

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS APLIKASI BANJARMASIN PINTAR SEBAGAI  
INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
pada Jurusan Administrasi Publik**



**Muhammad Ramadhani Noor**

**NIM. 2210411110028**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2026**

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS APLIKASI BANJARMASIN PINTAR SEBAGAI  
INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Ramadhani Noor NIM : 2210411110028  
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 21 April 2026.  
C. Tim Penguji :

a. Ketua

Anjani, S.A.P, M.A.P.  
NIP. 199506102022032018

(.....)

b. Sekretaris

Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc  
NIP.198210022005012002

(.....)

c. Anggota

Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP  
NIP. 198708222020122010

(.....)

Banjarmasin, 21 April 2026  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dewi Purboningsih, S.Sos, M.Si  
NIP. 197104201999031001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP. 19750616199903200



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Rabu tanggal Empat bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 5 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 2 Maret untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Ramadhani Noor  
NIM : 2210411110028  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi Banjarmasin Pintar Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM  
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai  
Nilai : 80 / A  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


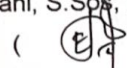
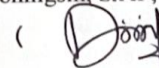
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin  
Pada Tanggal : 4 Maret 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Muhammad Ramadhani Noor

1. Ketua : Anjani, S.A.P, M.A.P  
(  )
2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc  
(  )
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.I.P, M.A.P  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Ketua Jurusan Administrasi Publik,

  
Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ramadhani Noor  
Tempat / Tanggal Lahir : Pantai Ulin, 28 Oktober 2003  
NIM : 2210411110028  
Jurusan : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Pantai Ulin, RT003/RW002 Kec. Simpur

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan / pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 21 April 2026



Muhammad Ramadhani Noor  
NIM. 2210411110028

## ABSTRAK

**Muhammad Ramadhani Noor, 2210411110028, 2026. Efektivitas Aplikasi Banjarmasin Pintar sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin.**  
Di Bawah Bimbingan Ibu Anjani.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Aplikasi Banjarmasin Pintar sebagai inovasi pelayanan publik di Kota Banjarmasin serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya. Pengembangan aplikasi ini merupakan bagian dari kebijakan Pemerintah Kota Banjarmasin dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan program Smart City.

Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang yang terdiri dari pihak pengelola aplikasi dan masyarakat sebagai pengguna maupun non-pengguna. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Banjarmasin Pintar telah memberikan kemudahan dalam akses layanan publik, khususnya pada layanan administrasi kependudukan yang memiliki tingkat pemanfaatan tinggi. Efektivitas aplikasi belum tercapai secara menyeluruh. Gangguan teknis, keterbatasan fungsi beberapa fitur, ketergantungan pada kesiapan masing-masing SKPD, serta rendahnya tingkat pemanfaatan oleh sebagian masyarakat menjadi kendala utama dalam pelaksanaannya.

Faktor pendukung meliputi komitmen pemerintah daerah, peran Diskominfo sebagai pengelola, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, layanan *n*, respons positif pengguna, konsep integrasi layanan, serta dukungan terhadap implementasi SPBE. Faktor penghambat meliputi ketidakstabilan sistem, keterbatasan kompatibilitas perangkat, kesiapan SKPD yang belum merata, serta rendahnya pemahaman dan partisipasi masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Banjarmasin Pintar sudah efektif sebagai inovasi pelayanan publik, terutama dalam mempermudah masyarakat mengakses layanan. Efektivitas tersebut belum terlaksana secara menyeluruh karena masih terdapat kendala teknis, kesiapan antar-SKPD yang belum merata, serta tingkat pemanfaatan masyarakat yang masih rendah. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan teknis sistem, peningkatan koordinasi antar-SKPD, dan penguatan sosialisasi kepada masyarakat agar pemanfaatan aplikasi dapat lebih optimal.

**Kata Kunci:** *efektivitas, pelayanan publik, aplikasi digital, SPBE, Banjarmasin Pintar.*

## **ABSTRACT**

**Muhammad Ramadhani Noor, 2210411110028, 2026. *The Effectiveness of the Banjarmasin Pintar Application as a Public Service Innovation in Banjarmasin City.* Supervised by Anjani.**

*This study aims to analyze the effectiveness of the Banjarmasin Pintar Application as a public service innovation in Banjarmasin City and to identify the factors affecting its implementation. The development of this application is part of the Banjarmasin City Government's policy to encourage the digitalization of public services through the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) and the Smart City program.*

*The method used in this research was qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, and documentation. The informants in this study consisted of 6 people, including application managers and members of the community as users and non-users. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The results of the study indicate that the Banjarmasin Pintar Application has provided convenience in accessing public services, especially in population administration services which have a high level of utilization. The effectiveness of the application has not been fully achieved. Technical problems, limited functions of several features, dependence on the readiness of each SKPD, and the low level of utilization by some members of the community became the main obstacles in its implementation.*

*Supporting factors include the commitment of the local government, the role of Diskominfotik as the manager, the availability of information technology infrastructure, customer service, positive user responses, the concept of integrated services, and support for the implementation of SPBE. Inhibiting factors include system instability, limited device compatibility, uneven readiness among SKPDs, and low public understanding and participation.*

*Research findings show that the Banjarmasin Pintar Application has been effective as a public service innovation, especially in making it easier for the community to access services. Its effectiveness has not been fully implemented because there are still technical constraints, uneven readiness among SKPDs, and a low level of public utilization. Therefore, improvements in technical systems, stronger coordination among SKPDs, and wider public outreach are needed so that the use of the application can be more optimal.*

**Keywords:** *effectiveness, public service, digital application, SPBE, Banjarmasin Pintar.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim.* Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya. Berkat izin dan ridho-Nya, peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul: “Efektivitas Aplikasi Banjarmasin Pintar sebagai Inovasi Pelayanan Publik”. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan segenap umat beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Dalam proses penyusunannya, peneliti menyadari bahwa capaian ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

5. Ibu Anjani, S.AP., M.AP., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar membimbing serta memberikan arahan dan masukan berharga selama proses penyusunan skripsi ini;
6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc., selaku Dosen Penguji I, yang telah memberikan banyak pandangan kritis dan saran konstruktif yang sangat membantu penulis dalam memperdalam analisis dan memperjelas arah penelitian ini;
7. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku Pembimbing Akademik dan Dosen Penguji II atas perhatian, ketelitian, serta masukan yang sangat berarti dalam penyempurnaan substansi dan metodologi penelitian ini dan yang membantu peneliti menyusun rencana studi, mengatasi hambatan akademis, dan memastikan kelancaran studi hingga lulus;
8. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah membekali pengetahuan dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan;
9. Kepada Zaini dan Siti Hadijah, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, serta motivasi tanpa henti, sehingga menjadi sumber semangat dan kekuatan utama bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Teristimewa kepada diri sendiri, atas keberanian, keteguhan, dan semangat dalam menghadapi berbagai tantangan hidup selama merantau seorang diri, mulai dari menjalani berbagai pekerjaan serabutan, bekerja di kafe, hingga menjadi pengemudi layanan antar makanan ShopeeFood, sehingga mampu bertahan dan mencapai tahap ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat peneliti harapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Banjarmasin, Februari 2026

Muhammad Ramadhani Noor

## DAFTAR ISI

<b><u>KATA PENGANTAR</u></b> .....	<b>vi</b>
<b><u>DAFTAR ISI</u></b> .....	<b>ix</b>
<b><u>BAB I PENDAHULUAN</u></b> .....	<b>1</b>
1.1 <u>Latar Belakang</u> .....	1
1.2 <u>Rumusan Masalah</u> .....	12
1.3 <u>Tujuan Penelitian</u> .....	12
1.4 <u>Manfaat Penelitian</u> .....	13
<b><u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u></b> .....	<b>15</b>
2.1 <u>Penelitian Terdahulu</u> .....	15
2.2 <u>Konsep Teoritis</u> .....	21
2.2.1 <u>Konsep Efektivitas</u> .....	21
2.2.2 <u>Konsep Pelayanan</u> .....	26
2.2.3 <u>Efektivitas Pelayanan</u> .....	28
2.2.4 <u>Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas</u> .....	31
2.2.5 <u>E-government</u> .....	32
2.2.6 <u>Aplikasi Banjarmasin Pintar</u> .....	33
2.3 <u>Kerangka Pemikiran</u> .....	43
<b><u>BAB III METODE PENELITIAN</u></b> .....	<b>45</b>
3.1 <u>Pendekatan Penelitian</u> .....	45
3.2 <u>Tipe Penelitian</u> .....	46
3.3 <u>Lokasi Penelitian</u> .....	47
3.4 <u>Sumber Data dan Instrumen</u> .....	47
3.4.1 <u>Sumber Data</u> .....	47
3.4.2 <u>Instrumen Penelitian</u> .....	49
3.5 <u>Teknik Pengumpulan Data</u> .....	49
3.5.1 <u>Observasi</u> .....	49
3.5.2 <u>Wawancara</u> .....	50
3.5.3 <u>Dokumentasi</u> .....	51

3.6	<u>Teknik Pengolahan Data</u> .....	52
3.6.1	<u>Reduksi Data</u> .....	52
3.6.2	<u>Penyajian Data</u> .....	53
3.6.3	<u>Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi</u> .....	53
<b>BAB IV</b>	<b><u>HASIL PENELITIAN</u></b> .....	<b>55</b>
4.1	<u>Gambaran Umum Lokasi Penelitian</u> .....	55
4.1.1	<u>Kota Banjarmasin</u> .....	55
4.1.2	<u>Kondisi Demografis Kota Banjarmasin</u> .....	57
4.1.3	<u>Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Banjarmasin</u> .....	58
4.1.4	<u>Gambaran Umum Aplikasi Banjarmasin Pintar</u> .....	59
4.1.5	<u>Implementasi Aplikasi Banjarmasin Pintar</u> .....	64
4.2	<u>Uraian Temuan Penelitian</u> .....	66
4.2.1	<u>Efektivitas Aplikasi Banjarmasin Pintar Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin</u> .....	66
4.2.2	<u>Faktor-faktor yang Memengaruhi Pelaksanaan Aplikasi Banjarmasin Pintar sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin</u> .....	87
<b>BAB V</b>	<b><u>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</u></b> .....	<b>104</b>
5.1	<u>Analisis Temuan Penelitian</u> .....	104
5.1.1	<u>Efektivitas aplikasi Banjarmasin Pintar sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin</u> .....	104
5.1.2	<u>Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Aplikasi Banjarmasin Pintar</u> .....	113
<b>BAB VI</b>	<b><u>PENUTUP</u></b> .....	<b>122</b>
6.1	<u>Kesimpulan</u> .....	122
6.2	<u>Saran</u> .....	123
	<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....	<b>125</b>
	<b><u>LAMPIRAN</u></b> .....	<b>127</b>

## LAMPIRAN TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2.2 Layanan yang ada pada aplikasi Banjarmasin Pintar.....	38
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2024.....	56
Tabel 4.2 Layanan yang ada pada aplikasi Banjarmasin Pintar.....	67
Tabel 4.3 Layanan yang Diakses pada Aplikasi Banjarmasin Pintar .....	72
Tabel 4.4 Layanan yang Diakses pada Aplikasi Banjarmasin Pintar Matriks Hasil Penelitian Efektivitas Aplikasi Banjarmasin Pintar sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin.....	83
Tabel 4.5 Faktor-Faktor Penghambat Aplikasi Banjarmasin Pintar sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin.....	85
Tabel 4.6 Faktor-Faktor Pendukung Aplikasi Banjarmasin Pintar sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin.....	93
Tabel 5. 1 Matriks Pembahasan Berdasarkan Teori Efektivitas Mahmudi.....	105
Tabel 5.2 Matriks Pembahasan Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Aplikasi Banjarmasin Pintar.....	113

## LAMPIRAN GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Awal Aplikasi Banjarmasin Pintar.....	6
Gambar 1.2 Penilaian Aplikasi Banjarmasin Pintar oleh Pengguna Android & iOS.....	7
Gambar 1.3 Ulasan Pengguna Banjarmasin Pintar.....	7
Gambar 2.1 Tampilan Dashboard Aplikasi Banjarmasin Pintar.....	36
Gambar 2.2 Kategori Layanan Aplikasi Banjarmasin Pintar.....	36
Gambar 2.3 Survei Pengguna Aplikasi Banjarmasin Pintar.....	37
Gambar 2.4 Survei Pengguna Aplikasi Banjarmasin Pintar.....	37
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin.....	57
Gambar 4.2 Total Pengguna Aplikasi Banjarmasin Pintar.....	59
Gambar 4.3 Komentar Pengguna Aplikasi Banjarmasin Pintar.....	59
Gambar 4.4 Layanan pada Aplikasi Banjarmasin Pintar.....	61
Gambar 4.5 Data permohonan layanan administrasi kependudukan via aplikasi..	72
Gambar 4.6 <i>Histori Upgrade</i> Aplikasi Banjarmasin Pintar.....	82

