



# Optimalisasi Pengenalan dan Penggunaan Aplikasi Samarinda Santer dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Samarinda

Thalita Rifda Khaerani\*, Dinda Aulya Anggreani, Firda Khairunnisa

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda, 75119 Kalimantan Timur, Indonesia.

\* Alamat Koresponding. E-mail: [thalitarifdakhaerani@fisip.unmul.ac.id](mailto:thalitarifdakhaerani@fisip.unmul.ac.id) ; Tel. +62-822-2021-9992

Dikirim: 11 September 2024

Direvisi: 03 Oktober 2024

Diterima: 13 Desember 2024

Academic Editor: Alamsyah

**Catatan Penerbit:** Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Universitas Mulawarman tetap netral sehubungan dengan klaim yurisdiksi dalam gambar ataupun rancangan yang diterbitkan pada jurnal ini.



**Copyright:** © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**ABSTRACT:** The optimalization of the Samarinda Santer application is part of an effort to enhance digital public services in Samarinda City, specifically in Handil Bakti Village. This paper aims to evaluate the effectiveness of the socialization, the challenges encountered, and the social implications of implementing the application. The methods used in the socialization included interactive presentations, application usage simulations, and Q&A sessions, with a focus on community participation. Results indicate an increase in understanding and adoption of the application by the community, although challenges such as varying levels of digital literacy, infrastructure limitations, and resistance to new technology were encountered. The social implications of this socialization include improved accessibility to public services, digital literacy, transparency, and community participation in governance. The paper recommends ongoing technical support, application feature updates, and a more persuasive approach to overcome challenges and enhance technology adoption among the community.

**KEYWORDS:** Digital Literacy, Digital Public Services, Samarinda Santer Application, Socialization.

**ABSTRAK:** Optimalisasi pengenalan dan penggunaan aplikasi Samarinda Santer merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan layanan publik berbasis digital di Kota Samarinda, khususnya di Kelurahan Handil Bakti. Jurnal ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas sosialisasi, kendala yang dihadapi, dan implikasi sosial dari penerapan aplikasi tersebut. Metode yang digunakan dalam sosialisasi meliputi presentasi interaktif, simulasi penggunaan, dan sesi tanya jawab, dengan partisipasi masyarakat sebagai fokus utama. Hasil sosialisasi menunjukkan peningkatan pemahaman dan adopsi aplikasi oleh masyarakat, meskipun terdapat kendala seperti perbedaan tingkat literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan resistensi terhadap teknologi baru. Implikasi sosial dari sosialisasi ini meliputi peningkatan aksesibilitas layanan publik, literasi digital, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Paper ini merekomendasikan dukungan teknis berkelanjutan, pembaruan fitur aplikasi, dan pendekatan yang lebih persuasif untuk mengatasi kendala dan meningkatkan adopsi teknologi di kalangan masyarakat.

**Kata Kunci:** Aplikasi Samarinda Santer, Layanan Publik Digital, Literasi Digital, Sosialisasi.

## 1. PENDAHULUAN

Samarinda, sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Timur, memiliki perkembangan ekonomi dan sosial yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Namun, meskipun terdapat peningkatan akses terhadap teknologi digital, tingkat adopsi dan pemanfaatan teknologi di kalangan masyarakat masih cukup beragam. Banyak warga Samarinda, terutama di kalangan usia lanjut dan masyarakat dengan latar belakang pendidikan rendah, masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. "Teknologi digital sering kali dianggap sebagai sesuatu yang rumit dan membingungkan oleh mereka yang tidak

**Cara mensitasi artikel ini:** Khaerani TF, Anggreani DA, Khairunnisa F. Optimalisasi Pengenalan dan Penggunaan Aplikasi Samarinda Santer dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Samarinda. ANDIL Mulawarman J Comm Engag. 2025; 2(1): 31-40.

terbiasa menggunakannya," kata Kartini, (2019) dalam studinya mengenai literasi digital di Kalimantan Timur. Hal ini menandakan adanya kesenjangan digital yang cukup besar, terutama ketika dibandingkan dengan daerah perkotaan lainnya di Indonesia. Menurut (BPS Samarinda, 2022), meskipun akses internet di Samarinda sudah mencapai lebih dari 70% dari total populasi, masih terdapat disparitas yang signifikan dalam hal keterampilan digital. Penelitian yang dilakukan oleh (Putra & Ramli, 2021) menunjukkan bahwa hanya sekitar 40% dari populasi yang merasa nyaman menggunakan aplikasi digital untuk keperluan sehari-hari, seperti berbelanja online, melakukan pembayaran digital, atau mengakses layanan pemerintah.

Selain faktor keterampilan, tantangan lain yang dihadapi masyarakat Samarinda dalam adopsi teknologi digital adalah persepsi terhadap keamanan dan privasi. Seperti yang dilakukan oleh (Sari & Wulandari, 2020) mengungkapkan bahwa banyak masyarakat yang merasa khawatir dengan risiko keamanan saat menggunakan aplikasi digital, terutama terkait dengan data pribadi. Hal ini diperparah dengan kurangnya edukasi dan sosialisasi mengenai cara-cara menjaga keamanan informasi di dunia digital. "Rasa takut akan kebocoran data atau penipuan online masih menjadi penghalang utama bagi masyarakat untuk beralih ke layanan digital,". Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan literasi digital harus mencakup tidak hanya aspek teknis, tetapi juga edukasi tentang keamanan dan privasi.

Infrastruktur digital di Samarinda juga masih dalam tahap perkembangan, dengan beberapa daerah di pinggiran kota yang belum sepenuhnya terjangkau oleh jaringan internet yang stabil. Riset oleh (Abdullah, 2022) mencatat bahwa keterbatasan akses internet, terutama di wilayah yang lebih terpencil, dapat menghambat upaya pemerintah dalam memperluas jangkauan layanan publik digital. "Pemerataan infrastruktur digital adalah kunci untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari digitalisasi," kata Abdullah. Oleh karena itu, perbaikan infrastruktur telekomunikasi harus menjadi prioritas dalam rangka mendukung transformasi digital di Samarinda.

Berdasarkan masalah dan tantangan tersebut, masyarakat Samarinda masih dalam tahap transisi menuju masyarakat digital yang lebih matang. Program-program yang berfokus pada peningkatan literasi digital, seperti pelatihan dan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dan organisasi non-pemerintah, menjadi sangat penting. Diera digital yang berkembang pesat saat ini, penting juga adanya peningkatan layanan publik berbasis digital di Samarinda menjadi semakin mendesak. Kota Samarinda, sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Timur, memiliki peran strategis dalam memajukan pelayanan publik yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pentingnya layanan publik berbasis digital juga terkait erat dengan kesiapan Samarinda dalam menghadapi era revolusi industri 4.0, di mana teknologi menjadi kunci utama dalam pengembangan ekonomi dan sosial.

Oleh karena itu, peningkatan layanan publik berbasis digital tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas hidup masyarakat, tetapi juga pada penguatan posisi Samarinda sebagai kota yang kompetitif di era globalisasi. Aplikasi Santer dirancang sebagai solusi inovatif untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Samarinda. Layanan publik yang efektif dan efisien merupakan fondasi bagi kesejahteraan masyarakat, namun banyak kota di Indonesia, termasuk Samarinda, masih berjuang dengan birokrasi yang lambat dan kurang responsif. Aplikasi Santer hadir sebagai jawaban atas kebutuhan mendesak akan modernisasi layanan publik melalui teknologi digital. Aplikasi Santer ini juga mencerminkan komitmen pemerintah Kota Samarinda dalam mendorong transformasi digital di sektor publik. Sebagai sebuah aplikasi multifungsi, Santer tidak hanya menyediakan layanan administratif seperti pembuatan KTP atau surat izin, tetapi juga mencakup fitur-fitur yang berkaitan dengan lingkungan, bisnis, dan komunitas.

Aplikasi Santer juga menawarkan solusi terhadap permasalahan keterbatasan sumber daya manusia di sektor publik. Banyak kantor pemerintahan di Samarinda yang mengalami kekurangan pegawai yang memiliki keterampilan teknologi yang memadai, yang sering kali mengakibatkan lambatnya pelayanan publik. Dengan adanya aplikasi Santer, sebagian besar proses administratif dapat diotomatisasi, sehingga mengurangi beban kerja pegawai dan memungkinkan mereka untuk fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis.

## **2. METODE DAN PELAKSANAAN KEGIATAN.**

### **2.1. Lokasi dan Materi Sosialisasi**

Lokasi sosialisasi dipilih di Kelurahan Handil Bakti, Samarinda, karena daerah ini memiliki karakteristik demografis dan sosial yang representatif dari wilayah perkotaan lainnya di Samarinda. Materi sosialisasi yang digunakan meliputi pengenalan aplikasi Samarinda Santer, cara penggunaannya, serta manfaat yang dapat diperoleh oleh masyarakat dalam mengakses layanan publik secara digital. Materi ini disusun berdasarkan kebutuhan masyarakat setempat, dengan mempertimbangkan tingkat literasi digital yang masih rendah.

### **2.2. Rancangan dan Dokumentasi Kegiatan**

Rancangan kegiatan sosialisasi dilakukan dengan pendekatan partisipatif, yang melibatkan masyarakat dalam setiap tahapannya. Kegiatan ini dirancang untuk memberikan pengalaman langsung kepada masyarakat

dalam menggunakan aplikasi Samarinda Santer, melalui simulasi dan pelatihan interaktif. Dokumentasi kegiatan dilakukan secara sistematis, dengan mencatat setiap tahapan pelaksanaan, termasuk respon dan umpan balik dari masyarakat. Dokumentasi ini bertujuan untuk menyediakan data yang lengkap dan valid untuk analisis selanjutnya.

### 2.3. Populasi Sasaran

Populasi yang menjadi sasaran dalam sosialisasi ini adalah warga Kelurahan Handil Bakti, khususnya mereka yang berada dalam kelompok usia produktif dan memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi digital. Kelompok ini dipilih karena mereka dianggap sebagai kelompok yang paling membutuhkan layanan publik yang lebih efisien dan mudah diakses.

### 2.4. Tahap Pengabdian Masyarakat dalam Sosialisasi Aplikasi Samarinda Santer

Pengabdian masyarakat dalam konteks sosialisasi aplikasi Samarinda Santer dilakukan melalui serangkaian tahapan yang sistematis dan terencana, dengan tujuan utama meningkatkan pemahaman dan penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik oleh masyarakat Kelurahan Handil Bakti. Tahapan ini mencakup persiapan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut. Setiap tahapan dirancang untuk memastikan bahwa proses pengenalan aplikasi ini berjalan lancar dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### 2.4.1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan adalah langkah awal yang sangat penting dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini. Pada tahap ini, dilakukan identifikasi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik dan teknologi digital. Tim pengabdian masyarakat bekerja sama dengan pemerintah kelurahan dan tokoh masyarakat setempat untuk mengumpulkan informasi tentang masalah-masalah yang dihadapi oleh warga dalam mengakses layanan publik. "Identifikasi kebutuhan masyarakat merupakan langkah awal yang penting dalam program pengabdian, karena menentukan relevansi dan efektivitas intervensi yang akan dilakukan" (Prasetyo, 2020). Selain itu, tim juga menyusun materi sosialisasi yang disesuaikan dengan tingkat literasi digital masyarakat. Materi ini meliputi panduan penggunaan aplikasi Santer, informasi tentang manfaatnya, dan demonstrasi langsung. Persiapan juga mencakup penyusunan jadwal kegiatan, pemilihan lokasi sosialisasi, serta pengadaan alat dan bahan yang diperlukan untuk pelatihan.



**Gambar 1.** Mendatangi ketua dashawisma untuk berkoordinasi terkait sosialisasi bersama ibu-ibu dasawisma setempat

#### 2.4.2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan adalah inti dari kegiatan pengabdian masyarakat ini, di mana sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi Samarinda Santer dilakukan secara langsung kepada warga. Kegiatan ini melibatkan berbagai metode, termasuk ceramah, diskusi kelompok, simulasi, dan pendampingan individu. Sosialisasi diawali dengan sesi pengenalan aplikasi Santer, di mana tim menjelaskan tujuan dan manfaat aplikasi ini dalam mempermudah akses layanan publik. Setelah itu, dilakukan demonstrasi penggunaan aplikasi secara langsung, yang diikuti oleh simulasi di mana peserta dapat mencoba menggunakan aplikasi dengan bimbingan dari tim. Selama pelaksanaan, tim juga mengumpulkan umpan balik dari peserta untuk memahami kesulitan yang mereka hadapi dan memberikan solusi yang tepat.

#### 2.4.3. Tahap Monitoring

Monitoring dilakukan secara kontinu selama proses pelaksanaan sosialisasi untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai rencana dan tujuan tercapai. Tim pengabdian masyarakat melakukan observasi terhadap

partisipasi dan respons masyarakat selama sosialisasi. Tim juga memantau tingkat pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Santer melalui tes sederhana dan wawancara singkat. Data yang diperoleh dari monitoring ini digunakan untuk melakukan penyesuaian jika diperlukan, seperti memberikan lebih banyak waktu pada sesi tertentu yang dianggap sulit oleh peserta.

#### 2.4.4. Tahap Evaluasi

Evaluasi merupakan tahap yang sangat penting dalam pengabdian masyarakat, karena pada tahap inilah diukur sejauh mana tujuan kegiatan telah tercapai. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Secara kuantitatif, tim mengevaluasi peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam menggunakan aplikasi Santer melalui kuesioner sebelum dan sesudah pelatihan. Hasil evaluasi ini kemudian dianalisis untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan pada kegiatan serupa di masa mendatang.

#### 2.4.5. Tahap Tindak Lanjut

Tahap tindak lanjut adalah langkah terakhir dalam pengabdian masyarakat ini, di mana tim melakukan kegiatan pasca-sosialisasi untuk memastikan bahwa penggunaan aplikasi Santer oleh masyarakat berkelanjutan. Tindak lanjut ini meliputi penyediaan layanan bantuan teknis melalui hotline atau pusat informasi di kelurahan bagi warga yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, tim juga merencanakan sosialisasi lanjutan atau pelatihan lebih lanjut jika dibutuhkan, serta mengusulkan kerjasama dengan pemerintah daerah untuk integrasi aplikasi Santer dengan program-program lain yang relevan. Tindak lanjut ini bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi Santer benar-benar diadopsi oleh masyarakat dan mampu meningkatkan kualitas layanan publik di Kelurahan Handil Bakti.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Hasil

##### 3.1.1. Penerimaan Peserta

Penerimaan peserta terhadap sosialisasi aplikasi Samarinda Santer di Kelurahan Handil Bakti sangat beragam, dengan mayoritas menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap inovasi ini. Pada tahap awal sosialisasi, banyak peserta yang menunjukkan rasa ingin tahu dan harapan terhadap bagaimana aplikasi ini dapat memudahkan akses mereka terhadap layanan publik. Hal ini sejalan dengan temuan dari Kurniawan (2020), yang menyatakan bahwa "tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi baru sering kali ditentukan oleh relevansi teknologi tersebut dengan kebutuhan sehari-hari mereka." Dalam konteks ini, aplikasi Santer yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik ternyata sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat, yang sering kali mengalami kendala dalam mengakses layanan pemerintah.

Namun, penerimaan ini tidak sepenuhnya seragam. Beberapa peserta, terutama yang berasal dari kelompok usia lanjut atau yang memiliki keterbatasan dalam akses teknologi, menunjukkan ketidakpastian dan keraguan. Menurut (Santoso, 2020), "ketakutan dan resistensi terhadap teknologi baru sering kali muncul di kalangan masyarakat yang kurang terpapar dengan teknologi, terutama jika mereka merasa tidak memiliki keterampilan yang memadai untuk mengoperasikan teknologi tersebut." Oleh karena itu, salah satu tantangan dalam sosialisasi ini adalah mengatasi rasa takut dan keraguan tersebut melalui pendekatan yang lebih personal dan edukatif. Meskipun demikian, secara keseluruhan, penerimaan terhadap aplikasi ini cukup positif. Peserta yang awalnya ragu mulai menunjukkan minat setelah mereka memahami manfaat yang dapat diperoleh dari aplikasi ini, seperti kemudahan dalam mengurus berbagai dokumen dan layanan publik tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Seperti yang diungkapkan oleh Wahyudi (2019), "penerimaan terhadap teknologi baru meningkat secara signifikan ketika manfaat yang jelas dan nyata dari teknologi tersebut dapat dirasakan oleh pengguna." Oleh karena itu, pemaparan manfaat secara rinci selama sosialisasi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan penerimaan peserta.

Faktor keterlibatan aktif dalam sosialisasi juga berkontribusi pada penerimaan yang lebih baik. Peserta yang terlibat secara aktif dalam diskusi dan simulasi penggunaan aplikasi cenderung lebih mudah menerima teknologi baru ini. Hal ini sesuai dengan temuan dari (Abdullah, 2022), yang menyatakan bahwa "keterlibatan aktif dalam proses pembelajaran atau sosialisasi teknologi dapat meningkatkan rasa percaya diri peserta dan mempercepat proses adopsi teknologi." Dengan demikian, metode partisipatif yang diterapkan dalam sosialisasi ini terbukti efektif dalam mendorong penerimaan terhadap aplikasi Santer.

Faktor dukungan sosial juga memainkan peran penting dalam penerimaan peserta. Adanya dukungan dari keluarga, teman, dan komunitas lokal dapat membantu mengurangi rasa takut dan meningkatkan keyakinan dalam menggunakan teknologi baru. Seperti yang dinyatakan oleh Nurfadillah (2021), "dukungan sosial dari lingkungan sekitar merupakan salah satu faktor yang dapat mempercepat adopsi teknologi, terutama di kalangan

masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi." Oleh karena itu, mengajak tokoh masyarakat setempat untuk mendukung sosialisasi ini menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan penerimaan peserta.

### 3.1.2. Pemahaman Peserta

Pemahaman peserta terhadap aplikasi Samarinda Santer mengalami peningkatan yang signifikan setelah mengikuti sosialisasi. Pada awalnya, banyak peserta yang merasa bingung dengan konsep aplikasi ini, terutama mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Menurut Anwar (2021), "pemahaman terhadap teknologi baru sering kali bergantung pada tingkat literasi digital yang dimiliki oleh pengguna." Oleh karena itu, tim sosialisasi memberikan penjelasan yang mendetail dan sederhana mengenai cara kerja aplikasi ini, serta mengaitkannya dengan kebutuhan sehari-hari peserta. Pendekatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta, terutama di kalangan kelompok usia produktif. Untuk memastikan bahwa semua peserta memahami cara penggunaan aplikasi dengan baik, tim sosialisasi menggunakan berbagai metode pembelajaran, termasuk demonstrasi langsung, simulasi, dan tanya jawab. "Pendekatan multimodal dalam pembelajaran teknologi dapat meningkatkan pemahaman peserta karena mereka dapat melihat, mendengar, dan mencoba langsung aplikasi tersebut," kata Rachman (2020). Pembelajaran multimodal, yang mencakup visual, audio, dan pengalaman langsung, terbukti lebih efektif dalam meningkatkan pemahaman dan retensi pengetahuan di kalangan peserta dengan latar belakang teknologi yang beragam" (Santoso, 2020). Metode ini membantu mengatasi berbagai kesulitan yang dihadapi peserta, seperti kebingungan dalam navigasi aplikasi atau ketidakpahaman terhadap fungsi-fungsi tertentu. Dengan adanya bimbingan langsung, peserta menjadi lebih yakin dan percaya diri dalam menggunakan aplikasi Santer.

Materi sosialisasi tidak hanya menjelaskan cara penggunaan aplikasi secara teknis, tetapi juga memberikan contoh konkret tentang bagaimana aplikasi ini dapat digunakan dalam berbagai situasi kehidupan sehari-hari. Menurut Sutrisno (2021), "pemahaman teknologi akan lebih mendalam jika disertai dengan contoh-contoh praktis yang relevan dengan kehidupan pengguna." Oleh karena itu, dalam sosialisasi ini, tim memberikan simulasi kasus nyata, seperti bagaimana menggunakan aplikasi untuk mengurus KTP atau pembayaran PBB, yang langsung dirasakan manfaatnya oleh peserta. Keterlibatan peserta dalam simulasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan pemahaman mereka. Peserta yang aktif mengikuti simulasi dan mencoba menggunakan aplikasi secara mandiri cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik dibandingkan mereka yang hanya mendengarkan penjelasan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2020), yang menyatakan bahwa "pembelajaran aktif, di mana peserta secara langsung terlibat dalam proses pembelajaran, dapat meningkatkan retensi pengetahuan dan pemahaman jangka panjang." Oleh karena itu, simulasi dan latihan langsung menjadi bagian penting dari sosialisasi ini. Umpan balik dari peserta juga berperan dalam meningkatkan pemahaman secara keseluruhan. Setelah setiap sesi, tim sosialisasi mengumpulkan umpan balik dari peserta mengenai kesulitan atau kebingungan yang mereka hadapi. Berdasarkan umpan balik ini, tim dapat melakukan penyesuaian dan memberikan penjelasan tambahan sesuai kebutuhan. "Umpan balik yang efektif dapat digunakan sebagai alat untuk memperbaiki proses pembelajaran dan memastikan bahwa semua peserta mencapai tingkat pemahaman yang diharapkan," ujar Sudrajat (2019). Pelatihan literasi digital yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi digital secara efektif" (Masyhura & Ramadan, 2021). Dengan pendekatan yang adaptif ini, pemahaman peserta terhadap aplikasi Samarinda Santer dapat ditingkatkan secara signifikan.



Gambar 2. Sosialisasi kepada warga gotong royong mengenai aplikasi Samarinda Santer

### 3.1.3. Penggunaan Aplikasi

Penggunaan aplikasi Samarinda Santer oleh masyarakat Kelurahan Handil Bakti menunjukkan hasil yang positif setelah sosialisasi dilakukan. Banyak peserta yang sebelumnya tidak pernah menggunakan aplikasi digital untuk layanan publik mulai mencoba dan merasakan manfaatnya. Menurut Riyadi (2021), "adopsi teknologi baru di kalangan masyarakat sering kali dipengaruhi oleh seberapa relevan teknologi tersebut dengan kebutuhan harian mereka." Tantangan dalam adopsi teknologi sering kali berkaitan dengan kurangnya literasi digital dan akses terhadap pelatihan yang memadai, terutama di kalangan populasi yang lebih tua atau kurang beruntung secara ekonomi" (Ngiam et al., 2022). Dalam konteks ini, aplikasi Santer yang menawarkan kemudahan akses terhadap berbagai layanan publik sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat setempat, yang sering kali mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen secara konvensional. Setelah sosialisasi, data menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam jumlah pengguna aktif aplikasi Santer di Kelurahan Handil Bakti. "Keberhasilan adopsi teknologi di masyarakat dapat diukur dari seberapa cepat dan luas teknologi tersebut digunakan oleh masyarakat setelah diperkenalkan," kata Widodo (2020). Peningkatan ini tidak hanya terjadi di kalangan kelompok usia muda, tetapi juga di kalangan warga yang lebih tua, meskipun dengan tingkat penggunaan yang berbeda-beda. Fenomena ini menunjukkan bahwa aplikasi Santer telah berhasil menarik minat berbagai kelompok usia, meskipun dengan tantangan yang berbeda dalam proses adopsinya. Namun, penggunaan aplikasi ini tidak tanpa tantangan. Beberapa peserta, terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini, terutama dalam hal navigasi dan pemahaman fitur-fitur tertentu. "Kendala teknis dalam penggunaan teknologi sering kali menjadi penghalang utama dalam adopsi teknologi oleh masyarakat, terutama mereka yang kurang memiliki literasi digital," ujar Rinaldi (2021). Untuk mengatasi masalah ini, tim sosialisasi menyediakan layanan bantuan teknis melalui hotline dan pendampingan individu, yang terbukti efektif dalam membantu peserta mengatasi kesulitan yang mereka hadapi.



**Gambar 3.** Sosialisasi bersama ibu-ibu dasawisma gotong royong

Salah satu faktor yang mendukung peningkatan penggunaan aplikasi adalah dukungan dari pemerintah setempat, yang aktif mendorong warganya untuk memanfaatkan aplikasi ini dalam berbagai urusan administrasi. Menurut Hermanto (2021), "dukungan dari pemerintah dan lembaga terkait sangat penting dalam mempercepat proses adopsi teknologi di kalangan masyarakat, terutama dalam hal penggunaan teknologi untuk layanan publik." Keberhasilan dalam adopsi teknologi sering kali ditentukan oleh dukungan komunitas dan kebijakan yang mendorong penggunaan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari (Iskandar, 2019). Dengan adanya kebijakan yang mendukung penggunaan aplikasi Santer, warga merasa lebih terdorong untuk mencoba dan memanfaatkan aplikasi ini dalam kegiatan sehari-hari. Keberlanjutan penggunaan aplikasi Santer juga dipengaruhi oleh seberapa mudah dan intuitif aplikasi ini digunakan. Meskipun sebagian besar peserta merasa bahwa aplikasi ini cukup mudah digunakan, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal penyederhanaan antarmuka pengguna (user interface) dan peningkatan aksesibilitas bagi kelompok yang lebih rentan. "Desain yang user-friendly dan aksesibilitas yang baik adalah kunci keberhasilan teknologi dalam jangka panjang, terutama jika ditujukan untuk masyarakat luas dengan tingkat literasi digital yang beragam," kata Suryana (2020). Oleh karena itu, tim pengembang aplikasi perlu terus melakukan pembaruan dan perbaikan berdasarkan umpan balik dari pengguna untuk memastikan bahwa aplikasi Santer tetap relevan dan mudah digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

## 3.2. Pembahasan

### 3.2.1. Efektivitas Sosialisasi

Efektivitas sosialisasi aplikasi Samarinda Santer dapat dilihat dari seberapa baik peserta dapat memahami, menerima, dan mulai menggunakan aplikasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Dari hasil evaluasi, terlihat bahwa sebagian besar peserta menunjukkan peningkatan pemahaman dan ketertarikan setelah mengikuti sosialisasi. Menurut Susanto (2021), "efektivitas sosialisasi teknologi baru sangat bergantung pada metode yang digunakan dan sejauh mana metode tersebut dapat menjawab kebutuhan dan keraguan peserta." Dalam konteks ini, metode yang digunakan dalam sosialisasi aplikasi Santer, yang mencakup penjelasan interaktif, simulasi, dan sesi tanya jawab, terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi peserta. Namun, efektivitas ini juga tidak terlepas dari dukungan teknologi dan infrastruktur yang tersedia. Seperti yang diungkapkan oleh (Prasetyo, 2020), "efektivitas sosialisasi teknologi sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kesiapan infrastruktur teknologi di lokasi pelaksanaan." Di Kelurahan Handil Bakti, akses internet yang cukup stabil serta dukungan perangkat teknologi yang memadai menjadi faktor pendukung yang signifikan. Meskipun ada beberapa peserta yang masih menghadapi kendala teknis, keseluruhan sosialisasi dapat berjalan dengan baik berkat kesiapan teknologi di lokasi. Efektivitas sosialisasi dapat dilihat dari seberapa cepat aplikasi tersebut diadopsi oleh peserta setelah sosialisasi. "Kecepatan adopsi teknologi pasca-sosialisasi dapat menjadi indikator utama efektivitas dari proses sosialisasi itu sendiri," kata (D. Wijaya, 2019). Adopsi teknologi yang cepat biasanya berkaitan dengan seberapa baik teknologi tersebut menjawab kebutuhan pengguna serta dukungan yang diterima selama proses adopsi (Nugroho, 2021).

Salah satu faktor penting dalam menentukan efektivitas adalah respons positif dari peserta terhadap metode penyampaian materi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Widiastuti, 2021), "penyampaian materi yang disesuaikan dengan tingkat pemahaman peserta, serta melibatkan interaksi aktif, dapat meningkatkan efektivitas sosialisasi secara keseluruhan." Hal ini terbukti dalam sosialisasi aplikasi Santer, di mana peserta yang terlibat secara aktif dalam simulasi dan diskusi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik dan lebih siap untuk mengadopsi aplikasi tersebut. Efektivitas sosialisasi juga dapat dilihat dari umpan balik yang diberikan oleh peserta. Umpan balik positif dari peserta, baik dalam bentuk apresiasi terhadap penyelenggaraan maupun dalam bentuk masukan konstruktif, menunjukkan bahwa sosialisasi ini berhasil mencapai tujuannya. Seperti yang diungkapkan oleh Nugraha (2020), "umpan balik yang positif merupakan cerminan dari keberhasilan sosialisasi dalam menjawab kebutuhan dan ekspektasi peserta." Dengan demikian, sosialisasi aplikasi Santer di Kelurahan Handil Bakti dapat dianggap efektif dalam meningkatkan pemahaman dan adopsi teknologi oleh masyarakat setempat.

### 3.2.2. Kendala dan Tantangan

Sosialisasi aplikasi Samarinda Santer dianggap sudah efektif, namun tidak terlepas dari berbagai kendala dan tantangan yang dihadapi. Salah satu kendala utama adalah tingkat literasi digital peserta yang beragam. Menurut (Saraswati, 2020), "perbedaan dalam literasi digital di kalangan masyarakat sering kali menjadi tantangan utama dalam sosialisasi teknologi baru." Di Kelurahan Handil Bakti, beberapa peserta, terutama mereka yang berusia lanjut atau yang tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi, menghadapi kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi ini. Hal ini menimbulkan tantangan bagi tim sosialisasi untuk menyampaikan materi dengan cara yang mudah dipahami oleh semua kalangan. Selain itu, tantangan lain yang muncul adalah keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa daerah. Seperti yang diungkapkan oleh (Gunawan, 2019), "keterbatasan infrastruktur, seperti akses internet yang tidak merata, dapat menghambat proses sosialisasi dan adopsi teknologi." Keterbatasan infrastruktur, terutama di daerah terpencil, menjadi penghalang utama dalam penerapan layanan publik berbasis digital secara merata" (Anderson, 2021). Meskipun secara umum Kelurahan Handil Bakti memiliki akses internet yang cukup, namun ada beberapa wilayah di mana sinyal internet tidak stabil, sehingga menghambat peserta dalam mengikuti simulasi penggunaan aplikasi secara online. Kendala ini menuntut adanya solusi alternatif, seperti penyediaan materi dalam bentuk cetak atau pelaksanaan sosialisasi secara offline di daerah yang sulit terjangkau.

Tantangan lainnya adalah resistensi terhadap perubahan, yang sering kali muncul ketika memperkenalkan teknologi baru kepada masyarakat. "Resistensi terhadap perubahan merupakan hal yang wajar terjadi, terutama di kalangan masyarakat yang sudah terbiasa dengan cara konvensional," kata (Nurhadi, 2020). Resistensi terhadap teknologi baru sering kali dipicu oleh ketidakpercayaan dan ketidakpahaman, yang dapat diatasi melalui pendekatan edukatif yang komprehensif (P. Wijaya, 2022). Beberapa peserta menunjukkan sikap skeptis terhadap manfaat aplikasi Santer, lebih memilih cara-cara lama dalam mengurus layanan publik. Tantangan ini memerlukan pendekatan yang persuasif dan edukatif, dengan menunjukkan manfaat nyata dari aplikasi ini melalui studi kasus atau testimoni dari pengguna yang sudah merasakan kemudahan setelah menggunakan aplikasi Santer. Selain itu, kurangnya dukungan dari pihak keluarga atau komunitas juga menjadi

salah satu kendala dalam proses sosialisasi. "Dukungan sosial dari lingkungan sekitar, termasuk keluarga dan komunitas, sangat penting dalam memotivasi individu untuk mengadopsi teknologi baru," ujar (Saputra, 2021). Di beberapa kasus, peserta yang tertarik menggunakan aplikasi Santer justru mendapatkan hambatan dari anggota keluarga yang kurang percaya terhadap teknologi baru atau yang khawatir akan keamanan data. Tantangan ini perlu diatasi dengan memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai keamanan dan keuntungan aplikasi ini. Salah satu tantangan besarnya adalah mempertahankan keberlanjutan penggunaan aplikasi setelah sosialisasi selesai. Kurangnya infrastruktur dan akses yang terbatas terhadap sumber daya digital merupakan kendala utama dalam adopsi teknologi, terutama di daerah-daerah terpencil" (Mesra et al., 2022). Menurut (Hartono, 2020), "tantangan utama dalam adopsi teknologi baru adalah memastikan bahwa pengguna tetap menggunakan teknologi tersebut dalam jangka panjang." Setelah sosialisasi, penting untuk memastikan bahwa peserta tidak hanya mencoba aplikasi ini sekali, tetapi juga terus menggunakannya secara konsisten. Untuk itu, diperlukan strategi lanjutan, seperti penyediaan dukungan teknis berkelanjutan dan pembaruan fitur aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### 3.2.3. Implikasi Sosial

Sosialisasi aplikasi Samarinda Santer memiliki berbagai implikasi sosial yang signifikan bagi masyarakat Kelurahan Handil Bakti. Salah satu implikasi utama adalah peningkatan aksesibilitas layanan publik bagi seluruh lapisan masyarakat. Menurut (Wahyudi, 2021), "penggunaan teknologi dalam layanan publik dapat memperluas akses bagi masyarakat yang sebelumnya terpinggirkan atau sulit mengakses layanan secara langsung." Dengan adanya aplikasi Santer, masyarakat tidak lagi harus menghabiskan waktu dan biaya untuk datang ke kantor pemerintah, melainkan dapat mengurus berbagai keperluan dari rumah. Ini memberikan dampak positif terutama bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik atau yang tinggal di daerah terpencil. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat. "Literasi digital merupakan salah satu kemampuan dasar yang perlu dimiliki oleh masyarakat modern untuk dapat berpartisipasi penuh dalam kehidupan sosial dan ekonomi," ujar (Mulyana, 2020). Melalui sosialisasi ini, masyarakat tidak hanya diajarkan cara menggunakan aplikasi Santer, tetapi juga mendapatkan pemahaman yang lebih luas mengenai teknologi digital dan manfaatnya. Peningkatan literasi digital ini diharapkan dapat membuka peluang baru bagi masyarakat, baik dalam bidang pendidikan, pekerjaan, maupun partisipasi sosial.

Implikasi sosial lainnya adalah peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh (Haris, 2019), "teknologi digital dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, dengan menyediakan akses informasi yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat." Aplikasi Santer memungkinkan masyarakat untuk memantau proses layanan publik secara langsung, sehingga dapat meminimalisir praktik-praktik korupsi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini juga mendukung terciptanya lingkungan sosial yang lebih adil dan demokratis. Selain itu, sosialisasi ini juga berpotensi memperkuat kohesi sosial di antara warga Kelurahan Handil Bakti. Menurut (Ramadhan, 2020), "penggunaan teknologi bersama dalam suatu komunitas dapat memperkuat ikatan sosial dan menciptakan rasa kebersamaan." Dalam sosialisasi ini, peserta diajak untuk berpartisipasi secara aktif dan saling membantu dalam memahami dan menggunakan aplikasi. Interaksi ini tidak hanya memperluas jaringan sosial, tetapi juga mendorong terbentuknya komunitas yang lebih solid dan saling mendukung dalam menghadapi tantangan bersama.

Implikasi sosial yang penting dari sosialisasi aplikasi Santer adalah peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. "Teknologi digital dapat memberdayakan masyarakat dengan memberikan mereka alat untuk berpartisipasi secara aktif dalam pengambilan keputusan publik," kata (Supriyadi, 2021). Aplikasi Santer tidak hanya memudahkan akses terhadap layanan publik, tetapi juga menyediakan platform bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran kepada pemerintah. Ini membuka peluang bagi masyarakat untuk lebih terlibat dalam pembangunan daerah dan memastikan bahwa kebijakan yang dibuat oleh pemerintah benar-benar mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat.

## 4. KESIMPULAN

Sosialisasi pengenalan dan penggunaan aplikasi Samarinda Santer di Kelurahan Handil Bakti telah berhasil meningkatkan pemahaman dan adopsi teknologi digital di kalangan masyarakat setempat. Efektivitas sosialisasi terlihat dari peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna aplikasi, respon positif peserta terhadap metode penyampaian, serta meningkatnya literasi digital masyarakat. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala dan tantangan, seperti perbedaan tingkat literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan resistensi terhadap perubahan. Implikasi sosial dari sosialisasi ini sangat positif, mencakup peningkatan aksesibilitas layanan publik, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan penggunaan aplikasi Samarinda Santer, disarankan agar pihak terkait terus memberikan dukungan teknis berkelanjutan serta melakukan pembaruan fitur aplikasi sesuai kebutuhan masyarakat. Selain itu, diperlukan pendekatan yang lebih persuasif dan edukatif untuk mengatasi resistensi terhadap perubahan dan memotivasi masyarakat agar terus menggunakan aplikasi ini. Upaya lanjutan dalam meningkatkan literasi digital dan memperluas jangkauan sosialisasi ke wilayah yang lebih terpencil juga menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati manfaat dari aplikasi ini.

**Ucapan Terima Kasih:** Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Terima kasih kepada Pemerintah Kota Samarinda, khususnya Kelurahan Handil Bakti, atas dukungan dan kerja sama yang luar biasa dalam memfasilitasi sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi Samarinda Santer. Kami juga menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada seluruh peserta sosialisasi yang telah berpartisipasi aktif dan antusias, serta memberikan masukan yang sangat berharga untuk pengembangan aplikasi ini. Kami juga berterima kasih kepada tim pengembang dan seluruh rekan yang telah bekerja keras dalam persiapan dan pelaksanaan kegiatan ini. Dukungan dari berbagai pihak, baik itu dari institusi pendidikan, organisasi masyarakat, maupun individu-individu yang terlibat, telah memungkinkan tercapainya tujuan dari kegiatan ini. Semoga hasil dari sosialisasi ini memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat Samarinda dan menjadi langkah awal dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan efisien.

**Kontribusi Penulis:** Konsep – T.R.K., D.A.A, F.K. ; Desain – T.R.K., D.A.A, F.K. ; Supervisi – T.R.K.; Bahan – T.R.K., D.A.A, F.K.; Koleksi Data dan/atau Proses – T.R.K., D.A.A, F.K.; Analisis dan/atau Interpretasi – T.R.K., D.A.A, F.K.; Pencarian Pustaka – T.R.K., D.A.A, F.K.; Penulisan – T.R.K., D.A.A, F.K.; Ulasan Kritis: -

**Sumber Pendanaan:** LP2M Universitas Mulawarman

**Konflik Kepentingan:** "Para penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan" di sini.

## REFERENSI

- Abdullah, A. (2022). Keterbatasan Infrastruktur Digital dan Tantangan Pembangunan di Kalimantan Timur. *Jurnal Pembangunan Wilayah*, 15(2), 125–138.
- Abdullah, A. (2022). Pentingnya Digitalisasi Layanan Publik dalam Mengurangi Kesenjangan Sosial. *Jurnal Pembangunan Wilayah*, 16(1), 112–128.
- Anderson, R. (2011). Infrastructure Challenges in the Digital Public Service Implementation. *Journal of Public Administration*, 18(3), 102–118.
- BPS Samarinda. (2022). Statistik Akses Internet dan Penggunaan Teknologi Informasi di Samarinda. Samarinda. In *Badan Pusat Statistik Kota Samarinda*.
- Gunawan, A. (2019). Infrastruktur Teknologi dan Tantangannya di Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Pembangunan*, 15(3), 122–138.
- Haris, T. (2019). Transparansi dan Akuntabilitas Melalui Teknologi Digital." *Jurnal Teknologi dan Pemerintahan. Jurnal Teknologi Dan Pemerintahan*, 12(4), 78–93.
- Hartono, S. (2020). Keberlanjutan Penggunaan Teknologi di Masyarakat. *Jurnal Teknologi Dan Inovasi Sosial*, 17(1), 89–104.
- Iskandar, M. (2019). Faktor-Faktor Pendukung Adopsi Teknologi di Masyarakat. *Jurnal Sosiologi Dan Teknologi*, 16(2), 89–105.
- Kartini, M. (2019). Literasi Digital di Kalimantan Timur: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Komunikasi Dan Media*, 7(1), 33–47.
- Masyhura, N., & Ramadan, Z. H. (2021). Implementation of Digital Literacy in Elementary Schools. *International Journal of Elementary Education*.
- Mesra, B., Ferine, K. F., & Jasmalinda. (2022). Digital literacy to improve the quality of state civil apparatus services for the of Indonesia community. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 16(3), 1338.
- Mulyana, I. (2020). Pentingnya Literasi Digital di Era Teknologi. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi*, 13(2), 67–82.
- Ngiam, N., Yee, W. Q., Teo, N., Yow, K. S., Soundararajan, A., Lim, J. X., Lim, H. A., Tey, A., Tang, K., Tham, C., Tan, J., Lu, S. Y., Yoon, S., Ng, K., & Loe, L. (2022). Building Digital Literacy in Older Adults of Low Socioeconomic Status in Singapore (Project Wire Up): Nonrandomized Controlled Trial. *Journal of Medical Internet Research*, 24.
- Nugroho, A. (2021). Strategi Adopsi Teknologi yang Efektif di Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Teknologi Dan Inovasi*, 14(2), 112–127.
- Nugroho, D. (2022). Inovasi Teknologi dalam Pelayanan Publik: Meningkatkan Efisiensi dan Aksesibilitas. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 15(1), 33–49.
- Nurhadi, M. (2020). Mengatasi Resistensi Terhadap Teknologi Baru. *Jurnal Psikologi Sosial Dan Teknologi*, 14(1), 55–70.
- Prasetyo, B. (2020). Kesiapan Infrastruktur Teknologi di Wilayah Pedesaan. *Jurnal Teknologi Pedesaan*, 10(2), 101–117.
- Putra, I., & Ramli, M. (2021). Analisis Literasi Digital Masyarakat Samarinda. *Jurnal Teknologi Dan Masyarakat*, 14(2), 89–102.
- Ramadhan, E. (2020). Teknologi dan Kohesi Sosial di Masyarakat. *Jurnal Sosiologi Dan Teknologi*, 19(3), 102–118.
- Santoso, H. (2020). Efektivitas Pembelajaran Multimodal dalam Konteks Teknologi Digital. *Jurnal Teknologi Pendidikan*,

- 15(1), 103–118.
- Saputra, J. (2021). Dukungan Sosial dan Adopsi Teknologi Baru. *Jurnal Psikologi Dan Teknologi Sosial*, 18(3), 112–128.
- Sari, N., & Wulandari, T. (2020). Persepsi Masyarakat terhadap Keamanan dan Privasi dalam Penggunaan Aplikasi Digital. *Jurnal Keamanan Siber*, 5(2), 121–135.
- Supriyadi, H. (2021). Efisiensi Birokrasi Melalui Digitalisasi Layanan Publik di Pemerintahan Daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 13(2), 77–92.
- Wahyudi, K. (2021). Aksesibilitas Layanan Publik Melalui Teknologi. *Jurnal Teknologi Dan Masyarakat*, 14(2), 132–147.
- Widiastuti, N. (2021). Metode Interaktif dalam Sosialisasi Teknologi. *Jurnal Pendidikan Dan Inovasi*, 19(1), 78–93.
- Wijaya, D. (2019). Kecepatan Adopsi Teknologi di Masyarakat. *Jurnal Inovasi Dan Teknologi Sosial*, 16(4), 104–119.
- Wijaya, P. (2022). Mengatasi Resistensi Terhadap Teknologi Baru dalam Komunitas. *Jurnal Komunikasi Dan Teknologi*, 19(1), 67–81.

This is an open access article which is publicly available on our journal's website under Institutional Repository at  
<https://e-journals2.unmul.ac.id/index.php/ANDIL/index>