

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI BANJARMASIN PINTAR DALAM Mendukung SMART CITY DI KOTA BANJARMASIN

Yofina Silaban

NPP. 32.0917

Asdaf Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: 32.0917@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Muhammad Tosan Bingamawa, M.Kom

Email: tosan@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The Banjarmasin Pintar application aims to improve public services as part of the Smart City program. However, this application has not been running optimally, as seen from the many error features, low download numbers, and negative reviews from users. This study focuses on optimizing public services through the application. **Purpose:** The objectives of this study are to determine the level of optimization of public services through the Banjarmasin Pintar application, identify the factors that influence it, and analyze the efforts made to overcome these obstacles in order to support the realization of the smart city concept in Banjarmasin City effectively and sustainably. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach through observation, semi-structured interviews, and documentation. Data analysis was carried out using the Miles and Huberman model and assisted by NVivo software for coding, categorizing, and interpreting data. **Results:** The results of the study indicate that the Banjarmasin Pintar Application is considered quite effective in supporting digital-based public services. The majority of respondents stated that this application helps speed up the service process, facilitates access to information, and increases time and cost efficiency. The Objective dimension, especially maximization, is the most dominant finding, followed by Decision Alternatives that emphasize effectiveness. However, limited human resources, lack of training, and digital literacy gaps are the main obstacles in optimizing the application. These findings indicate that the application is on the right track, but needs to be improved in terms of resources and equal access to users. **Conclusion:** The Banjarmasin Pintar application has been proven to support the optimization of public services and the implementation of smart cities in Banjarmasin City. This application improves the efficiency, accessibility, and quality of public services. However, optimization is still hampered by limited human resources, infrastructure, and digital literacy. Improvement efforts continue to be made through training, evaluation, and cross-sector collaboration.

Keywords: Digital Public Services, Banjarmasin Pintar, Smart City, Optimization, NVivo.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi Banjarmasin Pintar bertujuan meningkatkan pelayanan publik sebagai bagian dari program Smart City. Namun, aplikasi ini belum berjalan optimal, terlihat dari banyaknya fitur yang error, jumlah unduhan rendah, dan ulasan negatif dari pengguna. Penelitian ini fokus pada optimalisasi pelayanan publik melalui aplikasi tersebut. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana optimalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Banjarmasin Pintar dalam mendukung implementasi smart city di Kota Banjarmasin. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman serta dibantu software NVivo untuk pengkodean, kategorisasi, dan interpretasi data. **Hasil/Temuan:** Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Banjarmasin Pintar telah berkontribusi dalam optimalisasi pelayanan publik, khususnya pada dimensi tujuan melalui peningkatan efisiensi waktu, akses informasi, dan transparansi layanan. Pada

dimensi alternatif keputusan, aplikasi dinilai efektif dan efisien dalam menyederhanakan proses pelayanan dibandingkan metode konvensional. Namun, pada dimensi sumber daya yang dibatasi, masih terdapat kendala signifikan, terutama pada keterbatasan SDM teknis, literasi digital masyarakat, dan infrastruktur pendukung yang belum merata. **Kesimpulan:** Aplikasi Banjarmasin Pintar terbukti mendukung optimalisasi pelayanan publik dan implementasi smart city di Kota Banjarmasin. Aplikasi ini meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan publik. Namun, optimalisasi masih terhambat oleh keterbatasan SDM, infrastruktur, dan literasi digital. Upaya perbaikan terus dilakukan melalui pelatihan, evaluasi, dan kolaborasi lintas sektor.

Kata kunci: Pelayanan Publik Digital, Banjarmasin Pintar, Smart City, Optimalisasi, NVivo.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Daerah memiliki hak dan kewenangan untuk mengatur serta mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya sesuai dengan prinsip otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Otonomi daerah memberikan ruang bagi daerah untuk mengelola urusan pemerintahan berdasarkan kebutuhan dan karakteristik lokal, dengan tetap mengacu pada pembagian urusan antara pemerintah pusat dan daerah yang meliputi urusan pemerintahan absolut, konkuren, dan umum. Dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, pelayanan publik termasuk dalam kategori urusan konkuren yang menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah pusat dan daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus diselenggarakan secara profesional, transparan, dan akuntabel (Hardiyansyah, 2011).

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan TIK dalam pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk efisiensi, tetapi juga sebagai bentuk akuntabilitas dan keterbukaan informasi (Indrayani, 2023), sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Salah satu bentuk pemanfaatan TIK dalam tata kelola pemerintahan adalah penerapan e-government yang kini berkembang lebih lanjut ke dalam konsep Smart City. Smart City merupakan konsep kota berbasis teknologi digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup warganya melalui layanan publik yang terintegrasi dan berkelanjutan (Nam & Pardo, 2011; Kumar, 2020; Meijer & Bolívar, 2016). Di Indonesia, konsep ini diimplementasikan melalui Gerakan Menuju 100 Smart City, yang salah satunya diikuti oleh Kota Banjarmasin.

Sebagai bagian dari komitmen untuk mewujudkan Smart City (Azhar, 2024; Abdul Mutalib, 2023), Pemerintah Kota Banjarmasin mengembangkan berbagai inovasi digital, salah satunya adalah peluncuran aplikasi Banjarmasin Pintar. Aplikasi ini merupakan super apps pertama di Kalimantan Selatan yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dan pemerintahan dalam satu platform digital. Dengan pendekatan Single Sign On (SSO), masyarakat hanya perlu satu akun untuk mengakses berbagai layanan, mulai dari administrasi kependudukan, layanan kesehatan, rekomendasi penelitian, pemantauan lalu lintas, hingga perpustakaan digital. Pengembangan aplikasi ini mengacu pada Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 89 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai upaya transformasi digital pemerintahan yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan. Melalui inovasi digital seperti Banjarmasin Pintar, Pemerintah Kota Banjarmasin menunjukkan komitmennya dalam menghadirkan pelayanan publik yang modern, inklusif, dan berbasis kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut efektivitas penerapan aplikasi ini dalam mendukung terwujudnya Banjarmasin sebagai Smart City serta sejauh mana aplikasi ini memberikan kemudahan akses dan manfaat nyata bagi masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun pemerintah Kota Banjarmasin telah mengembangkan dan meluncurkan aplikasi Banjarmasin Pintar sebagai bentuk dukungan terhadap implementasi konsep Smart City dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), kenyataannya aplikasi ini belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan mudah diakses. Hal ini terlihat dari beberapa indikator utama yang menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan aplikasi dan kenyataan implementasinya di lapangan.

Pertama, dari sisi fungsi layanan, aplikasi Banjarmasin Pintar belum berjalan secara optimal. Berdasarkan data yang diperoleh, dari total 71 layanan yang tersedia, terdapat 27 layanan yang mengalami gangguan atau tidak dapat diakses oleh pengguna. Beberapa layanan penting seperti SILOLAKU, SIALDO, SIMANTU, dan SRIKANDI menjadi contoh fitur yang mengalami error atau tidak aktif (Azhar, 2024), padahal aplikasi-aplikasi ini seharusnya memberikan kemudahan dalam hal administrasi pemerintahan dan pelayanan

masyarakat. Kedua, dari segi user experience, aplikasi ini masih mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat pengguna. Komentar-komentar di Play Store mengindikasikan adanya permasalahan teknis seperti proses registrasi yang rumit, fitur yang sulit digunakan, bug pada sistem, serta kesulitan dalam mengakses atau menyelesaikan layanan secara daring (Abdul Mutalib, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa desain dan pengembangan aplikasi belum berorientasi pada kebutuhan dan kenyamanan pengguna (user-centered design).

Ketiga, dilihat dari tingkat adopsi masyarakat, aplikasi ini belum menunjukkan penetrasi yang signifikan. Jumlah unduhan yang kurang dari 20.000 kali sangat tidak proporsional jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Banjarmasin yang mencapai lebih dari 675.000 jiwa. Hal ini menunjukkan masih rendahnya minat atau kesadaran masyarakat untuk menggunakan layanan digital pemerintah yang seharusnya menjadi solusi dalam mempermudah akses layanan publik. Keempat, jika dilihat dari penilaian pengguna, mayoritas memberikan rating rendah terhadap aplikasi ini. Dari total 151 penilaian di Play Store, sebagian besar pengguna memberikan rating satu, yang mencerminkan tingkat ketidakpuasan yang tinggi. Hal ini menjadi indikator penting bahwa implementasi e-government melalui aplikasi Banjarmasin Pintar masih menghadapi tantangan serius dalam hal kualitas layanan, stabilitas sistem, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari keempat aspek tersebut, terlihat adanya kesenjangan (gap) antara tujuan ideal pembangunan Smart City dan kenyataan implementasi aplikasi digital di Kota Banjarmasin. Meskipun konsep Smart City menekankan pada penggunaan teknologi untuk menciptakan efisiensi, transparansi, dan pelayanan publik yang unggul, realisasi aplikasi Banjarmasin Pintar belum mampu mewujudkan hal tersebut secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dalam pengoperasian aplikasi Banjarmasin Pintar, mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini memenuhi prinsip pelayanan publik berbasis digital, serta memberikan rekomendasi bagi pengembangan dan pemeliharaan sistem yang lebih adaptif, inklusif, dan berkelanjutan dalam mendukung konsep Smart City di Kota Banjarmasin.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai optimalisasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Eko Prasetyo (2023) dalam penelitiannya yang berjudul *Kinerja Pelayanan Publik Online Melalui Aplikasi Tangerang Live Dalam Rangka Mewujudkan Kota Tangerang Sebagai Smart City* menggunakan metode kualitatif deskriptif dan menyimpulkan bahwa aplikasi Tangerang LIVE telah menunjukkan kinerja yang cukup baik, meskipun masih terdapat kendala dalam aspek interaksi dan kesederhanaan penggunaan aplikasi. Hal serupa juga ditemukan oleh Aditya Marcello Sumartono, Stefanus Sampe, dan Neni Kumayas (2020) dalam penelitian mereka terkait optimalisasi informasi melalui aplikasi SITASYA di Kota Manado. Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut mampu mempermudah pelayanan publik, namun beberapa warga masih mengeluhkan kesulitan dalam mengakses informasi yang disediakan.

Putri Nayla Sakina, Seno Santoso, dan Machrunnisa (2024) juga melakukan kajian tentang *Optimalisasi Aplikasi Tangerang Live Dalam Mewujudkan Smart City di Kota Tangerang*. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi tersebut sudah berjalan baik dalam enam dimensi smart city, namun masih memerlukan peningkatan kualitas layanan untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas. Selanjutnya, Tira Fitriawardhani, Jyulianto Ekantoro, dan Nur Fitri Ani Kenanga (2024) meneliti aplikasi Trans Jatim Ajaib yang digunakan dalam pelayanan transportasi di Jawa Timur. Mereka menyimpulkan bahwa komunikasi pelayanan publik melalui aplikasi tersebut mampu meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna.

Samsudin, Tri Kisowo Kusuwo Jumino, Yuanita Utami, dan Ismail Nurdin (2024) dalam penelitiannya mengenai penerapan aplikasi SMART dan Mal Pelayanan Publik di Kota Bogor menunjukkan bahwa inovasi tersebut dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Sementara itu, Dinta Fernanda Maulidya dan Agus Widiyarta (2024) mengkaji optimalisasi layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Kalisari, Kota Surabaya. Mereka menyimpulkan bahwa layanan tersebut sudah baik, namun belum merata dalam implementasinya. Penelitian dari Harditya Bayu Kusuma (2023) yang berjudul *Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart City Menuju Revolusi Industri 4.0 lebih bersifat konseptual dan menekankan pentingnya inovasi berbasis teknologi dalam pelayanan publik*. Di sisi lain, Siti Nurjanah dan Dwi Ratna Wulandari (2023) menganalisis kualitas layanan e-government menggunakan pendekatan E-GovQual Modifikasi dan menemukan bahwa kualitas layanan digital pemerintah masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan masyarakat. Rizky Maulana dan Ahmad Fauzi (2023) menyoroti implementasi aplikasi layanan publik berbasis mobile di Kabupaten Sleman, yang dinilai sudah cukup efisien namun masih membutuhkan pengembangan fitur tambahan.

Terakhir, Nurul Hidayah dan Bambang Supriyanto (2023) dalam penelitiannya mengenai peran aplikasi digital dalam meningkatkan partisipasi masyarakat di Kota Semarang menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik meningkat melalui penggunaan aplikasi digital. Dari keseluruhan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode kualitatif deskriptif banyak digunakan untuk mengkaji topik pelayanan publik berbasis aplikasi digital. Persamaan dari penelitian-penelitian tersebut terletak pada fokusnya terhadap optimalisasi pelayanan publik menggunakan TIK, namun masing-masing memiliki perbedaan dalam konteks lokus dan objek aplikasi yang dikaji. Penelitian ini berupaya mengisi celah dari studi-studi sebelumnya dengan mengeksplorasi bagaimana optimalisasi aplikasi “Banjarmasin Pintar” dapat mendukung pelayanan publik secara efektif dalam kerangka pembangunan smart city di Kota Banjarmasin. Peneliti memilih untuk menggunakan teori optimalisasi oleh Hotniar Siringoringo karena teori ini menawarkan pendekatan yang terstruktur melalui tiga dimensi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi, yang dinilai relevan dalam mengevaluasi dan merancang strategi optimalisasi pelayanan publik digital.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan yang signifikan dibandingkan dengan studi-studi sebelumnya seperti Samsudin, Tri Kisowo Kusuwo Jumino, Yuanita Utami, dan Ismail Nurdin (2024) dalam penelitiannya mengenai penerapan aplikasi SMART dan Mal Pelayanan Publik di Kota Bogor, Putri Nayla Sakina, Seno Santoso, dan Machrunnisa (2024) juga melakukan kajian tentang Optimalisasi Aplikasi Tangerang Live Dalam Mewujudkan Smart City di Kota Tangerang, Aditya Marcello Sumartono, Stefanus Sampe, dan Neni Kumayas (2020) dan Siti Nurjanah dan Dwi Ratna Wulandari (2023) menganalisis kualitas layanan e-government menggunakan pendekatan E-GovQual Modifikasi yang membahas optimalisasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Fokus utama penelitian ini adalah pada pemanfaatan aplikasi Banjarmasin Pintar sebagai instrumen dalam mewujudkan konsep smart city di Kota Banjarmasin. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya hanya menyoroti aspek efisiensi layanan atau peningkatan akses melalui digitalisasi di sektor tertentu, penelitian ini mengangkat secara menyeluruh integrasi layanan publik berbasis aplikasi digital dalam kerangka pembangunan kota cerdas. Kebaruan pertama terletak pada lokus penelitian, yaitu Kota Banjarmasin, yang memiliki karakteristik sosial, geografis, dan budaya yang unik dibandingkan kota-kota lain seperti Tangerang, Manado, Sidoarjo, dan Probolinggo yang telah lebih dulu diteliti. Konteks ini penting karena keberhasilan implementasi teknologi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh karakter lokal, tingkat literasi digital masyarakat, serta kesiapan infrastruktur pendukung. Penelitian ini berkontribusi dalam mengisi kekosongan literatur terkait bagaimana konsep smart city diimplementasikan melalui aplikasi digital di wilayah Kalimantan Selatan, yang sejauh ini masih minim dikaji.

Kebaruan kedua adalah pada aspek teoritis yang digunakan. Penelitian ini menggunakan teori optimalisasi oleh Hotniar Siringoringo (2005), yang jarang diaplikasikan dalam konteks pelayanan publik digital. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan terstruktur melalui tiga dimensi: tujuan, alternatif keputusan, dan keterbatasan sumber daya. Dimensi tersebut diterapkan dalam konteks konkret aplikasi Banjarmasin Pintar, sehingga memberikan gambaran lebih menyeluruh tentang bagaimana pengambilan keputusan dilakukan untuk mengoptimalkan layanan publik digital di tingkat pemerintah kota. Ketiga, penelitian ini tidak hanya mengevaluasi keberhasilan aplikasi dari sisi efisiensi layanan, namun juga mengungkap tantangan nyata di lapangan, seperti kesenjangan digital dan keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan aplikasi. Hal ini menjadikan hasil penelitian lebih komprehensif karena tidak hanya menyoroti capaian positif, tetapi juga memberikan masukan strategis bagi pengembangan dan implementasi aplikasi ke depan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam pengembangan model pelayanan publik berbasis teknologi yang adaptif terhadap konteks lokal dan berorientasi pada pembangunan smart city yang inklusif dan berkelanjutan.

1.5. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis optimalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Banjarmasin Pintar dalam mendukung implementasi smart city di Kota Banjarmasin serta mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dan masyarakat.

II. METODE

Penelitian ini dilakukan secara sistematis melalui serangkaian langkah yang terstruktur, dimulai dari perencanaan hingga analisis data. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, karena pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi Banjarmasin Pintar dalam upaya optimalisasi pelayanan publik dan mendukung pengembangan konsep smart city di Kota Banjarmasin. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan situasi nyata berdasarkan perspektif para informan, tanpa

memanipulasi variabel atau mengintervensi proses yang sedang berlangsung. Langkah awal dalam proses penelitian ini adalah menentukan fokus kajian, yaitu pada efektivitas, efisiensi, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi dan pemanfaatan aplikasi Banjarmasin Pintar. Fokus ini dipilih karena aplikasi tersebut merupakan salah satu inovasi digital yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin

untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam konteks pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Untuk memperoleh data yang relevan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling dalam pemilihan informan. Teknik ini digunakan karena memungkinkan peneliti memilih informan yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang sesuai dengan fokus penelitian. Informan utama dalam penelitian ini terdiri dari lima pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfotik) Kota Banjarmasin terdiri dari sekretaris Diskominfotik Kota Banjarmasin, Kepala Bidang Aplikasi Informatika, Kepala Bidang Informasi Publik, Tim Teknis serta Staff atau Admin Aplikasi Banjarmasin Pintar yang secara langsung terlibat dalam pengembangan dan pengelolaan aplikasi Banjarmasin Pintar. Mereka dipilih sebagai informan kunci, karena memiliki pemahaman mendalam terkait kebijakan, infrastruktur, serta implementasi teknis aplikasi tersebut. Selain itu, peneliti juga mewawancarai tujuh masyarakat pengguna aplikasi sebagai informan pendukung, untuk memperoleh perspektif dari sisi penerima layanan. Guna memperluas jaringan informan dan mendalami isu-isu yang muncul selama proses pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik snowball sampling, yaitu meminta informan awal untuk merekomendasikan pihak lain yang relevan dan berkompoten untuk diwawancarai. Teknik ini membantu peneliti dalam menggali informasi secara lebih luas dan mendalam, terutama dalam menjangkau masyarakat pengguna aplikasi yang aktif dan memiliki pengalaman konkret dalam mengakses layanan melalui Banjarmasin Pintar.

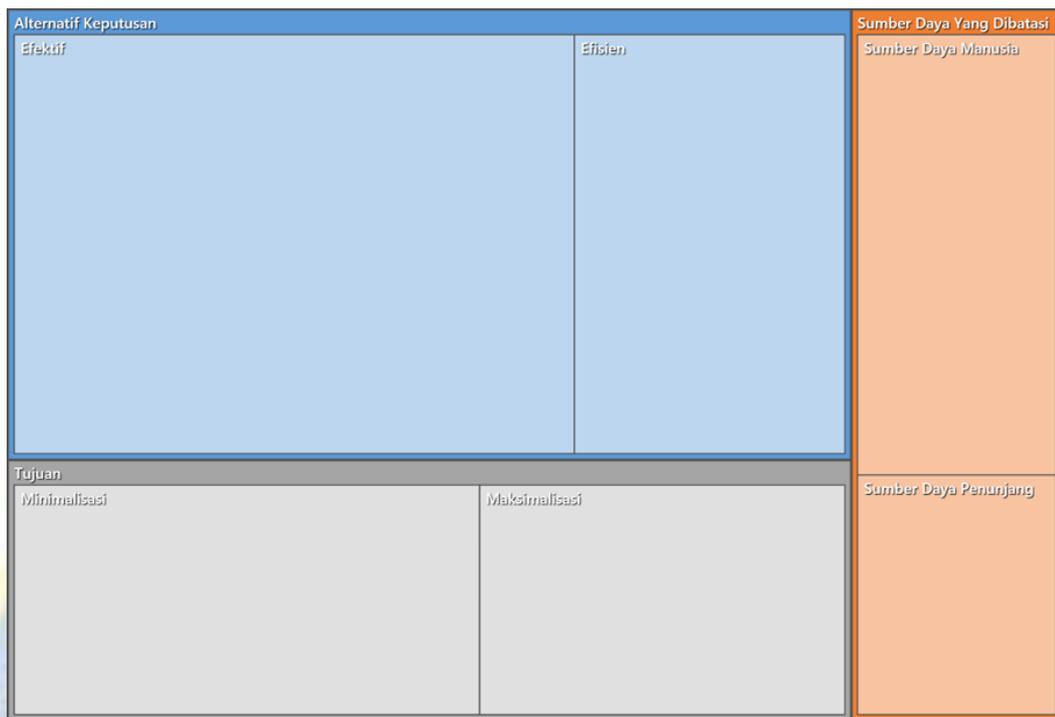
Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari informan mengenai pengalaman, persepsi, serta tantangan dalam menggunakan aplikasi. Wawancara dilakukan dengan panduan terbuka, memungkinkan fleksibilitas dalam menggali informasi yang lebih luas. Observasi dilakukan dengan cara melihat langsung bagaimana aplikasi digunakan di lapangan oleh masyarakat, termasuk mencatat hambatan teknis atau operasional yang terjadi. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder yang meliputi dokumen kebijakan, laporan resmi, foto, dan publikasi terkait pengembangan serta penggunaan aplikasi. Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah melakukan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (2012), yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi yang relevan dari data mentah, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel, sementara penarikan kesimpulan dilakukan dengan mencocokkan temuan dari berbagai sumber agar hasilnya valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun penelitian ini dilaksanakan di Kota Banjarmasin, dengan lokasi utama pengumpulan data berada di Kantor Diskominfotik kota Banjarmasin dan beberapa titik layanan masyarakat yang relevan dengan penggunaan aplikasi. Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih satu bulan, yaitu dari 06 Januari 2025 sampai 29 Januari 2025. Waktu ini mencakup seluruh tahapan penelitian mulai dari persiapan dan pengumpulan data

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Dimensi Optimalisasi Pelayanan Publik Aplikasi Banjarmasin Pintar

Penelitian ini melibatkan dua belas partisipan, terdiri dari lima pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfotik) Kota Banjarmasin serta tujuh masyarakat pengguna aktif aplikasi Banjarmasin Pintar. Informan dari pihak dinas meliputi Dra. Dewi Puspa Handayani selaku Sekretaris Dinas, H.A. Agung Saptoto, M.Kom sebagai Kepala Bidang Aplikasi Informatika, Hj. Nurbaiti, SE, M.AP sebagai Kepala Bidang Informasi Publik, Rizki Yuwanda, S.Kom sebagai Analis Sistem Informasi, serta Alfian Noor, A.Md sebagai Penata Komputer Ahli Muda sekaligus admin aplikasi. Sementara itu, masyarakat yang diwawancarai dipilih berdasarkan pengalaman dan tingkat interaksi mereka dengan aplikasi Banjarmasin Pintar, guna memperoleh sudut pandang yang beragam terkait efektivitas dan kendala penggunaan aplikasi tersebut.

Seluruh data hasil wawancara dari kedua belas partisipan ditranskrip dan dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo 12, sebuah software analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh QSR International. NVivo dipilih karena kemampuannya dalam mengelola data kualitatif secara sistematis, terutama dalam proses pengkodean (coding), yaitu penandaan bagian-bagian penting dari data untuk dikelompokkan ke dalam tema atau kategori tertentu (nodes). Selain itu, NVivo menyediakan fitur pencarian teks (text search query), analisis keterkaitan antar tema (coding query), dan analisis frekuensi kata (word frequency) untuk mengidentifikasi pola dan fokus utama dari data yang dikumpulkan. Sebagai pelengkap, fitur visualisasi seperti word cloud, tree maps, dan mind maps turut digunakan untuk menyajikan hasil analisis secara lebih menarik dan mudah dipahami. Di tahap awal analisis, peneliti juga menyusun sebuah mind map dengan bantuan NVivo sebagai panduan untuk memetakan teori dan konsep utama yang menjadi dasar penelitian ini.



Sumber: Diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12 Plus

Berdasarkan Gambar 4.8 diatas Hasil Visualisasi treemap tersebut menggambarkan distribusi dimensi-dimensi pengkodean berdasarkan teori Hotniar Siringoringo (2005), yang mencakup Alternatif Keputusan, Tujuan, dan Sumber Daya yang Dibatasi. Dari gambar 4.8 diatas, terlihat bahwa dimensi Alternatif Keputusan, khususnya kategori Efektif, mendominasi data, menunjukkan bahwa sebagian besar pernyataan responden menyoroti efektivitas aplikasi Banjarmasin Pintar dalam memberikan pelayanan publik. Ini mencerminkan bahwa aplikasi dinilai mampu menyederhanakan proses, mempercepat layanan, dan memberikan manfaat langsung bagi masyarakat.

3.1.1. Tujuan

Gambar 5. Word Frequency Query Tujuan

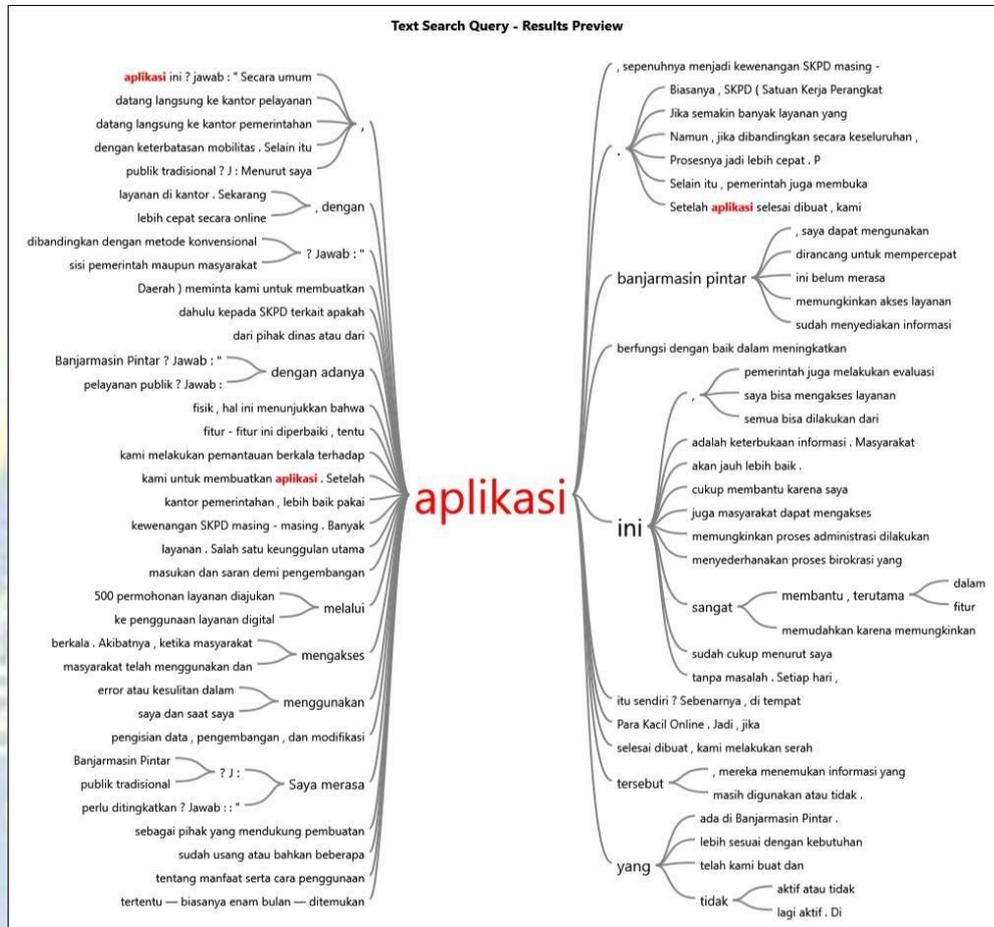
Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
aplikasi	8	37	3,19
masyarakat	10	21	1,81
dengan	6	20	1,72
layanan	7	19	1,64
kantor	6	17	1,46
secara	6	12	1,03
sangat	6	10	0,86
langsung	8	9	0,78
mengurus	8	9	0,78
online	6	9	0,78
datang	6	8	0,69
dokumen	7	8	0,69
mereka	6	8	0,69
banjarmasin	11	7	0,60
dilakukan	9	7	0,60
informasi	9	7	0,60
membantu	8	7	0,60
pelayanan	9	7	0,60
pintar	6	7	0,60
beberapa	8	6	0,52
mengakses	9	6	0,52
tersebut	8	6	0,52
adanya	6	5	0,43
dibandingkan	12	5	0,43

Sumber: Diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12 Plus

Berdasarkan Gambar 5 diatas dapat dilihat kata yang paling dominan adalah “Aplikasi” dengan persentase sebesar 3,19%, disusul oleh kata “Masyarakat” sebesar 1,81%, “layanan” sebesar 1,64%, serta

kantor sebesar 1,46%, dan kata-kata lainnya. Data diperoleh dari berbagai sumber yang sudah diimpor kedalam folder perangkat lunak Nvivo 12 Plus.

Gambar 6. Text Search Query Kata Aplikasi Pada Tujuan



Sumber : Diolah Peneliti Menggunakan Nvivo 12 Plus, 2025

Berdasarkan Gambar 6, hasil visualisasi pencarian kata "aplikasi" menggunakan fitur Text Search Query di NVivo 12 Plus menunjukkan bahwa aplikasi Banjarmasin Pintar menjadi pusat pembahasan dan dinilai mempermudah akses layanan publik dibandingkan metode konvensional. Aplikasi ini mempercepat pelayanan, meningkatkan keterbukaan informasi, serta menyederhanakan administrasi. Meski demikian, pengembangannya menghadapi tantangan seperti koordinasi antar perangkat daerah dan kebutuhan evaluasi berkala. Secara keseluruhan, aplikasi ini mendukung transformasi digital layanan publik. Dalam dimensi Tujuan teori optimalisasi, digunakan dua indikator utama untuk analisis: Proses Minimalisasi dan Proses Maksimalisasi.

a. Proses Minimalisasi

Aplikasi Banjarmasin Pintar telah berhasil meminimalisasi hambatan dalam pelayanan publik, seperti waktu, biaya, dan jarak. Melalui sistem digital, masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja tanpa harus datang ke kantor, sehingga menghemat waktu dan biaya transportasi. Selain itu, aplikasi ini menyederhanakan birokrasi dan meningkatkan keterbukaan informasi mengenai prosedur dan biaya layanan, yang turut menekan praktik percaloan. Testimoni dari masyarakat menunjukkan bahwa fitur perizinan, pengaduan, dan pengurusan dokumen sangat mempermudah mereka, terutama bagi pelaku usaha kecil dan warga yang tinggal jauh dari pusat layanan.

b. Proses Maksimalisasi

akses layanan publik, mempermudah pengurusan dokumen, serta meningkatkan transparansi informasi. Layanan yang dapat diakses kapan saja menunjukkan keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Pada dimensi ini, kedua aspek digunakan untuk menganalisis optimalisasi layanan publik melalui aplikasi Banjarmasin Pintar dalam mendukung implementasi smart city di Kota Banjarmasin.

a. Efektif

Keputusan dikatakan efektif jika hasilnya sesuai dengan target. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris dan Kepala Bidang Diskominfo Banjarmasin, aplikasi Banjarmasin Pintar dinilai mampu mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean, dan memungkinkan akses layanan publik kapan saja tanpa harus ke kantor. Masyarakat juga merasa terbantu, terutama melalui fitur Parak Acil Online dan layanan pengaduan. Namun, masih ada kendala teknis dan keterbatasan literasi digital pada sebagian warga, menunjukkan bahwa meskipun efektif, aplikasi ini perlu perbaikan teknis dan edukasi agar lebih inklusif dan optimal digunakan oleh semua kalangan.

b. Efisien

Dari segi efisiensi, aplikasi ini mampu mengurangi pemborosan waktu, tenaga, dan biaya dengan menyediakan informasi layanan secara daring dan meminimalkan proses birokrasi. Masyarakat merasa terbantu karena dapat mengakses prosedur dan biaya layanan secara mandiri. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pada respons sistem dan pembaruan informasi agar efisiensi yang dicapai dapat lebih optimal. Secara keseluruhan, aplikasi Banjarmasin Pintar menunjukkan kinerja yang efektif dan efisien dalam mendukung optimalisasi pelayanan publik, tetapi tetap memerlukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai hasil yang maksimal dan inklusif bagi seluruh masyarakat.

3.1.3. Sumber Daya Yang Dibatasi

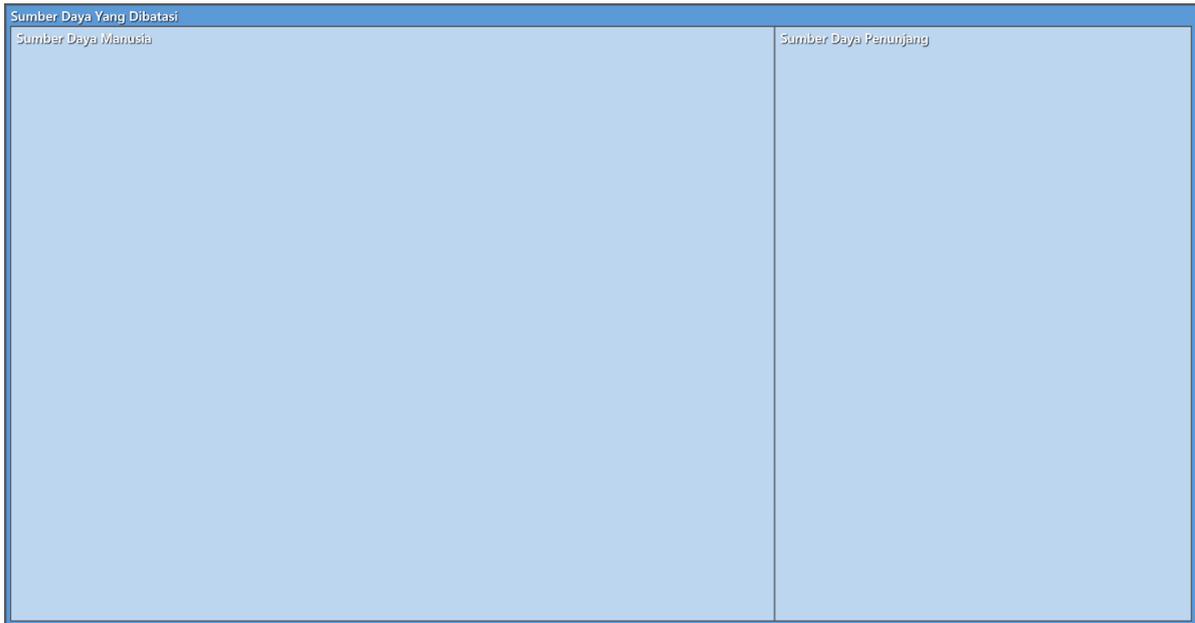
Gambar 4.9 Word Frequency Sumber Daya Yang Dibatasi

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
aplikasi	8	29	3,13
pelatihan	9	21	2,27
dengan	6	18	1,94
secara	6	14	1,51
pengelolaan	11	12	1,29
sistem	6	9	0,97
tenaga	6	9	0,97
jumlah	6	8	0,86
memiliki	8	8	0,86
server	6	8	0,86
kebutuhan	9	7	0,76
menangani	9	7	0,76
pemerintah	10	7	0,76
seperti	7	7	0,76
beberapa	8	6	0,65
berbagai	8	6	0,65
bidang	6	6	0,65
khusus	6	6	0,65
meningkatkan	12	6	0,65
pegawai	7	6	0,65
pemeliharaan	12	6	0,65
adalah	6	5	0,54
banjarmasin	11	5	0,54
digunakan	9	5	0,54

Sumber : Diolah Peneliti Menggunakan Nvivo 12 Plus, 2025

Berdasarkan gambar 4.9 hasil analisis frekuensi kata dari data wawancara mengenai dimensi sumber daya yang dibatasi terdapat beberapa kata yang dominan. Kata “aplikasi” muncul sebanyak 29 kali dengan persentase 3,13%. Selanjutnya, kata “pelatihan” muncul 21 kali (2,27%), Kata “dengan” muncul 18 kali (1,94%), “secara” sebanyak 14 kali (1,51%), serta “pengelolaan” muncul 12 kali (1,29%). Selain itu, kata seperti “sistem” dan “tenaga” masing-masing muncul 9 kali (0,97%).

Gambar 10 Hierarchy Chart Hasil Wawancara Terkait Indikator Sumber Daya Yang Dibatasi



Sumber : Diolah Peneliti Menggunakan Nvivo 12 Plus, 2025

Berdasarkan Gambar 10, hasil olahan data dengan diagram hirarki pada dimensi sumber daya yang mengacu pada teori optimalisasi Hotniar Siringoringo (2005) menunjukkan bahwa sumber daya manusia menjadi indikator paling dominan. Data ini diperoleh dari berbagai sumber yang telah diimpor ke dalam Nvivo 12 Plus. Dalam dimensi sumber daya, terdapat dua aspek utama yang memengaruhi optimalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Banjarmasin Pintar dalam mendukung smart city di Kota Banjarmasin. Berikut penjelasannya:

a. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan aspek dominan dalam pengelolaan aplikasi Banjarmasin Pintar. Meskipun sebagian besar pegawai memiliki latar belakang di bidang TI, keterbatasan jumlah tenaga ahli dan kebutuhan peningkatan keterampilan teknis seperti pemrograman dan manajemen sistem masih menjadi tantangan. Pemerintah telah mengadakan pelatihan internal dan menjalin kerja sama eksternal, namun terkendala jadwal, beban kerja tinggi, serta kebutuhan pendampingan pascapelatihan. Masalah pembaruan data oleh Perangkat Daerah yang tidak merata juga memengaruhi kualitas layanan. Penguatan Sumber Daya Manusia melalui pelatihan berkelanjutan, rekrutmen tenaga ahli, dan manajemen beban kerja sangat diperlukan.

b. Sumber Daya Penunjang

Infrastruktur penunjang seperti server dan jaringan internet sudah cukup memadai, namun perlu peningkatan kapasitas untuk mengantisipasi penambahan layanan dan lonjakan pengguna. Keterbatasan akses internet di beberapa wilayah menjadi hambatan masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, belum adanya data center representatif di Banjarmasin menyebabkan pemerintah harus menyewa colocation server di luar daerah. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas server, pemerataan akses internet, dan pembangunan data center lokal menjadi prioritas untuk menunjang keberlanjutan aplikasi.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Banjarmasin Pintar secara signifikan mampu mengoptimalkan pelayanan publik melalui digitalisasi layanan yang terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini terbukti dari meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap kecepatan dan transparansi layanan, serta efisiensi kerja aparatur pemerintah. Sama halnya dengan temuan

penelitian Aditya Marcello Sumartono et al. (2020) mengenai aplikasi SiTasya di Kota Manado, ditemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan publik.

Berbeda dengan temuan Dinta Fernanda Maulidya dan Agus Widiyarta (2024) yang menunjukkan bahwa layanan digital di Kelurahan Kalisari Kota Surabaya masih belum merata penggunaannya di semua lapisan masyarakat, temuan penelitian ini justru memperlihatkan bahwa aplikasi Banjarmasin Pintar telah menjangkau berbagai segmen masyarakat, meskipun beberapa hambatan seperti literasi digital masih perlu ditangani. Hal ini menolak sebagian temuan sebelumnya yang menganggap keterbatasan pemahaman teknologi sebagai penghambat utama keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Selain itu, temuan ini memperkuat hasil penelitian Husni Mubaro dan Revanggi Ayu Tantri (2022) yang meneliti aplikasi SiJingga di Kota Probolinggo, di mana penggunaan aplikasi oleh pemerintah daerah terbukti mampu meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan (*good governance*). Namun, aplikasi Banjarmasin Pintar memiliki keunggulan dalam hal integrasi layanan secara menyeluruh dalam konteks smart city, yang tidak hanya terbatas pada lingkup kelurahan atau kecamatan saja.

Berbeda dengan penelitian Putri Nayla Sakina et al. (2020) mengenai aplikasi Tangerang LIVE, yang meskipun mendukung smart city namun masih memiliki keterbatasan pada enam dimensi tertentu, aplikasi Banjarmasin Pintar justru menunjukkan fleksibilitas yang lebih tinggi dengan cakupan layanan yang lebih luas dan bersifat adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya karakteristik objek penelitian yang berbeda, yaitu kesiapan infrastruktur digital dan dukungan kebijakan daerah yang lebih kuat di Kota Banjarmasin. Dengan demikian, temuan ini tidak hanya memperkaya literatur tentang digitalisasi pelayanan publik, tetapi juga memberikan kontribusi empiris mengenai bagaimana aplikasi berbasis teknologi dapat dioptimalkan dalam konteks pembangunan smart city secara berkelanjutan, terutama pada daerah yang sedang berkembang.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan wawancara dengan lima pegawai Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin serta tujuh masyarakat pengguna aplikasi Banjarmasin Pintar, dan hasil analisis menggunakan perangkat lunak Nvivo 12, ditemukan beberapa poin penting dalam optimalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Banjarmasin Pintar dalam mendukung smart city di Kota Banjarmasin. Aplikasi Banjarmasin Pintar merupakan inovasi digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menghadirkan layanan yang cepat, hemat biaya, mudah diakses, dan informatif. Namun, dalam implementasinya masih terdapat kendala seperti keterbatasan fitur, jaringan internet tidak stabil, kurangnya sosialisasi, pembaruan sistem yang belum optimal, serta kesulitan masyarakat dalam penggunaan.

Optimalisasi aplikasi ini dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi dukungan pemerintah, infrastruktur, anggaran, partisipasi masyarakat, dan kemudahan layanan. Sementara itu, faktor penghambat mencakup keterbatasan SDM, belum memadainya regulasi, gangguan teknis, serta minimnya informasi bagi masyarakat. Untuk mengatasi hambatan tersebut, pemerintah melakukan langkah strategis seperti kerja sama pengembangan aplikasi, penyusunan regulasi digital, pelatihan pegawai, sosialisasi kepada masyarakat, serta evaluasi dan pembaruan sistem secara rutin. Pemerintah juga menonaktifkan fitur yang tidak digunakan agar aplikasi lebih efisien. Secara keseluruhan, aplikasi ini berperan penting dalam mendukung konsep smart city, mencerminkan dimensi smart governance, smart people, smart living, dan smart economy seperti yang dikemukakan Giffinger et al. (2007).

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup lokasi yang hanya berfokus di Kota Banjarmasin, serta keterbatasan jumlah informan yang dapat memengaruhi representasi data. Selain itu, keterbatasan akses data sekunder dan kendala digitalisasi masyarakat turut memengaruhi hasil analisis terhadap penggunaan aplikasi Banjarmasin Pintar.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah dan jumlah informan agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, dapat dilakukan pendekatan kuantitatif atau campuran untuk mengukur efektivitas aplikasi secara statistik serta mengeksplorasi strategi peningkatan literasi digital masyarakat guna mendukung implementasi smart city.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, para informan, dan seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Mutalib, K. B. (2023). Strategi komunikasi dalam rangka Banjarmasin smart city sebagai salah satu pengembangan aplikasi Banjarmasin Pintar oleh Pemerintah Kota Banjarmasin. *Digital Library Universitas Lambung Mangkurat.*, 23-28. Retrieved from <https://digilib.ulm.ac.id/archive/digital/detailed.php?code=30388>
- Aji, F. S. (2023). Optimalisasi sistem informasi desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Purwosasi. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 28-34. doi:<https://doi.org/10.56071/jian.v7i2.666>
- Azhar, M. (2024). Implementasi program aplikasi Banjarmasin Pintar dalam kerangka pengembangan smart city di Kota Banjarmasin . *Digital Library Universitas Lambung Mangkurat.* , 23-26. Retrieved from <https://digilib.ulm.ac.id/archive/digital/detailed.php?code=26118>
- Dahyar Daraba, R. S. (2024). Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia. *Jurnal Penelitian Pendidikan (JPP)*, 5. doi:<https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya.* . Yogyakarta: Gava Media.
- Indrayani, E. (2023). *Integrasi sistem layanan digital: Transformasi digital untuk masa depan pelayanan publik di Indonesia.* . Jakarta: Pusat Kajian Administrasi Negara, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Irianto, H. K. (2022). Optimalisasi pelayanan untuk mewujudkan good governance di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 32-40.
- Kumar, P. S. (2020). Smart governance for smart city: A review of literature. *International Journal of Public Sector Management*, 511-528.
- Kumar, P. S. (2020). Smart governance for smart city: A review of literature. *International Journal of Public Sector Management*, 511-528. doi:<https://doi.org/10.1108/IJPSM-12-2019-0315>
- Meijer, A. &. (2016). Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 392-408. doi:<https://doi.org/10.1177/0020852314564308>
- Mubarog, H. &. (2022). Optimalisasi good governance dengan program “SIJINGGO” dalam sistem pemerintahan daerah di Kota Probolinggo. *Jurnal Studi Inovasi*, 33-39. doi:<https://doi.org/10.52000/jsi.v2i1.75>
- Nam, T. &. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times*, 282-291.
- Nam, T. &. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times*, 282-291. doi:<https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>
- Putri, L. R. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Smart Campus Data Base (SCDB) di Kampus Institut Pemerintahan Dalam Negeri. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3, 1-15. Retrieved from <http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>
- Rahmadany, A. F. (2020). The implementation e-government to increase democratic participation: The use of mobile government. . *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 1-10. doi:<https://doi.org/10.24905/jip.v5i1.1234>

- Sakina, P. N. (2024). Optimalisasi aplikasi Tangerang LIVE dalam mewujudkan smart city di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 710–719. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.10544706>
- Sumartono, A. M. (2020). Optimalisasi informasi aplikasi (SITASYA) sistem pemantauan masyarakat dalam pelayanan publik di Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 2-12. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/ar>
- Suryafma, Y. H. (2023). Penerapan Innovation Diffusion Theory terhadap niat mengadopsi fintech peer to peer lending. *Jurnal Akuntansi, Bisnis dan Ekonomi Indonesia (JABEI)*, 1-12. doi:<https://doi.org/10.30630/jabei.v2i1.50>

