ANALISIS *SMART SOCIETY* DALAM MEWUJUDKAN *SMART CITY* DI KOTA BANJARMASIN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Daud Manurung
NPP. 33.0773
Program Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: daudmanurung2004@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Agung Nurrahman, S.STP., M.PA
Email: agung_nurrahman@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Research Gap: *Although the Banjarmasin City Government has implemented various digital innovations to support Smart city development, studies specifically examining Smart society implementation and community participation in Banjarmasin remain limited. In addition, digital literacy levels, digital security awareness, and the utilization of digital public services are still not optimal, indicating challenges in realizing Smart society.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze and describe the implementation of Smart society and the forms of community participation in supporting Smart city in Banjarmasin City, South Kalimantan Province.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews, observation, and documentation. The analysis used Smart society theory by CSSN (2016), consisting of Community, Learning, and Security dimensions, and community participation theory by Jenkins (2006), consisting of Affiliations, Expressions, Collaborative problem solving, and Circulations.* ***Result:*** *The findings show that Smart society implementation in Banjarmasin has been supported by digital public services, digital literacy programs, and information security initiatives. The Community dimension indicates increasing utilization of digital platforms, although service adoption remains uneven. The Learning dimension demonstrates government efforts to improve digital literacy, while disparities in digital competence still exist. The Security dimension shows the existence of information security measures, yet public awareness of digital safety remains limited. Community participation is reflected through digital interaction, public feedback, collaborative activities, and information dissemination via digital platforms.* ***Conclusion:*** *Smart society implementation in Banjarmasin has progressed and contributed to supporting Smart city development. However, improvements in digital literacy, digital security awareness, service integration, and active community participation are still needed to optimize its implementation.*

Keywords: Smart city; Smart society ; Community Participation

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penelitian ini berfokus pada penerapan *Smart society* dalam mewujudkan *Smart city* di Kota Banjarmasin. Meskipun Pemerintah Kota Banjarmasin telah mengembangkan berbagai inovasi dan layanan digital untuk mendukung konsep *Smart city*, penelitian yang secara khusus mengkaji penerapan *Smart society* dan bentuk partisipasi masyarakat dalam mendukung *Smart city* masih terbatas. Selain itu, masih ditemukan permasalahan berupa rendahnya literasi digital, kesadaran keamanan digital yang belum optimal, serta rendahnya pemanfaatan layanan publik berbasis digital oleh masyarakat. **Tujuan**: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Smart society* dalam mewujudkan *Smart city* di Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. **Metode**: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori *Smart society* dari CSSN (2016) yang terdiri atas dimensi *Community*, *Learning*, dan *Security* serta teori partisipasi masyarakat dari Jenkins (2006) yang terdiri atas dimensi *Affiliation*s, *Expression*s, *Collaborative problem solving*, dan *Circulations*. **Hasil/Temuan**: Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Smart society* di Kota Banjarmasin telah berjalan melalui penyediaan layanan publik digital, program literasi digital, dan penguatan keamanan informasi. Pada dimensi *Community*, masyarakat mulai memanfaatkan layanan dan platform digital yang disediakan pemerintah meskipun penggunaannya belum optimal. Pada dimensi *Learning*, pemerintah telah melaksanakan berbagai program literasi digital, namun kemampuan digital masyarakat masih belum merata. Pada dimensi *Security*, upaya peningkatan keamanan informasi telah dilakukan, tetapi kesadaran masyarakat terhadap keamanan digital masih perlu ditingkatkan. Partisipasi masyarakat terlihat melalui keterlibatan dalam komunitas digital, penyampaian aspirasi melalui media digital, partisipasi dalam pemecahan masalah secara kolaboratif, dan penyebarluasan informasi publik, meskipun tingkat partisipasinya masih bervariasi. **Kesimpulan**: Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *Smart society* di Kota Banjarmasin telah berjalan dan mendukung terwujudnya *Smart city*, namun masih diperlukan peningkatan literasi digital, kesadaran keamanan digital, integrasi layanan, dan partisipasi aktif masyarakat agar penerapannya lebih optimal.

Kata kunci: *Smart city*; *Smart society*; Partisipasi Masyarakat

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Smart city merupakan konsep pembangunan perkotaan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, serta kualitas hidup masyarakat. Santoso dan Rahmadanita (2020) menjelaskan bahwa keberhasilan *Smart city* tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi informasi, tetapi juga oleh penerapan *smart government* yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan *Smart society* menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan implementasi *Smart city*. Keberhasilan implementasi *Smart city* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi dan infrastruktur digital, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi secara produktif, aman, dan partisipatif. Dalam konteks tersebut, *Smart society* menjadi salah satu dimensi penting yang berfokus pada pengembangan masyarakat yang cerdas, adaptif, dan mampu berpartisipasi aktif dalam ekosistem digital. Hal ini dikarenakan integrasi teknologi dalam sistem pemerintahan pada dasarnya bertujuan untuk

mengoptimalkan sumber daya daerah guna mencapai pembangunan berkelanjutan yang berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat (Ardhana, 2024). Menurut *City Asia Center Smart Nation* (2016) *Smart society* mencakup dimensi *Community, Learning, dan Security* yang berorientasi pada peningkatan kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital. Masyarakat tidak lagi hanya berperan sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai aktor yang terlibat dalam proses komunikasi, kolaborasi, dan penyelesaian masalah melalui platform digital. Oleh karena itu, keberhasilan *Smart society* menjadi faktor penting dalam mendukung terwujudnya *Smart city* yang berkelanjutan. Pandangan tersebut sejalan dengan penelitian Allam dan Newman (2019) yang menjelaskan bahwa keberhasilan *Smart city* yang berkelanjutan tidak hanya bergantung pada infrastruktur teknologi, tetapi juga pada partisipasi digital masyarakat dalam berbagai aktivitas sosial dan pemerintahan. Menurut mereka, keterlibatan warga melalui platform digital berkontribusi terhadap penguatan keberlanjutan sosial dan peningkatan kualitas tata kelola perkotaan.

Kota Banjarmasin merupakan salah satu daerah yang mengimplementasikan program *Smart city* melalui berbagai inovasi layanan digital dan pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Pemerintah Kota Banjarmasin telah menyediakan berbagai aplikasi dan layanan digital, termasuk aplikasi Banjarmasin Pintar sebagai platform integrasi layanan publik. Namun demikian, berbagai tantangan masih ditemukan dalam implementasinya. Data Indeks Masyarakat Digital menunjukkan bahwa keterampilan digital dan keamanan digital masyarakat masih perlu ditingkatkan. Selain itu, tingkat pemanfaatan layanan digital pemerintah juga belum sebanding dengan tingginya aktivitas masyarakat pada media sosial dan platform digital lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan *Smart city* tidak hanya bergantung pada penyediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi secara efektif dan berpartisipasi dalam ruang digital. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis *Smart society* dalam mewujudkan *Smart city* di Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kondisi masyarakat digital dan partisipasi masyarakat dalam mendukung pembangunan kota cerdas.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil *(Research Gap)*

Smart society merupakan salah satu dimensi penting dalam konsep *Smart city* yang menekankan pada kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas hidup, partisipasi, serta keamanan digital. Pemerintah Kota Banjarmasin telah berupaya mewujudkan *Smart society* melalui berbagai layanan digital dan pengembangan aplikasi pelayanan publik. Namun, berdasarkan data Indeks Masyarakat Digital (IMD), masih terdapat beberapa permasalahan yang menunjukkan bahwa kesiapan masyarakat digital belum sepenuhnya optimal. Pada tahun 2025, nilai pilar keterampilan digital mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya, termasuk pada aspek literasi digital dari 62,62 menjadi 61,40 dan keamanan digital dari 67,39 menjadi 43,71. Pemerintah Kota Banjarmasin telah mengembangkan aplikasi Banjarmasin Pintar sebagai platform integrasi layanan publik digital. Akan tetapi, tingkat pemanfaatan aplikasi tersebut masih relatif rendah, dengan sekitar 10 ribu unduhan apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Banjarmasin yang mencapai sekitar 681 ribu jiwa. Di sisi lain, akun media sosial Pemerintah Kota Banjarmasin justru menunjukkan tingkat jangkauan dan interaksi masyarakat yang tinggi, yakni 7.668.675 views dengan jangkauan 495.645 akun. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara

tingginya aktivitas masyarakat dalam mengakses informasi digital dengan rendahnya pemanfaatan layanan publik digital. Meskipun analisis awal mengenai kesiapan birokrasi Pemerintah Kota Banjarmasin menuju kota cerdas dinilai cukup berkomitmen (Sartika, 2023), fokus pembangunan yang berjalan sebelumnya masih didominasi aspek fisik dan struktural, sehingga menyisakan celah empiris mengenai kesiapan riil dari sisi masyarakatnya (*Smart society*). Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, belum ditemukan penelitian yang secara khusus membahas penerapan *Smart society* dalam mewujudkan *Smart city* di Kota Banjarmasin dengan menggunakan dimensi *Community, Learning, dan Security* dari CSSN (2016) serta mengaitkannya dengan bentuk partisipasi masyarakat berdasarkan teori Jenkins (2006). Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai kondisi *Smart society* dan partisipasi masyarakat dalam mendukung terwujudnya *Smart city* di Kota Banjarmasin.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai penerapan *Smart society* di Kota Banjarmasin sebagai dasar perumusan strategi penguatan masyarakat digital oleh Pemerintah Kota Banjarmasin. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka pemerintah dan pemangku kebijakan akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memahami kondisi literasi digital, keamanan digital, dan partisipasi masyarakat secara faktual, sehingga perumusan strategi pengembangan *Smart society* berisiko tidak tepat sasaran dan kurang efektif. Akibatnya, upaya mewujudkan *Smart city* di Kota Banjarmasin dapat berjalan kurang optimal karena tidak didukung data kondisi *Smart society* yang memadai.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *Smart society* dan *Smart city*. Rahmawati dan Nugroho (2021) menganalisis implementasi *Smart society* melalui Program Gerbang Hebat di Kota Semarang menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan hasil bahwa program tersebut berkontribusi positif terhadap peningkatan kesejahteraan dan partisipasi publik, namun masih menghadapi persoalan koordinasi lintas sektor. Zahrandika (2021) membahas *Smart society* dalam peningkatan pelayanan publik keimigrasian melalui pemanfaatan AI dan IoT, dengan penekanan pada pentingnya literasi digital dan kolaborasi antar-stakeholder. Lebezova dan Ovcharenko (2022) mengembangkan model konseptual partisipasi digital warga dalam Smart Environment, menegaskan bahwa efektivitas partisipasi digital sangat dipengaruhi oleh respons pemerintah dan literasi digital masyarakat. Adisaputra dan Suwarjo (2023) menganalisis kesiapan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam menerapkan *Smart city*, menemukan bahwa infrastruktur digital telah memadai namun masih terdapat keterbatasan jaringan internet. Sutrisno dan Akbar (2018) membuktikan bahwa implementasi *Smart city* di Kota Bandung mendorong e-participation masyarakat. Santoso dan Rahmadanita (2020) menganalisis penerapan Smart Government dalam mewujudkan *Smart city* di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi informasi, pelayanan publik digital, dan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi *Smart city*. Haryani (2024) mengkaji partisipasi digital masyarakat Bandung dalam membangun *Smart city* dan menemukan

kendala sosialisasi program. Pradana (2020) menganalisis e-participation di Semarang *Smart city* menggunakan pendekatan netnografi dan menemukan bahwa media digital menjadi sarana keterlibatan masyarakat dalam aktivitas pemerintahan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini merupakan penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu. Dilihat dari segi lokus, penelitian ini secara spesifik mengkaji penerapan *Smart society* di Kota Banjarmasin, yang belum pernah dilakukan sebelumnya dengan kerangka teori yang sama. Dari segi teori, penelitian ini menggunakan kombinasi teori *Smart society* dari CSSN (2016) dengan dimensi *Community*, *Learning*, dan *Security*, serta teori partisipasi masyarakat dari Jenkins (2006) dengan dimensi *Affiliation*s, *Expression*s, *Collaborative problem solving*, dan *Circulations*. Dari segi metode, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dikombinasikan dengan kuesioner untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang kondisi *Smart society* dan bentuk partisipasi masyarakat di Kota Banjarmasin.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Smart society* dalam mewujudkan *Smart city* di Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan, serta menganalisis bentuk-bentuk partisipasi masyarakat dalam mendukung penerapan *Smart society* tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang bagaimana *Smart society* diterapkan dan bagaimana partisipasi masyarakat terbentuk dalam ekosistem digital Kota Banjarmasin. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menangkap kompleksitas fenomena sosial dan digital yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui data numerik semata. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan terhadap informan yang dipilih secara purposive berdasarkan peran dan keterlibatannya dalam penerapan *Smart society* di Kota Banjarmasin. Informan terdiri dari pejabat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) Kota Banjarmasin sebagai informan kunci, serta masyarakat pengguna layanan digital dengan latar belakang pekerjaan yang beragam, meliputi pedagang, karyawan, bidan, mahasiswa, ibu rumah tangga, driver ojek online, juru parkir, pedagang pasar, pensiunan, dan ketua RT.

Analisis penelitian menggunakan teori *Smart society* dari CSSN (2016) yang terdiri atas dimensi *Community*, *Learning*, dan *Security*, serta teori partisipasi masyarakat dari Jenkins (2006) yang mencakup dimensi *Affiliation*s, *Expression*s, *Collaborative problem solving*, dan *Circulations*. Teknik analisis data mengikuti model Miles, Huberman, dan Saldana yang mencakup kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber (membandingkan data dari pejabat pemerintah, aparatur teknis, dan masyarakat) serta triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi). Selain itu, digunakan kuesioner

terhadap 20 responden masyarakat untuk mendukung temuan kualitatif. Penelitian dilaksanakan di Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan, khususnya pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin, selama kurang lebih tiga bulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis penerapan *Smart society* dalam mewujudkan *Smart city* di Kota Banjarmasin menggunakan teori *Smart society* dari CSSN (2016) yang terdiri atas dimensi *Community*, *Learning*, dan *Security*, serta bentuk partisipasi masyarakat menggunakan teori Jenkins (2006) yang mencakup dimensi *Affiliation*s, *Expression*s, *Collaborative problem solving*, dan *Circulations*.

3.1. *Community*

Dimensi *Community* berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan dan platform digital yang disediakan pemerintah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Banjarmasin telah menyediakan berbagai layanan publik berbasis digital, termasuk aplikasi Banjarmasin Pintar yang berfungsi sebagai platform terintegrasi dengan fitur *Single Sign On (SSO)* untuk berbagai layanan pemerintahan. Hingga Oktober 2025, tercatat sekitar 105 aplikasi layanan telah dikembangkan oleh pemerintah daerah. Meskipun infrastruktur digital telah tersedia, tingkat pemanfaatan aplikasi Banjarmasin Pintar oleh masyarakat masih tergolong rendah dengan sekitar 10 ribu unduhan, angka yang sangat kecil dibandingkan jumlah penduduk 681 ribu jiwa. Berbeda halnya dengan media sosial resmi pemerintah yang menunjukkan interaksi tinggi, yaitu 7.668.675 *views* dengan jangkauan 495.645 akun dalam periode tiga bulan. Kondisi ini menggambarkan kesenjangan antara ketersediaan layanan digital resmi dengan preferensi penggunaan media sosial informal oleh masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi *Community* belum berjalan secara optimal karena masih adanya gap antara penyediaan layanan dan pemanfaatan aktual oleh masyarakat. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Sulistiyo (2024) yang menjelaskan bahwa *smart governance* mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkannya secara optimal. Pandangan ini sejalan dengan argumen Eprilianto et al. (2021) bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *Smart city* sangat ditentukan oleh kemudahan aksesibilitas layanan serta tingkat respons positif masyarakat dalam mengadopsi platform digital tersebut secara konsisten.

3.2. *Learning*

Dimensi *Learning* mencakup upaya peningkatan kapasitas dan literasi digital masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Banjarmasin telah melaksanakan berbagai program pelatihan dan pendampingan literasi digital bagi masyarakat, termasuk program pelatihan yang menyasar UMKM, ibu rumah tangga, dan kelompok rentan digital. Namun demikian, data Indeks Masyarakat Digital (IMD) menunjukkan penurunan yang cukup signifikan pada aspek keterampilan digital dari 64,62 pada 2024 menjadi 54,28 pada 2025. Subpilar literasi digital menurun dari 62,62 menjadi 61,40 dan subpilar keamanan digital mengalami penurunan lebih besar dari 67,39 menjadi 43,71. Kondisi ini mengindikasikan bahwa program literasi digital yang telah dilaksanakan belum

mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, sebagian besar informan mengaku belajar menggunakan layanan digital secara otodidak melalui tutorial online, bukan melalui program pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa program pelatihan pemerintah belum tersosialisasikan dengan baik kepada seluruh lapisan masyarakat. Ketimpangan kemampuan digital antar kelompok masyarakat menjadi tantangan utama dalam dimensi *Learning*.

3.3. *Security*

Dimensi *Security* mencakup upaya perlindungan data dan keamanan digital, baik dari sisi pemerintah maupun masyarakat. Pemerintah Kota Banjarmasin telah melakukan berbagai upaya penguatan keamanan digital, termasuk sosialisasi keamanan informasi, penetration testing (pentest) internal terhadap sistem informasi milik pemerintah, serta operasional *Computer Security Incident Risk Threat* (CSIRT). Pada tahun 2024, terdapat sejumlah aduan yang diterima dan ditangani oleh CSIRT. Di sisi layanan keamanan sosial, Pemerintah Kota Banjarmasin juga mengoperasikan Call Center 112 yang mencatat laporan kedaruratan masyarakat, serta layanan Warung Mas Perak yang mendukung perlindungan sosial warga. Meskipun demikian, berdasarkan data literasi keamanan digital masyarakat, kesadaran tentang keamanan informasi masih rendah. Kemampuan mengenali email berisi spam hanya berada pada skor 2,66 dan penggunaan aplikasi pendeteksi virus pada angka 2,91 dari skala 5. Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa sebagian informan sudah menyadari pentingnya menjaga data pribadi, namun masih banyak yang belum mengetahui cara melapor jika terjadi insiden keamanan digital. Ini menunjukkan bahwa dimensi *Security* memerlukan penguatan, khususnya pada aspek edukasi keamanan digital kepada masyarakat. Hidayah dan Almadani (2022) menjelaskan bahwa tingkat kematangan SPBE yang baik berperan dalam meningkatkan integrasi layanan digital, efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, serta keamanan informasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penguatan keamanan digital perlu diimbangi dengan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap perlindungan data dan keamanan informasi.

3.4. *Affiliation*

Dimensi *Affiliation* mengacu pada keterlibatan masyarakat dalam komunitas digital dan pengikutan akun media sosial resmi pemerintah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Kota Banjarmasin telah mengikuti akun media sosial resmi pemerintah sebagai sumber informasi. Berdasarkan hasil kuesioner, dari 20 responden, 14 responden (70%) menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa mereka mengikuti akun resmi pemerintah di media sosial.

Tabel 1. Jawaban Kuesioner Dimensi *Affiliation*

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya mengikuti akun resmi pemerintah di media sosial.	6	8	3	3	0
2	Saya tergabung dalam komunitas digital yang membahas isu publik.	4	7	6	3	0
3	Saya aktif mengikuti informasi publik melalui grup digital.	7	6	3	4	0

4	Komunitas digital memudahkan saya memperoleh informasi daerah.	7	9	2	2	0
5	Saya merasa komunitas digital mendukung partisipasi masyarakat.	9	7	1	3	0

Sumber: Hasil pengolahan data peneliti, 2025

Meskipun demikian, keterlibatan masyarakat dalam komunitas digital yang membahas isu publik masih cenderung pasif yang lebih banyak sebagai konsumen informasi daripada kontributor aktif. Fenomena ini dipengaruhi oleh karakteristik transformasi sosial masyarakat modern yang cenderung memanfaatkan teknologi dan ruang siber untuk interaksi digital yang bersifat lebih cair, interaktif, dan informal (Hanandini, 2024), sehingga platform formal milik pemerintah kurang diminati. Hal ini ditegaskan oleh hasil wawancara dengan salah satu informan mahasiswa yang menyatakan bahwa ia mengikuti akun media sosial pemerintah untuk mendapatkan update kebijakan dan tergabung dalam komunitas digital untuk mengikuti isu-isu publik. Hasil penelitian ini juga mendukung pandangan Cardullo dan Kitchin (2019) yang menyatakan bahwa masyarakat dalam *Smart city* dapat berada pada berbagai tingkat partisipasi, mulai dari sekadar penerima informasi hingga berperan aktif dalam pengambilan keputusan dan kolaborasi digital. Dalam konteks Kota Banjarmasin, sebagian besar masyarakat masih berada pada tahap penerima dan penyebar informasi, sementara keterlibatan aktif dalam proses kolaboratif masih perlu ditingkatkan.

3.5. *Expression*

Dimensi *Expression* mencakup aktivitas masyarakat dalam membuat konten digital, menyampaikan opini, dan memberikan masukan kepada pemerintah melalui platform digital. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kota Banjarmasin mulai aktif mengekspresikan pendapat melalui media sosial, meskipun tingkat keterlibatannya masih bervariasi.

Tabel 2. Jawaban Kuesioner Dimensi *Expression*

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya pernah membuat konten digital terkait isu publik.	2	8	2	6	2
2	Saya merasa nyaman menyampaikan pendapat di platform digital.	6	8	4	2	0
3	Saya pernah memberi masukan kepada pemerintah melalui media digital.	6	3	4	7	0
4	Saya berhati-hati sebelum membagikan opini digital.	10	10	0	0	0
5	Saya menggunakan media sosial untuk mengekspresikan pendapat publik.	7	9	4	0	0

Sumber: Hasil pengolahan data peneliti, 2025

Seluruh responden (100%) menyatakan berhati-hati sebelum membagikan opini di media digital, menandakan tingginya kesadaran terhadap dampak informasi. Namun, hanya sebagian yang aktif membuat konten digital atau memberikan masukan langsung kepada pemerintah. Pola partisipasi yang masih didominasi oleh konsumsi informasi daripada produksi konten menunjukkan bahwa dimensi *Expression* masyarakat masih perlu dikembangkan.

3.6. *Collaborative problem solving*

Dimensi *Collaborative problem solving* mencakup keterlibatan masyarakat dalam menggunakan kanal pengaduan digital dan berdiskusi secara daring untuk menyelesaikan permasalahan publik. Layanan LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) menjadi salah satu kanal utama pengaduan digital di Kota Banjarmasin.

Tabel 3. Jawaban Kuesioner Dimensi *Collaborative problem solving*

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya pernah menggunakan kanal pengaduan digital pemerintah.	2	7	3	7	1
2	Saya merasa pemerintah merespon aduan masyarakat secara digital dengan baik.	5	6	7	2	0
3	Saya pernah berdiskusi secara online untuk menyelesaikan masalah publik.	2	6	1	7	1
4	Saya percaya kolaborasi digital dapat menyelesaikan masalah sosial.	5	13	2	0	0
5	Platform digital mempermudah koordinasi dalam menyelesaikan masalah.	6	11	3	0	0

Sumber: Hasil pengolahan data peneliti, 2025

Meskipun sebagian besar responden (90%) mempercayai bahwa kolaborasi digital dapat membantu menyelesaikan masalah sosial, namun dalam praktiknya tingkat partisipasi aktif dalam penggunaan kanal pengaduan dan diskusi daring masih rendah. Sebagian informan menyatakan lebih memilih cara konvensional karena dianggap lebih cepat dan pasti ditanggapi.

3.7. *Circulations*

Dimensi *Circulations* mengacu pada aktivitas masyarakat dalam menyebarkan informasi publik resmi melalui platform digital. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Kota Banjarmasin sudah terbiasa menerima informasi publik melalui media sosial, namun tingkat aktif menyebarkan kembali informasi tersebut masih bervariasi.

Tabel 4. Jawaban Kuesioner Dimensi *Circulations*

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya aktif menyebarkan informasi resmi pemerintah kepada orang lain.	4	6	8	2	0
2	Saya memeriksa kebenaran informasi sebelum membagikannya.	7	12	0	1	0
3	Saya sering menerima informasi publik melalui media sosial.	8	12	0	0	0
4	Saya mengetahui akun atau sumber informasi pemerintah yang terpercaya.	6	10	4	0	0

5	Saya terlibat dalam penyebaran informasi digital terkait kepentingan publik.	7	5	5	3	0

Sumber: Hasil pengolahan data peneliti, 2025

Seluruh responden (100%) menyatakan sering menerima informasi publik melalui media sosial, dan 95% memeriksa kebenaran informasi sebelum membagikannya. Hal ini menunjukkan tingkat kesadaran literasi informasi yang cukup baik. Namun, dorongan untuk aktif menyebarkan informasi resmi pemerintah dipengaruhi oleh kemauan individu, kejelasan informasi, dan daya tarik penyajian konten.

3.8. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Smart society* di Kota Banjarmasin telah berjalan namun masih dalam tahap pengembangan. Sama halnya dengan temuan Rahmawati dan Nugroho (2021) bahwa implementasi *Smart society* di Semarang memberikan dampak positif tetapi masih menghadapi tantangan koordinasi dan keterbatasan SDM, implementasi di Banjarmasin juga menunjukkan pola serupa dimana infrastruktur telah tersedia tetapi adopsi masyarakat dan literasi digital masih menjadi hambatan utama. Kemiripan tantangan ini menegaskan bahwa program penguatan dimensi masyarakat cerdas di berbagai daerah, seperti halnya Program Gerbang Hebat di Semarang, sering kali masih terbentur pada fluktuasi kesiapan kapasitas masyarakat itu sendiri (Rahmawati & Nugroho, 2021). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada komitmen pemerintah dalam mengelola perubahan organisasi dan mendorong pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian Sartika (2023) yang menyatakan bahwa kepemimpinan pemerintah memiliki peran penting dalam mendorong keberhasilan transformasi digital daerah. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Cortés-Cediel, Cantador, dan Rodríguez Bolívar (2021) yang menemukan bahwa keberhasilan implementasi *Smart city* sangat dipengaruhi oleh tingkat partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan platform digital. Semakin tinggi keterlibatan masyarakat dalam ekosistem digital, semakin besar peluang keberhasilan program *Smart city* yang dijalankan pemerintah daerah. Berbeda dengan temuan Adisaputra dan Suwarjo (2023) yang menemukan keterbatasan infrastruktur jaringan sebagai hambatan utama di Kutai Kartanegara, hambatan utama di Banjarmasin justru lebih pada aspek literasi digital dan kesenjangan antara ketersediaan layanan dengan pemanfaatan aktual masyarakat. Temuan ini memperkuat penelitian Pradana (2020) tentang e-participation di Semarang bahwa masyarakat lebih aktif mengonsumsi informasi pemerintah melalui media sosial dibandingkan platform layanan resmi. Keunggulan penerapan *Smart society* di Kota Banjarmasin terlihat pada pengembangan layanan digital yang cukup beragam dengan 105 aplikasi dan integrasi melalui platform Banjarmasin Pintar, serta dukungan layanan keamanan sosial seperti Call Center 112 dan Warung Mas Perak. Partisipasi masyarakat juga mulai terbentuk melalui keterlibatan dalam komunitas digital dan penyampaian aspirasi di ruang digital, meskipun masih cenderung pasif.

3.9. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik dari penelitian ini adalah adanya kesenjangan digital yang cukup signifikan antar kelompok masyarakat. Kelompok usia produktif dengan latar belakang pendidikan tinggi, seperti mahasiswa, karyawan, dan profesional, menunjukkan tingkat literasi digital dan partisipasi yang lebih tinggi dibandingkan kelompok masyarakat lain seperti pedagang tradisional, juru parkir, dan lansia. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Furuhata et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses informasi dan kemampuan digital cenderung memiliki tingkat partisipasi yang lebih rendah dalam program *Smart city*. Oleh karena itu, peningkatan inklusi digital dan pemerataan literasi teknologi menjadi aspek penting dalam pengembangan *Smart society*. Kondisi ini menunjukkan bahwa *Smart society* belum benar-benar merata bagi seluruh lapisan masyarakat Kota Banjarmasin. Faktor penghambat yang ditemukan antara lain: keterbatasan literasi digital pada kelompok rentan, rendahnya kesadaran keamanan digital, belum optimalnya integrasi layanan digital, dan kurangnya sosialisasi program pemerintah kepada masyarakat luas. Oleh karena itu, aksi pembenahan ke depan harus berorientasi pada transformasi inovasi pelayanan publik yang tidak sekadar memindahkan layanan manual ke aplikasi, melainkan menciptakan ekosistem pemerintahan digital yang inklusif dan ramah pengguna bagi seluruh lapisan warga (Sangaji & Jusuf, 2025). Sementara faktor pendukung meliputi: ketersediaan infrastruktur internet yang cukup memadai, antusiasme masyarakat usia produktif terhadap teknologi digital, dan komitmen pemerintah daerah dalam mengembangkan ekosistem *Smart city*.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *Smart society* di Kota Banjarmasin telah berjalan dan mendukung terwujudnya *Smart city*, namun masih diperlukan peningkatan pada berbagai aspek. Pada dimensi *Community*, masyarakat mulai memanfaatkan layanan digital pemerintah meskipun belum optimal karena keterbatasan literasi digital dan rendahnya adopsi aplikasi Banjarmasin Pintar. Pada dimensi *Learning*, program literasi digital telah dilaksanakan tetapi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata, terbukti dari penurunan indeks keterampilan digital dari 64,62 menjadi 54,28. Pada dimensi *Security*, upaya perlindungan data telah dilakukan namun kesadaran masyarakat tentang keamanan digital masih rendah, dengan skor kemampuan mengenali ancaman digital hanya 2,66. Partisipasi masyarakat dalam mendukung *Smart society* terlihat melalui keterlibatan dalam komunitas digital, penyampaian opini di media sosial, penggunaan layanan pengaduan daring, serta penyebaran informasi publik. Namun tingkat partisipasi tersebut masih belum merata dan cenderung pasif. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Banerjee dan James (2026) yang menyatakan bahwa kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital merupakan faktor penting yang menentukan tingkat keterlibatan warga dalam program *Smart city*. Oleh karena itu, penguatan literasi digital dan peningkatan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital perlu menjadi prioritas dalam pengembangan *Smart society* di Kota Banjarmasin.. Diperlukan peningkatan sosialisasi layanan digital, penguatan literasi digital berbasis komunitas, perbaikan tampilan dan kemudahan penggunaan aplikasi, serta komunikasi digital dua arah yang lebih responsif antara pemerintah dan masyarakat.

Keterbatasan Penelitian.

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama berupa cakupan lokus yang terfokus pada Kota Banjarmasin saja, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati. Keterbatasan waktu penelitian juga berpengaruh terhadap kedalaman eksplorasi kondisi *Smart society* di seluruh wilayah kota.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji implementasi *Smart Society* pada daerah lain yang menerapkan konsep *Smart City* sehingga dapat diperoleh perbandingan yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapannya. Selain itu, penelitian mendatang dapat dilakukan secara berkala dalam jangka waktu tertentu guna mengukur perkembangan literasi digital, tingkat partisipasi masyarakat, serta pemanfaatan layanan digital dari waktu ke waktu. Penelitian berikutnya juga disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk menganalisis pengaruh literasi digital terhadap partisipasi masyarakat secara lebih mendalam dan terukur. Di samping itu, objek penelitian dapat diperluas pada komunitas digital, sektor pendidikan, serta UMKM berbasis digital guna memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai peran *Smart Society* dalam mendukung terwujudnya *Smart City* yang berkelanjutan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian. Terima kasih juga kepada seluruh informan masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai, serta kepada semua pihak yang telah mendukung dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Allam, Z., & Newman, P. (2019). Towards Smart Sustainable Cities: A Review of the Role Digital Citizen Participation Could Play in Advancing Social Sustainability. *Sustainable Cities and Society*, 50, 101627. https://doi.org/10.1016/j.scs.2019.101627

Banerjee, M., & James, P. (2026). Scaling Digital Engagement in *Smart city* Initiatives: Indicators of Citizen Readiness in Small Sized Urban Communities. *Journal of Smart Cities and Society*, 5(1), 1–15. https://doi.org/10.1177/27723577261442515

Cardullo, P., & Kitchin, R. (2019). Being a Citizen in the *Smart city*: Up and Down the Scaffold of Smart Citizen Participation. *GeoJournal*, 84(1), 1–13. https://doi.org/10.1007/s10708-018-9845-8

Cortés-Cediel, M. E., Cantador, I., & Rodríguez Bolívar, M. P. (2021). Analyzing Citizen Participation and Engagement in European Smart Cities. *Social Science Computer Review*, 39(4), 592–606. https://doi.org/10.1177/0894439319877478

Furuhata, Y., Suzuki, K., Sato, H., & Matsuda, Y. (2022). Considerations for Encouraging Citizen Participation by Information-Disadvantaged Groups in Smart Cities. *Sustainable Cities and Society*, 76, 103437. https://doi.org/10.1016/j.scs.2021.103437

Hidayah, E. S., & Almadani, M. (2022). Analisis Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 126–140. https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i2.2680

Santoso, E. B., & Rahmadanita, A. (2020). Smart Government dalam Rangka Mewujudkan *Smart city* di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 46(2), 317–334. https://doi.org/10.33701/jipwp.v46i2.1400

Sartika, I. (2023). Kepemimpinan Pemerintahan dalam Transformasi Digital di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 248–262. https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2.3830

Sulistiyo, H. (2024). Dimension of Smart Governance in Supporting Public Services in Madiun City, East Java Province. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, 17(2), 187–202. https://doi.org/10.33701/jppdp.v17i2.4812

Wahyudi, E., Suhardi, M., & Wiredarme. (2025). Penggunaan Big Data dan Machine *Learning* dalam Perumusan Kebijakan Publik: Tinjauan terhadap Prinsip Partisipasi Warga Negara. *Jurnal Perlindungan Masyarakat: Bestuur Praesidium*, 3(1), 1–15.

Ardhana, V. Y. P. (2024). Konsep *Smart city* dalam Tata Kelola Pemerintahan dan Pembangunan Berkelanjutan. Journal of Computer Science and Information Technology, 1(2), 69–74. https://doi.org/10.59407/jcsit.v1i2.492

Eprilianto, D. F., Lestari, Y., & Megawati, S. (2021). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis *Smart city* di Kota Surabaya. *Community* Development Journal, 2(3), 552–558. https://doi.org/10.31004/cdj.v2i3.2587

Hanandini, D. (2024). Social Transformation in Modern Society: A Literature Review on the Role of Technology in Social Interaction. Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi, 4(1), 82–95. https://doi.org/10.69989/j0m6cg84

Rahmawati, A., & Nugroho, H. S. (2021). Analisis Implementasi *Smart society* melalui Program Gerbang Hebat di Kota Semarang. Jurnal Public Policy, 7(1), 59–67. https://doi.org/10.35308/jpp.v7i1.3289

Sangaji, M., & Jusuf, I. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. Jurnal Administrasi Publik, 17(1), 54–70. https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708

Sartika, I. (2023). Analisis Kesiapan Pemerintah Kota Banjarmasin Menuju Kota Cerdas. Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, 15(1), 62–80. https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i1.3595

INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
1972