PENERAPAN APLIKASI BANJARMASIN PINTAR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DIGITAL PEMERINTAH DAERAH KOTA BANJARMASIN

Putra Abrar Purnarbawa
NPP. 33.0788
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: abrar.122004@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Mulyadi, SP, M.Si
Email: mulyadi@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *Banjarmasin Pintar was developed as a one-stop digital service platform for the Banjarmasin City Government, yet its implementation still shows gaps in system stability, information updating, helpdesk quality, and uneven public use. Previous studies on digital government mainly discuss general service innovation and technology adoption, while fewer studies examine the success of a local integrated service application through the DeLone and McLean model in a municipal context.* ***Purpose:*** *This study aims to determine the success of Banjarmasin Pintar in improving the quality of digital public services.* ***Method:*** *This study used a descriptive qualitative approach supported by questionnaires. Data were collected through interviews, observation, documentation, and supporting questionnaires involving local government officers, technical administrators, and community users. Data were analyzed using the DeLone and McLean success model covering system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefits.* ***Result:*** *The application is fairly successful in improving digital service quality. The supporting questionnaire shows the highest average score on net benefits (4.84), followed by user satisfaction (4.46), service quality (4.30), information quality (4.21), system quality (4.19), and use (3.75). The main benefits are easier access, time efficiency, and support for digital public service integration. However, obstacles remain in system stability, consistency of information updates, assistance quality, and uneven public use. Conclusion: Banjarmasin Pintar has made a positive contribution to digital public services, but it needs stronger system quality, routine information updates, better assistance, broader socialization, and continuous digital education.*

Keywords: *Banjarmasin Pintar; DeLone and McLean; digital service; e-government; public service quality*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Aplikasi Banjarmasin Pintar dikembangkan sebagai platform layanan digital terpadu Pemerintah Kota Banjarmasin, tetapi penerapannya masih menghadapi kendala pada stabilitas sistem, pembaruan informasi, kualitas bantuan layanan, dan pemerataan penggunaan oleh masyarakat. Kajian terdahulu banyak membahas inovasi layanan digital dan adopsi teknologi secara umum, sedangkan kajian yang menilai keberhasilan aplikasi layanan lokal terpadu melalui model DeLone and McLean pada konteks pemerintah kota masih perlu diperkuat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan penerapan aplikasi Banjarmasin Pintar dalam meningkatkan kualitas layanan digital. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kuesioner sebagai data pendukung. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner pendukung kepada unsur pemerintah daerah, pengelola teknis, dan masyarakat pengguna. Analisis

menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. **Hasil/Temuan:** Aplikasi Banjarmasin Pintar tergolong cukup berhasil dalam meningkatkan kualitas layanan digital. Rekap kuesioner menunjukkan skor rata-rata tertinggi pada dimensi manfaat bersih (4,84), disusul kepuasan pengguna (4,46), kualitas layanan (4,30), kualitas informasi (4,21), kualitas sistem (4,19), dan penggunaan (3,75). Manfaat utama aplikasi terlihat pada kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, dan dukungan terhadap integrasi layanan digital. Kendala masih muncul pada kestabilan aplikasi, konsistensi pembaruan informasi, kualitas bantuan layanan, serta penggunaan aplikasi yang belum merata. Kesimpulan: Banjarmasin Pintar telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan layanan digital Pemerintah Kota Banjarmasin, namun masih perlu diperkuat melalui peningkatan kualitas sistem, pembaruan informasi rutin, penguatan layanan bantuan, sosialisasi yang lebih luas, dan edukasi digital berkelanjutan.

Kata kunci: *Banjarmasin Pintar; DeLone and McLean; e-government; kualitas layanan publik; layanan digital*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital pemerintahan mendorong pemerintah daerah menyediakan layanan yang cepat, praktis, transparan, dan mudah dijangkau masyarakat. Kewajiban tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dan arah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menempatkan integrasi proses, data, dan layanan sebagai dasar perbaikan birokrasi (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018). Dalam kajian administrasi publik, kualitas layanan digital tidak cukup diukur dari tersedianya aplikasi, tetapi juga dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan bantuan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat nyata bagi masyarakat (DeLone & McLean, 2003; Petter et al., 2008; Wang & Liao, 2008). Penilaian juga perlu memperhatikan kemudahan, keandalan, keamanan, dukungan pengguna, dan mutu informasi sebagai unsur utama pengalaman layanan elektronik (Papadomichelaki & Mentzas, 2012; Aljukhadar et al., 2022).

Pemerintah Kota Banjarmasin mengembangkan aplikasi Banjarmasin Pintar sebagai platform layanan digital terpadu. Aplikasi ini memuat 63 aplikasi, terdiri atas 18 aplikasi pelayanan publik dan 45 aplikasi pemerintahan. Konsep satu aplikasi untuk berbagai layanan memperlihatkan upaya integrasi layanan daerah, sekaligus menuntut kesiapan tata kelola, kapasitas teknis, dan koordinasi antarperangkat daerah. Kebutuhan ini sejalan dengan kajian smart governance dan digitalisasi layanan daerah yang menekankan kualitas sistem, literasi digital, kesiapan kelembagaan, dan alur kerja pelayanan (Nurnila et al., 2025; Basri & Nurrahman, 2025; Puspita Sari & Kusmana, 2025).

Data awal dalam skripsi menunjukkan bahwa aplikasi Banjarmasin Pintar telah diunduh lebih dari 10 ribu kali dengan rating 3,1. Data pengguna selama enam bulan terakhir menunjukkan 36.322 pengguna, 7.551 pengguna SSO, 4.174.391 akses dengan IP yang sama, dan 43.780 akses dengan IP berbeda. Data ini menunjukkan bahwa aplikasi telah digunakan masyarakat, tetapi masih perlu dievaluasi karena rating pengguna, kestabilan aplikasi, dan penyebaran penggunaan belum menunjukkan kondisi optimal. Kajian transformasi digital publik juga menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi perlu menghasilkan perubahan proses, peningkatan efektivitas, dan kepuasan warga, bukan hanya menyediakan kanal digital (Mergel et al., 2019).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kesenjangan empiris penelitian terletak pada jarak antara tujuan Banjarmasin Pintar sebagai platform digital terpadu dengan pengalaman penggunaan yang belum sepenuhnya stabil dan merata. Aplikasi telah menyediakan berbagai layanan dalam satu wadah, tetapi hasil skripsi masih menemukan hambatan berupa

kestabilan aplikasi yang belum optimal, informasi yang belum selalu diperbarui, layanan bantuan yang perlu ditingkatkan, serta penggunaan aplikasi yang belum merata di seluruh kelompok masyarakat.

Kesenjangan akademik muncul karena sebagian penelitian layanan digital pemerintah masih berfokus pada keberadaan inovasi, kualitas layanan elektronik, atau tingkat kepuasan secara umum. Penelitian ini memperkuat pembacaan dengan model DeLone and McLean yang menilai keberhasilan sistem melalui enam dimensi yang saling terkait. Hal ini relevan dengan kajian internasional tentang penerimaan teknologi, keberhasilan sistem informasi, dan keberhasilan e-government yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan akan menentukan manfaat akhir suatu layanan digital (Venkatesh et al., 2003; DeLone & McLean, 2003; Wang & Liao, 2008). Penelitian tentang pemanfaatan e-government juga menunjukkan bahwa kepercayaan, persepsi manfaat, dan kemudahan penggunaan memengaruhi kemauan warga menggunakan layanan digital (Carter & Bélanger, 2005), sedangkan kepuasan pengguna ditentukan oleh mutu informasi, efisiensi, dan kualitas interaksi layanan (Alawneh et al., 2013). Dari sisi konteks lokal, kesenjangan tersebut selaras dengan kajian literasi digital dan e-government daerah yang menekankan kemampuan pengguna, dukungan kelembagaan, dan kesiapan teknis (Matutina & Fahlevvi, 2025; Ekowati & Supintar, 2025).

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting karena Banjarmasin Pintar menjadi pintu masuk masyarakat dan aparatur terhadap layanan digital Pemerintah Kota Banjarmasin. Tanpa evaluasi yang berbasis pengalaman pengguna dan dimensi kesuksesan sistem, pengembangan aplikasi berisiko hanya berfokus pada penambahan fitur, bukan pada stabilitas, pembaruan informasi, bantuan layanan, dan manfaat yang benar-benar dirasakan masyarakat. Kualitas kanal digital juga berkaitan dengan keterbukaan informasi dan kepercayaan publik karena pemanfaatan teknologi pemerintah dapat memperluas transparansi apabila informasi disajikan secara konsisten, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan (Bertot et al., 2010).

Urgensi lainnya terletak pada kebutuhan pemerintah daerah untuk menyusun strategi perbaikan yang terarah. Evaluasi berbasis DeLone and McLean membantu pemerintah melihat titik kuat dan titik lemah aplikasi secara lebih sistematis. Kajian IPDN tentang SIRUP, smart governance, digitalisasi manajemen ASN, dan pengarsipan digital menunjukkan bahwa sistem pemerintah digital akan lebih efektif ketika kualitas sistem, kesiapan organisasi, ketepatan sasaran, dan dukungan pengguna berjalan bersama (Nurnila et al., 2025; Basri & Nurrahman, 2025; Ekowati & Supintar, 2025; Puspita Sari & Kusmana, 2025).

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai pembanding terdiri atas 15 artikel jurnal. Komposisinya mencakup lima karya dosen atau civitas akademika IPDN, lima artikel utama dari jurnal bereputasi Scopus, dan lima artikel jurnal pendukung lain yang relevan. Literatur tersebut menunjukkan bahwa layanan digital pemerintah dipengaruhi oleh kualitas sistem, penerimaan pengguna, literasi digital, kesiapan tata kelola, kepercayaan, transparansi, dan manfaat yang dirasakan. Posisi seluruh rujukan pendukung dirangkum pada tabel berikut.

Tabel 1. Ringkasan penelitian terdahulu dan rujukan pendukung

No.	Peneliti/Tahun	Fokus	Relevansi dengan penelitian
1	Nurnila et al. (2025)	DeLone & McLean pada SIRUP	Menunjukkan kualitas sistem dan layanan penting dalam keberhasilan sistem digital pemerintah.
2	Matutina & Fahlevvi (2025)	literasi digital dan e-government	Memperkuat analisis bahwa kemampuan digital masyarakat memengaruhi pemanfaatan layanan.

No.	Peneliti/Tahun	Fokus	Relevansi dengan penelitian
3	Basri & Nurrahman (2025)	smart governance	Menjelaskan pentingnya kapasitas kelembagaan dan tata kelola digital daerah.
4	Ekowati & Supintar (2025)	digitalisasi manajemen ASN	Relevan untuk membaca efektivitas sistem informasi dalam birokrasi digital.
5	Puspita Sari & Kusmana (2025)	layanan arsip digital	Menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan membutuhkan alur kerja dan perlindungan dokumen.
6	DeLone & McLean (2003)	model kesuksesan sistem informasi	Menjadi dasar enam dimensi analisis keberhasilan Banjarmasin Pintar.
7	Petter et al. (2008)	pengukuran kesuksesan sistem informasi	Memperkuat hubungan antar dimensi kualitas, penggunaan, kepuasan, dan manfaat.
8	Wang & Liao (2008)	kesuksesan e-government	Menunjukkan validasi model DeLone & McLean pada layanan e-government.
9	Mergel et al. (2019)	transformasi digital publik	Menjelaskan transformasi digital sebagai perubahan proses, budaya, dan kepuasan warga.
10	Venkatesh et al. (2003)	penerimaan teknologi	Relevan untuk memahami penggunaan aplikasi oleh masyarakat.
11	Papadomichelaki & Mentzas (2012)	kualitas layanan e-government	Menjelaskan dimensi efisiensi, keandalan, keamanan, dukungan warga, serta kualitas informasi.
12	Aljukhadar et al. (2022)	skala kualitas situs pemerintah	Memperkuat evaluasi kualitas pengalaman pengguna dan mutu layanan digital pemerintah.
13	Carter & Bélanger (2005)	adopsi layanan e-government	Menunjukkan peran kepercayaan, inovasi, manfaat, dan kemudahan dalam penggunaan layanan.
14	Alawneh et al. (2013)	kepuasan pengguna e-government	Menjelaskan hubungan mutu informasi, efisiensi, interaksi, dan kepuasan pengguna.
15	Bertot et al. (2010)	transparansi melalui teknologi pemerintah	Memperkuat pembahasan keterbukaan informasi, kepercayaan, dan nilai publik layanan digital.

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian terletak pada kajian penerapan Banjarmasin Pintar sebagai platform layanan digital terpadu Pemerintah Kota Banjarmasin dengan menggunakan model kesuksesan DeLone and McLean. Penelitian tidak hanya melihat keberadaan aplikasi, tetapi juga menilai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih secara terpadu melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner pendukung. Dengan demikian, penelitian ini memberi gambaran praktis tentang tingkat keberhasilan, hambatan, dan arah perbaikan aplikasi layanan digital daerah.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan aplikasi Banjarmasin Pintar dalam meningkatkan kualitas layanan digital Pemerintah Daerah Kota Banjarmasin.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena fokus penelitian menuntut pemahaman terhadap penerapan aplikasi, pengalaman pengguna, hambatan pelaksanaan, dan upaya perbaikan yang dilakukan Pemerintah Kota Banjarmasin. Kuesioner digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini sesuai untuk menilai fenomena layanan digital yang membutuhkan penjelasan kontekstual mengenai proses, aktor, dan pengalaman pengguna (Creswell & Creswell, 2018). Pemilihan indikator evaluasi juga diperkuat oleh kajian kualitas layanan e-government yang menekankan kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan, kualitas informasi, dan dukungan warga (Papadomichelaki & Mentzas, 2012; Aljukhadar et al., 2022).

Analisis dilakukan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean yang terdiri atas kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Model ini dipilih karena mampu menjelaskan keberhasilan aplikasi tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi layanan, penggunaan, kepuasan, dan manfaat. Penggunaan model tersebut relevan dengan kajian keberhasilan e-government dan sistem informasi yang menempatkan hubungan antar dimensi sebagai dasar evaluasi sistem digital (DeLone & McLean, 2003; Petter et al., 2008; Wang & Liao, 2008).

Informan dipilih secara purposive karena memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung dengan pengelolaan atau penggunaan aplikasi Banjarmasin Pintar. Informan kunci berasal dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin karena instansi tersebut berperan dalam pengelolaan layanan digital daerah. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi sebagaimana dikembangkan dalam analisis kualitatif interaktif (Miles et al., 2014). Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin pada Januari 2026.

Tabel 2. Informan penelitian

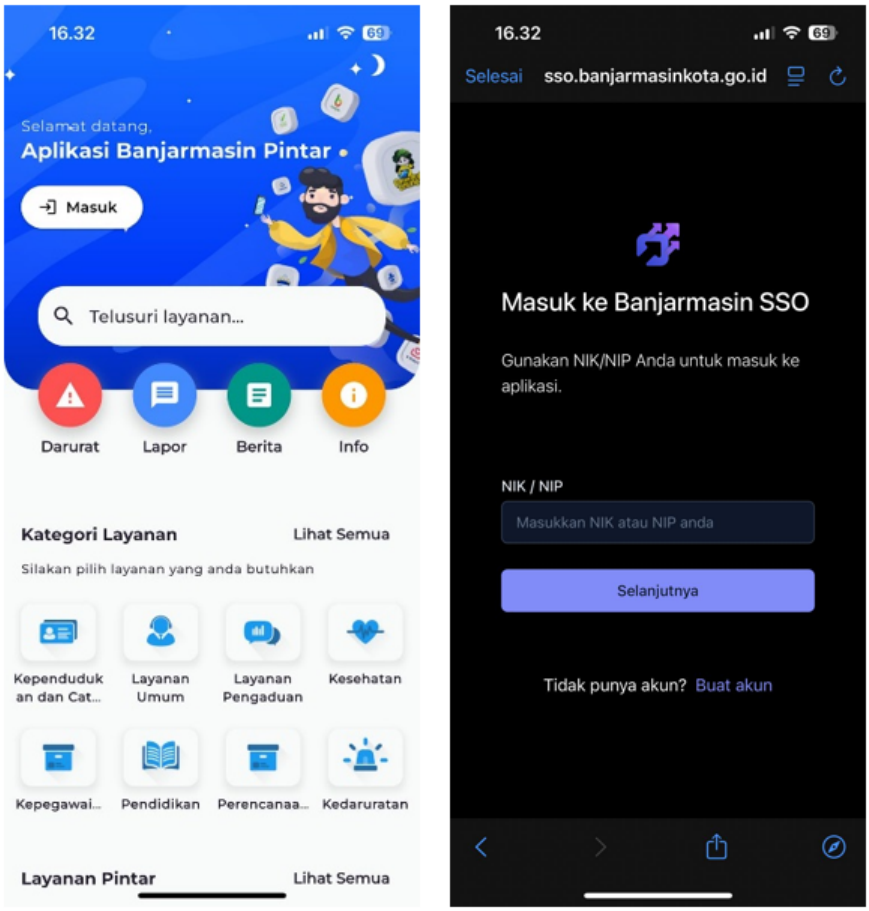
No.	Informan	Kode	Jumlah
1	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin	I1	1
2	Kepala Bidang Aplikasi Informatika	I2	1
3	Kepala Bidang Informasi Publik	I3	1
4	Tim Teknis Pelayanan Informasi Aplikasi Banjarmasin Pintar	I4	2
5	Masyarakat pengguna aplikasi Banjarmasin Pintar	I5	15
Jumlah			20

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Penerapan Aplikasi Banjarmasin Pintar

Banjarmasin Pintar merupakan aplikasi digital yang menghimpun berbagai layanan Pemerintah Kota Banjarmasin dalam satu platform. Aplikasi ini diarahkan untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan publik, seperti layanan administrasi kependudukan, kesehatan, perpustakaan, pemantauan lalu lintas, dan layanan lain yang terhubung dengan perangkat daerah. Aplikasi juga digunakan untuk mendukung layanan administrasi pemerintahan, sehingga perannya tidak hanya bagi warga, tetapi juga bagi aparatur pemerintah daerah.



Gambar 1. Tampilan aplikasi Banjarmasin Pintar
Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

Data awal menunjukkan bahwa aplikasi telah memiliki basis penggunaan yang cukup terlihat. Aplikasi tercatat diunduh lebih dari 10 ribu kali, memiliki rating 3,1, dan digunakan oleh puluhan ribu pengguna. Namun, data tersebut juga menunjukkan bahwa penerapan masih membutuhkan peningkatan karena jumlah pengguna aktif dan kualitas pengalaman belum sepenuhnya seimbang dengan jumlah penduduk Kota Banjarmasin.

Tabel 3. Data penting pemanfaatan aplikasi Banjarmasin Pintar

Data	Nilai	Keterangan
Jumlah aplikasi terintegrasi	63 aplikasi	18 aplikasi pelayanan publik dan 45 aplikasi pemerintahan
Jumlah unduhan	Lebih dari 10.000 kali	Berdasarkan data Play Store dalam skripsi
Rating aplikasi	3,1	Menunjukkan pengalaman pengguna masih perlu ditingkatkan
Jumlah penduduk Kota Banjarmasin	682.360 jiwa	Data agregat kependudukan Kota Banjarmasin 2025 semester I
Jumlah pengguna	36.322 pengguna	Data user selama enam bulan terakhir
Pengguna SSO	7.551 pengguna	Pengguna Single Sign On dalam aplikasi

Data	Nilai	Keterangan
Akses aplikasi	4.174.391 akses IP sama dan 43.780 akses IP berbeda	Menunjukkan intensitas kunjungan digital
Survei kepuasan masyarakat	68% sangat baik, 13% baik, 6% cukup, 12% kurang	Menunjukkan respons positif tetapi masih menyisakan kelompok kurang puas

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

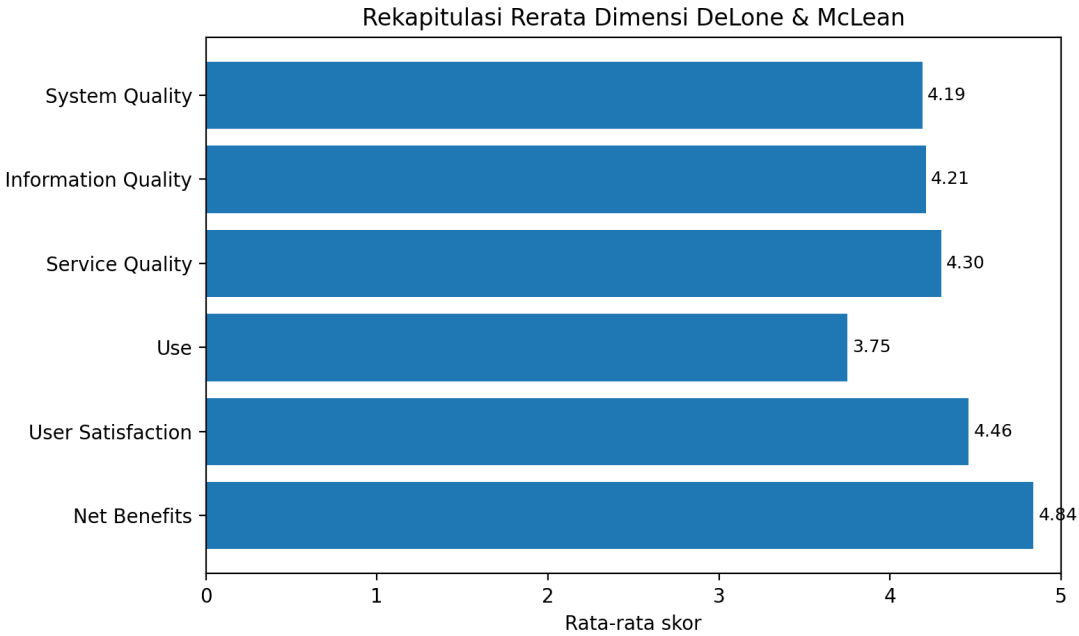
3.2. Rekap Temuan Enam Dimensi DeLone and McLean

Hasil kuesioner pendukung menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh nilai positif. Nilai tertinggi terdapat pada manfaat bersih, sedangkan nilai terendah terdapat pada penggunaan. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan aplikasi merasakan manfaat yang kuat, tetapi aplikasi belum sepenuhnya menjadi pilihan utama bagi seluruh pengguna. Kondisi tersebut sejalan dengan teori penerimaan teknologi yang menekankan bahwa manfaat yang dirasakan perlu diikuti kemudahan penggunaan dan kondisi pendukung agar penggunaan dapat meluas (Venkatesh et al., 2003).

Tabel 4. Rekapitulasi hasil kuesioner berdasarkan dimensi DeLone and McLean

Dimensi	Jumlah Skor	Rata-rata	Interpretasi
Kualitas Sistem	419	4,19	Baik; aplikasi relatif mudah digunakan, tetapi stabilitas masih perlu diperkuat
Kualitas Informasi	421	4,21	Baik; informasi cukup jelas, tetapi pembaruan perlu lebih konsisten
Kualitas Layanan	430	4,30	Baik; fitur bantuan tersedia, namun respons dan tindak lanjut perlu diperkuat
Penggunaan	375	3,75	Cukup baik; menjadi dimensi terendah karena penggunaan belum merata
Kepuasan Pengguna	446	4,46	Sangat baik; pengguna merasa nyaman dan puas terhadap kinerja aplikasi
Manfaat Bersih	484	4,84	Sangat baik; aplikasi mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi layanan

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan Tabel 4.3 sampai Tabel 4.8 dalam skripsi, 2026.



Gambar 2. Rata-rata dimensi keberhasilan Banjarmasin Pintar

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan hasil kuesioner pendukung dalam skripsi, 2026.

3.3. Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas sistem memperoleh rata-rata 4,19. Aplikasi dinilai cukup mudah digunakan, menu relatif jelas, dan akses tergolong cukup lancar. Namun, hasil wawancara dan observasi masih menunjukkan adanya kendala teknis, seperti loading yang kadang lambat dan beberapa fitur yang belum selalu stabil. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem telah mendukung layanan digital, tetapi perlu penyempurnaan pada aspek stabilitas, kecepatan akses, dan pengalaman awal pengguna. Temuan ini sejalan dengan penilaian kualitas e-government yang menempatkan efisiensi, keandalan, dan kemudahan sebagai unsur penting pengalaman pengguna (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

3.4. Kualitas Informasi (Information Quality)

Kualitas informasi memperoleh rata-rata 4,21. Informasi dalam aplikasi dinilai cukup jelas, mudah dipahami, dan relevan bagi kebutuhan layanan masyarakat. Meski demikian, pembaruan informasi belum selalu berjalan konsisten. Kondisi ini penting karena informasi yang tidak diperbarui dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Pengukuran kualitas layanan situs pemerintah juga menempatkan ketepatan, kelengkapan, dan keterkinian informasi sebagai unsur penting kualitas layanan (Aljukhadar et al., 2022).

3.5. Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas layanan memperoleh rata-rata 4,30. Fitur bantuan dan mekanisme pengaduan dinilai membantu pengguna ketika mengalami kesulitan. Namun, kualitas layanan bantuan masih perlu diperkuat, terutama pada kecepatan respons, tindak lanjut keluhan, dan konsistensi dukungan petugas. Temuan ini sejalan dengan kajian kepuasan e-government yang menegaskan pentingnya responsivitas dan kualitas interaksi layanan (Alawneh et al., 2013), serta kajian digitalisasi pelayanan daerah yang menekankan dukungan pengguna dalam keberhasilan sistem digital (Ekowati & Supintar, 2025; Puspita Sari & Kusmana, 2025).

3.6. Penggunaan (Use)

Dimensi penggunaan memperoleh rata-rata 3,75 dan menjadi nilai terendah dibandingkan dimensi lain. Masyarakat menggunakan aplikasi saat membutuhkan layanan, tetapi belum seluruh pengguna menjadikan aplikasi sebagai pilihan utama. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat aplikasi sudah terlihat, namun sosialisasi dan edukasi digital masih perlu diperluas agar penggunaan aplikasi lebih merata. Kondisi tersebut konsisten dengan temuan bahwa kepercayaan, inovasi, persepsi manfaat, dan kemudahan penggunaan memengaruhi adopsi layanan e-government oleh warga (Carter & Bélanger, 2005).

3.7. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna memperoleh rata-rata 4,46. Pengguna yang telah mencoba aplikasi cenderung merasa nyaman dan puas karena layanan dapat diakses lebih mudah. Nilai ini menunjukkan bahwa aplikasi memiliki potensi kuat untuk meningkatkan pengalaman layanan digital. Namun, kepuasan tersebut masih perlu dijaga melalui perbaikan stabilitas sistem dan pembaruan informasi secara rutin.

3.8. Manfaat Bersih (Net Benefits)

Manfaat bersih memperoleh rata-rata 4,84 dan menjadi dimensi tertinggi. Aplikasi dinilai mempermudah akses layanan publik, meningkatkan efisiensi waktu, mendukung kualitas pelayanan pemerintah, dan memberi manfaat nyata bagi masyarakat. Temuan ini mendukung model DeLone and McLean bahwa kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna akan bermuara pada manfaat bersih bagi pengguna dan organisasi (DeLone & McLean, 2003; Petter et al., 2008; Wang & Liao, 2008).

3.9. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama menunjukkan bahwa Banjarmasin Pintar cukup berhasil dalam meningkatkan kualitas layanan digital Pemerintah Kota Banjarmasin. Keberhasilan terlihat dari skor positif pada seluruh dimensi, terutama manfaat bersih dan kepuasan pengguna. Namun, nilai penggunaan yang paling rendah menunjukkan bahwa manfaat aplikasi belum sepenuhnya diikuti oleh tingkat pemanfaatan yang merata. Hal ini memperkuat temuan Venkatesh et al. (2003) bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung.

Temuan tentang kebutuhan penguatan stabilitas sistem, pembaruan informasi, dan layanan bantuan juga selaras dengan kajian IPDN tentang implementasi sistem digital pemerintah. Nurnila et al. (2025) menegaskan pentingnya kualitas sistem dalam implementasi SIRUP, Matutina dan Fahlevvi (2025) menyoroti kesenjangan literasi digital, Basri dan Nurrahman (2025) menekankan kesiapan smart governance, sedangkan Ekowati dan Supintar (2025) serta Puspita Sari dan Kusmana (2025) memperlihatkan bahwa digitalisasi layanan memerlukan alur kerja, pemahaman pengguna, dan dukungan organisasi yang konsisten. Penguatan keterbukaan informasi juga relevan karena teknologi pemerintah akan menghasilkan manfaat publik yang lebih kuat ketika transparansi dan akses informasi dibangun secara berkelanjutan (Bertot et al., 2010).

3.10. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik penelitian adalah adanya perbedaan antara tingginya manfaat yang dirasakan dengan belum meratanya penggunaan aplikasi. Artinya, aplikasi telah memberikan nilai bagi pengguna yang mengaksesnya, tetapi pemerintah daerah masih perlu memperluas jangkauan penggunaan. Perbaikan tidak cukup hanya dilakukan melalui pengembangan fitur, tetapi juga melalui edukasi digital, sosialisasi manfaat, pembaruan informasi, serta layanan bantuan yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Tabel 5. Hambatan dan arah perbaikan penerapan Banjarmasin Pintar

Aspek	Temuan	Arah Perbaikan
Stabilitas sistem	Aplikasi belum sepenuhnya stabil dan masih dapat mengalami akses lambat	Perkuat kualitas sistem, kapasitas server, monitoring teknis, dan evaluasi berkala
Pembaruan informasi	Informasi belum selalu diperbarui secara konsisten	Tetapkan jadwal pembaruan data dan penanggung jawab konten pada setiap layanan
Layanan bantuan	Bantuan dan tindak lanjut keluhan masih perlu ditingkatkan	Perkuat helpdesk, standar respons, dan kanal pengaduan pengguna
Pemerataan penggunaan	Penggunaan aplikasi belum merata di seluruh lapisan masyarakat	Perluas sosialisasi, edukasi digital, dan pendampingan pengguna
Integrasi layanan	Aplikasi memuat banyak layanan yang membutuhkan koordinasi lintas OPD	Perkuat koordinasi antarperangkat daerah dan evaluasi integrasi layanan

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan skripsi, 2026.

IV. KESIMPULAN

Penelitian menyimpulkan bahwa penerapan aplikasi Banjarmasin Pintar cukup berhasil dalam meningkatkan kualitas layanan digital Pemerintah Daerah Kota Banjarmasin. Hal ini terlihat dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner pendukung yang menunjukkan penilaian positif pada enam dimensi DeLone and McLean, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Kekuatan utama aplikasi terdapat pada manfaat bersih dan kepuasan pengguna karena aplikasi mempermudah akses layanan, meningkatkan efisiensi waktu, dan mendukung digitalisasi pelayanan publik. Hambatan utama terletak pada kestabilan aplikasi, konsistensi pembaruan informasi, kualitas bantuan layanan, dan penggunaan yang belum merata. Oleh karena itu, peningkatan layanan perlu diarahkan pada penguatan kualitas sistem, pembaruan informasi rutin, penguatan layanan bantuan, perluasan sosialisasi, edukasi digital masyarakat, dan evaluasi berkala terhadap penerapan aplikasi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini berfokus pada satu aplikasi layanan digital di satu pemerintah daerah dan menggunakan pendekatan kualitatif dengan kuesioner sebagai data pendukung. Oleh karena itu, temuan menggambarkan kondisi Banjarmasin Pintar pada konteks penelitian dan belum dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara statistik pada seluruh layanan digital daerah.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work). Penelitian lanjutan disarankan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih secara kuantitatif, serta membandingkan Banjarmasin Pintar dengan aplikasi layanan digital daerah lain.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin beserta jajaran, masyarakat pengguna aplikasi Banjarmasin Pintar yang menjadi informan penelitian, dosen pembimbing, serta seluruh pihak yang mendukung pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. Government Information Quarterly, 30(3), 277-288. https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001

Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Senecal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-government service quality (EGSQUAL) scale. Electronic Commerce Research and Applications, 55, 101182. https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182

Basri, M. H., & Nurrahman, A. (2025). Analisis penerapan smart governance di Kabupaten Polewali Mandar. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 254-274. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5810

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. Government Information Quarterly, 27(3), 264-271. https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001

Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. Information Systems Journal, 15(1), 5-25. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9-30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Ekowati, M., & Supintar, D. B. (2025). Efektivitas digitalisasi manajemen PNS melalui sistem informasi pengelolaan dan pelayanan ASN di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Media Birokrasi, 7(2), 174-188. https://doi.org/10.33701/jmb.v7i2.5626

Matutina, E. J. B., & Fahlevvi, M. R. (2025). Kesenjangan generasi dan geografis dalam literasi digital: Implikasinya terhadap kebijakan e-government di Kabupaten Sorong. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 201-216. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5771

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Nurnila, N., Indrayani, E., Nainggolan, R. R. E., & Daud, S. (2025). Analyzing the successful implementation of general procurement information system (SIRUP) using the DeLone and McLean model in Muna Regency, Southeast Sulawesi. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 153-180. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5745

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. Government Information Quarterly, 29(1), 98-109. https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. European Journal of Information Systems, 17(3), 236-263. https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15

Puspita Sari, D. A., & Kusmana, D. (2025). Terobosan baru pelayanan arsip melalui pengarsipan digital pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Klaten. Jurnal Media Birokrasi, 7(2), 204-219. https://doi.org/10.33701/jmb.v7i2.5814

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425-478. https://doi.org/10.2307/30036540

Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. Government Information Quarterly, 25(4), 717-733. https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002

