

ADOPSI DIGITAL DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, DAN STATISTIK KOTA BANJARMASIN UNTUK MERESPON ADUAN MASYARAKAT.

Farid Nofiard*

Program Studi Ilmu Pemerintahan,
Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin.
INDONESIA

Siti Kholisoh

Program Studi Ilmu Pemerintahan,
Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin.
INDONESIA

*Corresponding Author: farid.nofiard@ulm.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Article History: received: 2025-07-22 revised: 2025-12-22 accepted: 2025-12-23</p> <p>Keywords: Adoption, Digital; Complaint; Communication; ICT; TOE Framework;</p> <p>DOI:10.33701/jiapd.v17i2.5463</p>	<p>The utilization of Information and Communication Technology (ICT) in fostering effective governance has emerged as a pivotal area of inquiry within the domain of Government Science. One significant indicator of the efficacy of good governance is the government's capacity to manage public complaints effectively. The utilization of information and communication technology (ICT) has been identified as a crucial strategy to ensure a swift, accurate, and effective government response. The City Government of Banjarmasin, through the Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Banjarmasin, hereinafter referred to as the Diskominfo Kota Banjarmasin, has presented a digital channel as a means of conveying complaints from the Banjarmasin community. This study employs the TOE Framework theoretical framework to examine the efficacy of the Diskominfo Kota Banjarmasin's digital adoption in addressing public complaints. This study employs a qualitative approach, which demonstrates that the results of Diskominfo Kota Banjarmasin have effectively responded to public complaints by optimally adopting digital, this success can be illustrated by the adequate fulfillment of the technological dimension, organizational dimension, and environmental dimension.</p>

ABSTRAK

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang efektif telah muncul sebagai bidang kajian penting dalam ranah Ilmu Pemerintahan. Salah satu indikator penting efektivitas tata kelola pemerintahan yang baik adalah kemampuan pemerintah dalam mengelola pengaduan masyarakat secara efektif. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah diidentifikasi sebagai strategi penting untuk memastikan respons pemerintah yang cepat, akurat, dan efektif. Pemerintah Kota Banjarmasin, melalui Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Banjarmasin, selanjutnya disebut Diskominfotik Kota Banjarmasin, telah menghadirkan saluran digital sebagai sarana penyampaian pengaduan dari masyarakat Banjarmasin. Studi ini menggunakan kerangka teoritis TOE untuk menguji efektivitas adopsi digital Diskominfotik Kota Banjarmasin dalam menangani pengaduan masyarakat. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menunjukkan bahwa hasil dari Diskominfotik Kota Banjarmasin telah secara efektif menanggapi keluhan masyarakat dengan mengadopsi teknologi digital secara optimal. Keberhasilan ini dapat diilustrasikan dengan terpenuhinya dimensi teknologi, dimensi organisasi, dan dimensi lingkungan secara memadai.

PENDAHULUAN

Dalam satu dekade terakhir perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi sorotan utama dalam studi-studi ilmu pemerintahan. Para peneliti mulai menaruh perhatian serius terhadap bagaimana pemanfaatan TIK dapat memengaruhi efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Puspitasari et al., 2025). TIK tidak hanya dipandang sebagai alat bantu administratif tetapi dijadikan sebagai sarana strategis untuk mendorong transformasi birokrasi menuju sistem yang lebih terbuka serta pendorong responsifitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat (Wicaksono et al., 2023).

Penelitian dilatarbelakangi oleh meningkatnya tuntutan publik terhadap transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi dalam pengambilan keputusan publik. Berbagai studi mengungkapkan bahwa integrasi TIK dalam proses pemerintahan dapat memperkuat prinsip-prinsip tata kelola yang baik, seperti peningkatan akses informasi publik, penyederhanaan layanan, dan percepatan respons terhadap aspirasi warga (Kuncoro et al., 2022). Fenomena yang hadir ini menjadi faktor pendorong pemerintah Indonesia mengembangkan *platform* digital dan e-government sebagai upaya memperbaiki kinerja tata kelola pemerintahan.

Pemanfaatan TIK pada pemerintahan bukan hanya sekedar penggunaan instrumen TIK untuk mempermudah pekerjaan namun lebih jauh lagi adalah pemanfaatan tujuan awal TIK itu sebagai sarana penghubung melalui sebuah jaringan (Nofiard, 2024b). TIK hadir sebagai jembatan penghubung antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan warga negara sebagai pengguna layanan. Interaksi manual antara pemerintah dan masyarakat yang terkesan lambat dan tidak transparan dapat dipangkas melalui pemanfaatan TIK dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pemerintah hadir sebagai penyedia layanan kepada masyarakat sebagai fokus tujuan utama pemerintahan (Nofiard, 2024a).

Sebuah lembaga pemerintah akan dianggap baik jika layanan yang diberikan lembaga tersebut kepada masyarakat berupa layanan baik dan prima. Layanan prima ini tidak dapat dihadirkan oleh lembaga pemerintahan begitu saja tanpa proses yang panjang dan evaluasi yang berkesinambungan demi perbaikan layanan kepada masyarakat. Salah satu komponen penting dan merupakan acuan utama komponen penting lembaga pemerintah dalam melakukan perbaikan terhadap layanan yang diberikan adalah aspirasi masyarakat melalui aduan masyarakat (Nugroho & Taufik, 2021). Semakin responsif lembaga pemerintah menanggapi aduan masyarakat semakin besar peluang perbaikan yang dapat dilakukan.

Saluran aspirasi masyarakat dapat dijangkau dengan berbagai macam metode dan sarana, salah satu sarana yang ditawarkan adalah melalui pemanfaatan TIK sebagai wadah termudah bagi masyarakat untuk menyampaikan aduannya. Infrastruktur digital yang menyajikan komunikasi dua arah dapat memaksimalkan keterbukaan informasi publik selain SDM pengelola dan struktur konten yang memadai (Indrayani et al., 2025). Melalui pemanfaatan TIK pemerintah akan lebih mudah menjangkau, merespon, mengelola dan memproses setiap aduan yang disampaikan oleh masyarakat (Ikhwan & Lubis, 2023). Keputusan pemerintah yang tepat untuk menjawab kebutuhan masyarakat dapat meredakan benturan kepentingan yang tercipta dimasyarakat (Nofiard et al., 2023). Pemerintah Indonesia telah menyediakan sebuah aplikasi berbasis TIK dalam rangka transformasi birokrasi yang bertujuan agar aduan masyarakat dapat dijangkau dan diselesaikan secara mudah yang bernama Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang pada pemerintahan kota Banjarmasin aplikasi ini dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin yang kemudian disebut sebagai Diskominfo Kota Banjarmasin. Berdasarkan data yang dilansir oleh Diskominfo Provinsi Kalimantan Selatan melalui indikator *roadmap* SP4N-LAPOR tahun 2023 pemerintah Kota Banjarmasin menempati posisi pertama dibandingkan pemerintah kota/ kabupaten seProvinsi Kalimantan Selatan dengan kecepatan respon sebesar 0,7 hari dari 538 aduan (Arief, 2024). Pemerintahan kota yang merupakan salah satu arena utama interaksi langsung antara negara dan warga sehingga Penelitian ini menjadi penting karena memperkuat argumen bahwa digitalisasi pemerintahan tidak bersifat top-down semata, melainkan membutuhkan adaptasi dan inovasi di tingkat lokal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses adopsi digital Diskominfo Kota Banjarmasin dalam merespon aduan masyarakat dengan memanfaatkan TIK dengan harapan dapat menjadi *role model* bagi pemerintah daerah lain yang sedang atau akan mengembangkan sistem aduan berbasis digital.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin, yang merupakan instansi dengan peringkat teratas dalam pencapaian target roadmap SP4N-LAPOR! tahun 2024. Dinas ini memainkan peranan krusial dalam pengelolaan komunikasi publik serta pembinaan sistem informasi yang efektif, yang diharapkan dapat meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap laporan dan aduan yang disampaikan oleh masyarakat. Dalam konteks ini, penelitian ini mengadopsi pendekatan penelitian kualitatif dengan tujuan untuk menganalisis secara mendalam proses adopsi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin. Penelitian ini difokuskan pada bagaimana instansi tersebut memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) guna menanggapi pengaduan masyarakat dengan lebih efisien dan transparan.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cermat menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini dirancang untuk mendapatkan individu yang bukan hanya memiliki kekayaan informasi, tetapi juga kedalaman pengetahuan yang signifikan mengenai fenomena yang sedang diteliti. Hal ini penting, mengingat kompleksitas tantangan yang dihadapi dalam implementasi TIK dalam pelayanan publik. Metode pengumpulan data yang diterapkan, seperti observasi, wawancara mendalam, dan pengkajian dokumentasi, merupakan langkah-langkah strategis yang diambil oleh peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang holistik tentang proses tersebut. Selama wawancara, peneliti berupaya untuk menciptakan suasana yang nyaman agar informan dapat berbagi pengalaman mereka secara terbuka dan menyeluruh.

Setelah pengumpulan data, peneliti melanjutkan dengan proses reduksi data yang cermat, organisasi data yang terstruktur, dan penarikan kesimpulan yang berbasis bukti. Proses ini menjamin bahwa setiap informasi yang dikumpulkan tidak hanya sekadar disajikan, tetapi juga diolah menjadi analisis yang bermakna dan terintegrasi. Data yang telah diringkas dan diolah kemudian disajikan dengan cara yang sistematis, sehingga memudahkan pemahaman pembaca tentang mekanisme Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik dalam merespons aduan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan praktik komunikasi publik yang lebih baik di Kota Banjarmasin.

HASIL

Toe Framework (Technology-Organization-Environment Framework)

Kerangka teori ini pertama kali dikembangkan dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer yang banyak digunakan dalam studi-studi *e-government*, *e-commerce*, *smart city*, dan transformasi digital (Lestiani et al., 2024). Kerangka kerja ini telah banyak dipakai dalam menganalisis adopsi teknologi informasi dan dinilai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap proses adopsi teknologi informasi baik dipandang dari sisi internal maupun eksternal organisasi (Nguyen et al., 2022).

Teori ini telah terbukti valid digunakan sebagai kerangka kerja dalam menguji penerimaan atau adopsi sebuah organisasi terhadap teknologi informasi dengan menggunakan tiga dimensi yang (Sila, 2013). Dimensi pertama adalah *Technology* menjelaskan faktor teknologi yang dimiliki ataupun teknologi baru yang digunakan dan dikembangkan oleh organisasi tersebut. faktor teknologi memperimbangkan aspek penerimaan dari organisasi, aspek kompatibilitas sebagai nilai dan kepercayaan organisasi untuk melakukan inovasi pada organisasinya yang didapat dari pengalaman organisasi, kebutuhan organisasi dan sosial budaya organisasi tersebut (Zahra et al., 2023). aspek lain yaitu biaya atau harga yang akan berbanding lurus dengan kemudahan dan kecepatan adopsi teknologi informasi yang dilakukan oleh organisasi (Rahayu & Day, 2015).

Faktor teknologi memegang peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi. dimensi teknologi akan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap dua dimensi lainnya, faktor organisasi dan lingkungan (Alanudin & Fadgham Khaza'inullah, 2024). Teknologi yang dianggap terlalu kompleks dapat menimbulkan resistensi di kalangan pengguna, karena memerlukan pemahaman teknis yang tinggi dan perubahan signifikan dalam cara kerja. Semakin tinggi tingkat kompleksitas, maka semakin besar pula tantangan dalam proses adaptasi dan penerimaan teknologi baru oleh organisasi (Yoo et al., 2021).

Dimensi yang kedua adalah *Organizational* mengkaji sejauh mana suatu institusi mampu mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi. Dimensi ini merupakan kajian internal organisasi yang meliputi kualitas SDM dan kapabilitas manajerial (Jun Prasetyo & Andrilla, 2025). Salah satu aspek utama dalam faktor ini adalah kesiapan teknologi dalam organisasi yang terangkum dalam infrastruktur teknis, kebijakan internal, serta dukungan manajerial terhadap inovasi digital. Organisasi yang telah menyiapkan sarana dan prasarana teknologi secara memadai akan lebih mampu merespons tantangan transformasi digital dan merupakan bentuk komitmen organisasi dalam menempatkan teknologi sebagai bagian integral dari strategi operasional dan pengambilan keputusan.

Ukuran organisasi juga berpengaruh terhadap kemampuan dalam mengadopsi sistem baru. Organisasi yang lebih besar umumnya memiliki sumber daya yang lebih melimpah, baik dari segi anggaran, tenaga kerja, maupun akses terhadap teknologi mutakhir. organisasi yang besar menghadirkan fleksibilitas dan kekuatan dalam melakukan eksperimen teknologi serta mengelola risiko yang mungkin muncul selama proses implementasi. Sebaliknya, organisasi kecil mungkin memiliki keterbatasan sumber daya, tetapi bisa lebih lincah dan cepat dalam mengambil keputusan serta mengadopsi sistem baru, tergantung pada budaya organisasi dan dukungan kepemimpinan. Analisis terhadap faktor organisasi tidak dapat dipisahkan dari konteks struktur internal dan kapasitas institusional. Interaksi antara kesiapan teknologi dan ukuran organisasi akan membentuk dinamika yang memengaruhi tingkat penerimaan dan keberhasilan implementasi teknologi informasi. Faktor organisasi ini menjadi jembatan antara kesiapan teknis dan lingkungan eksternal yang memengaruhi pengambilan keputusan organisasi. Kerangka yang dipakai pada dimensi organisasi adalah karakteristik internal organisasi yang memberikan pengaruh terhadap keberlangsungan proses adopsi organisasi terhadap teknologi informasi (Wulansari & Aligarh, 2023).

Dimensi yang terakhir adalah *Environmental* yang menganalisis faktor eksternal dari sisi tekanan eksternal dan iklim regulasi. Dimensi lingkungan memainkan peran penentu yang signifikan pada proses adopsi teknologi informasi (Mulyanto & Hwihanus, 2024). Perhatian terhadap dimensi lingkungan dapat memastikan keberlangsungan dari program adopsi teknologi informasi yang dijalankan (Milicevic et al., 2022). Faktor eksternal dapat berupa kebijakan nasional pemerintah, dinamika pemerintahan pusat dan daerah serta masyarakat sebagai pengguna. Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berada di luar kendali langsung organisasi namun memiliki pengaruh signifikan terhadap proses dan hasil kebijakan atau program. perhatian terhadap dimensi ini dapat memastikan organisasi tidak beroperasi dalam ruang hampa, melainkan dalam sistem yang lebih luas yang saling memengaruhi

PEMBAHASAN

Dalam aspek e government dengan menggunakan kerangka TOE Framework sebagai fasilitas yang menjembatani pembahasan mengenai topik adopsi digital Diskominfo Kota Banjarmasin dalam memanfaatkan TIK sebagai upaya dalam merespon keluhan masyarakat kota banjarmasin melalui saluran aduan masyarakat yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin. Pada kerangka teori tersebut terdapat 3 dimensi yang menjadi pokok pembahasannya yaitu dimensi teknologi, dimensi organisasi dan dimensi lingkungan.

Pada dimensi teknologi sebagai jembatan penghubung antar dimensi lain dan merupakan komponen utama dalam proses adopsi digital Diskominfo untuk merespon aduan masyarakat kota Banjarmasin dapat dinilai melalui infrastruktur TI yang dimiliki oleh Diskominfo Kota Banjarmasin, sistem pendukung dan kesesuaian antara kebutuhan Diskominfo dengan teknologi yang tersedia. Saat ini Diskominfo Kota Banjarmasin telah memberikan sarana aspirasi masyarakat melalui 2 jenis jalur yaitu dapat berupa aduan manual artinya masyarakat datang ke kantor Diskominfo Kota Banjarmasin untuk menyampaikan aduannya yang kemudian akan direkam oleh Diskominfo Kota Banjarmasin untuk direspon dan ditindak lanjuti. Namun cara ini tentu memerlukan waktu dan masyarakat tidak dapat melacak proses laporannya secara real time. Untuk menjawab permasalahan itu Diskominfo Kota Banjarmasin memberikan solusi jalur digital dengan memanfaatkan TIK sebagai jembatan penghubungnya. Pada pintu digital ini Diskominfo Kota Banjarmasin menyediakan beberapa alternatif sarana aduan yaitu melalui aplikasi LAPOR yang telah tercatat jumlah laporan yang masuk sebanyak 959.139 yang diakses pada halaman web Lapor.go.id pada tanggal 22 desember 2025 jam 11.41 wita atau aplikasi mobile baik berbasis Android ataupun IOS. Selain itu juga dapat mengunjungi laman web www.lapor.go.id atau email ke pengaduanbjm@gmail.com. Namun seringkali juga masyarakat menyampaikan aduannya ke sosial media official Diskominfo Kota Banjarmasin namun tanggapan tidak secepat melalui web ataupun aplikasi karena peruntukan Sosmed official bukan dikhususkan sebagai sarana untuk menyampaikan aduan oleh masyarakat tetapi sebagai sarana untuk berbagi informasi secara keseluruhan sehingga keluhan yang disampaikan akan ditampung oleh admin sosmed yang kemudian akan disampaikan kepada bagian laporan pengaduan. Selain ada proses tambahan untuk aduan yang disampaikan melalui sosmed official, masyarakat yang menyampaikan aduan juga tidak dapat melacak proses aduan yang disampaikan.

Untuk menanggulangi kelemahan akses internet atau keterbatasan pengetahuan masyarakat pada bidang digital Diskominfo Kota Banjarmasin juga membuka sarana SMS dengan nomor 1708 untuk menyampaikan aduan masyarakat tanpa harus datang langsung ke Kantor Diskominfo Kota Banjarmasin. Namun sama halnya seperti aduan langsung, aduan yang disampaikan melalui SMS ini masyarakat tidak dapat melacak proses aduan yang disampaikan.

Tindak lanjut dari setiap aduan akan sedapat mungkin diselesaikan secepat mungkin tergantung jenis aduan yang disampaikan, pada paparan capaian 2024 & Rencana program dan Kegiatan tahun 2025 Diskominfo Kota Banjarmasin telah menyampaikan terdapat 269 aduan yang ditindak lanjuti dalam kurun waktu 3 hari dengan trending aduan yang masuk berupa gangguan air bersih, penebangan pohon dan perbaikan jalan. Untuk rata-rata aduan selesai ditindak lanjuti selama 2 hari, namun untuk memberikan respon awal dan memastikan bahwa aduannya terkonfirmasi dan tindak lanjut akan disampaikan respon awal berupa pesan “kami segera menindaklanjuti sesuai batas waktu yg ditentukan SP4N LAPOR”. Dengan respon awal ini akan menjadi konfirmasi bahwa aduan masyarakat telah di terima dan akan ditindak lanjuti pada proses selanjutnya yaitu turun kelapangan untuk menyelesaikan aduan dari masyarakat.

Layanan aduan masyarakat melalui pintu digital ini juga telah terintegrasi kepada seluruh instansi yang ada di lingkungan pemerintahan kota Banjarmasin. Untuk aduan masyarakat yang terkait dengan instansi lain, admin Diskominfo Kota Banjarmasin akan mendisposisi aduan langsung kepada SKPD terkait. Untuk memastikan tindak lanjut diselesaikan akan disampaikan kembali ke Email SKPD terkait dan akan di konfirmasi melalui grup Whatsapp SKPD terkait sehingga aduan masyarakat dapat ditindak lanjuti dengan baik. SKPD terkait akan memberikan laporan tindak lanjut atas aduan masyarakat dan mengupdate proses tindak lanjut pada halaman web LAPOR, Diskominfo akan melakukan pemantauan tindak lanjut aduan tersebut. Pada

update proses tindak lanjut aduan SKPD akan memberikan bukti foto hasil tindak lanjut dilapangan kecuali SKPD yang tidak memungkinkan untuk memberikan bukti foto tindak lanjut. Dengan proses pemantauan ini maka tindak lanjut akan transfaran antara masyarakat sebagai penerima layanan dan pemerintah sebagai penyedia layanan. Untuk memastikan layanan yang diberikan prima setiap layanan akan di mintakan *feedback* dari pelapor dan akan dilakukan survei kepuasan setiap 1 tahun sekali.

Selain sebagai sarana untuk menyampaikan aduan oleh masyarakat, fasilitas aduan yang disediakan ini juga dijadikan acuan untuk membuat kebijakan yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat. Pada Rakor akan disampaikan hasil aduan dari masyarakat setiap tahunnya dan akan diolah dan diekstrak menjadi sebuah produk hukum yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, contohnya adalah Perda Kota Banjarmasin Nomor 3 tahun 2022 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas adalah sebuah produk hukum yang diinisiasi dari hasil aduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui sarana aduan yang telah disediakan. Undang-undang ini merupakan sebuah gambaran respon pemerintah kota Banjarmasin melalui adopsi digital pada dimensi organisasi.

Dimensi teknologi telah dipenuhi dengan baik oleh Diskominfo Kota Banjarmasin melalui infrastruktur TIK yang baik yang dapat diakses seluruh lapisan masyarakat dan sarana alternatif yang dapat mengatasi kendala dari masyarakat yang tidak dapat mengakses jaringan internet dengan baik. Sistem yang dibangun sudah sesuai dengan kebutuhan Diskominfo Kota Banjarmasin dan masyarakat, kebutuhan sarana aduan masyarakat yang memadai dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi layanan yang diberikan dan dapat dikelola dan diekstrak sebagai masukan pembuatan kebijakan yang mampu menyentuh langsung kebutuhan masyarakat.

Dimensi organisasi dinilai melalui sejauh mana suatu institusi mampu mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi. Kemampuan institusi untuk mengadopsi dan memanfaatkan TIK juga tercermin dari manajemen pengelolaan aduan melalui jalur digital dengan baik, aduan yang disampaikan oleh masyarakat akan masuk ke web pusat yang kemudian akan disortir untuk disampaikan ke Pemerintah Daerah hingga sampai kepada Pemerintah Kota Banjarmasin. Diskominfo Kota Banjarmasin sebagai admin utama akan memverifikasi kesesuaian aduan yang disampaikan oleh masyarakat. Jika sudah dinyatakan sesuai maka akan didisposisi kepada SKPD terkait untuk ditindak lanjuti dan disampaikan proses tindak lanjut aduan sebagai bahan pemantauan dari Diskominfo Kota Banjarmasin selaku admin utama. Proses panjang ini dapat diselaikan dengan cepat dan tepat karena kemampuan Diskominfo mengadopsi TIK untuk memberikan layanannya sehingga tercipta layanan pemerintah yang efektif, efisien dan transfaran.

Untuk menjaga akuntabilitas organisasi respon aduan masyarakat melalui pemanfaatan TIK ini akan dimonitoring dan dievaluasi oleh Diskominfo Kota Banjarmasin setiap bulan dengan melakukan rekapitulasi aduan. Kemudian hasil rekap ini akan disampaikan kepada pimpinan Pemerintah Kota Banjarmasin melalui rakor yang disampaikan kepada Bapak Walikota, Ibu Walikota, Sekda dan Inspektorat. Kemudian organisasi juga menjamin kepastian hukum untuk masyarakat dan pemerintah agar aduan melalui jalur digital ini dapat dipertanggung jawabkan secara hukum dengan menerbitkan SK Walikota anggota Tim pengelola pengaduan dan SOP pengaduan melalui sarana digital. Proses ini juga dipantau oleh pihak Ombudsman sebagai lembaga negara yang khusus mengawasi layanan pemerintah agar tercipta layanan pemerintah yang baik, adil dan transfaran. Pemanfaatan TIK ini juga mengubah paradigma pemerintah yang beranggapan banyak laporan semakin bermasalah pemerintahan tetapi banyaknya laporan yang terjaring ini menjadi indikasi bahwa program pemerintah telah benar dinikmati oleh masyarakat dan tepat sasaran. kapabilitas teknologi informasi (TI) menjadi indikator kunci dalam kesiapan

organisasi untuk mengadopsi inovasi digital. Kapabilitas ini mencakup infrastruktur TI, sistem pendukung, dan kesesuaian antara kebutuhan organisasi dengan teknologi yang tersedia. Organisasi yang memiliki kapabilitas TI yang memadai lebih mampu mengintegrasikan teknologi ke dalam proses bisnis mereka secara efektif dan juga memberikan kemampuan kepada organisasi untuk mengelola risiko teknologi dengan lebih baik dan merespons perubahan lingkungan eksternal dengan cepat. Selain itu, Kemampuan teknis dan kompetensi sumber daya manusia juga tidak kalah penting dalam proses transformasi digital. Pemahaman teknis, keterampilan dalam mengoperasikan sistem baru, serta kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan. Tanpa dukungan kompetensi yang memadai, teknologi secanggih apa pun tidak akan dapat dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas individu melalui pelatihan, pendampingan, dan pembelajaran berkelanjutan menjadi strategi penting dalam memastikan keberhasilan adopsi teknologi di lingkungan organisasi (Seethamraju, 2015).

Pada dimensi lingkungan dalam konteks penelitian ini menempatkan kebijakan nasional pemerintah, dinamika pemerintahan pusat dan daerah serta masyarakat sebagai pengguna sebagai faktor eksternal yang menentukan keberhasilan adopsi digital Diskominfo Kota Banjarmasin. Salah satu faktor eksternal yang paling menentukan adalah kebijakan nasional yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat. Kebijakan ini berfungsi sebagai kerangka normatif dan operasional bagi organisasi, khususnya dalam sektor publik. Kebijakan nasional tidak hanya memberikan arahan umum, tetapi juga menjadi pedoman dalam pelaksanaan teknis program, alokasi anggaran, serta indikator keberhasilan yang diacu oleh organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Untuk memastikan keberlangsungan sarana aduan masyarakat melalui sarana digital ini Diskominfo Kota Banjarmasin menjaga sinergitas Pemerintah Kota Banjarmasin dan instansi lain dengan selalu berkordinasi dengan pemerintah pusat melalui Kemenpan dan Ombudsman. Sebagai salah satu contoh terjadi aduan masyarakat di daerah HKSN, pihak pemerintah Kota Banjarmasin menindak lanjuti aduan ini dengan menjadi mediator dan menghadirkan Ombudsman untuk menuntaskan aduan masyarakat tersebut. Selain kebijakan pusat, dinamika pemerintahan baik pusat dan daerah serta peran masyarakat sebagai pengguna layanan juga menjadi faktor eksternal penting yang membentuk lingkungan organisasi. Pemerintahan daerah memiliki otonomi dan kewenangan tersendiri yang dapat memperkuat atau bahkan menghambat implementasi kebijakan tergantung pada kapasitas dan komitmen lokal. Pada sisi lain, masyarakat sebagai penerima manfaat layanan pemerintah memiliki ekspektasi, partisipasi, serta respon yang turut memengaruhi efektivitas dan legitimasi program yang dijalankan.

Diskominfo Kota Banjarmasin dapat menjawab kebutuhan masyarakat dengan selalu memastikan saluran aduan melalui jalur digital ini ramah bagi pengguna dan dapat diakses seluruh lapisan masyarakat dengan menghadirkan aplikasi dan jalur alternatif yang mudah diakses dan tanggapan tindak lanjut aduan yang tidak memandang status, tingkat ekonomi dan tingkat pendidikan pelapor. Diskominfo Kota Banjarmasin juga rutin mensosialisasikan saluran aduan digital ini kepada masyarakat melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat di Sekolah, kampus atau melalui kelurahan agar menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu kampanye melalui media sosial official juga dilakukan sebagai sarana informasi yang dimiliki oleh Diskominfo Kota Banjarmasin. Setiap laporan yang disampaikan oleh masyarakat dianggap setara dan holistik untuk ditindak lanjuti dengan sebaik mungkin, Diskominfo akan memastikan aduan yang disampaikan dapat dipertanggung jawabkan dengan meminta NIK sebagai identitas pelapor sehingga ada kepastian hukum atas tindak lanjut aduan masyarakat.

KESIMPULAN

Proses adopsi digital Diskominfo Kota Banjarmasin dapat dikatakan berhasil karena setiap dimensi yang telah ditentukan untuk mengukur keberhasilan adopsi digital pada konteks respon atas aduan masyarakat. Pada dimensi teknologi Diskominfo telah dapat menghadirkan sarana teknologi yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat dan dapat memenuhi kebutuhan organisasi. Dimensi organisasi Diskominfo Kota Banjarmasin telah mampu menghadirkan organisasi yang dapat mendukung secara penuh pemanfaatan TIK untuk merespon aduan masyarakat. Dan pada dimensi lingkungan faktor eksternal dapat dipenuhi oleh Diskominfo Kota Banjarmasin dengan sinergitas antar instansi tetap terjaga dan menghadirkan saluran aduan digital dan alternatif yang ramah pengguna serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alanudin, D., & Fadgham Khaza'inullah, A. (2024). Strategi Transformasi Digital di Era Big Data: Peran TOE Framework, Adopsi Analitik Bisnis dan Retensi Pengetahuan. *Syntax Idea*, 6(9), 3925–3943. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i9.4425>
- Arief, R. (2024, April 6). *Evaluasi Pengelolaan SP4N-LAPOR! Kalsel: Upaya Pemerintah Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Baik Dan Berkualitas*. Diskominfo Kalselprov.Go.Id. <https://diskominfo.kalselprov.go.id/2024/03/06/evaluasi-pengelolaan-sp4n-lapor-kalsel-upaya-pemerintah-dalam-mewujudkan-pelayanan-publik-yang-baik-dan-berkualitas/>
- Ikhwan, A., & Lubis, D. A. P. (2023). Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB pada Dinas ESDM SUMUT. *Hello World Jurnal Ilmu Komputer*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.56211/helloworld.v2i1.193>
- Indrayani, E., Purba, S. H., & Diantoro, S. (2025). Pemanfaatan Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 17(1), 65–80. <https://doi.org/10.33701/JIAPD.V17I1.5314>
- Jun Prasetyo, R., & Andrilla, R. (2025). Balikpapan Micro, Small, And Medium Enterprises (MSMES) And Artificial Intelligence Adoption: TOE Framework. *Jurnal GeoEkonomi*, 16(1), 11–20. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v16i1.540>
- Kuncoro, D. F., Juniarti, U., Syahputra, J., Sumantri, R. B. B., & Suryani, R. (2022). Rancang Bangun Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Dengan Metode Waterfall. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Peradaban*, 3(2), 14–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.58436/jsitp.v3i2.1259>
- Lestiani, F. J., Suaib, E., & Moita, S. (2024). Evaluasi Perubahan Sistem Manual ke E-system LHKPN pada Pemerintahan Kota Kendari. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan*, 15. <https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/view/984>
- Milicevic, N., Djokic, N., Mirovic, V., Djokic, I., & Kalas, B. (2022). Banking Support for Energy Security: The Customer Aspect. *Sustainability*, 15(1), 112. <https://doi.org/10.3390/su15010112>

- Mulyanto, D., & Hwihanus. (2024). Peran Lingkungan dalam Niai Adopsi AI pada Bisnis Ritel (Perspektif Berbagai Teori). *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 12(2), 126–143. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v12i2.3937>
- Nguyen, T. H., Le, X. C., & Vu, T. H. L. (2022). An Extended Technology-Organization-Environment (TOE) Framework for Online Retailing Utilization in Digital Transformation: Empirical Evidence from Vietnam. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(4), 200. <https://doi.org/10.3390/joitmc8040200>
- Nofiard, F. (2024a). *Corak Pemerintahan dan Politik Islam* (N. Duniawati, Ed.; 1st ed., Vol. 1). CV. Adanu Abimata.
- Nofiard, F. (2024b). Inovasi Pemerintahan Desa Sungai Kali Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 388–403. <https://doi.org/10.25157/moderat.v10i2.3778>
- Nofiard, F., Vikalista, E., Saifudin, S., Afifah, N., & Liana, L. (2023). Praktik Kerja Lapangan Bagi Mahasiswa pada Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Kalimantan Selatan. *Bubungan Tinggi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.20527/btjpm.v5i3.8251>
- Nugroho, F. E., & Taufik, R. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Desa Sukadamai Kabupaten Tangerang. *Jurnal Dinamika UMT*, 6(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/dinamika.v6i2.6003>
- Puspitasari, D., Rowa, H., & Sartika, I. (2025). Tren Penelitian Transformasi Digital: Sebuah Analisis Bibliometrik dan Masa Depan Transformasi Digital di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 17(1), 30–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiabd.v17i1>
- Rahayu, R., & Day, J. (2015). Determinant Factors of E-commerce Adoption by SMEs in Developing Country: Evidence from Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 142–150. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.423>
- Seethamraju, R. (2015). Adoption of Software as a Service (SaaS) Enterprise Resource Planning (ERP) Systems in Small and Medium Sized Enterprises (SMEs). *Information Systems Frontiers*, 17(3), 475–492. <https://doi.org/10.1007/s10796-014-9506-5>
- Sila, I. (2013). Factors affecting the adoption of B2B e-commerce technologies. *Electronic Commerce Research*, 13(2), 199–236. <https://doi.org/10.1007/s10660-013-9110-7>
- Wicaksono, J. A., Widodo, A. P., & Adi, K. (2023). Systematic Literature Review on Information Technology Governance in Government. *Telematika*, 20(2), 226. <https://doi.org/10.31315/telematika.v20i2.9642>
- Wulansari, O. N., & Aligarh, F. (2023). Antecedents of E-Accounting Adoption and Its Consequences on the Performance of MSMEs: A Technology, Organization, and Environment (TOE) Framework. *The 6th Beneficium Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology*.
- Yoo, J., Choi, S., Hwang, Y., & Yi, M. Y. (2021). The Role of User Resistance and Social Influences on the Adoption of Smartphone. *Journal of Organizational and End User Computing*, 33(2), 36–58. <https://doi.org/10.4018/JOEUC.20210301.0a3>

Zahra, N. A., Putri, A., Kamilah, I., & Kuslaila, N. R. (2023). Analisis Pengukuran Faktor Adopsi Teknologi E-Commerce Pada Pelaku UMKM Menggunakan Framework TOE. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 12–20. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.558>