang menekankan pentingnya pendekatan berorientasi pengguna dalam pengembangan pemerintahan digital. Dengan demikian, *human resource readiness* menjadi salah satu fondasi penting dalam implementasi SAMAGOV.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tantangan SDM Pemerintah Kota Samarinda terutama terletak pada sustainability of digital talent, bukan semata-mata pada ketiadaan kompetensi. Penguatan jumlah tenaga ahli, retensi talenta digital, dan pengembangan kompetensi berkelanjutan diperlukan agar kapasitas internal mampu mengikuti pertumbuhan layanan SAMAGOV.

Information Readiness

Dimensi *information readiness* menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Samarinda telah membangun sejumlah mekanisme yang mendukung pengelolaan informasi secara lebih aman dan terintegrasi. Kesiapan tersebut terlihat melalui klasifikasi informasi berdasarkan tingkat akses, perlindungan terhadap data pribadi, pengujian keamanan sistem, serta pengembangan interoperabilitas dan *single sign-on*.

Klasifikasi antara informasi publik dan informasi terbatas, termasuk data pribadi seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), menunjukkan adanya perhatian terhadap perlindungan informasi. Hal tersebut penting karena keterbukaan informasi dalam pemerintahan digital perlu berjalan beriringan dengan perlindungan privasi. Upaya pengujian keamanan melalui *penetration testing* dengan melibatkan pihak eksternal juga menunjukkan bahwa keamanan telah ditempatkan sebagai bagian dari pengelolaan layanan digital. Bertot, Jaeger, dan Grimes (2010) menjelaskan bahwa keamanan informasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintahan digital. Dengan demikian, pengujian keamanan secara berkala dapat dipahami sebagai mekanisme untuk menjaga keandalan dan kepercayaan terhadap SAMAGOV.

Pada sisi integrasi, pengembangan interoperabilitas dan *single sign-on* menunjukkan orientasi Pemerintah Kota Samarinda untuk mengurangi fragmentasi layanan. Sementara itu, *single sign-on* berpotensi menyederhanakan pengalaman pengguna dengan menyediakan satu mekanisme autentikasi untuk berbagai layanan. Namun, integrasi tersebut belum sepenuhnya selesai. Beberapa layanan masih berada pada tahap pengembangan sehingga SAMAGOV belum sepenuhnya menjadi ekosistem layanan publik yang terintegrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa

information readiness Pemerintah Kota Samarinda memiliki fondasi yang baik, tetapi masih menghadapi tantangan pada interoperabilitas dan integrasi lintas perangkat daerah. Dengan demikian, persoalan utama pada dimensi informasi bukan lagi sekadar ketersediaan informasi, tetapi bagaimana pemerintah memastikan data dapat diintegrasikan, dipertukarkan, diamankan, dan digunakan secara konsisten untuk mendukung pelayanan dan pengambilan keputusan.

ICT Readiness

Pada dimensi *ICT readiness*, Pemerintah Kota Samarinda menunjukkan kesiapan melalui pengembangan SAMAGOV sebagai platform layanan terintegrasi, penerapan interoperabilitas, pengembangan *single sign-on*, dan penguatan keamanan sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa teknologi telah ditempatkan sebagai infrastruktur strategis dalam mendukung transformasi digital pemerintahan.

Pengembangan satu platform untuk menghubungkan berbagai layanan merupakan upaya mengurangi fragmentasi aplikasi. Dalam konteks SAMAGOV, pengembangan platform terintegrasi menunjukkan adanya orientasi untuk membangun ekosistem layanan digital yang lebih sederhana bagi pengguna. Penerapan interoperabilitas juga menjadi elemen penting dalam kesiapan teknologi. Dalam konteks SAMAGOV, interoperabilitas dibutuhkan agar berbagai sistem yang dikelola perangkat daerah dapat terhubung tanpa menghilangkan fungsi layanan yang telah berjalan.

Aspek keamanan juga menjadi bagian dari kesiapan teknologi. Pelaksanaan *penetration testing* menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya berfokus pada pengembangan fitur, tetapi juga melakukan pengujian terhadap kerentanan sistem. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan teknologi masih berada dalam proses penguatan. Integrasi layanan belum sepenuhnya selesai dan peningkatan jumlah pengguna menuntut kapasitas infrastruktur yang lebih besar, terutama pada server dan sistem pendukung. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan ICT bersifat dinamis dan perlu terus disesuaikan dengan pertumbuhan penggunaan serta kompleksitas layanan. Luna-Reyes dan Gil-Garcia (2014) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi terintegrasi dapat meningkatkan efektivitas organisasi melalui penyederhanaan proses, pengurangan duplikasi data, dan peningkatan koordinasi.

Dengan demikian, *ICT readiness* SAMAGOV dapat dipandang sebagai fondasi teknologi yang telah tersedia, tetapi masih membutuhkan penguatan kapasitas dan integrasi. Keberlanjutan transformasi digital akan bergantung pada kemampuan pemerintah menjaga skalabilitas infrastruktur, keamanan sistem, dan interoperabilitas antarlayanan.

External Environment Readiness

Kesiapan lingkungan eksternal menunjukkan bahwa SAMAGOV telah memperoleh dukungan dari masyarakat dan sejumlah pemangku kepentingan. Peningkatan penggunaan aplikasi dan tingginya akses pada fitur tertentu, seperti CCTV publik pada kondisi hujan dan banjir, menunjukkan bahwa masyarakat telah memanfaatkan SAMAGOV untuk memenuhi kebutuhan informasi dan layanan tertentu.

Penerimaan tersebut menunjukkan bahwa manfaat layanan menjadi salah satu faktor yang mendorong penggunaan. Dalam konteks SAMAGOV, pemanfaatan fitur tertentu menunjukkan bahwa aplikasi memiliki nilai praktis bagi masyarakat ketika layanan yang tersedia relevan dengan kebutuhan mereka. Selain masyarakat, terdapat keterlibatan aktor eksternal dalam pengembangan dan pengamanan sistem, termasuk melalui *penetration testing*, konsultasi teknis, serta dukungan terhadap infrastruktur. Temuan ini memperlihatkan bahwa transformasi digital tidak sepenuhnya bergantung pada kapasitas internal pemerintah. Kolaborasi memungkinkan pemerintah

mengakses pengetahuan dan sumber daya yang tidak seluruhnya tersedia di dalam organisasi. Hal ini sejalan dengan Ansell dan Gash (2008) yang menekankan pentingnya *collaborative governance* dalam mempertemukan pemerintah dan pemangku kepentingan untuk menghasilkan penyelesaian masalah publik secara bersama.

Keterlibatan akademisi, peneliti, dan masyarakat dalam memberikan masukan terhadap pengembangan SAMAGOV juga menunjukkan adanya ruang partisipasi dalam pengembangan layanan digital. Namun, lingkungan eksternal juga menghadirkan sejumlah hambatan. Tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata dapat menyebabkan manfaat layanan digital tidak dirasakan secara setara. Van Dijk (2020) menjelaskan bahwa *digital divide* tidak hanya berkaitan dengan kepemilikan atau akses terhadap teknologi, tetapi juga kemampuan untuk menggunakan teknologi secara efektif. Selain itu, ketimpangan kualitas jaringan internet dapat membatasi akses masyarakat terhadap layanan digital. Helsper (2021) menunjukkan bahwa kesenjangan akses dan kemampuan digital merupakan faktor penting yang memengaruhi pemanfaatan layanan digital.

Kebutuhan masyarakat yang terus berkembang juga menuntut pemerintah melakukan inovasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penerimaan awal masyarakat terhadap SAMAGOV perlu diikuti dengan kemampuan pemerintah merespons perubahan ekspektasi pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa *external environment readiness* memiliki karakter yang suportif tetapi belum sepenuhnya inklusif. Penerimaan masyarakat dan kolaborasi eksternal menjadi kekuatan, sedangkan literasi digital, konektivitas, dan keberagaman kebutuhan pengguna menjadi tantangan yang perlu direspons melalui kebijakan dan strategi transformasi digital yang lebih inklusif.

Jika kelima dimensi dianalisis secara keseluruhan, kesiapan Pemerintah Kota Samarinda dalam mendukung transformasi digital melalui SAMAGOV dapat dikategorikan sebagai kesiapan yang relatif baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Kekuatan utama terletak pada struktur pengelolaan organisasi, ketersediaan kompetensi teknis, perhatian terhadap keamanan informasi, pengembangan platform terintegrasi, serta penerimaan masyarakat dan dukungan pemangku kepentingan. Namun, penelitian juga menemukan sejumlah kesenjangan. Pada tingkat organisasi, integrasi masih lebih kuat pada aspek teknologi dibandingkan harmonisasi proses bisnis. Pada aspek SDM, kompetensi telah tersedia tetapi jumlah tenaga teknis masih perlu diperkuat. Pada aspek informasi dan ICT, interoperabilitas dan integrasi layanan masih dalam proses pengembangan. Sementara itu, pada lingkungan eksternal, penerimaan masyarakat belum sepenuhnya diikuti pemerataan literasi digital dan akses konektivitas.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kesiapan pemerintah bukan merupakan kondisi statis yang dapat dinilai hanya dari keberadaan aplikasi atau infrastruktur digital. Kesiapan merupakan kondisi multidimensional yang berkembang seiring dengan perubahan teknologi, kapasitas organisasi, kompetensi aparatur, kebutuhan pengguna, dan lingkungan eksternal. Dalam kasus SAMAGOV, Pemerintah Kota Samarinda telah memiliki fondasi yang memungkinkan transformasi digital terus dikembangkan, tetapi keberlanjutannya bergantung pada kemampuan pemerintah menutup kesenjangan antara integrasi teknologi, integrasi organisasi, dan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, bukti empiris dari SAMAGOV menunjukkan bahwa tantangan transformasi digital Pemerintah Kota Samarinda telah bergeser dari sekadar "membangun aplikasi" menuju "membangun kapasitas pemerintahan digital yang terintegrasi dan berkelanjutan." Perspektif ini memperluas pemahaman mengenai *government e-readiness* karena kesiapan tidak hanya diukur berdasarkan keberadaan teknologi, tetapi berdasarkan kemampuan organisasi,

manusia, informasi, infrastruktur, dan lingkungan untuk bekerja secara simultan dalam menghasilkan transformasi digital yang berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pemerintah Kota Samarinda menunjukkan tingkat kesiapan yang relatif baik dalam mendukung transformasi digital melalui aplikasi SAMAGOV. Kondisi tersebut tercermin dari dukungan struktur organisasi yang terarah, kompetensi sumber daya manusia, pengelolaan informasi yang mendukung integrasi layanan, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta penerimaan masyarakat terhadap SAMAGOV. Namun, optimalisasi integrasi layanan dan penguatan infrastruktur teknologi tetap diperlukan untuk memastikan transformasi digital dapat berlangsung secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Samarinda telah memiliki kesiapan yang relatif baik dalam mendukung transformasi digital melalui aplikasi SAMAGOV, namun masih menghadapi kebutuhan penguatan pada aspek sumber daya manusia, pengelolaan kinerja aplikasi, dan pemerataan pemanfaatan layanan, maka diperlukan beberapa langkah strategis untuk meningkatkan keberlanjutan implementasi transformasi digital.

Pertama, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda perlu memperkuat kompetensi sumber daya manusia pengelola SAMAGOV secara berkelanjutan melalui pelatihan teknis, sertifikasi profesi, *workshop*, dan kegiatan *knowledge sharing*. Program tersebut penting untuk memastikan kompetensi tim pengelola selalu mengikuti perkembangan teknologi digital, sekaligus meningkatkan kemampuan dalam pengembangan, pemeliharaan, keamanan, dan pengelolaan aplikasi.

Kedua, Dinas Komunikasi dan Informatika perlu mengembangkan sistem monitoring dan *dashboard* kinerja SAMAGOV secara *real time* yang dapat digunakan untuk memantau jumlah pengguna, performa layanan, tingkat penggunaan fitur, serta potensi gangguan sistem. Ketersediaan data tersebut dapat mendukung proses evaluasi dan pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*), sehingga pengembangan aplikasi dapat dilakukan secara lebih responsif sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pengguna.

Ketiga, Dinas Komunikasi dan Informatika perlu memperluas sosialisasi dan edukasi penggunaan SAMAGOV kepada masyarakat melalui berbagai saluran, seperti media sosial, sekolah, perguruan tinggi, komunitas, dan pusat pelayanan publik. Upaya ini diperlukan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, memperkenalkan fitur-fitur yang tersedia, serta mendorong pemanfaatan SAMAGOV secara lebih luas dan merata. Dengan penguatan kapasitas SDM, pemantauan kinerja berbasis data, dan peningkatan literasi digital masyarakat, implementasi SAMAGOV diharapkan tidak hanya mampu mempertahankan kesiapan yang telah terbentuk, tetapi juga berkembang menjadi ekosistem layanan digital pemerintahan yang lebih efektif, adaptif, inklusif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Kota Samarinda. (2025). *Jumlah Penduduk menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur (Ribu), 2025*.

Baeuo, M. O. M. et al. (2016). Technology Aspects of E-Government Readiness in Developing Countries : A Review of the Literature. *Computer and Information Science*, *9*(4), 1–12. https://doi.org/10.5539/cis.v9n4p1

John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, & Justin M. Grimes (2010). Using ICTs to Create a Culture of Transparency: E-Government and Social Media as Openness and Anti-Corruption Tools for Societies.

Creswell W, J. (2014). Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches. In *Sage Publications* (4th ed.). https://doi.org/10.1080/14675980902922143

Dada, D. (2006). E-Readiness for Developing Countries: Moving the Focus from the Environment to the Users. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, *27*(6), 1–14. https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2006.tb00183.x

Danielsen, F. et al. (2022). *Understanding Digital Transformation in Government BT - Scientific Foundations of Digital Governance and Transformation: Concepts, Approaches and Challenges* (Y. Charalabidis et al. (eds.); pp. 151–187). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-92945-9_7

Kaltim Post. (2025). *Aplikasi Samagov Sudah Bisa Diakses, Kominfo Pastikan Sistem Stabil*.

Michelotto, F., & Joia, L. A. (2024). Organizational Digital Transformation Readiness: An Exploratory Investigation. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* , *19*(4), 3283–3304. https://doi.org/10.3390/jtaer19040159

OECD (2020), "The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government", *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 2, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en.

Pangandaheng, F. et al. (2022). Transformasi Digital: Sebuah Tinjauan Literatur Pada Sektor Bisnis Dan Pemerintah. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *10*(2), 1106–1115. https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41388

Pittaway, J. J., & Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. *Government Information Quarterly*, *37*(4), 101474.

Samarinda Smart City. (2024). *Semakin Modern, Aplikasi Santer Samarinda Berubah Jadi Samagov*.

Saputra, D. et al. (2026). Transformasi Digital Pemerintahan dalam Mewujudkan Public Value. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *4*(4).

Wagola, R. et al. (2023). Government Digital Transformation in Indonesia. In C. Stephanidis et al. (Eds.), *BT - HCI International 2023* (pp. 286–296). Springer Nature Switzerland.

Wang, S. et al. (2023). The effects of government support on enterprises' digital transformation: Evidence from China. *Managerial and Decision Economics*, *44*(5), 2520–2539.