

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Memberikan pelayanan publik yang terbaik merupakan sebuah kewajiban negara dalam rangka mencukupi segala hak dasar dan kebutuhan warga negara. Sehingga kualitas dari suatu pelayanan publik khususnya kependudukan sangat berpengaruh dalam kehidupan berbangsa dan bernegara seperti dibidang politik, teknologi, pendidikan, sosial, ekonomi, dan kesehatan. Apabila suatu negara memiliki pelayanan publik yang optimal maka kesejahteraan masyarakat dapat terjamin dan begitupun sebaliknya. Rasyid berpendapat bahwa esensi dari adanya suatu pemerintahan adalah untuk memenuhi pelayanan terhadap masyarakat dimana dalam hal ini bertujuan untuk membantu pengembangan kemampuan yang dimiliki masyarakat untuk tujuan bersama.¹ Pendapat tersebut serupa dengan pengertian pelayanan publik yang tertuang di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”²

Berdasarkan definisi pelayanan publik tersebut maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memiliki sifat yang dinamis mengikuti arus globalisasi sekaligus untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik seiring banyaknya tuntutan dan ekspektasi tinggi masyarakat tentang pelayanan publik terutama menyangkut kependudukan yang diberikan. Pemerintah berfokus memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat yang berorientasi pada masalah yang ada, kebutuhan, kepentingan dan keikutsertaan masyarakat, kepuasan dan kebutuhan masyarakat agar pemerintah dapat terus

¹ M. Ryaas Rasyid, *Reformasi Politik Dan Ekonomi* (Jakarta: Widyapraja, 1998).

² *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, n.d.

meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan secara efektif, efisien, akuntabel, keterbukaan, disiplin, dan membangun SDM aparatur. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia gencar melakukan transformasi digital dengan menerapkan konsep *e-government* agar kualitas pelayanan kependudukan meningkat dengan memperhatikan prinsip-prinsip tata kelola *good governance* yang dibantu dengan teknologi informasi (ICT, *information and communication technology*). Berdasarkan laporan survei kepuasan layanan informasi publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI, transformasi dalam pelayanan publik ini memberikan dampak positif dalam berbagai aspek pelayanan kependudukan salah satunya tingkat kepuasan masyarakat. Berikut data tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan kependudukan.

Tabel I.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Informasi Kependudukan Tahun 2021

No.	Deskripsi Hasil Survei	Sangat Nyaman (%)	Nyaman (%)	Kurang Nyaman (%)	Tidak Nyaman (%)
1.	Kenyamanan pelayanan informasi melalui tatap muka maupun surat/website/fax/email	49	42	6	3
2.	Kemudahan persyaratan pengajuan permohonan informasi kependudukan	57	34	7	2
3.	Kesesuaian antara prosedur dengan pelaksanaan pelayanan kependudukan	52	21	24	3
4.	Ketepatan waktu pelayanan informasi	42	28	27	3
5.	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan informasi kependudukan	46	42	6	6
6.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan informasi	48	39	10	3

7.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan informasi	49	42	9	0
8.	Kesopanan dan keramahan petugas	55	45	0	0
9.	Ketepatan informasi yang diberikan petugas	49	39	10	2

Sumber : Laporan Survei Kepuasan Layanan Informasi Kependudukan.³ (Data Diolah)

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Ombudsman pada Tahun 2021 terkait tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan informasi kependudukan membuktikan bahwa pelayanan kependudukan di Indonesia dinilai sangat optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan data laporan Ombudsman RI yang jika dihitung rata-rata tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori sangat nyaman dengan pelayanan kependudukan yang diberikan mencapai 50 persen. Selanjutnya, pada kategori nyaman diperoleh rata-rata bahwa tingkat kepuasan masyarakat sebesar 36 persen. Capaian tersebut masih jauh jika dibandingkan dengan hasil rata-rata tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori kurang nyaman yang hanya sebesar 11 persen dan kategori tidak nyaman sebesar 2 persen.⁴

Tetapi nyatanya walaupun tingkat kepuasan masyarakat dinilai sangat baik, untuk mewujudkan *e-government* ini masih sulit, pasalnya masih banyak penyimpangan atau praktek maladministrasi yang terjadi di pelayanan kependudukan di Indonesia. Maladministrasi memiliki artian sebuah praktek yang tidak sesuai dengan etika dan aturan administrasi yang dilakukan oleh oknum pejabat publik tidak bertanggung jawab yang mengakibatkan pelayanan kependudukan menjadi terhambat dan jauh dari tujuan organisasi. Sedangkan menurut Glorista, maladministrasi merupakan sebuah sikap penyimpangan terhadap prosedur yang tidak hanya pada urusan administrasi dan tata usaha.

³ Ombudsman, *Laporan Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik*, 2021.

⁴ Ibid.

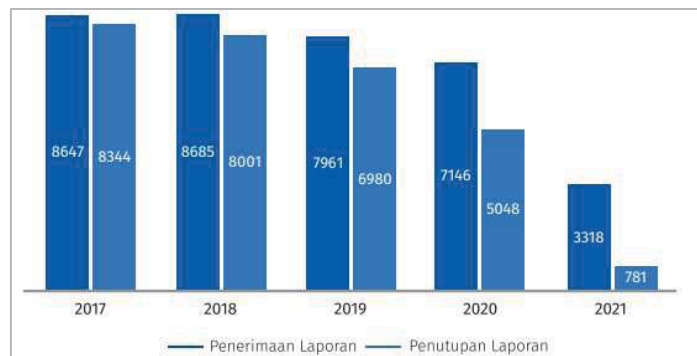
Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI, terdapat beberapa kategori laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi.⁵

1. *Pertama*, adanya maladministrasi pada pelayanan kependudukan berdasarkan ketepatan waktu yang masih sering terjadi di Indonesia seperti adanya pelayanan yang selalu diulur-ulur dan diperumit oleh pelayan kependudukan sehingga masyarakat tidak memiliki kepastian kapan dokumen tersebut selesai, kemudian terdapat kasus dimana pelayan kependudukan sama sekali tidak melayani masyarakat, dan kebanyakan di Indonesia pelayan kependudukan melayani secara asal-asalan dan bertindak ceroboh tidak sesuai dengan SOP.
2. *Kedua*, maladministrasi berdasarkan keberpihakan, di Indonesia masih sangat banyak kasus-kasus yang melibatkan birokrat seperti adanya kerjasama dalam korupsi, kolusi dan nepotisme sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan secara adil dan cenderung mengistimewakan pihak-pihak tertentu.
3. *Ketiga*, maladministrasi berdasarkan pelanggaran hukum seperti kegiatan pemalsuan dokumen dan melanggar undang-undang demi keuntungan pribadi atau suatu golongan tertentu yang berakibat kerugian bagi masyarakat.
4. *Keempat*, maladministrasi berdasarkan kewenangan dan kompetensi, permasalahan ini sering terjadi di Indonesia karena minimnya pengawasan seperti tidak kompetennya sdm aparatur, memutuskan sesuatu padahal bukan kewenangannya, dan adanya ikut campur pejabat kependudukan dalam suatu kegiatan yang sebenarnya bukan kapasitasnya.
5. *Kelima*, maladministrasi karena etika buruk birokrat seperti selalu menyalahgunakan kekuasaan untuk mendapatkan pelayanan kependudukan terbaik dan bertindak tidak pantas sehingga masyarakat yang merasakan dampaknya.

⁵ Muhammad Rus'an Yasin, "Telaah Tentang Rekomendasi Ombudsman," *Jurnal Katalogis* 4, no. 11 (2016): 107–118.

6. Terakhir adalah maladministrasi yang telah mengakar di Indonesia yaitu tindak korupsi. Hal ini banyak terjadi di berbagai instansi pemerintah dan dalam kegiatan administrasi apapun, biasanya pelayan kependudukan memungut biaya dengan alasan imbalan atas pelayanannya padahal pelayan kependudukan telah mendapat gaji dari pemerintah.
7. Kemudian adanya penggelapan aset negara akibatnya menimbulkan kerugian bagi negara dan masyarakat.⁶

Berikut data tentang laporan pengaduan masyarakat terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan kependudukan :



Gambar I.1 Grafik Laporan Masyarakat Atas Dugaan Maladministrasi Triwulan II Tahun 2017-2021

Sumber : Laporan Triwulan II 2021.⁷

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa terjadi penurunan pelaporan masyarakat atas dugaan praktek maladministrasi dalam kurun lima tahun terakhir. Tetapi walaupun begitu, Ombudsman RI pada triwulan II tahun 2021 masih menerima pengaduan dari masyarakat yaitu sebanyak 3.318 laporan dengan rincian adanya 1.425 laporan sebagai laporan masyarakat, 25 laporan sebagai investigasi atas prakarsa sendiri, 443 laporan tembusan, 201 laporan sebagai bentuk respon cepat Ombudsman, dan 1.224 laporan sebagai konsultasi non laporan.

⁶ Ombudsman, *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2020* (Jakarta, 2020).

⁷ Ombudsman RI, *Laporan Triwulan II Tahun 2021*, 2021.

Namun sangat disayangkan bahwa dari 3.318 laporan yang masuk, Ombudsman hanya dapat menyelesaikan sebanyak 781 laporan saja atau kurang dari 25% laporan yang masuk. Hal ini menandakan bahwa pemerintah masih belum mampu menyediakan pelayanan kependudukan yang optimal kepada masyarakat. Padahal penyelenggara pelayanan kependudukan harus mampu menjamin kualitas pelayanan kependudukan berdasarkan asas umum pemerintahan dan juga memberikan perlindungan kepada masyarakat dari adanya maladministrasi dalam pelayanan kependudukan seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Namun pada pelaksanaannya, masyarakat dikecewakan atas penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan kependudukan itu sendiri. Berikut rincian jenis laporan masyarakat berdasarkan substansi laporan :

Tabel I.2 Laporan Masyarakat Atas Dugaan Administrasi berdasarkan Substansi Laporan Tahun 2021

Substansi	Laporan
Kepegawaian	138
Pedesaan	85
Hak Sipil dan Politik	66
Administrasi Kependudukan	29
Telekomunikasi dan Informatika	17
Lain-lain	9
Total	344

Sumber : Laporan Triwulan II, 2021.⁸

Dapat dipahami berdasarkan tabel diatas bahwa masih banyak laporan dugaan masyarakat sebanyak 344 di bidang pelayanan publik. Adanya maladministrasi ini menimbulkan kurangnya rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah dan menimbulkan citra buruk terhadap birokrasi.⁹ Ketidakmampuan pemerintah dalam menyediakan pelayanan kependudukan secara baik kepada masyarakat juga didukung oleh hasil penilaian kepatuhan dalam melaksanakan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang

⁸ Ibid.

⁹ Ibid.

dilakukan oleh Ombudsman RI pada bulan Juni – Oktober 2021. Penilaian atau survei ini bertujuan untuk mencegah adanya maladministrasi dan memperbaiki kinerja aparatur dalam rangka percepatan meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Penilaian ini dilakukan pada 24 kementerian, 15 lembaga, 35 provinsi, 416 kabupaten, dan 98 kota yang dilakukan secara objektif dilihat dari standar pelayanan, pengelolaan pengaduan, sarana prasarana, pelayanan khusus, penilaian kepuasan, visi misi, dan pelayanan terpadu.¹⁰ Dalam sistem penilaian kepatuhan ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat zona hijau yang berarti memiliki tingkat kepatuhan tinggi, zona kuning berarti memiliki kepatuhan yang sedang, dan zona merah dimana memiliki kepatuhan rendah dalam pelayanan kependudukan. Berikut data yang diperoleh dari hasil penilaian.

Tabel I.3 Tingkat Kepatuhan dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Kependudukan Tahun 2021

Uraian	Nilai Kepatuhan (%)		
	Zona Hijau	Zona Kuning	Zona Merah
Kementerian	70.83 %	29.17 %	-
Lembaga	80 %	20 %	-
Provinsi	38.24 %	55.88 %	5.88 %
Pemerintah Kota	34.69 %	62.24 %	3.06 %
Pemerintah Kabupaten	24.76 %	54.33 %	20.91 %

Sumber : Ringkasan Eksekutif , 2021.¹¹

Berdasarkan laporan penilaian Ombudsman RI diatas mengenai tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan standar pelayanan publik tahun 2021 mengungkapkan bahwa kepatuhan standar pelayanan publik di Indonesia belum optimal terutama dalam pemerintahan daerah seperti provinsi, pemkot dan Pemkab. Hal ini dibuktikan dengan adanya data capaian tingkat kepatuhan pelayanan publik dari total 24 kementerian, sebesar 70.83% atau 17 kementerian yang berada di zona hijau. Sedangkan dari 15 lembaga, terdapat 12 lembaga yang berada di zona hijau.

¹⁰ Ombudsman, *Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021*, 2021.

¹¹ Ibid.

Namun terjadi perbedaan kondisi signifikan mulai dari pemerintah provinsi, diketahui hanya 13 provinsi atau 38.24% yang berada di zona hijau dari total 34 provinsi dimana 2 provinsi pada zona merah. Provinsi Jawa Timur termasuk provinsi yang berada di zona kuning dengan nilai kepatuhan standar pelayanan publik sebesar 75.08 yang memiliki makna bahwa kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Jawa Timur belum optimal. Pada tingkat pemerintah kota dengan total 98 kota diketahui terdapat 34 kota atau 34.69% masuk zona hijau, 61 kota dengan predikat zona kuning serta 3 kota pada zona merah. Kemudian pada tingkat pemerintahan kabupaten, dari total 416 kabupaten kota di Indonesia hanya 24.76% atau 103 kabupaten yang berpredikat zona hijau, terdapat 226 kabupaten yang berada di zona kuning, dan sebanyak 87 kabupaten atau 20.91% masih berada di zona merah.

Berdasarkan hasil laporan Ombudsman tersebut, juga diketahui bahwa Kabupaten Banyuwangi mendapatkan peringkat 10 pada zona hijau dengan nilai kepatuhan 96.29. Dari penilaian tersebut mengungkapkan bahwa kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi sangat tinggi dimana hal ini juga didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi yang berbasis elektronik sehingga pelayanan publik berjalan secara optimal. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh Kemenpan-RB, Banyuwangi menjadi Pemerintah Kabupaten Terbaik dalam penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), berikut data hasil evaluasi.

Tabel I.4 Peringkat 15 Besar Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah di Jawa Timur Tahun 2021

No.	Nama Instansi	Indeks SPBE	Predikat
1.	Pemkab Banyuwangi	3.53	Sangat baik
2.	Pemkab Lamongan	3.32	Baik
3.	Pemkab Madiun	3.21	Baik
4.	Pemkot Blitar	3.19	Baik
5.	Pemkot Surabaya	3.16	Baik
6.	Pemkab Kediri	3.12	Baik
7.	Pemkot Kediri	3.06	Baik
8.	Pemkot Madiun	3.06	Baik
9.	Pemkot Mojokerto	2.92	Baik
10.	Pemkab Blitar	2.76	Baik
11.	Pemkot Malang	2.73	Baik
12.	Pemkab Ngawi	2.65	Baik
13.	Pemkab Probolinggo	2.59	Cukup
14.	Pemkab Ponorogo	2.59	Cukup
15.	Pemkot Batu	2.56	Cukup

Sumber : Keputusan Menpan-RB Nomor 1503 Tahun 2021.¹²

Evaluasi dalam implementasi SPBE yang dilakukan oleh Kemenpan-RB bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan SPBE ini memenuhi standar pelayanan kependudukan baik ditingkat pusat dan daerah. Dalam evaluasi ini, terdapat 47 aspek sebagai acuan penilaian. Berdasarkan tabel I.3 diketahui bahwa Pemkab Banyuwangi menjadi pemerintah daerah yang melaksanakan SPBE terbaik se Jawa Timur dengan nilai 3.53 yang mendapatkan predikat sangat baik, dari hasil evaluasi tersebut diketahui bahwa Pemkab Banyuwangi memiliki nilai domain tinggi pada layanan SPBE dengan nilai 4.51 yang menggambarkan bahwa pelayanan kependudukan berbasis teknologi sangat baik.¹³

Kabupaten Banyuwangi memang merupakan salah satu kabupaten di Indonesia yang memiliki pelayanan kependudukan terbaik dan inovatif dimana hal

¹² KabarBanyuwangi, “Penilaian Kemenpan-RB, SPBE Banyuwangi Terbaik Se-Jatim Dan Nomor Dua Se-Indonesia | Berita Banyuwangi,” last modified 2021, accessed February 17, 2022, <https://www.banyuwangikab.go.id/berita-daerah/penilaian-kemenpan-rb-spbe-banyuwangi-terbaik-se-jatim-dan-nomor-dua-se-indonesia.html>.

¹³ Ibid.

ini akan terus diupayakan kedepannya agar pelayanan kependudukan dapat dengan mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat mengingat Kabupaten Banyuwangi sebagai kabupaten terluas se Jawa Timur. Pemkab Banyuwangi menerapkan konsep *e-government* dan terus berupaya melakukan inovasi pelayanan kependudukan yang berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan kepada masyarakat. *United Nation Development Programme* mendefinisikan *e-Government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pemerintahan.¹⁴ Penerapan *e-government* ini diprakarsai oleh Bupati Banyuwangi Tahun 2010 yaitu Abdullah Azwar Anas yang kemudian terus digencarkan oleh Ipuk Fiestiandani Azwar Anas selaku Bupati Banyuwangi Tahun 2021. Banyak capaian yang diperoleh Kabupaten Banyuwangi perihal pelayanan kependudukan, diantaranya :¹⁵

1. Peringkat 5 dalam JPIP Award Kategori Spesial, Daerah dengan Partisipasi Menonjol Bidang Akuntabilitas Publik Tahun 2011.
2. Peringkat 4 dalam Indonesia *Smart Nation Award* 2015 dalam kategori *Community and Communication Digital*.
3. Mendapat penghargaan The Champion of e-government and the Champion of e-tourism pada Indonesia Digital Society Award (IDSA) pada Tahun 2015.
4. Mendapatkan penghargaan Top IT Corporate Best Practice 2016 dan Top IT Implementation on Regency Government 2016 (Pemkab Banyuwangi) Tahun 2016.
5. Terbaik dalam Pengelolaan Keuangan Daerah dan Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Nasional Tahun 2017.
6. Most Accelerated in Regional Branding pada Indonesia Smart Nation Award 2018.

¹⁴ Thomy T R I Utomo, “Efektivitas Surabaya Single Window UPTSA Kota Surabaya Dalam Pelayanan Perdagangan, Perindustrian, Dan Penanaman Modal” (Universitas Airlangga, 2019).

¹⁵ KabarBanyuwangi, “Banyuwangi Kembali Sabet Kabupaten Terinovatif,” last modified 2020, accessed February 17, 2022, <https://banyuwangikab.go.id/berita-daerah/banyuwangi-kembali-sabet-kabupaten-terinovatif.html>.

7. TOP 10 Penghargaan Pengaduan Pelayanan Publik Tingkat Nasional Tahun 2018
8. Termasuk TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Nasional Pada tahun 2019.

Salah satu program sebagai upaya peningkatan pelayanan kependudukan yang diterapkan oleh Pemkab Banyuwangi adalah *Smart Kampung*. Konsep *Smart Kampung* merupakan hasil pengembangan dari *Smart City*. Program *Smart City* merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia yaitu sebuah program pemerintah untuk meningkatkan standarisasi urusan pembangunan pada desa atau kota yang dapat memanfaatkan sumber daya manusia (SDM), modal sosial, dan sarana teknologi modern yang berfokus pada pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan dan meningkatkan kapasitas masyarakat dalam mengelola sumber daya alam.¹⁶ *Smart City* ini dimulai dan berkembang mulai tahun 1990 an hingga sekarang. Setelah mengalami beberapa kali fase perkembangan, *Smart City* memiliki berbagai level program yang terimplementasi menjadi aplikasi layanan secara daring dalam rangka memudahkan urusan masyarakat. Menurut Giffinger terdapat beberapa dimensi dalam konsep *Smart City* ini yaitu *smart living*, *smart mobility*, *smart people*, *smart environment*, *smart governance*, dan *smart economy*.¹⁷ Dimensi-dimensi tersebut kemudian dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan dari pelaksanaan program *Smart City*. Karena program *Smart City* ini dinilai sukses besar dalam menjawab tantangan dan permasalahan berbagai kota di dunia maka Pemerintah Indonesia tertarik untuk menerapkan program tersebut sebagai bagian reformasi birokrasi digital dengan nama Program Gerakan Menuju 100 *Smart City* yang dimulai tahun 2017. Pihak-pihak yang terlibat sebagai penanggungjawab program *Smart City* di Indonesia adalah Kementerian Kominfo, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Kementerian PAN-RB, dan Kementerian

¹⁶ Vincentius Paulinus Baru, Achmad Djunaedi, and Yori Herwangi, "Tahap Pengembangan Smart Kampung Di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi," *Jurnal Planoeearth* 4, no. 2 (November 28, 2019): 68–80, accessed February 16, 2022, <http://journal.ummat.ac.id/index.php/JPE/article/view/1000>.

¹⁷ Ibid.

Keuangan. Kemudian, program tersebut dikembangkan lagi dengan konsep yang berbeda yaitu konsep *Smart Village*.

Smart Village disini memiliki artian sebuah desa yang mampu menyediakan layanan publik yang mendukung aktivitas ekonomi masyarakat dan urusan pemerintahan secara efektif dan efisien dengan bantuan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.¹⁸ Pelaksanaan *Smart Village* ini telah dilaksanakan pada berbagai daerah di Indonesia. Oleh karena itu, Kabupaten Banyuwangi ikut andil dengan *branding* nama program menjadi “*Smart Kampung*”.

Konsep *smart kampung* ini diadopsi oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi secara resmi pada 31 Mei 2016. Makna dari konsep *smart kampung* yaitu sebuah model pengembangan kapasitas masyarakat yang dibantu oleh kemajuan teknologi dalam suatu komunitas untuk dapat menyikapi masalah dan tantangan secara cerdas dengan mempertimbangkan kondisi geografis, sumber daya manusia, sarana prasarana yang ada di suatu wilayah dengan tetap patuh terhadap norma adat istiadat setempat.¹⁹ Dasar hukum dari program *smart kampung* diatur dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan melalui *Smart Kampung*. Peraturan Bupati ini berperan penting dalam program *smart kampung* yaitu sebagai pedoman dalam menyusun rencana kerja, sebagai dasar pemerintah desa bersinergi penuh dengan pemerintah kabupaten dalam implementasi setiap program kerja *smart kampung*. Tujuan dari program *smart kampung* adalah menjamin masyarakat dapat menjangkau akses pelayanan publik terutama dalam hal kependudukan dengan mudah dan terpadu, berusaha membangkitkan peran dari masyarakat dalam program kerja yang ada agar pemberian pelayanan kependudukan dapat berjalan dengan efektif dan tepat sasaran. Sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Bupati

¹⁸ Menkominfo Banyuwangi, “Besok, Menkominfo Luncurkan ‘Smart Kampung’ Banyuwangi | Berita Banyuwangi,” last modified 2016, accessed February 18, 2022, <https://banyuwangikab.go.id/berita-daerah/besok-menkominfo-luncurkan-smart-kampung-banyuwangi.html>.

¹⁹ Baru, Djunaedi, and Herwangi, “Tahap Pengembangan Smart Kampung Di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi.”

Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 , program *smart* kampung memiliki beberapa dimensi ruang lingkup dimana ruang lingkup tersebut dapat disesuaikan secara fleksibel melihat kondisi sosial budaya, kebutuhan, dan perkembangan pemkab dan pemerintah desa. Terdapat 7 (tujuh) ruang lingkup dalam program *smart* kampung diantaranya pelayanan kependudukan berbasis teknologi informasi, kesehatan, pendidikan, pemberdayaan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, informasi kependudukan,tata kelola keuangan desa. Tetapi dalam penelitian ini hanya akan berfokus pada ruang lingkup bidang pelayanan kependudukan seperti pengurusan surat keterangan dispensasi menikah, akta kelahiran, legalisasi dokumen, dsb. Dalam pelaksanaannya, Pemkab Banyuwangi mengutamakan pemerintah desa yang telah memenuhi kualifikasi yang ditentukan seperti sarana prasarana dan sumber daya manusia , sebagai berikut.

Tabel I.5 Kualifikasi Desa dalam Program *Smart* Kampung Berdasarkan Perbup Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016

Sarana	Prasarana	Sumber Daya Manusia
1) Sound system	1) Toilet bersih	1) Bupati selaku pengawas pelaksanaan program <i>Smart</i> Kampung di tingkat kabupaten
2) Kantor desa, ruang pertemuan, dan musholla	2) Tempat sampah	2) Camat selaku pengawas pelaksanaan program <i>Smart</i> Kampung di tingkat kelurahan/desa setempat.
3) Smart TV	3) Jaringan Listrik	3) Kepala SKPD selaku pengawas pelaksanaan proker SKPD yang terintegrasi <i>Smart</i> Kampung.
4) Komputer	4) Media cetak	4) Satuan Kerja Perangkat Daerah
5) Finger print	5) Penghijauan	
6) CCTV	6) Jaringan/koneksi internet (wifi)	
7) Mebeler (meja, lemari, kursi,dll)	7) Akses <i>free wifi</i> untuk kependudukan	
8) LCD Projector	8) Perpustakaan desa	
9) Papan informasi	9) Kantor bumdes	
10) Sarana bermain dan belajar untuk anak-anak	10) Fasilitas untuk berkebutuhan khusus	
11) Sarana lainnya.	11) Fasilitas lainnya.	

		selaku pembina dan pendamping program.
		5) Kepala SKPD bidang pemberdayaan masyarakat dan pemerintahan desa selaku evaluator pelaksanaan <i>Smart Kampung</i> .
		6) Satuan Kerja Perangkat Desa seperti pejabat, pegawai, staf, dan petugas

Sumber : Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 2018 Tahun 2016 dan BPMD Tahun 2018 (Data Diolah).

Pada awal pelaksanaan program *smart kampung* tahun 2016, Pemkab Banyuwangi menunjuk 24 desa untuk menjadi *pilot project Smart Kampung*.²⁰ Menurut pernyataan Bupati Banyuwangi Azwar Anas, hingga tahun 2021 terdapat 189 desa yang telah menerapkan program *smart kampung* ini yang menandakan bahwa program ini berhasil meningkatkan kinerja pelayanan kependudukan kepada masyarakat. Keberhasilan program *smart kampung* juga dibuktikan dengan beberapa penghargaan yang diperoleh seperti pada tahun 2018 mendapatkan juara dalam kategori Most Accelerated in Regional Branding dalam *Indonesia Smart Nation Award* (ISNA) 2018. Kemudian, pada tahun 2020 program *smart kampung* kembali mendapat penghargaan dalam *Indonesia Smart Nation Award* (ISNA) dalam kategori *Smart Society* dengan inovasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam membantu penanganan dampak sosial akibat pandemi

²⁰ Banyuwangi, “Besok, Menkominfo Luncurkan ‘Smart Kampung’ Banyuwangi | Berita Banyuwangi.”

Covid-19. Pada tahun 2021, program *smart* kampung termasuk dalam jajaran 100 *Smart City* 2021 dalam kategori *Smart Economy*.²¹

Dari 189 desa yang menerapkan program *smart* kampung, Desa Sempu menjadi pilihan lokasi penelitian ini. Hal ini dilatarbelakangi karena kualitas pelayanan kependudukan Pemerintah Desa Sempu telah terbukti baik dengan adanya beberapa apresiasi yang diperoleh, yaitu diantaranya :

1. Masuk 10 Besar Lomba *Smart* Kampung pada Tahun 2018.
2. Kecamatan Sempu menjadi Juara 3 Lomba *Smart* Kampung Layanan Kependudukan Pedesaan Tahun 2020.
3. Desa Terbaik dalam Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Aparatur Pemerintah Desa (SIMAPDES) Tahun 2021.

Pelaksanaan pelayanan kependudukan melalui program *smart* kampung di Desa Sempu juga diketahui semakin optimal. Produktifitas ini tidak terlepas dengan adanya bantuan sistem-sistem pelayanan sehingga surat yang ditangani bisa lebih banyak dan cepat, serta cukup di desa yang terintegrasi secara baik dengan SKPD terkait di Kabupaten Banyuwangi. Pemerintah Desa Sempu memiliki inovasi yang tidak dimiliki oleh kantor desa lain dimana dalam rangka mendukung pelaksanaan program *smart* kampung pada pelayanan kependudukan yaitu Pelayanan “PRIMA” yaitu pelayanan yang disediakan untuk memudahkan masyarakat agar dapat berkonsultasi secara *online* melalui semua sosial media dengan pihak Pemdes Sempu seperti *twitter*, *instagram*, *email*, *whatsapp*, dan *facebook* mengenai persyaratan berkas dan pengajuan berkas secara profesional, ramah, informatif, mudah, akuntabel.

²¹ Banyuwanginet, “Kesejian Kalinya Smart Kampung Banyuwangi Raih Penghargaan, Kini Masuk 100 Smart City Indonesia - Banyuwanginet -,” last modified 2021, accessed February 18, 2022, <https://banyuwanginet.com/kesejian-kalinya-smart-kampung-banyuwangi-raih-penghargaan-kini-masuk-100-smart-city-indonesia/>.



Gambar I.2 Inovasi Pelayanan PRIMA oleh Pemerintah Desa Sempu

Sumber : Dokumentasi pribadi peneliti.

Dengan adanya pelayanan PRIMA tersebut terjadi peningkatan jumlah pelayanan yang dapat diselesaikan oleh Pemdes Sempu.²² Hal tersebut dibuktikan dengan daftar jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan surat pada Kantor Desa Sempu, sebagai berikut :

Tabel I.6 Jumlah Pelayanan di Kantor Desa Sempu Tahun 2018-2022

No.	Jenis Pelayanan	2019	2020	2021	Per Juni 2022
1.	Surat Nikah	19	21	19	10
2.	Akta Kelahiran	52	56	73	44
3.	Akta Kematian	130	98	134	54
4.	Penerbitan KK	60	89	178	86
5.	KTP EL Baru	58	94	131	56
6.	KTP EL Pengganti	48	63	101	20
7.	Keterangan Pindah Tempat	31	24	30	18
8.	KIA	33	25	27	11
11.	Data Blank	2	4	12	4
12.	Dokumen lain.	3	3	11	13
Total		436	477	716	316
Persentase		22,4 %	24,5 %	36 %	16 %

Sumber : Arsip Pemerintah Desa Sempu.2022. (Data Diolah Peneliti)

²² “Wawancara Dengan Bapak Ghofur Rokhim Selaku Kasi Pelayanan Sempu, Pada Tanggal 24 Mei 2022.”

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Pemerintah Desa Sempu dalam jangka waktu 2019 hingga bulan Juni 2022 telah menyelesaikan sebanyak 1945 surat adminduk. Dapat dipahami juga, dengan adanya program *smart* kampung ini membuat layanan kependudukan menjadi lebih efektif yang ditandai dengan terus meningkatnya persentase jumlah surat yang diselesaikan oleh Pemerintah Desa Sempu setiap tahunnya. Terjadi peningkatan jumlah surat yang tuntas sebesar 2,1 % dari 2019 ke 2020. Kemudian pada tahun 2020 ke 2021 terjadi peningkatan yang signifikan yaitu dengan persentase sebesar 11,5 %. Produktivitas layanan kependudukan terus berlanjut hingga diketahui per Juni 2022 terdapat 316 surat yang telah tuntas atau persentase sebesar 16 %.

Desa Sempu berada pada Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi. Kecamatan Sempu terdiri dari 7 desa yaitu Gendoh, Temuguruh, Jambewangi, Karangsari, Sempu, Temuasri, dan Tegalarum. Sedangkan Desa Sempu terdiri dari dua dusun yaitu Dusun Krajan dan Dusun Tugung yang memiliki luas wilayah total ± 498 hektare. Diketahui bahwa sebelum adanya *smart* kampung, Desa Sempu mengalami banyak permasalahan dalam melayani kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kependudukan di Desa Sempu masih sangat manual dan belum berbasis elektronik seperti sekarang sehingga masyarakat seringkali mengalami kesulitan dalam mengurus berkas yang dibutuhkan seperti kurangnya informasi mengenai persyaratan untuk mengurus berkas, memakan waktu yang lama karena sistem pelayanannya masih belum terintegrasi dengan baik, masih ada pungli oleh pegawai desa agar berkas segera diurus. Hal ini tak jarang diperparah dengan jarak Desa Sempu dengan pusat pemerintahan Kabupaten Banyuwangi yang jauh ± 40 km yang mengakibatkan masyarakat harus berkorban waktu, tenaga, dan biaya untuk mengurus berkas ke pusat kota karena sistem yang masih manual ini. Fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Sempu juga kurang lengkap sehingga mengakibatkan perangkat desa yang bertugas melayani masyarakat kurang maksimal serta masyarakat juga kurang nyaman untuk ke kantor desa. Kualitas SDM aparatur desa yang rendah dalam bidang teknologi karena kurangnya pelatihan dan pendampingan mengakibatkan pelayanannya buruk.

Kemudian dengan hadirnya program *smart* kampung di Desa Sempu membuat perubahan yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan kependudukan. Hal ini dikarenakan Pemkab Banyuwangi telah memiliki serangkaian program untuk mendukung terlaksananya *smart* kampung ini seperti pengadaan sarana prasarana pada pemerintah desa, menyiapkan sdm aparatur pada pemerintah desa seperti sosialisasi pengelolaan program berbasis IT, juga mengembangkan aplikasi layanan pendukung untuk mempermudah pelayanan, dan meluncurkan berbagai program kegiatan.²³

Namun dalam implementasinya, Pemkab Banyuwangi juga kerap menemui kendala dalam pelaksanaan program *smart* kampung di beberapa desa. Berdasarkan hasil peninjauan Kepala Dinas Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Wakil Bupati Banyuwangi menemui beberapa fenomena kendala seperti kapasitas pemerintah dinilai kurang dalam pengawasan terkait pelaksanaan masih perlu.²⁴ Berdasarkan pelaksanaan program *smart* kampung di Kabupaten Banyuwangi dinilai bahwa kapasitas pemerintah daerah masih rendah.²⁵ Di beberapa desa masih ditemukan fenomena rangkap fungsi jabatan oleh perangkat desa. Perangkat desa ini merangkap menjadi resepsionis atau operator karena pemerintah desa sendiri masih kesulitan dalam merekrut pegawai baru khususnya resepsionis. Berdasarkan faktor sistem dan teknologi, aplikasi atau sistem yang digunakan pada program ini masih dinilai kurang *update* dalam ketersediaan informasi terkait informasi persyaratan pelayanan, biaya, dan regulasi pelayanan pemerintah desa. Dan pada integrasi data seperti data BPJS, dana bantuan masih kurang terintegrasi dengan baik dan aplikasi yang digunakan masih sering mengalami kerusakan teknis. Permasalahan yang berkaitan dengan infrastruktur jaringan internet, dimana dalam

²³ Tree Setiawan, Panca Oktawirani, and Indra Perdana, “Kajian Model Akselerasi Pelayanan Desa Terintegrasi Melalui Program *smart* kampung Di Kabupaten Banyuwangi” (2017): 1–15.

²⁴ KabarBanyuwangi, “Tinjau MPP, Wabup Banyuwangi Minta Layanan Publik Terus Ditingkatkan | Berita Banyuwangi,” last modified 2021, accessed February 17, 2022, <https://banyuwangikab.go.id/berita-daerah/tinjau-mpp-wabup-banyuwangi-minta-layanan-publik-terus-ditingkatkan.html>.

²⁵ Setiawan, Oktawirani, and Perdana, “Kajian Model Akselerasi Pelayanan Desa Terintegrasi Melalui Program *smart* kampung Di Kabupaten Banyuwangi.”

prakteknya masih sering mengalami gangguan atau kerusakan sehingga seringkali menghambat pelayanan kepada masyarakat.²⁶

Berdasarkan latar belakang program *smart* kampung yang terbukti banyak memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pelayanan kependudukan di Kabupaten Banyuwangi dan juga meraih banyak apresiasi penghargaan tetapi dalam penyelenggaraannya hampir berbanding terbalik karena ternyata banyak fenomena kendala atau permasalahan yang terjadi. Kondisi ini menunjukkan bahwa diperlukan strategi dan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pelayanan kependudukan. Ibrahim menjelaskan, pelayanan kependudukan memiliki kewajiban untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan meningkatkan efektivitas, efisiensi, profesionalisme, dan akuntabilitas pemerintahan itu sendiri.²⁷ Struktur organisasi perlu lebih lincah, fleksibel, cepat, terdesentralisasi, kreatif, bersemangat, inovatif, dengan moral dan etika yang merupakan bagian dari budaya pemerintahan serta kepemimpinan yang demokratis. Oleh karena itu, pelayanan kependudukan memiliki peran bagi semua pihak, termasuk masyarakat. Masyarakat yang maju ditandai dengan keinginan untuk berpartisipasi dan bersaing, sehingga tuntutan peningkatan kualitas pelayanan kependudukan tidak dapat dielakkan. Peningkatan kualitas pelayanan kependudukan oleh pemerintah juga tidak dapat dihindarkan seiring dengan meningkatnya lingkungan dan perubahan kualitas hidup masyarakat, yang pada gilirannya menegakkan hak mereka untuk memperoleh pelayanan kependudukan yang berkualitas, efektif dan efisien.

Oleh karena itu, penelitian ini dianalisis menggunakan elaborasi teori Steers (1985), Subagyo (2000), dan Gibson (2000) untuk menggali informasi dan meneliti lebih dalam terkait efektivitas program *smart* kampung di Desa Sempu pada bidang pelayanan kependudukan. Secara garis besar teori efektivitas menggambarkan tolak

²⁶ Fatah Hidayat, "Goodwill Dalam Pelayanan Publik Di Banyuwangi," last modified 2021, accessed February 17, 2022, <https://radarbanyuwangi.jawapos.com/kolom/03/01/2021/goodwill-dalam-pelayanan-publik-di-banyuwangi>.

²⁷ H.M.Amin. Ibrahim, *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi* (Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2008).

ukur penilaian suatu program agar dapat dikatakan efektif, yaitu berkenaan dengan produktivitas, ketepatan program, sosialisasi program, sarana prasarana dan pemantauan program atau monitoring evaluasi.²⁸ Peneliti menggunakan elaborasi ketiga teori tersebut karena komprehensif dalam menganalisis keefektifan pelayanan kependudukan yang dilakukan di Desa Sempu melalui program *smart kampung*.

Adapun penelitian terdahulu yang meneliti terkait efektivitas pelayanan kependudukan yaitu :

1. “Efektivitas *Surabaya Single Window* UPTSA Kota Surabaya Dalam Pelayanan Perdagangan, Perindustrian, dan Penanaman Modal”, Thomy Tri Utomo tahun 2018. Fokus penelitian ini adalah efektivitas pelayanan kependudukan dengan menggunakan aspek efektivitas dari Steers. Hasil penelitian ini yaitu program *Surabaya Single Window* dikatakan efektif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan masih terdapat beberapa kekurangan yang ditemukan yaitu website yang dianggap kurang ramah pengguna dan opsi yang ditawarkan sedikit. Kemudian, Pihak UPTSA memiliki kewenangan yang terbatas seperti dalam menangani suatu berkas harus secara langsung ditangani oleh Dinas Penanaman Modal. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan ini adalah terkait pada fokus penelitian yang membahas tentang efektivitas pelayanan kependudukan. Perbedaannya adalah aspek efektivitas yang digunakan yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan aspek efektivitas dari Steers sedangkan peneliti menggunakan elaborasi teori efektivitas dari Steers, Gibson, dan Subagyo. Perbedaan juga pada lokus penelitian, penelitian terdahulu dilakukan di UPTSA Kota Surabaya sedangkan peneliti akan melakukan di Kantor Desa Sempu Kabupaten Banyuwangi.²⁹

²⁸ Ahmad Wito Subagyo, *Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan Dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan* (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2000).

²⁹ Utomo, “Efektivitas *Surabaya Single Window* UPTSA Kota Surabaya Dalam Pelayanan Perdagangan, Perindustrian, Dan Penanaman Modal.”

2. “Kapasitas Desa Dalam Program *Smart* Kampung (Studi Kasus di Desa Kampung Anyar Kecamatan Glagah Kabupaten Banyuwangi)” oleh Sherly Triciana Ananda tahun 2018. Fokus penelitian ini adalah kapasitas desa dalam pelayanan kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *smart* kampung dinilai telah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan kapasitas desa berupa sarana prasarana, struktur organisasi, sistem kerja yang sesuai SOP semuanya berjalan dengan baik. Tetapi ada beberapa kekurangan yang ditemukan yakni masyarakat masih memiliki minim pengetahuan tentang program serta pemerintah yang memiliki respon yang lambat. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan ini adalah lokus penelitian yaitu program *smart* kampung di Banyuwangi. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kapasitas desa pada program *smart* kampung sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan efektivitas program *smart* kampung. Perbedaan lainnya terdapat pada lokasi penelitian dimana walaupun terdapat di kabupaten yang sama yaitu Banyuwangi namun penelitian yang dilakukan berbeda desa. Penelitian terdahulu berada di Desa Kampunganyar sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Desa Sempu.³⁰
3. “Kualitas Pelayanan *e-Government* Melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi” oleh Pigy Sukma Amanda tahun 2017. Fokus penelitian ini adalah penerapan *e-government* pada pelayanan kependudukan. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa kualitas dari pelayanan kependudukan tidak baik, penilaian ini berdasarkan pengukuran 3 aplikasi *smart* kampung Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa faktor kendala diantaranya kurang *update* nya informasi yang ada, ketepatan waktu pelayanan yang masih kurang, staf kurang disiplin dan memiliki respon yang lambat, kapasitas SDM Aparatur pelayanan kependudukan juga masih rendah. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan

³⁰ Sherly Ananda, “Kapasitas Desa Dalam Program *smart* kampung (Studi Kasus Di Desa Kampung Anyar Kecamatan Glagah Kabupaten Banyuwangi)” (Universitas Jember, 2018).

ini adalah pada lokus penelitian yang membahas mengenai program *Smart Kampung*. Perbedaannya adalah pendekatan yang digunakan dimana penelitian terdahulu membahas mengenai kualitas *e-government* pada pelayanan kependudukan sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah *efektivitas* pada pelayanan kependudukan. Perbedaan lainnya terdapat pada lokus penelitian dimana walaupun terdapat di kabupaten yang sama yaitu Banyuwangi namun penelitian yang dilakukan berbeda desa. Penelitian terdahulu berada di Desa Kampunganar sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Desa Sempu.³¹

4. “Implementasi Program Smart Kampung Bidang Pelayanan Kependudukan di Desa Kampung Anyar” oleh Ananda Putri Mahardika yang berasal dari pada tahun 2018. Fokus penelitian ini adalah penerapan aspek implementasi dari Charles O. Jones. Hasil penelitian ini adalah ini mengungkapkan bahwa implementasi program *smart* kampung telah berjalan dengan baik. Namun masih terdapat kendala yang ditemui seperti kekurangan staf sebagai pelayan kependudukan, jaringan wifi lemah, dan juga kurangnya sosialisasi mengakibatkan masyarakat kurang mengetahui persyaratan apa saja dalam mengurus pemberkasan. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan ini adalah pada lokus penelitian yang membahas mengenai program *smart* kampung. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu berfokus pada aspek implementasi pelayanan kependudukan sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu *efektivitas* pada pelayanan kependudukan. Perbedaan lainnya terdapat pada lokus penelitian dimana walaupun terdapat di kabupaten yang sama yaitu Banyuwangi namun penelitian yang dilakukan berbeda desa. Penelitian terdahulu berada di Desa Kampunganar sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Desa Sempu.³²

³¹ Pigy Amanda, “Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Smart Kampung Di Kabupaten Banyuwangi” (Universitas Jember, 2017).

³² Ananda Mahardhika, “Implementasi Program Smart Kampung Bidang Pelayanan Publik Di Desa Kampung Anyar” (Universitas Brawijaya, 2018).

Berdasarkan permasalahan empiris dan teoritis seperti yang telah diuraikan, maka urgensi penelitian ini yakni belum adanya rujukan penelitian terdahulu yang mengkaji tentang program *smart* kampung dilihat dari perspektif efektivitas program. Selaras dengan hal tersebut, memang terdapat penelitian terdahulu yang membahas mengenai efektivitas, namun fokus permasalahan dan lokus penelitian yang diusung berbeda dengan penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti kemudian tertarik untuk menganalisis lebih lanjut mengenai efektivitas program *smart* kampung khususnya pada bidang pelayanan kependudukan di Desa Sempu, Kecamatan Sempu, Kabupaten Banyuwangi.

I.2 Rumusan Masalah

Dalam pelaksanaan penelitian diharapkan rumusan masalah yang sangat krusial bagi aktivitas penelitian karena dengan rumusan masalah ini maka bahasan penelitian akan lebih terfokus. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana efektivitas Program *Smart* Kampung di Bidang Pelayanan Kependudukan Di Desa Sempu ?”

I.3 Tujuan Penelitian

Pada setiap aktivitas penelitian pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Tujuan penelitian pada dasarnya menyebutkan mengapa penelitian tersebut dilakukan dan memperdalam temuan secara lebih lanjut diman tujuan penelitian harus sinkron dengan rumusan masalah yang ada. Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Program *Smart* Kampung di Bidang Pelayanan Kependudukan di Desa Sempu, Kecamatan Sempu, Kabupaten Banyuwangi.

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis.

I.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat akademis yang diperoleh dari penelitian ini adalah berguna untuk melengkapi penelitian sebelumnya dan dapat memperkaya khasanah penelitian sebagai bahan rujukan penelitian dan pengembangan lebih lanjut dalam Ilmu Administrasi Publik khususnya mengenai efektivitas pelayanan kependudukan.

I.4.2 Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai pemenuhan tugas akhir serta menambah wawasan peneliti mengenai efektivitas dari suatu program yang ditetapkan oleh pemerintah.

b) Bagi Akademisi

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik yang bersifat praktis dan juga teoritis. Selain itu penelitian ini bisa menjadi rekomendasi, referensi atau acuan untuk para peneliti berikutnya khususnya terkait dengan efektivitas pelayanan kependudukan dan kebijakan publik.

c) Bagi Instansi

Penelitian ini berguna sebagai bahan yang bermanfaat atau bahan evaluasi bagi pemerintah sebagai pembuat kebijakan dalam pelayanan kependudukan agar bisa terus berinovasi dan meningkatkan kualitasnya dengan terus bersifat dinamis menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman.

I.5 Landasan Teori

I.5.1 Efektivitas

I.5.1.1 Definisi Efektivitas

Efektif merupakan kata yang berasal dari bahasa Inggris "*effective*" yang memiliki artian segala sesuatu yang menghasilkan capaian yang baik. Sedangkan secara etimologis, kata efektif memiliki makna mendapatkan tujuan yang

diinginkan, berdampak positif, nyata, dan aktual.³³ Banyak ahli yang memiliki pendapat tentang efektivitas. Mahsu mengemukakan pendapat bahwa efektivitas merupakan sejauh mana individu atau kelompok dapat mencapai hasil yang diharapkan pada tugas tertentu.³⁴ Hal tersebut didukung dengan pendapat Zainuddin bahwa efektivitas adalah tolak ukur capaian sasaran suatu program yang menyesuaikan tujuan awal organisasi.³⁵ Perlu diketahui bahwa efektivitas berbeda dengan efisiensi. Seperti yang dijelaskan oleh Arens and Lorlbecke bahwa efektivitas lebih berfokus pada sasaran, tujuan serta hasil sedangkan efisiensi memiliki fokus pada biaya, sumber daya, dan hasil.³⁶

Dari definisi para ahli diatas dapat kita ketahui bahwa efektivitas dalam suatu organisasi atau lembaga merupakan sesuatu yang penting dalam mencapai tujuan serta kesuksesan. Hal tersebut terjadi karena efektivitas membuat suatu organisasi memiliki tolak ukur keberhasilan yang nyata sehingga dalam pelaksanaan program kerja atau kegiatan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan perencanaan sebelumnya, serta dapat memanfaatkan sumber daya secara maksimal guna mencapai sasaran dan tujuan program. Lebih lanjut, organisasi akan dikatakan efektif apabila memperoleh keterampilan dan sumber daya yang langka dari luar kemudian menyelaraskannya untuk membuat program atau suatu produk, dan terus mengembangkan skill karyawan tersebut menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan masyarakat.³⁷ Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila suatu program atau kegiatan dilakukan dengan baik serta memberikan hasil akhir yang sesuai dengan tujuan program maka dapat disebut efektif.

³³ Nyoman Sumaryadi, *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah* (Jakarta: Citra Utama, 2005).

³⁴ Mohamad Mahsu, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2014).

³⁵ M Zainuddin, "Efektivitas Penerapan Sanksi Denda Terhadap Tindak Pelanggaran Lalu Lintas Studi Di Pengadilan Negeri Mataram," *Jatiswara* (2017): 30.

³⁶ Anisa Ana Fitrianti, Switsa Cellindita, and Kayla Pramnesti, "Efektivitas Inovasi Program Smart Kampung Di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi," *Journal of Governance Innovation* 3, no. 1 (2021): 1–17.

³⁷ Heryanto Monoarfa, "Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan," *Jurnal Pelangi Ilmu* 5, no. 1 (2012): 1–9.

I.5.1.2 Kriteria Pengukuran Efektivitas

Dalam mengukur tingkat efektivitas suatu program tidak sesederhana kelihatannya karena dapat dipelajari dan diukur dari banyak perspektif dan tergantung pada siapa yang mengevaluasi dan menafsirkannya. Dimungkinkan juga untuk mengukur tingkat efektivitas dengan membandingkan rencana awal dengan hasil yang sebenarnya dilaksanakan, tetapi jika upaya atau hasil tugas dan tindakan yang diambil tidak memenuhi persyaratan dan sebagai akibatnya tujuan harus dicapai dapat dikatakan tidak efektif dalam mencapai atau tujuan yang diharapkan. Terdapat beberapa kriteria atau aspek dalam mengukur efektivitas yang sering digunakan dalam suatu penelitian. Berdasarkan pendapat Steers dalam mengukur tingkat efektivitas terdapat lima kriteria yang perlu diperhatikan, yaitu :³⁸

1. Produktivitas, merupakan kuantitas produk atau pelayanan yang dapat dihasilkan oleh suatu organisasi dengan cara mendistribusikan keuntungan antara output dan faktor produksi. Produktivitas dapat dilihat berdasarkan individu dalam organisasi atau aktivitas keseluruhan organisasi. Kemudian, produktivitas menurut Malayu Hasibuan³⁹ merupakan suatu perbandingan antara output dan input. Apabila produktivitas meningkat akan mungkin terjadi apabila terjadi peningkatan efisiensi serta sistem kerja, teknik produksi, dan terdapat peningkatan kapabilitas atau keterampilan sumber daya manusianya. Sedangkan, definisi produktivitas menurut Muchdarsyah⁴⁰ merupakan pendekatan interdisipliner guna menentukan tujuan secara efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara memanfaatkan sumberdaya secara efisien, serta menjaga kualitas pada tingkat tinggi. Produktivitas terdiri dari aspek pendayagunaan sumber daya manusia dan keterampilan, teknologi, manajemen, informasi, energi dan sumber-sumber lain secara terpadu.

³⁸ Richard M Steers, *Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku)* (Jakarta: Erlangga, 1985).

³⁹ Malayu Hasibuan, *Organisasi Dan Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas)* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008).

⁴⁰ Sinungan and Muchdarsyah, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasinya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).

2. Fleksibilitas atau kemampuan adaptasi, merupakan kecakapan suatu organisasi untuk mengikuti perubahan yang ada serta kebutuhan konsumen.
3. Kepuasan kerja, merupakan perasaan puas atau rasa senang yang dirasakan oleh pegawai atau staf dalam peran atau tugasnya di organisasi.
4. Profitabilitas atau kemampuan berlaba, merupakan kemampuan untuk mendapatkan keuntungan dari modal awal yang digunakan untuk mengelola suatu organisasi.
5. Pencarian sumber daya, merupakan suatu usaha yang dilakukan dalam rangka mendapatkan sumber daya yang sesuai dan berkualitas untuk menunjang tercapainya sasaran dan tujuan organisasi.

Serupa dengan Steers (1985), aspek pengukuran efektivitas menurut Gibson (1996) dapat dilakukan dengan cara berikut : ⁴¹

1. Kejelasan tujuan, mengacu pada pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, merupakan segala upaya yang digunakan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan, merupakan upaya untuk mengaitkan strategi tertentu dengan tujuan yang ingin dicapai artinya kebijakan harus mampu untuk menjalankan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, perlu dilakukan dalam proses pengambilan keputusan sebelum pelaksanaan program. Rencana yang dimaksud adalah menyiapkan langkah-langkah yang harus dilakukan agar pelaksanaan program dapat selaras dengan tujuan yang ingin dicapai.
5. Penyusunan program yang tepat, yaitu rencana yang telah disiapkan kemudian dituangkan dalam bentuk program. Kemudian program-program tersebut disusun dalam bentuk buku pedoman operasional atau penyelenggaraan program yang berfungsi sebagai bahan acuan standar pelaksanaan program agar tidak menyimpang dari tujuan semula.

⁴¹ James L. et al Gibson, *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*, ed. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996).

6. Tersedianya sarana dan prasarana, merupakan salah satu faktor yang menjamin keberhasilan program. Sarana prasarana merupakan alat yang digunakan untuk melaksanakan segala kegiatan yang berkaitan dengan program.
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik, dirancang untuk mendukung pelaksanaan program agar tetap berjalan sesuai dengan rencana dan strategi yang telah disusun semula.

Sedangkan Subagyo (2000) memiliki pendapat tersendiri mengenai pengukuran tingkat efektivitas suatu program, yaitu :⁴²

1. Ketepatan program, merupakan ukuran ketepatan seorang peserta program terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Mungkin ditujukan kepada masyarakat umum, khususnya target peserta program.
2. Sosialisasi program, merupakan kemampuan penyelenggara program untuk mensosialisasikan program sedemikian rupa sehingga hasil informasi pelaksanaannya dapat disebarluaskan kepada masyarakat luas dan khususnya di kalangan sasaran peserta program.
3. Tujuan program merupakan mengukur kesesuaian hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan.
4. Pemantauan program atau monitoring evaluasi merupakan kegiatan yang dilakukan setelah program berjalan yang bertujuan untuk melihat keberhasilan serta kendala agar dapat memperbaiki sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.

⁴² Subagyo, *Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan Dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan*.

Tabel I.7 Kriteria Efektivitas Tingkat Organisasi Menurut Ahli

Kriteria	Gibson	Subagyo	Steers
Kejelasan tujuan	✓	✓	-
Kejelasan strategi	✓	-	-
Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan	✓	-	-
Kemampuan adaptasi	-	-	✓
Perencanaan yang matang	✓	-	-
Penyusunan program yang tepat	✓	-	-
Pencarian sumber daya	-	-	✓
Tersedianya sarana dan prasarana	✓	-	-
Sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik	✓	✓	-
Sosialisasi program	-	✓	-
Ketepatan program	-	✓	-
Produktivitas	-	-	✓
Kepuasan kerja	-	-	✓
Kemampuan ber laba	-	-	✓

Sumber : Data diolah oleh Peneliti, 2022.

Dalam menganalisis suatu program pemerintah dengan kriteria-kriteria yang sudah disebutkan oleh beberapa pakar atau ahli dapat dimanfaatkan sebagai parameter untuk mengukur serta mengidentifikasi keefektivitasan suatu program. Namun perlu diketahui bahwa pada dasarnya kriteria tersebut dapat berubah secara fleksibel menyesuaikan kebutuhan dan karakteristik suatu program. Berdasarkan tabel I.5 diatas, diketahui bahwa pendapat setiap ahli memiliki perbedaan dalam menjelaskan kriteria atau aspek efektivitas. Tetapi sebenarnya perbedaan kriteria efektivitas ini malah bisa saling melengkapi dalam menganalisis efektivitas suatu program pelayanan kependudukan. Walaupun masih banyak perbedaan tetapi pendapat yang disebutkan oleh Steers, Gibson, dan Subagyo tentang kriteria atau aspek efektivitas memiliki beberapa persamaan. Kriteria efektivitas yang menurut ahli berpengaruh adalah kejelasan tujuan program yang hendak dicapai dan sistem

pengawasan dan pengendalian yang mendidik. Kemudian kriteria efektivitas yang kurang berpengaruh yaitu kejelasan strategi, kemampuan adaptasi, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, pencarian sumber daya, tersedianya sarana dan prasarana, sosialisasi program, ketepatan program, produktivitas, kepuasan kerja, dan kemampuan ber laba.

Berdasarkan kriteria efektivitas yang telah disebutkan serta untuk memudahkan peneliti mengetahui penerapan program *smart* kampung pada bidang pelayanan kependudukan di Desa Sempu, Kecamatan Sempu, Kabupaten Banyuwangi ini telah efektif atau belum, maka kriteria efektivitas yang digunakan dan relevan dengan penelitian ini sebagai berikut :

Tabel I.8 Kriteria Efektivitas Program *Smart* Kampung di Bidang Pelayanan Kependudukan di Desa Sempu

No	Kriteria Efektivitas	Aspek yang dinilai
1.	Produktivitas	Seberapa jauh upaya atau usaha yang dilakukan pelaksana program dalam memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat sebagai pengguna program <i>smart</i> kampung dalam rangka mencapai tujuan program.
2.	Ketepatan Program	Seberapa jauh ketepatan sasaran dalam pelaksanaan program <i>smart</i> kampung di bidang pelayanan kependudukan di Desa Sempu jika dibandingkan dengan sasaran program yang telah ditetapkan.
3.	Sosialisasi Program	Seberapa jauh usaha yang dilakukan pelaksana program dalam mensosialisasikan program <i>smart</i> kampung terutama dalam bidang pelayanan kependudukan baik kepada pihak terkait terutama kepada masyarakat Desa Sempu.
4.	Sarana Prasarana	Seberapa jauh sarana dan prasarana yang tersedia untuk menunjang pelaksanaan program <i>smart</i> kampung di bidang pelayanan kependudukan di Desa Sempu.
5.	Pemantauan Program	Seberapa jauh upaya yang dilakukan oleh pelaksana program dalam melakukan pengawasan atau monitoring evaluasi untuk memastikan pelaksanaan serta hasil pelaksanaan program <i>smart</i> kampung di bidang pelayanan kependudukan di Desa Sempu sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2022.

I.5.2 Pelayanan Publik

I.5.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau *public service* di Indonesia sering juga dikatakan sebagai pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan umum. Sebelum lebih dalam membahas pelayanan publik, perlu terlebih dulu mengetahui pengertian pelayanan tersebut. Philip Kotler & Kevin Keller ⁴³ memberi pengertian tentang pelayanan sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang memiliki sifat tidak berwujud serta tidak menjadi kepemilikan siapapun, dimana bentuk layanannya berbentuk fisik dan non fisik. Sedangkan publik merupakan serapan dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang memiliki makna sebagai suatu urusan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat atau dengan negara.

Dari kedua pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan publik sebagai suatu urusan layanan yang berkaitan dengan kepentingan orang banyak atau publik. Beberapa ahli memiliki sudut pandang mengenai pelayanan publik ini sendiri. Christensen mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi publik kepada warga negara yang dapat dilakukan secara kolektif atau individu, dimana layanan publik tersebut dilakukan oleh instansi publik atau dengan pembiayaan pihak swasta. Dan perlu diketahui bahwa instansi atau organisasi publik memiliki ragam dalam struktur, fungsi, serta tingkatan administrasinya.⁴⁴ Sedikit berbeda dengan pendapat sebelumnya, Gronroos berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian proses yang dilakukan oleh dari segala macam sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi dengan cara melakukan komunikasi langsung dalam mencari solusi dari masalah atau kepentingan yang ada.⁴⁵

⁴³ Philip Kotler and Kevin Keller, *Marketing Management Ed.14* (London: Pearson Education Ltd., 2009).

⁴⁴ Ida Lindgren and Gabriella Jansson, *Electronic Services in The Public Sector: A Conceptual Framework*. Halaman 5, 2013.

⁴⁵ Stephen L.Vargo and Robert F. Lusch, "Why 'Service'?", *Journal of the Academy Marketing Science* (2008): Halaman 26.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa :

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan mampu pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”⁴⁶

Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”⁴⁷

Winarsih dan Ratminto mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan daerah lingkungan BUMN atau BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴⁸ Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha pemerintah atau lembaga yang berwenang untuk melayani kebutuhan serta keinginan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

I.5.2.2 Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban atau tugas pemerintah dalam rangka pemenuhan hak-hak masyarakat atau warga negara dimana pelayanan publik akan menjadi hubungan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat.

⁴⁶ Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, n.d.

⁴⁷ “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik” (n.d.).

⁴⁸ Atik Septi Winarsih and Ratminto, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006).

Jenis kegiatan pada pelayanan publik diketahui terbagi menjadi dua yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.⁴⁹ Berikut penjelasannya.

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar merupakan suatu layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk warga negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan utama yaitu dibidang kesehatan, pendidikan, serta kebutuhan pokok masyarakat.

2. Pelayanan Umum

Pelayanan umum merupakan suatu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan serta kepentingan warga negara. Dalam pelayanan umum diketahui terbagi menjadi 3 (tiga) kategori pelayanan, yaitu :

a) Barang

Barang dalam hal ini merupakan penyediaan suatu produk atau barang yang dilakukan oleh pemerintah untuk masyarakat yang bersifat monopoli.

b) Jasa

Merupakan penyediaan jasa atau pelayanan tidak fisik yang dilakukan oleh pemerintah yang manfaatnya berguna untuk kepentingan serta kebutuhan masyarakat.

c) Surat berharga

Surat berharga merupakan suatu produk yang dikeluarkan secara resmi oleh pemerintah atau instansi publik dengan maksud untuk memberikan simbol dan pemenuhan hak legal kepada warga negara.

Lebih lanjut, pendapat Moenir tersebut didukung dengan adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang

⁴⁹ HAS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik terbagi menjadi 3 (tiga) jenis kegiatan pelayanan, yaitu :⁵⁰

1. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang disediakan oleh pemerintah yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau warga negara. Contoh bentuk dokumen resmi yang termasuk dalam pelayanan administratif seperti surat izin mengemudi (SIM), kartu tanda penduduk (KTP), surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), kartu keluarga (KK), akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, dsb.
2. Pelayanan barang merupakan pelayanan dalam bentuk fisik yang disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan publik seperti tenaga listrik, jaringan telepon, jalan raya, air bersih, dsb.
3. Pelayanan jasa merupakan pelayanan dalam bentuk non fisik yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, publik, dsb.

I.5.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna atau penerima hak pelayanan. Karena itu penyelenggara pelayanan publik wajib membutuhkan asas-asas pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat asas-asas pelayanan publik yang diperhatikan, diantaranya :⁵¹

1. Transparansi yaitu terbuka, sederhana, dan dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan, serta disediakan fasilitas yang memadai dan mudah dipahami.
2. Akuntabilitas, yaitu bisa mempertanggungjawabkan segala sesuatu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁵⁰ Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

⁵¹ Ibid.

3. Kondisional, yaitu menyesuaikan kondisi serta kemampuan orang yang memberikan dan menerima layanan tersebut dengan menggunakan prinsip efektivitas dan efisien.
4. Partisipatif, yaitu mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, serta harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu tidak melakukan tindak diskriminatif dalam artian tidak membedakan seseorang karena suku, ras, agama, jenis kelamin, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dalam artian disini adalah pemerintah dan penerima pelayanan publik yaitu masyarakat harus saling memenuhi hak serta kewajiban masing-masing pihak sehingga pelaksanaan pelayanan dapat terselenggara secara efektif.

Lebih lanjut, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menerangkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan beberapa asas, diantaranya :⁵²

1. Kepentingan umum, yaitu kepentingan dari masyarakat luas dimana dalam mengakses suatu pelayanan publik tidak memberikan beban tertentu.
2. Kepastian hukum, yaitu suatu kondisi yang memaksa organisasi, individu, kelompok terikat dalam suatu peraturan yang berlaku di ruang lingkup pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kesamaan hak, yaitu tidak melakukan tindak diskriminatif dalam artian tidak membedakan seseorang karena suku, ras, agama, jenis kelamin, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dalam artian disini adalah pemerintah dan penerima pelayanan publik yaitu masyarakat harus saling memenuhi hak serta kewajiban masing-masing pihak sehingga pelaksanaan pelayanan dapat terselenggara secara efektif.

⁵² “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.”

5. Keprofesionalan, yaitu keahlian yang dimiliki oleh seseorang dalam suatu pekerjaan.
6. Partisipatif mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, serta harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, yaitu melayani masyarakat tanpa membedakan strata sosial.
8. Keterbukaan, yaitu terbuka, sederhana, dan dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan, serta disediakan fasilitas yang memadai dan mudah dipahami.
9. Akuntabilitas, yaitu bisa mempertanggungjawabkan segala sesuatu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu fasilitas pada pelayanan publik untuk setiap masyarakat sama, tanpa ada perbedaan perlakuan untuk kelompok atau individu tertentu.
11. Ketepatan waktu, yaitu pelayanan dapat selesai dengan target waktu pelayanan tertentu dimana target tersebut
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu lokasi pelayanan serta sarana prasarana sudah memadai, memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan akses untuk masyarakat.

I.5.2.4 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, Instansi Pemerintah lainnya baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M

.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum, antara lain :⁵³

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu mencakup beberapa hal penting bagi masyarakat seperti, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

⁵³ “Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik” (n.d.).

- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.

I.5.2.5 Kualitas Pelayanan Publik

Keberhasilan pemerintahan salah satunya ditentukan dengan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Gaspersz dalam Sinambela mengemukakan definisi kualitas sebagai keistimewaan produk yang dapat memenuhi ekspektasi pelanggan serta memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan.⁵⁴ Pasuramanan membagi 5 (lima) dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu⁵⁵

1. *Tangibles* (bukti fisik) merupakan kapabilitas suatu organisasi dalam hal ini pemerintah dalam memberikan pelayanan dengan bukti fisik seperti sarana prasarana yang dimiliki seperti gedung, perlengkapan serta peralatan, teknologi yang digunakan, dan performa pegawai.
2. *Reliability* (kehandalan) merupakan kapabilitas suatu organisasi dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan janji yang telah dibuat. Kinerja pelayanan harus sebanding dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik. Harapan yang dimaksud diantaranya kecepatan, kemudahan akses, keterjangkauan, keprofesionalan, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, dan sebagainya.
3. *Assurance* (jaminan dan kepastian) merupakan kemampuan pegawai yang dapat membuat masyarakat sebagai pelanggan merasa percaya terhadap pelayanan publik yang diberikan. Contoh jaminan dan kepastian yang diberikan oleh pegawai seperti keramahan, kedisiplinan, serta rasa aman.
4. *Empathy* (empati) merupakan kemampuan pegawai dalam memahami keinginan serta kebutuhan pelanggan. Contohnya adalah menyediakan

⁵⁴ Lijak Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, Dan Impelementasi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006).

⁵⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Pertama)* (Jakarta: Salemba Empat, 2001).

ruang tunggu untuk pelanggan ketika mengurus berkas, ketepatan waktu pelayanan agar pelanggan cepat menyelesaikan urusannya.

5. *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan kemampuan pegawai dalam hal ini pegawai pemerintahan untuk bergerak cepat atau tanggap dalam melayani masyarakat disertai dengan informasi yang jelas.

I.5.3 Desa

I.5.3.1 Pengertian Desa

Desa jika dilihat berdasarkan perspektif etimologi berasal dari bahasa Sansekerta yaitu *'deca'* yang memiliki pengertian tanah kelahiran, tanah asal, atau tanah air. Desa memiliki definisi beragam dari berbagai ahli. N.Daldjoeni (2011) mengartikan desa sebagai suatu kawasan yang ditinggali manusia dimana terletak di luar kota serta penduduknya memiliki mata pencaharian yang relatif homogen yaitu dengan bercocok tanam.⁵⁶ H.AW Widjaja dalam bukunya dengan judul "Otonomi Desa" menyebutkan bahwa :

*" Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hal asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai Pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat."*⁵⁷

Sedangkan, definisi desa menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 tentang Desa yaitu :

*" Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia."*⁵⁸

Dari beberapa pengertian desa diatas, dapat disimpulkan desa merupakan *Self Community* atau merupakan suatu komunitas yang mengatur urusan dirinya

⁵⁶ N.Daldjoeni, *Interaksi Desa-Kota* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011).

⁵⁷ H.A.W Widjaja, *Otonomi Desa* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005).

⁵⁸ *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa*, n.d.

sendiri. Desa sebagai kesatuan hukum yang memiliki batas wilayah tertentu dimana masyarakatnya memiliki sosial budaya khas yang didalamnya mampu untuk menyelenggarakan pemerintahan mandiri berdasarkan tradisi dan adat istiadat setempat.

I.5.3.2 Pemerintahan Desa

Desa memiliki struktur yang terdiri masyarakat adat yang telah menjadi komunitas sosial yang ada di desa dimana juga memiliki peran penting dalam pemerintahan desa yang ada. Urusan pemerintahan desa sendiri diatur berdasarkan hal asal usul desa dan sedangkan urusan pemerintahan kabupaten dan provinsi akan diserahkan kepada desa untuk pengaturannya dengan menyesuaikan kondisi ekonomi, sosial, politik, dan budaya. Hal tersebut sesuai dengan yang dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, pemerintahan desa merupakan penyelenggaraan pemerintahan dengan mempertimbangkan kepentingan masyarakat setempat atau lokal dimana urusan pemerintahannya termasuk dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan unsur penyelenggara pemerintahan desa terdiri atas kepala desa dan dibantu dengan perangkat desa.

Dalam menyelenggarakan pemerintahan desa, diperlukan kapasitas desa yang juga mumpuni. Leba menjelaskan bahwa kapasitas desa tidak hanya mencakup kesanggupan penyelenggara pemerintah desa dalam implementasi tugas pokok dan fungsi, namun kapasitas desa lebih luas mencakup pada kapasitas penyelenggara terkait pengetahuan, teknologi informasi, serta keterampilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi secara efektif efisien.⁵⁹ Dapat disimpulkan jika kapasitas desa sangat penting dalam pemerintahan desa karena sebagai penentu dalam terciptanya inovasi, pemberdayaan masyarakat, serta pembangunan desa secara lebih dinamis.

⁵⁹ Elkana Goro Leba, "Kapasitas Desa Dalam Pelaksanaan Otonomi Desa" (2015).

I.5.3.3 Kewenangan Desa

Kewenangan desa pada dasarnya tidak terlepas dengan adanya otonomi desa. H.A.W Widjaja menjelaskan bahwa yang dimaksud otonomi desa itu dapat dikatakan sebagai otonomi asli, utuh, bulat, dan bukan diberikan oleh pemerintah. Walaupun begitu, pemerintah harus menghormati otonomi desa. Menurut pengertian tersebut maka desa dapat dikatakan sebagai *'development community'* yang memiliki makna bahwa desa memiliki tingkat yang berada dibawah pemerintah daerah namun desa memiliki wewenang sendiri dalam mengurus rumah tangga pemerintahannya.⁶⁰ Hak, wewenang serta otonomi desa yang telah diberikan juga perlu pertanggungjawaban yaitu menjunjung tinggi penerapan nilai-nilai bahwa desa merupakan bagian dari Negara Kesatuan Republik Indonesia serta bertanggung jawab mensejahterakan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 19 dijelaskan bahwa Kewenangan Desa meliputi :⁶¹

- a. Kewenangan berdasarkan hak asal-usul;
- b. Kewenangan lokal berskala Desa;
- c. Kewenangan yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota; dan
- d. Kewenangan lain yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

I.5.4 Smart Kampung

Salah satu program sebagai upaya peningkatan pelayanan kependudukan yang diterapkan oleh Pemkab Banyuwangi adalah *Smart Kampung*. Konsep *Smart Kampung* merupakan hasil pengembangan dari *Smart City*. Program *Smart City* merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia yaitu sebuah program pemerintah untuk meningkatkan standarisasi urusan pembangunan

⁶⁰ Erna Irawati, "Peningkatan Kapasitas Desa Berdasarkan Pada Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 (Sebuah Kajian Tentang Otonomi Desa)," *Jurnal Inovasi Penelitian* 2 (2021): Halaman 1-8.

⁶¹ *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa*.

pada desa atau kota yang dapat memanfaatkan sumber daya manusia (SDM), modal sosial, dan sarana teknologi modern yang berfokus pada pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan dan meningkatkan kapasitas masyarakat dalam mengelola sumber daya alam.⁶² *Smart City* ini dimulai dan berkembang mulai tahun 1990an hingga sekarang. Setelah mengalami beberapa kali fase perkembangan, *Smart City* memiliki berbagai level program yang terimplementasi menjadi aplikasi layanan secara daring dalam rangka memudahkan urusan masyarakat. Menurut Giffinger terdapat beberapa dimensi dalam konsep *Smart City* ini yaitu *smart living*, *smart mobility*, *smart people*, *smart environment*, *smart governance*, dan *smart economy*.⁶³ Dimensi-dimensi tersebut kemudian dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan dari pelaksanaan program *Smart City*. Karena program *Smart City* ini dinilai sukses besar dalam menjawab tantangan dan permasalahan berbagai kota di dunia maka Pemerintah Indonesia tertarik untuk menerapkan program tersebut sebagai bagian reformasi birokrasi digital dengan nama Program Gerakan Menuju 100 *Smart City* yang dimulai tahun 2017. Pihak-pihak yang terlibat sebagai penanggungjawab program *Smart City* di Indonesia adalah Kementerian Kominfo, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Kementerian PAN-RB, dan Kementerian Keuangan. Kemudian, program tersebut dikembangkan lagi dengan konsep yang berbeda yaitu konsep *Smart Village*.

Smart Village disini memiliki artian sebuah desa yang mampu menyediakan layanan publik yang mendukung aktivitas ekonomi masyarakat dan urusan pemerintahan secara efektif dan efisien dengan bantuan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.⁶⁴ Pelaksanaan *Smart Village* ini telah dilaksanakan pada berbagai daerah di Indonesia. Oleh karena itu, Kabupaten Banyuwangi ikut andil dengan *branding* nama program menjadi “*Smart Kampung*”.

⁶² Baru, Djunaedi, and Herwangi, “Tahap Pengembangan Smart Kampung Di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi.”

⁶³ Ibid.

⁶⁴ Banyuwangi, “Besok, Menkominfo Luncurkan ‘Smart Kampung’ Banyuwangi | Berita Banyuwangi.”

Tabel I.9 Perbedaan Konseptual Antara *Smart City* dengan *Smart Village*

Aspek	<i>Smart City</i>	<i>Smart Village</i>
Pendekatan	<i>Top-Down</i>	<i>Bottom-Up</i>
Posisi Pemerintah	Regulator	Fasilitator
Posisi Masyarakat	<i>End-User</i>	<i>Customer</i>
Proses Pengembangan	Kolektivitas dan Integrasi elemen dasar <i>smart city</i>	Penguatan, kesadaran dan partisipasi terhadap elemen <i>smart village</i>
Prasyarat Keberhasilan	Pendekatan teknologi yang menjadi basis utama	Pendekatan sosial-kultural menjadi basis utama.
Tujuan	Terwujudnya teknologi informasi yang mampu menciptakan pertumbuhan ekonomi, kemudahan akses informasi dan layanan dasar, sehingga menciptakan peningkatan kualitas hidup masyarakat perkotaan.	Terwujudnya pemberdayaan, penguatan kelembagaan, penguatan kelembagaan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat perdesaan yang didasarkan atas pemanfaatan teknologi informasi.

Sumber : Dian Herdiana, 2019.⁶⁵

Konsep *smart* kampung ini diadopsi oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi secara resmi pada 31 Mei 2016. Makna dari konsep *smart* kampung yaitu sebuah model pengembangan kapasitas masyarakat yang dibantu oleh kemajuan teknologi dalam suatu komunitas untuk dapat menyikapi masalah dan tantangan secara cerdas dengan mempertimbangkan kondisi geografis, sumber daya manusia, sarana prasarana yang ada disuatu wilayah dengan tetap patuh terhadap norma adat istiadat setempat.⁶⁶ Dasar hukum dari program *smart* kampung diatur dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan melalui *Smart* Kampung. Peraturan Bupati ini berperan penting dalam program *smart* kampung yaitu sebagai pedoman dalam menyusun rencana kerja, sebagai dasar pemerintah desa bersinergi penuh dengan pemerintah kabupaten dalam implementasi setiap program kerja *smart* kampung.

⁶⁵ Dian Herdiana, "Developing the Smart Village Concept for Indonesian Villages," *IPEK-KOM* Volume 21, no. eISSN 2527-4902 (2019): 1–16.

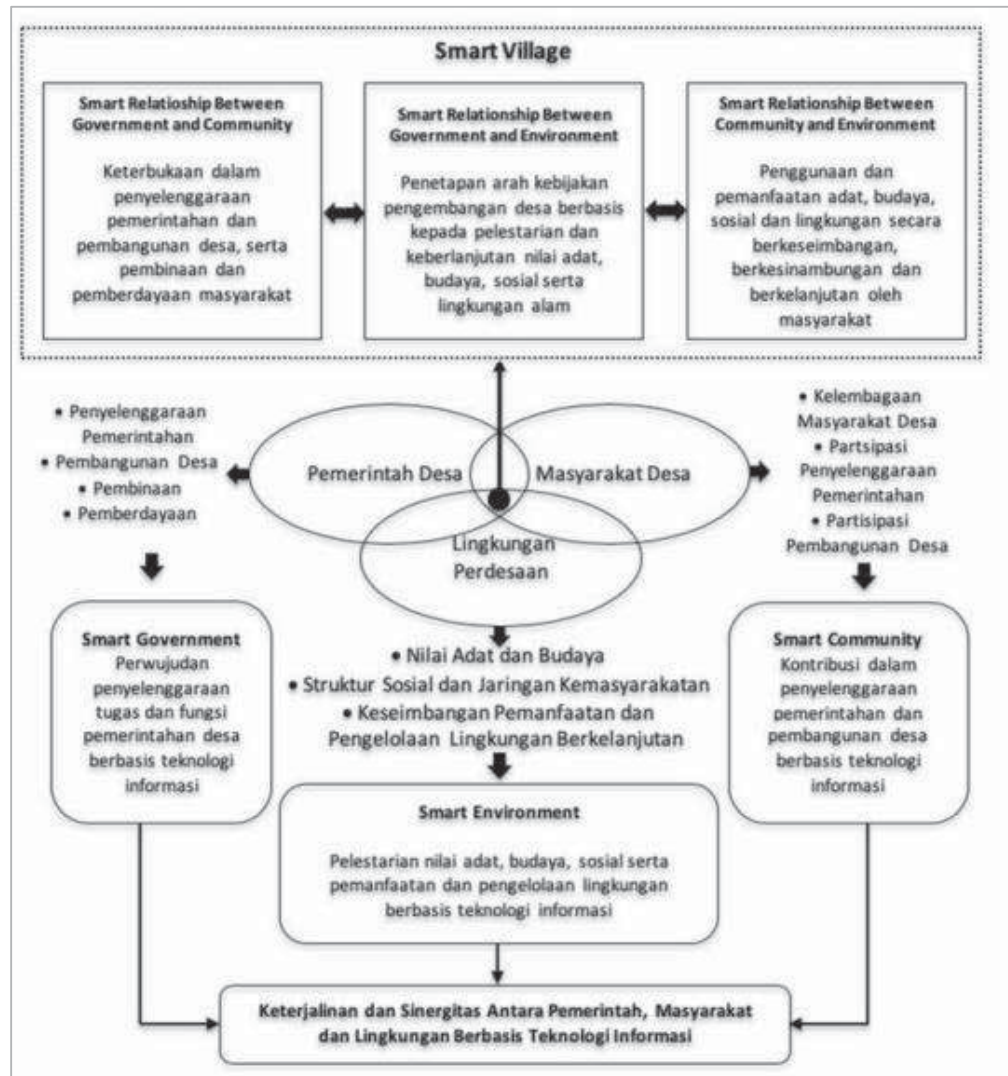
⁶⁶ Baru, Djunaedi, and Herwangi, "Tahap Pengembangan Smart Kampung Di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi."

Sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016, program *smart* kampung memiliki beberapa dimensi ruang lingkup dimana ruang lingkup tersebut dapat disesuaikan secara fleksibel melihat kondisi sosial budaya, kebutuhan, dan perkembangan pemkab dan pemerintah desa. Terdapat 7 (tujuh) ruang lingkup dalam program *smart* kampung diantaranya pelayanan kependudukan berbasis teknologi informasi, kesehatan, pendidikan, pemberdayaan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, informasi kependudukan, tata kelola keuangan desa. Tetapi dalam penelitian ini hanya akan berfokus pada ruang lingkup bidang pelayanan kependudukan seperti pengurusan surat keterangan dispensasi menikah, akta kelahiran, legalisasi dokumen, dsb. Konsep *Smart* Kampung sendiri tidak bisa langsung mengadopsi elemen-elemen dari *Smart City* karena desa memiliki pola pembangunan yang tidak sama dengan kota, adanya lokalitas karakteristik budaya, dan homogenitas masyarakat desa sehingga dari faktor tersebut maka perlu adanya rekonstruksi konsep *Smart City* dimana harus menyesuaikan karakter dari desa tersebut.⁶⁷ Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan *Smart* Kampung disini memiliki artian sebuah desa yang mampu menyediakan layanan publik yang mendukung aktivitas ekonomi masyarakat, penguatan kelembagaan, pemberdayaan masyarakat, pelestarian struktur sosial yang khas, dan urusan pemerintahan secara efektif dan efisien dengan bantuan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.⁶⁸ Menurut Dian Herdiana (2019) konsep dari *Smart Village* memiliki 3 (tiga) dimensi utama *smart government*, *smart community*, *smart environment* serta dalam hal ini pemanfaatan teknologi informasi menjadi daya dukung keselarasan 3 dimensi tersebut.⁶⁹ Berikut penjelasan lebih rinci dari tiga dimensi *Smart Village*.

⁶⁷ Herdiana, "Developing the Smart Village Concept for Indonesian Villages."

⁶⁸ Banyuwangi, "Besok, Menkominfo Luncurkan 'Smart Kampung' Banyuwangi | Berita Banyuwangi."

⁶⁹ Herdiana, "Developing the Smart Village Concept for Indonesian Villages."

Gambar I.3 Model Alternatif *Smart Village*Sumber : Dian Herdiana, 2009.⁷⁰

Berdasarkan bagan diatas diketahui bahwa pemerintah desa, masyarakat desa, lingkungan pedesaan serta didorong dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi menjadikan suatu gabungan elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi sehingga apabila salah satu elemen tersebut tidak terbentuk dengan baik maka penerapan Konsep *Smart* Kampung akan sulit berjalan dengan baik.

⁷⁰ Ibid.

a. Smart Government

Dalam menyelenggarakan pemerintahan desa, diperlukan kapasitas desa yang juga mumpuni. Leba menjelaskan bahwa kapasitas desa tidak hanya mencakup kesanggupan penyelenggara pemerintah desa dalam implementasi tugas pokok dan fungsi, namun kapasitas desa lebih luas mencakup pada kapasitas penyelenggara terkait pengetahuan, teknologi informasi, serta keterampilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi secara efektif efisien.⁷¹ Dapat disimpulkan jika kapasitas desa sangat penting dalam pemerintahan desa karena sebagai penentu dalam terciptanya inovasi, pemberdayaan masyarakat, serta pembangunan desa secara lebih dinamis.

b. Smart Community

Masyarakat desa merupakan satu kesatuan yang memiliki arah serta tujuan dalam kehidupannya. Pengembangan serta pemanfaatan teknologi informasi perlu disikapi oleh masyarakat sebagai suatu peluang yang bagus dalam mengoptimalkan peran serta dan kontribusi dalam pengembangan desa.⁷² Untuk itu masyarakat harus memiliki sikap terbuka dengan informasi teknologi dalam kehidupan sehari-hari.

c. Smart Environment

Lingkungan perdesaan dapat diartikan sebagai seluruh elemen yang membentuk suatu tatanan sosial dan alam yang mencirikan karakter suatu desa. Dipahami bahwa lingkungan perdesaan dalam tatanan sosial terdiri dari adat, budaya, serta struktur sosial.⁷³ Pemanfaatan teknologi informasi dapat diterapkan dalam memperkuat nilai adat, budaya, dan struktur sosial yang ada. Dalam tatanan alam, teknologi informasi dapat digunakan untuk pemanfaatan alam secara berkelanjutan.

⁷¹ Leba, "Kapasitas Desa Dalam Pelaksanaan Otonomi Desa."

⁷² Herdiana, "Developing the Smart Village Concept for Indonesian Villages."

⁷³ Ibid.

I.5.5 Tujuan *Smart* Kampung

Dengan adanya dukungan teknologi informasi, program *smart* kampung memiliki peran besar dalam perubahan bentuk pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan konsep *smart* kampung yang telah dijelaskan, diketahui tujuan dari program *smart* kampung berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan melalui *Smart* Kampung, sebagai berikut :

- a. Meningkatkan peran pemerintah desa dalam rangka membantu pemerintah kabupaten melaksanakan program kerja yang ada,
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat desa dapat merasakan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien,
- c. Memudahkan setiap SKPD dalam bersinergi untuk melaksanakan setiap program kerja secara optimal dan tepat sasaran,
- d. Mengembangkan peran serta masyarakat desa sebagai upaya pemberdayaan terpadu ke dalam program kerja pemerintah kabupaten.
- e. Memberi kemudahan kepada masyarakat desa untuk menjangkau pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kabupaten.

I.6 Definisi Konsep

Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan diatas, untuk mempermudah dalam memahami teori serta konsep dalam penelitian ini maka diperlukan definisi konsep. Definisi konsep ini berasal dari penarikan kesimpulan masing masing teori atau konsep. Berikut definisi konsep pada penelitian ini.

1. Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik
2. Efektivitas merupakan tolak ukur capaian sasaran suatu program yang menyesuaikan tujuan awal organisasi. Efektivitas membuat suatu organisasi

memiliki tolak ukur keberhasilan yang nyata sehingga dalam pelaksanaan program kerja atau kegiatan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan perencanaan sebelumnya, serta dapat memanfaatkan sumber daya secara maksimal guna mencapai sasaran dan tujuan program.

3. Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia
4. Pemerintahan desa merupakan penyelenggaraan pemerintahan dengan mempertimbangkan kepentingan masyarakat setempat atau lokal dimana urusan pemerintahannya termasuk dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan unsur penyelenggara pemerintahan desa terdiri atas kepala desa dan dibantu dengan perangkat desa.
5. *Smart* Kampung merupakan sebuah model pengembangan kapasitas masyarakat yang dibantu oleh kemajuan teknologi dalam suatu komunitas untuk dapat menyikapi masalah dan tantangan secara cerdas dengan mempertimbangkan kondisi geografis, sumber daya manusia, sarana prasarana yang ada di suatu wilayah dengan tetap patuh terhadap norma adat istiadat setempat.

I.7 Metodologi Penelitian

I.7.1 Metode Penelitian

Atas dasar rumusan dan tujuan penelitian yang diajukan, maka penelitian ini membutuhkan metode penelitian untuk mendeskripsikan dan memahami fenomena konstruksi sosial saat ini. Metode adalah metode yang sistematis untuk menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, metode penelitian harus dipahami sebagai seperangkat instruksi yang dirumuskan

dengan cara yang tepat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Metode penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang berkelanjutan. Peneliti menggunakan metode kualitatif untuk mencoba mengkonstruksi dan memahami makna fenomena berdasarkan perspektif partisipan.⁷⁴ Hasil eksplorasi data kualitatif didasarkan pada data deskriptif perilaku subjek yang diamati, baik tertulis maupun lisan. Kualitatif memberikan rincian fenomena yang lebih kompleks yang sulit diukur. Metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk memperoleh informasi data mengenai efektivitas Program *Smart* Kampung di bidang kependudukan di Desa Sempu Kabupaten Banyuwangi.

I.7.2 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti yang berkaitan dengan efektivitas program *smart* kampung di bidang kependudukan di Desa Sempu Kabupaten Banyuwangi adalah tipe pendekatan deskriptif. Tipe penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mendeskripsikan variabel, gejala atau kondisi, dan menjelaskan fenomena tersebut secara rinci yang ada di lapangan berupa data wawancara, dokumen pribadi, foto, *videotape*, dan dokumen lainnya.⁷⁵ Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif karena dianggap relevan dengan tujuan penelitian dimana tipe penelitian ini dapat menjelaskan tentang fenomena sosial efektivitas program *smart* kampung di bidang kependudukan di Desa Sempu Kabupaten Banyuwangi. Oleh karena itu, tipe deskriptif dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya untuk menjelaskan dan mendeskripsikan fenomena tersebut.

⁷⁴ W Creswell, *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2014).

⁷⁵ S Arikunto, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 2013).

I.7.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dalam mendapatkan informasi baik data primer atau sekunder dan tempat dimana objek penelitian ditemukan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Desa Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi yaitu Kantor Desa Sempu sebagai pelaksana Program *Smart Kampung* di tingkat desa dan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Fokus penelitian ini adalah Program *Smart Kampung* yaitu suatu sistem pelayanan kependudukan berbasis elektronik yang terintegrasi secara otomatis dimana pelayanan ini melibatkan masyarakat secara langsung. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti akan melibatkan masyarakat selaku pengguna program *smart kampung* di bidang kependudukan. Lokasi dalam penentuan ini ditentukan secara *purposive* yaitu dipilih dengan sengaja dan bertujuan karena adanya pertimbangan pihak-pihak yang terlibat dalam program *smart kampung* dapat membantu peneliti dalam mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan.

I.7.4 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif istilah seseorang yang dibutuhkan sebagai subjek pencarian data disebut “informan”. Teknik penentuan informan yang digunakan oleh peneliti yaitu teknik *purposive* atau teknik penentuan informan atas dasar kriteria tertentu yang dirasa paling mengetahui masalah yang diteliti yang nantinya disebut *key informan*. *Key Informan* pada penelitian ini didasarkan pada pihak yang mengetahui dan memahami bagaimana pelaksanaan program *smart kampung* di bidang kependudukan yaitu pihak DPMD dan Pemdes Sempu. Dan dengan penggunaan teknik *purposive*, pada saat pencairan data lapangan dilaksanakan maka dimungkinkan untuk mengubah informan dan dikembangkan sesuai kondisi lapangan yaitu dengan teknik *snowball* untuk memperluas adanya pendapat dari *key informan* yang ada dengan bantuan dari *key informan* atau informan kunci yang ditunjuk oleh peneliti.⁷⁶ Berikut beberapa informan yang dipilih peneliti.

⁷⁶ Amanda, “Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Smart Kampung Di Kabupaten Banyuwangi.”

1. Ibu Yuli Endah Rusanti, SE., M.Si selaku Kasubbag Umum dan Keuangan DPMD Kabupaten Banyuwangi. Alasan peneliti memilih informan tersebut karena memiliki peran dan kapabilitas untuk memberikan informasi mengenai program *smart* kampung di bidang kependudukan.
2. Bapak Ahmad Faruq Hidayat, ST selaku Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan Program *Smart* Kampung. Alasan peneliti memilih informan tersebut karena terlibat langsung dalam program *smart* kampung.
3. Ibu Sutrini selaku Sekretaris Desa Sempu. Alasan peneliti memilih informan tersebut karena terlibat dalam pelaksanaan teknis program *smart* kampung yang ada di Desa Sempu sehingga memiliki kapasitas untuk memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.
4. Bapak Ghofur Rokhim selaku Kasi Pelayanan Kantor Desa Sempu. Alasan peneliti memilih informan tersebut karena menempati jabatan strategis yaitu pelaksana teknis pelayanan kependudukan melalui program *smart* kampung yang bersinggungan secara langsung dengan masyarakat.
5. Bapak Agus Salim selaku Kaur Tata Usaha & Umum Sempu. Alasan peneliti memilih informan tersebut karena memiliki peran dalam pengelolaan fasilitas teknologi dalam pelayanan kependudukan di Kantor Desa Sempu.
6. Vina Loeh Syanti selaku staf Pelayanan /Operator Pelayanan Adminduk Kantor Desa Sempu. Alasan peneliti memilih informan tersebut karena menempati jabatan strategis yaitu pelaksana teknis pelayanan kependudukan melalui program *smart* kampung yang bersinggungan secara langsung dengan masyarakat.
7. Masyarakat Desa Sempu selaku pengguna layanan kependudukan melalui program *smart* kampung. Alasan peneliti memilih informan tersebut karena dapat memberikan informasi terkait pelaksanaan *smart* kampung di bidang kependudukan oleh Pemerintah Desa Sempu.

I.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan hal yang penting dalam suatu penelitian karena berisi informasi yang dapat dianalisis lebih jauh sebagai bukti empiris. Terdapat 2 macam sumber dan jenis data biasa digunakan dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder.⁷⁷ Data primer adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung seperti melakukan wawancara dan observasi. Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pihak yang terkait mengenai program *Smart* Kampung untuk memperoleh informasi yang tidak ditemukan pada data sekunder. Sedangkan, data sekunder adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung seperti memperoleh data dari dokumen resmi, literatur bacaan, media cetak, media massa, dll. Peneliti mendapatkan data sekunder dari dokumen perundang-undangan, media cetak, buku, dan literatur lainnya. Dalam mencari sumber data tersebut maka peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu.

1) Wawancara Secara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dimana dalam memperoleh suatu data, keterangan, ide atau gagasan sebagai tujuan penelitian harus melakukan tanya jawab kepada informan terkait. Wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti bersifat fleksibel dimana wawancara dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung (via telfon, via zoom meeting, dsb) hal ini dengan mempertimbangkan kesibukan pihak informan. Selanjutnya, berdasarkan metode wawancara peneliti melakukan dengan dua bentuk metode yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan metode wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang sebelumnya telah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada informan terkait permasalahan yang dikaji, metode wawancara ini akan dilakukan kepada aparatur Desa Sempu, Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan Program *Smart*

⁷⁷ Sudarso, *Prosedur Penelitian Dalam Suyatno, Bagong. Sutinah. Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta: Kencana, 2008).

Kampung, serta masyarakat Desa Sempu. Sedangkan wawancara tidak terstruktur merupakan metode wawancara yang dilakukan secara mengalir tanpa ada pertanyaan yang tetap sebelumnya sehingga jawaban serta pertanyaan dapat berkembang menyesuaikan informan dan kondisi lapangan namun tetap berfokus pada permasalahan penelitian dan pedoman wawancara.

2) Observasi Langsung

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti mengamati objek penelitian sebagai upaya mendapatkan informasi yang dibutuhkan dimana observasi ini dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi atau pengamatan secara langsung yaitu di Kantor Desa Sempu. Observasi secara langsung dilakukan kepada staff pelayanan adminduk Kantor Desa Sempu yang memberikan pelayanan publik melalui program *Smart* Kampung dan masyarakat sebagai pihak yang mengajukan perizinan. Diharapkan dengan teknik pengumpulan data observasi secara langsung, data atau informasi yang didapat dapat sesuai fakta yang ada di lapangan.

3) Dokumentasi

Dokumentasi berguna dalam memenuhi kekurangan data atau informasi yang diperoleh dari hasil observasi serta wawancara. Dokumentasi dapat berupa dokumen resmi dan hasil *record* wawancara peneliti dengan informan. Dokumen resmi yang dimaksud seperti peraturan dari suatu instansi pemerintahan, majalah, berita yang ada di media massa, instruksi, pernyataan, dll.

4) Studi Pustaka

Dalam suatu penelitian, studi pustaka sangat diperlukan sebagai salah satu sumber data sekunder sebagai penunjang data primer yang sudah ada. Di era yang serba digital ini banyak sekali platform yang menyediakan data-data penting yang dapat diakses secara online sehingga peneliti memanfaatkan hal tersebut dalam mencari literatur bacaan seperti *e-book*, jurnal, serta data-data pendukung lainnya sebagai penunjang penelitian.

I.7.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Moleong merupakan sebuah tahapan dalam penelitian yang diawali dengan adanya informasi atau data yang kemudian dikelola, di organisir, mencoba menemukan jawaban dari permasalahan, kemudian baru dapat diputuskan hasil akhir analisis tersebut.⁷⁸ Dapat disimpulkan dalam penelitian kualitatif perlu menganalisis data dari berbagai sumber dan menganalisis informasi. Sebagai sebuah kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis model interaktif dari Miles dan Huberman. Terdapat 3 komponen teknik analisis dalam penelitian ini, diantaranya :

1) *Data Condensation* atau Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih, memusatkan, menyederhanakan, meringkas, atau mengubah data menjadi karya tulis yang terdiri dari catatan lapangan, catatan wawancara, dokumen, dan materi pengalaman lainnya. Dalam proses penelitian kualitatif, penggabungan data terjadi secara terus menerus. Reduksi data merupakan salah satu bentuk analisis guna mempertajam, mengurangi, memfokuskan, menghilangkan data yang tidak perlu dan menata data untuk mendapatkan kesimpulan dan verifikasi akhir. Dalam hal ini, peneliti melakukan reduksi data terhadap hasil temuan yang diperoleh di lapangan seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang akan disajikan relevan serta fokus terhadap efektivitas program *Smart* Kampung di bidang kependudukan di Desa Sempu.

2) *Data Display* atau Penyajian Data

Tahap selanjutnya yaitu penyajian data yang bertujuan dapat membantu kita memahami apa yang terjadi dan apa yang perlu dilakukan. Umumnya, tampilan ini dapat berbentuk bagan, tabel, matriks, dan jaringan. Dalam penelitian kualitatif, data menunjukkan biasanya digunakan sebagai teks naratif. Tujuan penyajian data adalah untuk mengumpulkan informasi dan menyusunnya dalam bentuk yang jelas dan mudah dipahami sehingga

⁷⁸ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011).

peneliti dapat lebih mudah melihat apa yang terjadi dan dapat menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan cara transformasi data yang telah direduksi yang berubah menjadi teks yaitu dalam bentuk narasi dan tabel tentang efektivitas program *Smart Kampung* di bidang kependudukan di Desa Sempu.

3) *Drawing and Verifying Conclusion* atau Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Dalam kegiatan analisis data, *drawing and verifying conclusion* adalah menarik kesimpulan dan memverifikasinya. Peneliti menjelaskan objek, pola, penjelasan, kausalitas, dan makna kalimat secara kualitatif. Hasil sementara masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti pendukung yang pasti di kemudian hari. Namun jika peneliti kembali ke lapangan, jika kesimpulan asli didukung oleh data yang dapat dipercaya dan bukti yang konsisten maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel. Hasil penelitian adalah penemuan baru. Dalam hal ini, penelitian ini akan menarik kesimpulan dan mendeskripsikan kesimpulan tersebut secara detail berdasarkan hasil analisis efektivitas program *Smart Kampung* di bidang kependudukan di Desa Sempu.

I.7.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data pada penelitian kualitatif sangat penting sebagai bukti bahwa data yang telah dihasilkan oleh peneliti dapat dipertanggungjawabkan baik secara teoritis dan praktis.. Teknik triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan dengan cara membandingkan dengan data lain sebagai upaya memeriksa validasi suatu data. Moleong menjelaskan bahwa terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan dalam menguji keabsahan suatu data yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi dengan peneliti, dan triangulasi teori.⁷⁹ Dalam menguji atau memeriksa keabsahan data pada penelitian mengenai efektivitas program *Smart Kampung* di bidang kependudukan di Desa Sempu peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Dalam penelitian kualitatif ini, teknik

⁷⁹ Ibid.

pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber data. Terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui dalam teknik triangulasi sumber data, yaitu :⁸⁰

- 1) Data hasil temuan penelitian dibandingkan dengan hasil wawancara
- 2) Data hasil wawancara dibandingkan dengan perkataan informan
- 3) Perlu perbandingan kondisi berdasarkan sudut pandang seseorang dan sudut pandang orang lain
- 4) Data hasil wawancara dibandingkan dengan dokumen-dokumen pendukung yang ada dan berkaitan dengan penelitian.

Alasan peneliti memilih triangulasi sumber data sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data karena peneliti ingin menghasilkan deskripsi secara akurat dan relevan mengenai efektivitas program Smart Kampung di bidang kependudukan di Desa Sempu. Dimana peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara dengan pihak pihak yang terkait program *smart* kampung.

⁸⁰ Ibid.