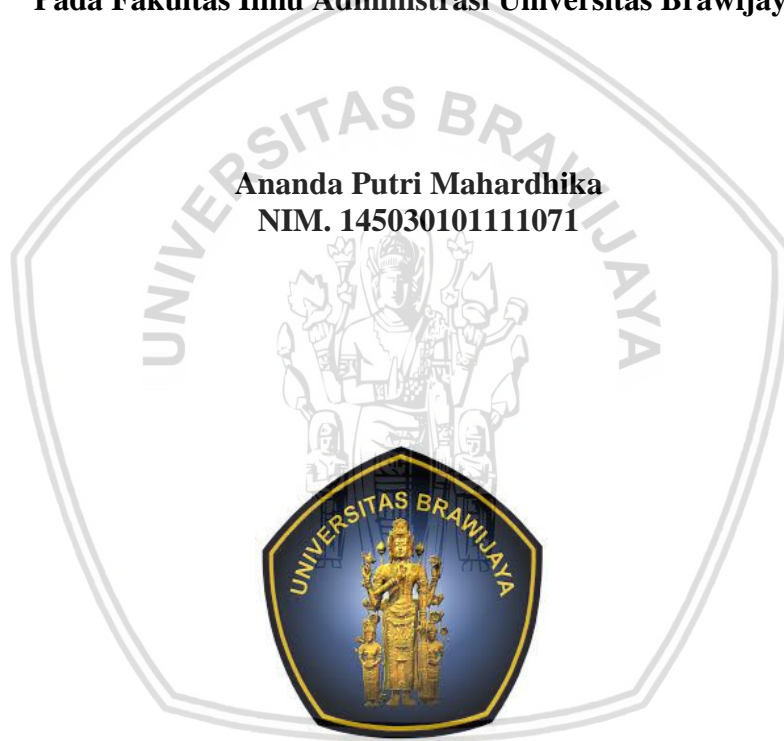


**IMPLEMENTASI PROGRAM *SMART*
KAMPUNG BIDANG PELAYANAN PUBLIK DI
DESA KAMPUNG ANYAR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**Ananda Putri Mahardhika
NIM. 145030101111071**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa
 Tanggal : 05 Juli 2018
 Waktu : 09.00 – 10.00 WIB
 Skripsi Atas Nama : Ananda Putri Mahardhika
 Judul : Implementasi Program *Smart* Kampung Bidang Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar Banyuwangi

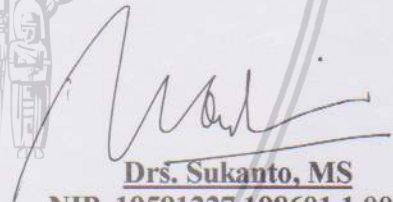
Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota


Drs. Minto Hadi, M.Si
 NIP. 19540127 198103 1 003


Drs. Sukanto, MS
 NIP. 19591227 198601 1 001

Anggota


Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS
 NIP. 19691002 199802 1 001



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Implementasi Program *Smart Kampung Bidang Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar*”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 23 Mei 2018

Yang membuat pernyataan



Ananda Putri Mahardhika
NIM. 145030101111071

CURRICULUM VITAE



I. Identitas Diri

Nama : Ananda Putri Mahardhika
Alamat *e-mail* : anandapmhrdhk@gmail.com
Tempat, tanggal lahir : Banyuwangi, 17 Agustus 1996
Warga Negara : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Perum Puri Brawijaya Permai M-09,
Kel. Kebalenan Kec. Banyuwangi, Banyuwangi
Telepon/HP : 081555456686

II. Pendidikan Formal

1. SD Negeri Kepatihan 3 Banyuwangi : 2002-2008
2. SMP Negeri 1 Banyuwangi : 2008-2011
3. SMA Negeri 1 Glagah Banyuwangi : 2011-2014
4. Menempuh S1 Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya
Malang : 2014-2018

III. Pengalaman Kepanitiaan

1. Dekancup FIA UB
2. Simphoni Sanggar Seni Mahasiswa
3. Pengabdian Masyarakat Humanistik

IV. Pengalaman Magang

Biro Administrasi Pembangunan Sekda Daerah Istimewa Yogyakarta (15
Juli – 15 September 2017)

V. Kemampuan

1. Bahasa Indonesia
2. *Microsoft Office* (Skor *Good Grade TRUST Training Parmers*)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Orang tua saya, Bambang Priyono dan Truli Wike yang selalu membimbing dan memberikan do'a serta semangat buat saya dengan tak pernah lelah mendidik dari sejak pertama saya menjejakkan kaki didunia, hingga saat aku siap untuk menyongsong dunia yang sebenarnya.

Dan untuk kalian semua yang selalu bertanya "kapan skripsi selesai!?" yang bagi saya merupakan satu pukulan keras yang dapat mengganggu jiwa raga dan pikiran saya sehingga mengakibatkan stres berkepanjangan

Tak lupa juga untuk Almamaterku tercinta, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang menjadi tempat saya untuk mengenyam pendidikan

Bidang Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Komisi Pembimbing: Drs. Minto Hadi, M.Si dan Drs. Sukanto, MS. 170 halaman + xv.

RINGKASAN

Dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, perlu diambil langkah-langkah untuk mensinergikan dan mengintegrasikan program kerja dan kegiatan pemerintahan Kabupaten Banyuwangi secara terpadu. Berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 tentang integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart* Kampung dibentuklah suatu program *smart* kampung. Program *smart* kampung khususnya bidang pelayanan publik berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat desa. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa meneruskan program tersebut kepada instansi level bawah birokrasi pemerintah untuk melayani masyarakat desa dalam hal pelayanan publik. Instansi tersebut yakni pemerintahan desa yang mana instansi ini berinteraksi langsung dengan masyarakat desa diharapkan dapat memberikan pelayanan publik dengan baik dan maksimal.

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berlokasi di Kabupaten Banyuwangi, dengan situsnya berada di Desa Kampung Anyar. Sumber data primer diperoleh dari beberapa wawancara dari informan yang berkaitan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan tema tersebut. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan instrumen penelitiannya adalah peneliti sendiri dan beberapa alat penunjang seperti pedoman wawancara, dan alat bantu lainnya.

Hasil dari implementasi program *smart* kampung di desa kampung anyar sudah berjalan baik sesuai dengan teori Charles O. Jones, namun ada beberapa hal yang menjadi masalah yaitu jumlah pegawai staf pelayanan yang kurang, jaringan wifi dari keminfo yang lemah, masyarakat desa yang kurang memperhatikan persyaratan hal ini menjadi masalah dalam pelaksanaan program *smart* kampung. Untuk itu pemerintah desa kampung anyar perlu melakukan perbaikan terhadap hambatan yang ada dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat desa. Sehingga kedepannya pemerintah desa kampung anyar semakin baik dalam melaksanakan program *smart* kampung.

Kata Kunci : Implementasi Program, *Smart* Kampung, Pelayanan Publik,

repository.ub.ac.id

Ananda Putri Mahardhika, 2018. **The Implementation of the smart kampung program of public service in kampung anyar village.** Undergraduated Thesis. Department of Public Administration, Faculty of Administration Science, Brawijaya University. Advisor Lecturer: Drs. Minto Hadi, M.Si. and Drs. Sukanto, MS. 170 pages + xv.

SUMMARY

In order to realize the system of public service to the appropriate society in accordance with the general principles of good governance, steps should be taken to synergize and integrate the work programs and activities of the government of Banyuwangi in an integrated manner. Based on Regulation of Banyuwangi Regent No. 18 of 2016 on integration of village based work program through smart kampung established a smart kampung program. This program is available to answer the problems of public service in the village. Smart kampung program especially of public services seeks to provide maximum services to the village society. To achieve this, the government through the DPM-Desa continues the program to the lower levels of the government bureaucracy to serve the village society in terms of public services. The agency is a village governments in which this agency interacts directly with the village society is expected to provide public services properly and maximally.

The type of descriptive research with qualitative approach located in Banyuwangi, while the site is in Kampung Anyar Village. Primary data sources were obtained from interviews from related informants, while secondary data were obtained from documents relating to the theme. Techniques of collecting data through interviews, observation, and documentation. While the research instrument is the researcher himself and some supporting tools such as interview guides, and other aids.

The results of the implementation of smart kampung program in the kampung anyar village has been running well in accordance with Charles O. Jones theory, but there are some things that problems that is lack of service staff, wifi network from keminfo is weak, villagers who do not pay attention to the requirements of this matter become the problem in the implementation of smart kampung program. Therefore, the village government of kampung anyar needs to make improvements to the existing barriers in providing public services to the village society. So that implementation of smart kampung program can run well.

Keywords : Implementation Program, Smart Kampung, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan nikmat sehat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Implementasi Program *Smart* Kampung Bidang Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam merengkuh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penulisan skripsi ini tidak luput dari dukungan moril maupun materil dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tersayang Bapak Bambang Prijono dan Ibu Truli Wike, khususnya ibu yang tidak pernah berhenti untuk mendoakan dan mendukung saya demi kesuksesan dan kelancaran saya dalam segala hal baik terutama untuk menyelesaikan tanggung jawab pendidikan ini hingga selesai.
2. Kakak saya Andika Putra Herlambang (Almarhum) dan Adhinda Putri Aprilia yang selalu mengingatkan saya untuk secepat mungkin menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Prof. Bambang Supriyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Drs. Andy feftra Wijaya, MDA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

5. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
6. Bapak Minto Hadi, M.Si dan Bapak Sukanto, MS. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan-arahan konstruktif dalam proses penulisan skripsi ini hingga selesai, serta selalu memudahkan saya untuk menyusun skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, yang telah menanamkan ilmu-ilmu dalam perkuliahan dan memberikan bekal penulis dalam mencapai kesuksesan di masa depan.
8. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, yang telah membantu memudahkan segala urusan.
9. Sahabat-sahabatku tersayang yang selalu setia suka maupun duka sejak awal memasuki perkuliahan hingga sampai saat ini dan selalu memberi dukungan demi terselesainya skripsi ini, Devitasari Rahmadani, Defita Rosa Yaniar, Arinta Qurrota A'yunin, Arinda Agustin, Setyana Dewi Sesanti, Chrisnashakti Oktapurna, Fathul Najib, Rocky Tri Nuryanto, Offend Ade Triatna, Yusuf Ilham Romadhoni, Nainin Laraswati, Resthu Cahyaning Ariani, Erna Ratnasari dan Normalita Fajrin.
10. Sahabat-sahabat saya waktu mengenyam bangku pendidikan di SMA yang selalu menjadi tempat curhat kegalauan skripsi saya Debrayora Edistri Ningrum, Nayla Fauzia, Shinta Dhita, Firda Arisma, Arifah Nur Fajrina.

11. Sultan Savier yang jarang mengerti suasana hati saya serta selalu setia mendukung dan setia mendengar keluh kesah kejenuhan skripsi dan tak jarang sering membuat kesal.
12. Teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta selalu meluangkan waktunya untuk bermain bersama saya Mbak Vita Maherani, Fahrizal Virdaniar Irkham, Arelano Alda, Brama Bagaskara, dan M Fakhrizal Rayhan.
13. Ibu Ida Fauziah selaku KASI keuangan dan aset desa di DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi yang meluangkan waktunya untuk saya wawancarai.
14. Kepala Desa Kampung Anyar beserta seluruh pegawainya yang telah memberikan izin dan menerima kedatangan saya untuk melakukan penelitian, sekaligus memberikan arahan yang baik.
15. Seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas dengan pahala yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan.

Malang, 29 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| MOTTO | .ii |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | .iii |
| TANDA PEGESAHAN MAJELIS PENGUJI | .iv |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... | .v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | .vi |
| RINGKASAN | vii |
| SUMMARY | vii |
| KATA PENGANTAR..... | .ix |
| DAFTAR ISI..... | .xii |
| DAFTAR TABEL | .xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | .xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | .xvi |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--------------------------------|----|
| A Latar Belakang | 1 |
| B Rumusan Masalah | 14 |
| C Tujuan Penelitian | 15 |
| D Kontribusi Penelitian | 15 |
| E Sistematika Pembahasan | 16 |

BAB II KAJIAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| A Administrasi Publik | 19 |
| B Pelayanan Publik..... | 21 |
| 1. Definisi Pelayanan Publik | 21 |
| 2. Azas-Azas Pelayanan Publik..... | 22 |
| C Kebijakan Publik..... | 23 |
| 1. Pengertian Kebijakan Publik..... | 23 |
| 2. Tahap-Tahap Kebijakan Publik | 25 |
| D Konsep E-Government..... | 27 |
| 1. Pengertian E-Government..... | 27 |
| 2. Model E-Government..... | 28 |
| 3. Manfaat dan Tujuan E-Government..... | 30 |
| E Implementasi Program | 33 |
| 1. Definisi Implementasi Program | 33 |
| 2. Proses implementasi Program..... | 34 |
| 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program | 37 |
| F Desa | 40 |
| 1. PengertianDesa..... | 40 |
| 2. PemerintahDesa..... | 41 |



| | |
|-------------------------------------|----|
| 3. Kewenangan Desa | 42 |
| G Konsep <i>Smart</i> Kampung | 43 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian | 50 |
| B. Fokus Penelitian | 51 |
| C. Lokasi dan Situs Penelitian | 52 |
| D. Jenis Data | 52 |
| E. Sumber Data | 54 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 56 |
| G. Instrumen Penelitian | 58 |
| H. Analisis Data | 59 |
| I. Keabsahan Data | 62 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| A. Gambaran Umum dan Lokasi penelitian | 64 |
| 1. Gambaran Umum Kabupaten Banyuwangi | 64 |
| 2. Gambaran Umum Desa Kampung Anyar | 72 |
| B. Penyajian Data | 77 |
| 1. Implementasi Program <i>Smart</i> Kampung Bidang Pelayanan Publik Di Desa Kampung Anyar | 77 |
| 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program <i>Smart</i> Kampung | 125 |
| C. Analisis Data | 135 |
| 1. Implementasi Program <i>Smart</i> Kampung Bidang Pelayanan Publik Di Desa Kampung Anyar | 136 |
| 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program <i>Smart</i> Kampung | 162 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 176 |
| B. Saran | 181 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA | 184 |
|-----------------------------|------------|



DAFTAR TABEL

| No | Judul | Halaman |
|-----|--|---------|
| 1. | Jenis Kasus yang di Laporkan | 6 |
| 2. | Data Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Tentang Jumlah Keluhan Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi Tahun 2014-2016..... | 7 |
| 3. | Statistik Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi..... | 66 |
| 4. | Tabel Nama Desa/Kelurahan dirinci Menurut Kecamatan Di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2016..... | 66 |
| 5. | Indikator Kependudukan Banyuwangi Pertengahan Tahum 2015 dan 2016 | 67 |
| 6. | Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur Di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2016..... | 68 |
| 7. | Jumlah Penduduk Banyuwangi Berdasarkan Mata Pencaharian..... | 69 |
| 8. | Perbandingan IPM Kabupaten Banyuwangi..... | 71 |
| 9. | Komponen Indeks IPM Kabupaten Banyuwangi | 71 |
| 10. | Daftar Jumlah Pegawai Desa Kampungananyar | 75 |
| 11. | Aktor yang Terlibat dalam Implementasi Program <i>Smart</i> Kampung | 85 |
| 12. | Jumlah SDM dan Jenjang Pendidikan Akhir Perangkat Desa Kampung Anyar..... | 86 |
| 13. | Daftar Fasilitas, Sarana dan Prasarana di Desa Kampung Anyar..... | 98 |
| 14. | Jadwal Kegiatan Pelaksanaan <i>Smart</i> Kampung di Desa Kampung Anyar..... | 102 |
| 15. | Pelaksanaan Kegiatan <i>Smart</i> Kampung Desa Kampungananyar | 112 |



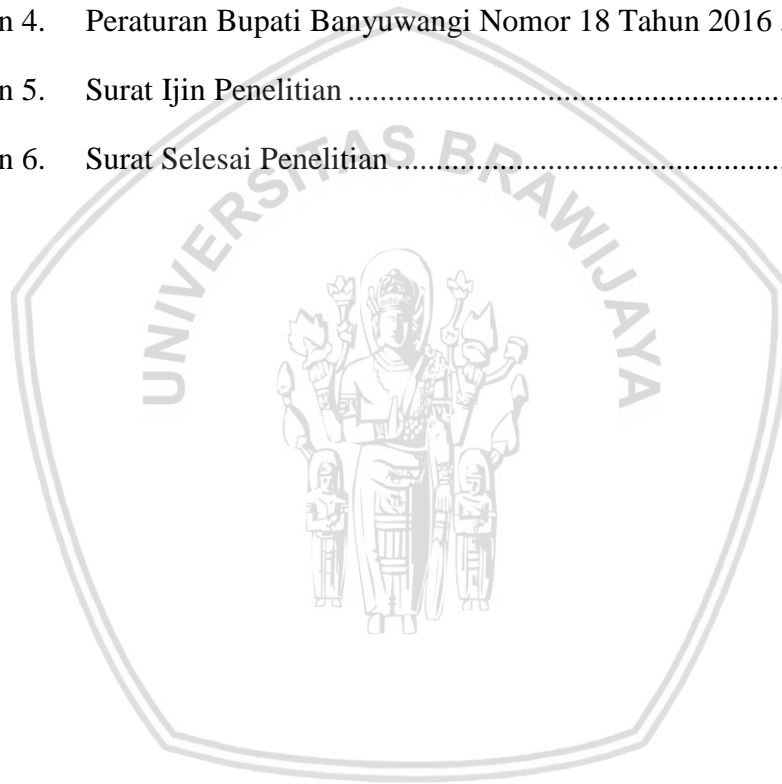
DAFTAR GAMBAR

| No | Judul | Halaman |
|-----|--|---------|
| 1. | Laporan Pengaduan Pertahun | 4 |
| 2. | Klasifikasi Instansi Terlapor | 4 |
| 3. | Sebaran Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Wilayah Kerja | 5 |
| 4. | Analisis Data Model Interaktif | 60 |
| 5. | Peta Kabupaten Banyuwangi | 65 |
| 6. | Kantor Desa Kampung Anyar | 73 |
| 7. | Peta Desa Kampung Anyar | 74 |
| 8. | Struktur Organisasi di Kantor Desa Kampung Anyar | 77 |
| 9. | Sosialisasi Terkait <i>Smart</i> Kampung yang diselenggarakan DPM-Desa..... | 82 |
| 10. | Papan Informasi di Desa Kampung Anyar | 82 |
| 11. | Persyaratan Surat Bidang Pelayanan Publik..... | 91 |
| 12. | Prosedur Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar | 92 |
| 13. | Rincian APBD Banyuwangi untuk Program <i>Smart</i> Kampung..... | 94 |
| 14. | Rincian APBD Desa Kampung Anyar tahun 2016 | 96 |
| 15. | Interaksi Pegawai Desa Saat Melaksanakan Program <i>Smart</i> Kampung.... | 105 |
| 16. | Situs atau Sistem Portal Pelayanan Publik dalam Program <i>Smart</i> Kampung | 108 |
| 17. | Produk Keluaran Pelayanan Publik Menggunakan Program <i>Smart</i> Kampung | 112 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1. Pedoman Wawancara | 185 |
| Lampiran 2. Dokumentasi foto-foto Penelitian..... | 186 |
| Lampiran 3. Sinovik Program <i>Smart</i> Kampung..... | 189 |
| Lampiran 4. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 | 190 |
| Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian | 201 |
| Lampiran 6. Surat Selesai Penelitian | 202 |



CURRICULUM VITAE



I. Identitas Diri

Nama : Ananda Putri Mahardhika
Alamat *e-mail* : anandapmhrdhk@gmail.com
Tempat, tanggal lahir : Banyuwangi, 17 Agustus 1996
Warga Negara : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Perum Puri Brawijaya Permai M-09,
Kel. Kebalenan Kec. Banyuwangi, Banyuwangi
Telepon/HP : 081555456686

II. Pendidikan Formal

1. SD Negeri Kepatihan 3 Banyuwangi : 2002-2008
2. SMP Negeri 1 Banyuwangi : 2008-2011
3. SMA Negeri 1 Glagah Banyuwangi : 2011-2014
4. Menempuh S1 Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya
Malang : 2014-2018

III. Pengalaman Kepanitiaan

1. Dekancup FIA UB
2. Simphoni Sanggar Seni Mahasiswa
3. Pengabdian Masyarakat Humanistik

IV. Pengalaman Magang

Biro Administrasi Pembangunan Sekda Daerah Istimewa Yogyakarta (15
Juli – 15 September 2017)

V. Kemampuan

1. Bahasa Indonesia
2. *Microsoft Office* (Skor *Good Grade TRUST Training Parmers*)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Arus perkembangan zaman yang semakin maju selalu di ikuti dengan perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat. Tidak dapat dipungkiri bahwa globalisasi berdampak pada seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara, baik itu di bidang sosial, politik, ekonomi, kesehatan, budaya, serta teknologi informasi dan komunikasi. Indonesia sebagai negara berkembang mulai berusaha mengejar posisinya dalam mencapai kesejahteraan rakyat menyusul negara-negara yang berada pada posisi negara maju. Pemerintah selaku pihak yang menyelenggarakan pemerintahan mengemban tanggungjawab penting demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang berlandaskan pancasila dan undang-undang dasar.

Hal yang paling mendasar unruk dipenuhi terkait dengan kesejahteraan umum telah tercantum dala Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Alinea ke empat. Pemerintah selaku pihak pemegang kekuasaan memiliki tanggungjawab untuk menjalankan fungsinya dengan baik. Finer dalam (Ndraha, 2003:53) menjelaskan bahwa fungsi-fungsi pokok pemerintahan meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaturan (*regulation*), yakni melakukan perumusan dan implementasi kebijakan (peraturan perundang-undangan) agar tercipta keteraturan dalam masyarakat.

2. Pembangunan (*development*), merupakan fungsi perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan agar tercipta suatu masyarakat yang sejahterah.
3. Pemberdayaan (*empowerment*), yakni fungsi merencanakan dan melaksanakan kegiatan pemberdayaan masyarakat agar tercipta suatu kondisi masyarakat yang mandiri.
4. Pelayanan (*service*), yakni merencanakan dan melaksanakan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat agar tercipta keadilan dalam masyarakat.

Fungsi-fungsi tersebut harus dijalankan oleh pemerintah secara bersinergi agar kesejahteraan masyarakat yang diharapkan dapat tercapai. Dari ke empat fungsi tersebut diatas menurut Ryaas Rasyid (1998:38) yang paling pokok adalah fungsi pelayanan, yaitu :

“Esensi pemerintahan dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama”.

Luasnya peranan pemerintah dalam mengatur dan melayani masyarakat telah menjadikan pemerintah sebagai suatu jaringan organisasi atau institusi yang strategis terhadap kehidupan serta kebutuhan masyarakat. Kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah tidak terlepas dari pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa

“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”

Definisi tersebut memiliki makna bahwa pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah yang mempunyai fungsi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukan hanya kebutuhan individual tetapi berbagai kebutuhan masyarakat disegala bidang misalnya kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Pemenuhan kebutuhan masyarakat merupakan hakekat dasar dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan mudah dijangkau oleh masyarakat masyarakat. Tetapi dalam praktiknya, pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih mengalami permasalahan.

Masa krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai organisasi publik terjadi sebagai akibat dari permasalahan dalam pelayanan publik. Gejala ini mulai tampak dengan ditandai adanya protes dan demonstrasi oleh berbagai komponen masyarakat, baik ditingkat pusat maupun daerah. Banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah berkaitan dengan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, waktu yang lama, kurang informasi, pemerintah seakan kaku, kurang konsisten dan terbatasnya sarana dan prasarana. Permasalah ini tidak hanya terjadi ditingkat nasional tetapi juga merambah ke tingkat daerah.

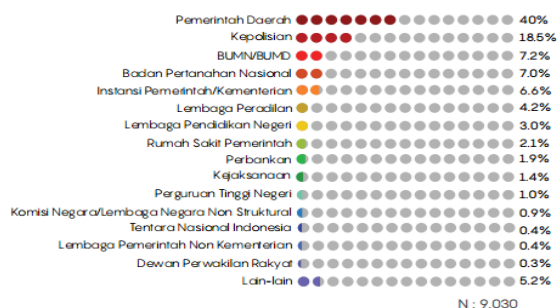
Saat ini fenomena buruknya pelayanan publik terjadi di Indonesia, tidak terkecuali di daerah, itu dibuktikan dengan banyaknya laporan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia yang tiap tahun semakin meningkat.



Gambar 1 Laporan/Pengaduan Pertahun 2011-2016

Sumber: ombudsman.go.id

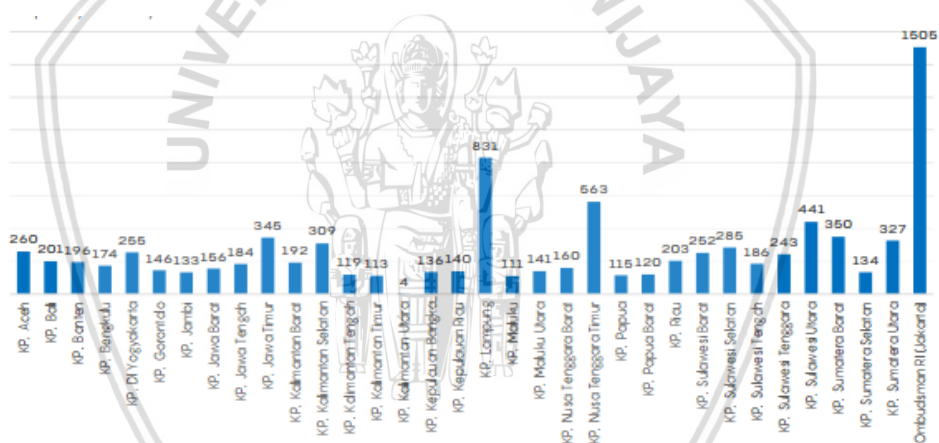
Selama tahun 2016 yang sebagian besar keluhan atas buruknya pelayanan publik di pemerintah daerah. Dari 9.030 laporan yang masuk sebanyak 40% ialah keluhan terhadap pemerintah daerah. Kondisi seperti ini meneruskan tradisi dari tahun-tahun sebelumnya bahwa pemerintah daerah selalu menempati peringkat satu terbanyak sebagai pihak terlapor dengan menyandang sebagai instansi dengan kualitas pelayanan publik yang buruk di Indonesia.



Gambar 2 Klasifikasi Instansi Terlapor

Sumber: ombudsman.go.id

Berdasarkan data kantor pusat di wilayah kerja ombudsman Republik Indonesia menunjukkan tingginya kepedulian masyarakat terhadap permasalahan yang dialami ketika mendapat pelayanan yang tidak semestinya dan kesadaran untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Selain tingkat kepedulian masyarakat, juga menunjukkan kualitas pelayanan yang harus mendapat perhatian dilakukan upaya percepatan perbaikan dari segi sumber daya manusia, dukungan sarana prasarana, dan mekanisme atau prosedur pelayanannya. Berikut merupakan sebaran laporan per wilayah kerja di Indonesia.



Gambar 3 Sebaran Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Wilayah Kerja

Sumber : ombudsman.go.id

Grafik diatas menunjukkan bahwa tingkat pengaduan keluhan masyarakat akan pelayanan publik di Jawa Timur masih tinggi dikisaran angka 345 pengaduan untuk tahun 2016. Adanya fakta yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah provinsi jawa timur masih belum dapat memuaskan masyarakatnya, terlihat dari masih banyaknya keluhan. Berikut data tabel yang menggambarkan

jumlah keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di provinsi jawa timur, yang diterbitkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur :

Tabel 1 Jenis Kasus yang dilaporkan

| No | Jenis Kasus | Jumlah kasus |
|----|---------------------------|--------------|
| 1 | Pertanahan | 80 |
| 2 | Kepolisihan | 58 |
| 3 | Administrasi Kependudukan | 33 |
| 4 | Pendidikan | 27 |
| 5 | Perizinan | 20 |
| 6 | Ketenaga kerjaan | 18 |
| 7 | Perumahan | 10 |
| 8 | Peradilan | 28 |
| 9 | Kepegawaian | 10 |
| 10 | Asuransi Jaminan Sosial | 1 |

Sumber: *Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, data diolah 2016*

Kabupaten Banyuwangi sebagai salah satu kabupaten yang ada di Jawa Timur tidak luput dari masalah pelayanan publik. Keluhan pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi memang masih kerap terjadi menurut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur. Meski demikian, memang hampir seluruhnya bisa segera diselesaikan setiap satuan kerja perangkat daerah (SKPD). Berikut data tabel yang menggambarkan jumlah keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi yang di terbitkan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur:

Tabel 2 Data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Tentang Jumlah Keluhan Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi Tahun 2014, 2015, 2016

| Tahun | Total keluhan Jawa Timur | Jumlah Keluhan Untuk Kabupaten Banyuwangi |
|--------------|---------------------------------|--|
| 2014 | 336 | 7 |
| 2015 | 107 | 3 |
| 2016 | 345 | 5 |

Sumber : Ombudsman.go.id , data diolah

Keluhan terhadap pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi juga disampaikan oleh media berita *JatimTime.com* tiga hari kunjungan serta sosialisasi fungsi kelembagaan di Kabupaten Banyuwangi, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) mendapat sejumlah laporan buruknya layanan publik. Hal ini disampaikan Kartini Istiqomah, Ketua Ombudsman RI Bidang Pencegahan. “Laporan yang kami dapat, masih adanya pungutan di tempat pendidikan dan pengurusan administrasi kependudukan, serta masalah pertanahan,” kata Kartini Istiqomah, Sabtu (03/10/2015). (*Sumber : JatimTime.com* diakses pada tanggal 20 17 Februari 2018).

Kabupaten Banyuwangi merupakan kabupaten terluas di Jawa Timur dengan luas wilayah 5,7 ribu km² dan jumlah penduduk sebesar 1,5 juta jiwa. Kabupaten banyuwangi terdiri dari 25 kecamatan, 28 kelurahan dan 189 desa, dimana jarak desa terjauh dengan pusat pemerintahan ± 200 km dengan waktu tempuh ± 4 jam. Dengan kondisi tersebut terjadi permasalahan pelayanan yang tidak terlepas dari kondisi kabupaten yang terdiri dari kampung dan desa yang

lokasinya jauh dari pusat kota. Persoalan pelayanan publik di kampung dan desa-desa masih menjadi persoalan yang dikeluhkan masyarakat. Hal ini tersirat dari permasalahan-permasalahan yang muncul yakni 1) banyaknya pengaduan yang mengeluhkan tentang layanan dasar dari rentang waktu 2011-2015 dengan jumlah yang masuk sebanyak 7.099 pengaduan dan yang paling banyak dikeluhkan pelayanan kependudukan, pelayanan kesehatan dan keluhannya berkisar pada lamanya waktu pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit serta petugas yang kurang ramah. 2) kesenjangan layanan pendidikan dimana masyarakat desa masih kesulitan dalam mengakses informasi pendidikan dan kurangnya bahan bacaan. 3) kesenjangan layanan ekonomi dimana masyarakat desa kurang mendapat akses dalam hal pelatihan dan permasalahan hasil produktivitas ekonominya. (Sumber : Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, 2017)

Berdasarkan data permasalahan pelayanan publik diatas, kondisi seperti ini dijadikan acuan bagi Pemerintah Banyuwangi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam hal memberikan pelayanan, pemerintah tidak hanya bekerja sendiri untuk mencapai tujuannya. Pemberian pelayanan pada masyarakat tidak terlepas dari bentuk kerjasama antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Lahirnya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah yang merupakan undang-undang revisi dari Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 merupakan salah satu wujud nyata pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan di daerah. Pada Undang-Undang Nomor 32

Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah terdapat istilah otonomi daerah yang tidak terlepas dari konsep desentralisasi. Pasal 1 ayat (8) Undang-Undang 32 Tahun 2004 menyatakan bahwa Desentralisasi adalah penyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi. Hal ini memiliki arti bahwa pemerintah daerah diberikan hak untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan republik Indonesia. Dalam upaya untuk menerapkan amanat undang-undang tersebut, pemerintah daerah dituntut untuk menerapkan kebijakan pelayanan masyarakat yang tepat agar pelayanan berjalan secara merata dan menyentuh wilayah desa yang masih mengalami kesenjangan pelayanan jika dibandingkan dengan wilayah perkotaan. Hal ini lebih ditegaskan pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa daerah diberikan kewenangan untuk bekerja memenuhi kebutuhan masyarakatnya secara mandiri berdasarkan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Hal ini diperlukan bagi pemerintah daerah untuk terus menerus meningkatkan pelayanan publik.

Upaya untuk memenuhi tuntutan peningkatan pelayanan publik dilakukan dengan digulirkannya kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Menurut James E. Anderson dalam (Islamy, 2007:17) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku atau kelompok pelaku guna memecahkan masalah tertentu. Dari penjelasan mengenai kebijakan publik, maka dapat dikatakan bahwa secara umum kebijakan publik merupakan

serangkaian tindakan atau kegiatan yang melibatkan pemerintah dalam rangka menyelesaikan permasalahan publik. Kebijakan publik hanya dianggap sebagai angan-angan apabila dalam suatu kebijakan tanpa adanya implementasi. Kata lain dari implementasi kebijakan yakni pelaksanaan kebijakan. Pakar kebijakan asal Afrika, Udoji dalam (Widodo, 2009:) dengan tegas menyatakan bahwa *“the execution of policies is as important if not more important than policy making. Policies will remain dreams or print in file jackets unless they are implemented”* (pelaksanaan kebijakan adalah suatu hal penting bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan akan berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan. Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam (Widodo, 2009) menjelaskan makna implementasi dengan mengatakan

“memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian dan kegiatan yang timbul sesudah disahkan pedoman-pedoman kebijakan publik yang mencakup baik dan usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.”

Setiap daerah yang ada di Indonesia tak terkecuali yang ada di Provinsi Jawa Timur memiliki suatu kebijakan demi meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu daerah kabupaten/kota yang mempunyai suatu kebijakan terkait dengan pemenuhan tuntutan peningkatan pelayanan publik yakni Kabupaten Banyuwangi. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi membuat suatu kebijakan yang berupa Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 tahun

2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/ Kelurahan melalui - *Smart* Kampung. Melalui peraturan bupati tersebut, sebuah program *smart* kampung diluncurkan pada tanggal 31 Mei 2016. Dalam peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 pasal 1 ayat (6) menjelaskan bahwa

“*Smart* Kampung adalah konsep pengembangan masyarakat dalam suatu komunitas untuk melakukan sesuatu secara cerdas/pintar/bijak dalam mengatasi berbagai permasalahan dengan kemampuan sumber daya yang tersedia dengan efisiensi disuatu wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang membentuk komunitas sendiri dengan tatanan kehidupan yang terkait dengan adat istiadat setempat dan norma-norma yang berlaku didalamnya.”

Program *smart* kampung merupakan sebuah konsep yang melibatkan pemerintahan desa sebagai instansi terbawah yang saling terintegrasi dengan instansi pemerintah kabupaten Banyuwangi melalui sistem informasi manajemen. Ini merupakan pengembangan desa terintegrasi yang memadukan antara penggunaan teknologi informasi berbasis serat optik, kegiatan ekonomi kreatif, kegiatan ekonomi produktif, peningkatan pendidikan, kesehatan, dan upaya pemerintah dalam pengentasan kemiskinan. Program *smart* kampung ada sebagai program yang menyentuh langsung pada kepentingan publik dan berbasis penggunaan teknologi informasi yang terintegrasi dengan satuan kerja pemerintah daerah Kabupaten Banyuwangi. Terdapat tujuh kriteria dari ruang lingkup program kerja pemerintah Kabupaten Banyuwangi, yaitu (1) pelayanan publik, (2) pemberdayaan ekonomi, (3) kesehatan, (4) pendidikan, seni dan budaya, (5) peningkatan kapasitas SDM, (6) kemiskinan, dan (7) informasi hukum. Kemudahan dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama pemerintahan desa adalah hal yang ingin diperbaiki melalui Program *smart*

kampung. Berbagai program dan kegiatan pemerintahan desa dapat diintegrasikan ke dalam satu sistem ini.

Sejak awal peluncuran program ini, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah membentuk 23 desa dan 18 kelurahan yang menjadi *pilot project smart* kampung dan saat ini sedang dipersiapkan untuk 176 desa lainnya untuk bertransformasi menjadi desa *smart* kampung. (Sumber : banyuwangikab.go.id). Salah satu desa yang menjadi *pilot project smart* kampung yakni Desa Kampung Anyar. Desa ini merupakan desa yang ditunjuk langsung oleh Bupati Banyuwangi sebagai desa di *launching*-nya program *smart* kampung pada tahun 2016. Desa Kampung Anyar menjadi bagian dari program pemerintah Banyuwangi terkait dengan kemajuan daerah yang dimulai dari desa.

Sebelum adanya program *smart* kampung di Kampung Anyar, kondisi desa ini tidak banyak diketahui oleh masyarakat. Lokasi Desa Kampung Anyar yang terletak jauh dari pusat pemerintahan di kota, jaraknya sekitar ± 20 km. Hal ini mengakibatkan banyaknya permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi. Permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di desa di dominasi dengan pelayanan yang masih dilakukan secara manual sehingga memerlukan waktu lama, prosedur yang tidak jelas, berbelit-belit karena tak jarang masyarakat harus jauh-jauh datang ke pusat kota, terkadang pihak pemerintah desa memungut biaya atau ada istilah “pelayanan mudah jika ada uang”. Kondisi Fisik Kantor Desa Kampung Anyar yang sepi dan kumuh membuat masyarakat enggan untuk masuk dan melakukan segala aktivitas

masyarakat disini. Sehingga membuat fungsi kantor desa tidak berjalan optimal. Bidang pembangunan di Desa Kampung Anyar juga dulunya begitu memprihatinkan. Kondisi jalan yang rusak dan jarang penerangan jalan utama mengakibatkan Desa Kampung Anyar jarang untuk dilalui para wisatawan yang hendak mendaki Gunung Ijen. Sedangkan Desa Kampung Anyar merupakan salah satu desa yang berada pada jalur wisata Gunung Ijen. Kondisi sarana dan prasarana umum yang kurang dan masih banyaknya potensi desa yang belum tergali membuat Desa Kampung Anyar jarang dikenal masyarakat luas. Tingkat kapasitas SDM pemerintah desa dan masyarakat yang masih minim berdampak pada penyerapan TI yang kurang. Dulunya pemerintah Desa Kampung Anyar masih ada yang lulusan SD dan tidak bisa mengoperasikan komputer sedangkan tuntutan pelayanan saat ini harus memanfaatkan teknologi. Permasalahan lain yang ada di Desa Kampung Anyar yakni kesenjangan layanan pendidikan dan layanan ekonomi di desa dimana masyarakat desa masih kesulitan untuk mendapatkan akses bahan bacaan, akses internet untuk proses kegiatan belajar, dan kurangnya akses dalam pelatihan dan pemasaran hasil produktivitas ekonominya ke internet. Sehingga dulu di Desa Kampung Anyar jarang diketahui adanya usaha masyarakat. (Sumber : Desa Kampung Anyar, data diolah).

Program ini memberikan *mind set* baru bagi masyarakat desa dan perangkat desa. Sebagai desa *pilot project* yang dijadikan untuk tempat *launching* program, Kampung Anyar melakukan banyak perubahan baik perubahan fisik, inovasi program hingga peningkatan kapasitas sumber daya

manusia baik masyarakat dan juga pemerintah desa. Hal ini dilakukan untuk mendukung pelaksanaan Program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar. Seiring berjalannya waktu, Implementasi program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar juga tidak terlepas dari hambatan yang dihadapi sehingga belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Sampai saat ini kendala yang paling banyak dijumpai dalam rangka pelaksanaan program *smart* kampung yakni keluhan jaringan internet atau wifi dari Keminfo yang lemah sehingga mengganggu pelayanan bagi masyarakat.

Kantor Desa Kampung Anyar merupakan instansi yang mempunyai tanggung jawab untuk merealisasikan atau mengimplementasi Program *Smart* Kampung yang dilaksanakan di Desa Kampung Anyar. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Program *Smart* Kampung Bidang Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar”

B. Rumusan Masalah

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan beberapa rumusan masalah yang sangat penting bagi kegiatan penelitian karena dengan adanya perumusan masalah maka pokok bahasan lebih terfokus pada beberapa poin. Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka penulis merumuskan beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Program *Smart* Kampung Bidang Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar ?

2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Program *Smart* Kampung di Desa Kampung Anyar ?

C. Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan penelitian pasti memiliki tujuan tertentu yang hendak dicapai. Tujuan penelitian hakekatnya yakni menjelaskan mengapa penelitian tersebut dilakukan dan diperdalam lebih lanjut, tentunya rujukan penelitian harus sesuai dengan perumusan masalah. Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, serta menganalisis Implementasi Program *Smart* Kampung di Desa Kampung Anyar.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dari implementasi program *Smart* Kampung di Desa Kampunganyar.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangsih positif, adapun kontribusi yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis berguna untuk mengembangkan teori-teori yang berkaitan dengan teori kebijakan publik dan yang terkait dengan implementasi kebijakan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Selain merupakan sebagai pemenuhan tugas akhir, penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang bagaimana menjalankan atau melaksanakan program baru yang dicetus oleh pemerintah.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Publik baik yang bersifat teoritis maupun praktis. Selain itu penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi para peneliti berikutnya atau tambahan referensi bagi yang berkepentingan, khususnya terkait dengan implementasi kebijakan publik.

c. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bermanfaat bagi para pembuat kebijakan dalam administrasi publik khususnya bidang kebijakan publik yang akan terus berinovasi sesuai dengan keadaan masyarakat yang berubah-ubah.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami tulisan ini, maka penulis memberikan gambaran umum tentang skripsi ini. Secara garis besar penulis membagi dalam lima pokok bahasan yang semuanya merupakan kesatuan, antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan akan membahas berdasarkan latar belakang masalah yang ada pada judul penelitian Implementasi Program *Smart* Kampung di Desa Kampung Anyar. Bab ini juga akan

memaparkan batasan penelitian, ada dua rumusan masalah yaitu bagaimana implementasi program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar dan faktor pendukung dan penghambat pelayanan tersebut. Selain berisi rumusan masalah yang akan diteliti, bab ini juga akan memuat tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori dan konsep teoritis maupun normatif yang berhubungan dengan tema penelitian yaitu Implementasi Program *Smart* Kampung di Desa Kampung Anyar. Terdapat empat teori utama yang digunakan sebagai landasan analisis yaitu teori Administrasi Publik, Kebijakan Publik/Program, Pelayanan Publik, Program *Smart* Kampung.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai metode penelitian yang digunakan oleh penulis. Adapun penelitian ini meliputi jenis penelitian yang menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitiannya adalah implementasi program serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Lokasi berada Desa Kampung Anyar Kabupaten Banyuwangi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian melalui peneliti itu sendiri,

pedoman wawancara (*interview guide*). dan peralatan penunjang. Analisis data berdasarkan teori Miles, Huberman, dan Saldana, dengan 4 (empat) jenis kegiatan analisisnya yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi data. Keabsahan data juga dicantumkan dalam bab ini dengan menggunakan teknik triangulasi.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian di lapangan berdasarkan fokus penelitian yaitu implementasi pelayanan yang berdasarkan prinsip pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambat. Penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara kepada informan, observasi yang dilakukan di lokasi dan situs penelitian, serta berdasarkan dokumentasi penunjang yang berkaitan dengan implementasi program *smart* kampung.

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penyajian data serta analisa berdasarkan kajian teoritik, empirik, dan normatif. Kesimpulan yang tertera pada bab ini merupakan akumulasi dari proses analisis berdasarkan fokus penelitian serta sasaran dan masukan yang bersifat konstruktif berdasarkan permasalahan empiris di lapangan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

Administrasi publik terdiri dari dua kata yakni administrasi dan publik yang masing-masing memiliki arti. Menurut (Pasolong, 2007:3) menerjemahkan bahwa administrasi sebagai jenis pekerjaan yang sudah terencana yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dengan bekerja sama untuk mencapai tujuan berdasarkan efektif, efisien, dan rasional. Pasolong menerjemahkan administrasi sebagai pekerjaan yang sudah direncanakan sebelumnya dan dilaksanakan dengan kerjasama oleh sekelompok orang, untuk mencapai tujuan yang didasarkan efektif, efisien, dan secara rasional. Berarti administrasi merupakan pekerjaan yang terencana, dan dilaksanakan berdasarkan efektif, efisien, serta rasional. Sebagai suatu proses atau kegiatan, administrasi oleh Siagian dalam (Zauhar, 2002:11) diartikan sebagai proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan serangkaian kegiatan tindakan atau kerjasama yang terencana dalam melaksanakan tugas yang dilaksanakan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efektif, efisien dan rasional.

Sedangkan kata publik menurut Syafi'ie dalam (Pasolong, 2007:6) adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Pendapat lain dari kata publik menurut Syafri (2012:13) memiliki unsur definisi adanya sejumlah; adanya kepentingan bersama yang mengikat mereka; adanya perasaan bersatu karena ikatan kepentingan tersebut. Jadi publik didefinisikan sebagai sejumlah manusia yang memiliki kepentingan bersama. Istilah administrasi tidak terlepas dari kata publik, atau biasa disebut dengan Administrasi Publik. Secara harfiah, istilah administrasi publik dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama sejumlah manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya atas dasar persamaan fikiran, sikap, serta tindakan yang efektif, efisien, dan rasional.

Beberapa ahli mencoba mendefinisikan pengertian dari Administrasi Publik diantaranya, Chandler dan Piano (1998) dalam (Indradi, 2006:114) merupakan proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan menurut Henry yang dikutip oleh (Indradi, 2006:107) adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan

kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Setelah mengetahui pendapat dari beberapa ahli di atas dapat dikatakan bahwa arti dari administrasi publik merupakan keseluruhan proses koordinasi yang dijalankan oleh perseorangan maupun kelompok organisasi (pemerintah) sebagai usaha-usaha melaksanakan suatu kebijakan publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien.

B. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Administrasi publik tidak terlepas dari pelayanan publik. Dalam hal ini dijelaskan pengertian pelayanan menurut (Sinambela, 2008:5) merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atas kesatuan, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian pelayanan berasal dari kata “layan” (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan istilah publik menurut (Sinambela, 2008:5) didefinisikan sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”

Dari definisi tersebut yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah seluruh aktivitas atau kegiatan pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misal kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Pelayanan publik harus bisa dilaksanakan dengan baik sebagai bentuk pertanggungjawaban dan demi mendapatkan kepercayaan publik kepada negara.

2. Azas-Azas Pelayanan Publik

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik terdapat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Negara sebagai pelayan masyarakat berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas apa yang dilakukan negara sebagai penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk.

Berdasarkan hal tersebut maka diselenggarakannya azas-azas pelayanan publik anatar lain seperti yang disebutkan oleh (Sinambela, 2008:6) tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

C. Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Menurut Thomas R. Dye (1995) dan James Anderson (1984) dalam (Agustino, 2014:4) ada tiga alasan yang melatarbelakangi mengapa kebijakan publik perlu dipelajari. Pertama, pertimbangan atau alasan ilmiah (*scientific reasons*). Kebijakan publik perlu dipelajari dalam rangka untuk menambah pengetahuan yang lebih mendalam. Mulai dari asalnya, prosesnya, perkembangannya, serta akibat-akibat yang ditimbulkannya bagi masyarakat. Dimana pada gilirannya hal ini akan meningkatkan pemahaman kita mengenai sistem politik dan masyarakat pada umumnya. Untuk tujuan ilmiah, kebijakan publik dapat dipandang baik sebagai variabel dependen maupun variabel

independen. Dikatakan sebagai variabel dependn manakala perhatiannya tertuju pada faktor politik dan lingkungan yang mempengaruhi/menentukan konten kebijakan.

Kedua, pertimbangan alasan profesional (*professional reasons*). Don K proce dalam (Agustino, 2014:5) memberikan pemisahan antara *scientific estate* yang berusaha menerapkan ilmu pengetahuan untuk memecahkan masalah sosial serta praktis. Jika dalam bahasan sederhana studi kebijakan digunakan sebagai alas untuk menerapkan pengetahuan ilmiah dalam rangka memecahkan masalah sehari-hari.

Ketiga, pertimbangan atau alasan politis (*political reasons*). Kebijakan dipelajari pada dasaenya agar setiap perundangan dan regulasi yang dihasilkan dapat tepat guna mencapai tujuan yang sesuai target. Pertimbangan ini pula yang membawa kita pada upaya untuk memastikan bahwa pemerintah menggunakan kebijakan yang cocok untuk tujuan yang benar.

Banyaknya pendapat yang dikemukakan para ahli mengenai kebijakan publik. Salah satunya, Thomas R. Dye (1987) dalam (Agustino, 2014:7) mendefinisikan kebijakan publik sebagai *whatever governments chooses to or not do* artinya kebijakan publik adalah apa yang pemerintah publik publik untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Sedangkan menurut James E. Anderson dalam (Islamy, 2007:17) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang perlaku atau sekelompok perlaku guna memecahkan masalah tertentu. Berkaitan dengan definisi dari James E.

Anderson, ia mengemukakan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Menurut Anderson, implikasi dari pengertian kebijakan publik tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bahwa kebijakan publik itu selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan
- b. Bahwa kebijakan publik itu berisi tindakan-tindakan atau pola-pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah
- c. Kebijakan itu adalah merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang pemerintah bermaksud akan melakukan sesuatu atau menyatakan akan melakukan sesuatu
- d. Bahwa kebijakan publik itu bersifat positif dalam arti merupakan beberapa bentuk tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu atau bersifat negatif dalam arti: merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu
- e. Bahwa kebijakan publik pemerintah setidaknya-tidaknya dalam arti yang positif didasarkan atau dilandaskan pada peraturan-peraturan perundangan dan bersifat memaksa (otoritatif).

Adanya kebijakan publik adalah sebagai alternatif pilihan yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan publik serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Berdasarkan beberapa uraian tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pemerintah baik dalam bentuk program atau kegiatan atau keputusan lainnya guna tercapainya tujuan dalam kepentingan masyarakat luas.

2. Tahap-Tahap Kebijakan Publik

Kebijakan publik dipahami sebagai suatu proses untuk mencapai tujuan, maka dalam sebuah proses tersebut terdapat beberapa tahap-tahap kebijakn

publik. Menurut William Dunn sebagaimana dikutip (Winarno, 2014:35-37) menjelaskan tahap-tahap kebijakan publik sebagai berikut:

a. Tahap penyusunan agenda

Para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini mungkin suatu masalah tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.

b. Tahap formulasi kebijakan

Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan (*policy alternatives/policy options*) yang ada. Dalam perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Dalam tahap ini masing-masing aktor akan bersaing dan berusaha untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

c. Tahap adopsi kebijakan

Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan diadopsi

dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau putusan pengadilan.

d. Tahap implementasi kebijakan

Suatu program hanya akan menjadi catatan-catatan elit jika program tersebut tidak diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana (*implementors*), namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.

e. Tahap evaluasi kebijakan

Dalam tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan, yaitu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu ditentukan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik yang telah dilaksanakan sudah mencapai dampak atau tujuan yang telah diinginkan.

D. Konsep E-Government

1. Pengertian *e-government*

Teknologi informasi yang berkembang saat ini, bertujuan untuk pengembangan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat luas. Hal tersebut terkait dengan pengelolaan data informasi mengenai

pelaksanaan kegiatan pemerintah atau kebijakan pemerintah. Hasil pemanfaatan teknologi digital telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru yang diistilahkan sebagai *electronic government*. Menurut Bank Dunia dalam (Samodra Wibawa 2009:113), e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area networks (WAN)* internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. sedangkan menurut The World Bank Group dalam (Suaedi, 2010:54) e-government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Beberapa pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa e-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat pemerintah untuk membantu penyelenggaraan pemerintahan secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan e-government oleh pemerintah meliputi penggunaan teknologi informasi sebagai alat dan tujuan pemanfaatannya bagi pemerintah agar dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam memanfaatkan teknologi internet, sehingga terjadi pemangkasan prosedur yang berbelit-belit.

2. Model E-Government

Penerapan konsep e-government memiliki model yang dinilai strategis. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintahan menerapkan model relasi e-government dalam setiap aktivitas pemerintahannya karena selain strategis juga banyak tujuan yang memang ingin dicapai melalui penerapan dari model penyampaian e-

government. **Indrajit** dalam bukunya mengatakan bahwa ada empat model relasi penyampaian dari e-government, yaitu :

a. Government – to – Citizen (G2C)

Pemerintah membangun dan menarapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki hubungannya dengan masyarakat / publik. Atau dengan kata lain penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat / publik.

b. Government – to – Business (G2B)

Kegiatan transaksi elektronik dimana pemerintahan menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk berinteraksi dengan pemerintah, hal ini bisa informasi yang tertera di dalam sebuah website yang dimiliki oleh pemerintah dan kalangan bisnisnya.

c. Government – to – Government (G2G)

Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi secara online antar departemen pemerintahan melalui basis data yang terintegrasi misal hubungan administrasi antara kantor-kantor setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsultan jendral untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.

d. Government – to – Employees (G2E)

E-government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat atau publik, misal

sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk menyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi dan promosi seluruh karyawan pemerintahan.

3. Manfaat dan Tujuan E-Government

Pemfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan memang sangat diperlukan. Hal ini dapat dilihat dari dampak yang diperoleh oleh instansi pemerintahan baik itu pusat maupun daerah dirasa sangat baik dengan adanya penerapan teknologi informasi. Menurut CIMSA terdapat beberapa manfaat dari E-Government, yakni sebagai berikut :

a. *E-Government* Meningkatkan Efisiensi

Teknologi Informasi dan Komunikasi membantu meningkatkan efisiensi tugas pemrosesan masal dan operasi administrasi publik. Aplikasi berbasis internet dapat melakukan penghematan pengumpulan dan transmisi data, serta penyediaan informasi dan komunikasi dengan pelanggan. efisiensi yang signifikan di masa mendatang dilakukan melalui proses berbagai data antara pemerintah. Misalnya ketika mengakses data kependudukan sebuah desa maka tidak perlu untuk mendatangi desa tersebut melainkan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi maka mendapatkan data tersebut lebih mudah.

b. *E-Government* Meningkatkan Layanan

Mengadopsi fokus publik ialah inti dari agenda reformasi saat ini. Layanan berhasil adalah dibangun atas pemahaman kebutuhan publik.

Fokus publik menyiratkan bahwa pengguna tidak perlu memahami struktur dan hubungan pemerintah untuk berinteraksi dengan pemerintah. Internet dapat membantu mencapai tujuan ini dengan memunculkan pemerintah sebagai organisasi terpadu yang memberikan layanan online dengan lancar. Sama dengan semua layanan, layanan e-government juga harus dikembangkan berdasarkan permintaan dan nilai pengguna.

c. *E-Government* Mencapai Hasil Kebijakan Tertentu

Teknologi informasi dan komunikasi dapat membantu pemangku kepentingan berbagai informasi dan ide, untuk kemudian berkontribusi dalam menentukan hasil kebijakan. Misalnya, informasi antara pemerintah pusat dan daerah untuk memfasilitasi kebijakan lingkungan. Meskipun demikian, proses berbagi informasi pada individu akan memunculkan isu perlindungan privasi serta kompromi harus dipertimbangkan secara cermat.

d. *E-Government* Berkontribusi Terhadap Tujuan Kebijakan Ekonomi

E-government membantu mengurangi korupsi, meningkatkan keterbukaan dan kepercayaan terhadap pemerintah, serta berkontribusi terhadap tujuan kebijakan ekonomi. Dampak spesifik mencakup penurunan pengeluaran pemerintah melalui program yang lebih efektif, efisiensi serta peningkatan produktivitas bisnis melalui penyederhanaan administrasi yang memungkinkan oleh teknologi informasi dan peningkatan informasi pemerintah.

e. *E-Government* adalah Kontributor Reformasi Utama

Mayoritas negara sedang menghadapi isu modernisasi dan reformasi manajemen pelayanan publik. Perkembangan saat ini berarti bahwa proses reformasi harus berkelanjutan. Teknologi informasi dan komunikasi telah mendukung reformasi di banyak wilayah, misalnya dengan meningkatkan transparansi, memfasilitasi proses berbagi informasi, dan menyoroti inkonsistensi internal.

f. E-Government Membantu Membangun Kepercayaan Antara Pemerintah dan Warganya

Membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakatnya sangat fundamental bagi pemerintahan yang baik. Teknologi komunikasi dan informasi dapat membantu membangun kepercayaan dengan memungkinkan keterlibatan masyarakat dalam proses kebijakan, mempromosikan pemerintah yang terbuka dan bertanggung jawab serta membantu mencegah korupsi. Selain itu, jika batasan dan tantangan diatasi dengan baik, e-government dapat membantu memperdengarkan suara rakyat agar diperdebatkan dengan lebih luas. Proses ini dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendorong warga dapat memberikan saran yang membangun mengenai isu publik dan menilai dampak penerapan teknologi untuk membuka proses kebijakan.

g. E-Government Meningkatkan Transparansi dan Tanggung Jawab

Teknologi informasi dan komunikasi membantu meningkatkan transparansi dan tanggung jawab dalam pengambilan keputusan dengan memudahkan informasi untuk dapat diakses mempublikasikan debat dan

rapat , anggaran dan pengeluaran, hasil dan alasan pemerintah untuk mengambil keputusan pending, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan diatas terkait manfaat dari e-government, maka sistem e-government merupakan salah satu pendorong utama dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Hal ini dikarenakan kesesuaian fungsi e-gov, yaitu akan tercipta sebuah sinkronisasi antara efektif dan efisiensi kerja aparat pemerintah, tersedianya wadah aspirasi masyarakat akan keterlibatannya terhadap pengambilan keputusan pemerintah dengan pertanggungjawaban pemerintah kepada publik atau masyarakat luas serta keterbukaan terhadap publik.

E. Implementasi Program

1. Definisi Implementasi Program

Pengertian program dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yakni sebagai rancangan mengenai asa-asa serta usaha-usaha yang akan dijalankan. Jones dalam Rohman (2009:101-102) menyebutkan program merupakan salah satu komponen dalam suatu kebijakan. Selanjutnya Jones juga mengungkapkan bahwa implementasi adalah suatu proses interaktif dengan kegiatan-kegiatan kebijaksanaan yang mendahuluinya, dengan kata lain implementasi merupakan kegiatan yang dijalankan untuk mengoperasikan sebuah program.

Terkait dengan suatu program, Mazmanian dan Sabatier (1983:4) dalam (Widodo, 2009:87) menjelaskan makna implementasi dengan mengatakan bahwa

“implementasi kebijakan adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan

fokus perhatian implementasi kebijakan, yaitu kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.”

Dari pengertian yang dikemukakan diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada dasarnya implementasi program adalah serangkaian tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah terkait dengan program yang sebelumnya telah sehingga program tersebut berjalan sesuai kondisi yang ada baik itu dilapangan maupun diluar lapangan. Dalam rangka pelaksanaan program tersebut melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha-usaha dan didukung oleh alat penunjang.

2. Proses Implementasi Program

Pada proses implementasi program, menurut Jones dalam (Widodo, 2009:89) ada tiga pilar aktivitas dalam proses implemntasi program antara lain:

a. Tahap Intepretasi

Tahap intepretasi merupakan tahapan penjabaran sebuah kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang lebih bersifat teknis operasional. Kebijakan umum atau kebijakan strategis akan dijabarkan ke dalam kebijakan manajerial dan kebijakan manajerial akan dijabarkan kedalam kebijakan teknis operasional. Kebijakan umum atau kebijakan strategis diwujudkan dalam bentuk peraturan daerah (perda) yang dibuat bersama sama antara lembaga legislatif (DPRD) dan lembaga eksekutif (pemerintah daerah). Kebijakan manajerial diwujudkan dalam bentuk keputusan-keputusan kepala

daerah dan kebijakan kepala dinas, kepala badan atau kepala kantor sebagai unsur pelaksana teknis pemerintah daerah.

Aktivitas interpretasi kebijakan tadi tidak sekedar menjabarkan sebuah kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang bersifat lebih operasional, tetapi juga diikuti dengan kegiatan mengkomunikasikan kebijakan (sosialisasi) agar seluruh masyarakat (*stakeholders*) dapat mengetahui dan memahami apa yang menjadi arah, tujuan dan sasaran kebijakan tadi. Kebijakan ini dikomunikasikan atau disosialisasikan agar mereka yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan tadi.

b. Tahap Pengorganisasian

Tahap pengorganisasian ini lebih mengarah pada proses kegiatan pengaturan dan penetapan siapa saja yang menjadi pelaksana kegiatan, penetapan anggaran, penetapan prasarana dan sarana yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, penetapan tata kerja, dan penetapan manajemen pelaksana kebijakan termasuk penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan.

- 1) Pelaksana kebijakan
Pelaksana kebijakan tergantung pada jenis kebijakan apa yang akan dilaksanakan, namun setidaknya dapat diidentifikasi sebagai berikut: Dinas, badan, kantor, unit pelaksana teknis di lingkungan pemerintah daerah, sektor swasta, lembaga swadaya masyarakat, serta komponen masyarakat.
- 2) Standard Operating Procedure
SOP sebagai pedoman, petunjuk, tuntunan, referensi bagi para pelaku kebijakan agar mereka mengetahui apa yang harus dipersiapkan dan dilakukan, siapa sasarannya, dan hasil apa yang ingin dicapai dari pelaksanaan kebijakan tersebut.
- 3) Sumberdaya Keuangan dan Peralatan
Setelah ditetapkan siapa yang menjadi pelaku kebijakan dan SOP, langkah berikutnya adalah perlu ditetapkan besaran anggaran dan

darimana sumber anggaran tadi, serta peralatan apa yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu kebijakan.

- 4) Penetapan Manajemen Pelaksana Kebijakan
Manajemen pelaksanaan kebijakan dalam hal ini lebih ditekankan pada penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi dalam melaksanakan sebuah kebijakan.
- 5) Penetapan Jadwal Kebijakan
Agar kinerja pelaksanaan kebijakan menjadi baik setidaknya dari dimensi proses pelaksanaan kebijakan, maka perlu ada penetapan jadwal pelaksanaan kebijakan. Jadwal pelaksanaan kebijakan tadi harus diikuti dan dipatuhi secara konsisten oleh para pelaku kebijakan. Jadwal pelaksanaan kebijakan ini penting, tidak saja dijadikan sebagai pedoman dalam melaksanakan kebijakan tetapi sekaligus dapat dijadikan sebagai standar untuk menilai kinerja pelaksanaan kebijakan, terutama dilihat dari dimensi proses pelaksanaan kebijakan.

c. Tahap Aplikasi

Tahap aplikasi merupakan tahap penerapan rancana proses implementasi kebijakan ke dalam realitas nyata. Tahap aplikasi merupakan perwujudan dari pelaksana masing-masing kegiatan dalam tahapan yang telah disebutkan sebelumnya.

Proses kebijakan/program terdapat beberapa faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya, menurut Purwanto dalam Syahida (2014:13), yaitu:

1. Kualitas kebijakan itu sendiri
2. Kecukupan input kebijakan (terutama anggaran).
3. Ketepatan instrumen yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan (pelayanan, subsidi, hibah, dan lainnya).
4. Kapasitas implementor (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan, dan sebagainya).
5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran (apakah kelompok sasaran adalah individu atau kelompok, laki-laki atau perempuan, terdidik atau tidak).
6. Kondisi lingkungan geografis, sosial, ekonomi, dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Program

a) Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan dapat dipandang dalam arti yang luas yakni, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan (Winarno, 2014:102). Adapun syarat-syarat untuk dapat mengimplementasikan kebinakan negara secara sempurna menurut Teori Implementasi Briwan W. Hogwood dan Lewis

A. Gun yang dikutip oleh Wahab (2008:71-78) yaitu :

- a. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan atau instansi pelaksana tidak akan mengalami gangguan atau kendala yang serius. Hambatan-hambatan tersebut mungkin sifatnya fisik, positif dan sebagainya
- b. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai
- c. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia
- d. Kebijaksanaan yang akan diimplementasikan didasarkan oleh suatu hubungan kualitas yang handal
- e. Hubungan kasualitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya
- f. Hubungan saling ketergantungan kecil
- g. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan
- h. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat
- i. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna
- j. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Sedangkan George Edwar III melalui Teori implementasi Kebijakan yang dikutip oleh (Winarno, 2014:126-151) faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan, yaitu :

1) Komunikasi

Ada tiga hal yang penting yang dibahas dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transimisi, konsistensi, dan kejelasan (*clarity*). Faktor pertama

yang mendukung implementasi kebijakan adalah transmisi yang memiliki arti seorang pejabat yang mengimplementasikan keputusan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Faktor kedua yang mendukung implementasi kebijakan adalah kejelasan, yaitu bahwa petunjuk-petunjuk pelaksanaan kebijakan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi komunikasi tersebut harus jelas. Faktor ketiga yang mendukung implementasi kebijakan adalah konsistensi, yaitu jika implementasi kebijakan ini berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas.

2) Sumber-Sumber

Sumber-sumber penting yang mendukung implementasi kebijakan meliputi staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik.

3) Kecenderungan-kecenderungan atau tingkah laku

Kecenderungan dari para pelaksana mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu yang dalam hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal.

4) Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan, baik itu struktur pemerintah dan juga organisasi-organisasi swasta.

b) Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan

Proses implementasi kebijakan tidak terlepas dari faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kegagalan implementasi. Menurut (Sunggono, 1994:149-153) implementasi kebijakan mempunyai beberapa faktor penghambat yaitu:

a. Isi kebijakan.

Pertama, implementasi kebijakan gagal karena masih samarnya isi kebijakan, maksudnya apa yang menjadi tujuan tidak cukup terperinci, sarana-sarana dan penerapan prioritas, atau program-program kebijakan terlalu umum atau sama sekali tidak ada. Kedua, karena kurangnya ketetapan intern maupun ekstern dari kebijakan yang akan dilaksanakan. Ketiga, kebijakan yang diimplementasikan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan yang sangat berarti. Keempat, penyebab lain dari timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan publik dapat terjadi karena kekurangan-kekurangan yang akan menyangkut sumberdaya-sumberdaya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia.

b. Informasi

Implementasi kebijakan publik mengasumsikan bahwa para pemegang peran yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu atau sangat berkaitan untuk dapat memainkan perannya dengan baik. Informasi ini justru tidak ada, misalnya akibat adanya gangguan komunikasi.

c. Dukungan

Pelaksanaan suatu kebijakan publik akan sangat sulit apabila pada pengimplementasiannya tidak cukup dukungan untuk pelaksanaan kebijakan tersebut.

d. Pembagian potensi

Sebab musabab yang berkaitan dengan gagalnya implementasi suatu kebijakan publik juga ditentukan aspek pembagian potensi diantara para pelaku yang terlibat dalam implementasi. Dalam hal ini berkaitan dengan diferensiasi tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah-masalah apabila pembagia wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan

pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan-pembatasan yang kurang jelas.

F. Desa

1. Pengertian Desa

Masyarakat Indonesia terkenal dengan keberagamannya, banyak perbedaan kebudayaan serta potensi yang membawa Indonesia kedalam suatu kondisi yang unik dan beragam. Keberagaman budaya dan potensi yang masih lekat dan murni dapat dilihat di desa. Desa merupakan salah satu kesatuan masyarakat yang masih murni sehingga patut untuk dikembangkan dan dijaga. Hal tersebut membawa pemerintah untuk membentuk landasan hukum desa melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Sedangkan pengertian desa menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 adalah

“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.”

Sedangkan menurut Antonius T (2003) dalam (Sumpeno, 2011:3) menjelaskan terkait Desa bahwa :

“istilah desa dan perdesaan sering dikaitkan dengan pengertian *rural* dan *village* yang dibandingkan dengan kota (*city/town*) dan perkotaan *urban*). Konsep peesaan dan perkotaan mengacu kepada karakteristik masyarakat sedangkan desa dan kota merujuk pada suatu satuan wilayah administrasi atau teritorial, dalam hal ini perdesaan mencakup beberapa desa.”

Lebih lanjut mengenai desa dapat diketahui dari asal istilah desa itu sendiri. Terkait dengan hal tersebut diungkapkan oleh Yayuk dan Mangku

(2003) dalam (Sumpeno, 2011:3) bahwa “istilah desa berasal dari bahasa India, *swadesi* yang berarti tempat asal, tempat tinggal, negeri asak atau tanah leluhur yang merujuk pada satu kesatuan hidup dengan kesatuan norma serta memiliki batas yang jelas.”

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 (Silahudin, 2015:11) menjelaskan terkait dengan pengertian tentang desa (2015:11) bahwa “desa sebagai organisasi campuran (*hybird*) antara masyarakat berpemerintahan (*self governing community*) dengan pemerintahan lokal (*local self government*), dengan begitu sistem pemerintahan di desa berbentuk pemerintahan masyarakat atau pemerintahan berbasis masyarakat dengan segala kewenangannya (*authority*). Dari beberapa pengertian diatas, disimpulkan bahwa desa merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki karakteristik berbeda dan menempati wilayah tertentu dengan hak tradisional yang diakui dan dijadikan sebagai acuan bagi mengatur masyarakat.

2. Pemerintahan Desa

Pemerintahan desa tidak terlepas dari otonomi desa dimana pemerintah desa sebagai implementator atau pelaksana dari kewenangan otonomi itu sendiri. Sedangkan pemerintahan desa diungkapkan sebagai penyelenggaraan terkait dengan urusan desa. Melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 1 enjelaskan terkait dengan pengertian pemerintahan desa dan pemerintah desa itu sendiri bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemeintahan Negara Kesatuan Republik Indonesi. Sedangkan

makna dari pemerintah desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.

3. Kewenangan Desa

Sebagai penyelenggaraan pemerintahan desa, pemerintah desa tidak terlepas dari azas rekognisi dan subsidiaritas. Azas yang dipakai dalam pemerintahan desa berbeda dengan pemerintahan daerah yang berazaskan desentralisasi serta residualitas. Azas yang dimiliki oleh pemerintah desa sebagai bentuk pemberian otonomi desa. Berkaitan dengan kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah desa dalam penyelenggaraan urusan pemerintahannya. Kewenangan yang dimiliki oleh desa diungkapkan menurut (Silahudin, 2015:12) bahwa kewenangan desa meliputi:

“kewenangan dibidang penyelenggaraan pemerintahan desa, kewenangan dibidang pelaksanaan pembangunan desa, kewenangan dibidang pembinaan kemasyarakatan desa, dan kewenangan dibidang pemberdayaan masyarakat desa yang berdasarkan prakarsa masyarakat atau yang berdasarkan hak asal usul dan yang berdasarkan adat istiadat desa”.

Kemudian kewenangan desa juga dibahas melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun tentang Desa pada pasal 19 dan 10 menjelaskan terkait dengan kewenangan yang dimiliki Desa dan Desa Adat yang meliputi :

- a. Kewenangan berdasarkan hak asal usul. Hal ini berbeda dengan perundang-undangan sebelumnya yang menyebutkan bahwa urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul desa.
- b. Kewenangan lokal berskala desa dimana desa mempunyai kewenangan penuh untuk mengatur dan mengurus desanya. Berbeda dengan perundang-undangan sebelumnya yang menyebutkan, urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa.

- c. Kewenangan yang ditugaskan oleh pemerintah, pemerintah, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah kabupaten/kota.
- d. Kewenangan lain yang ditugaskan oleh pemerintah, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Otonomi desa juga diberikan atas dasar pertimbangan keunikan atau kearifan lokal yang dimilikinya. Atas hal tersebut pemerintah desa mendapatkan kewenangan berdasarkan hak asal usul dan kewenangan lokal sebagai hasil kearifan lokal yang selalu dijaga dan dikembangkan. Hal ini tertuang dalam Peraturan menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 Pasal 1 menjelaskan bahwa kewenangan berdasarkan hak asal usul adalah hal yang merupakan warisan yang masih hidup dan prakarsa desa atau prakarsa masyarakat desa sesuai dengan perkembangan kehidupan masyarakat. Sedangkan kewenangan lokal berskala desa adalah kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa yang telah dijalankan oleh desa atau mampu dan efektif dijalankan oleh desa atau yang muncul karena perkembangan desa dan prakarsa masyarakat desa.

G. Konsep *Smart* Kampung

Konsep *Smart* Kampung ada ketika berbagai kota di Indonesia menerapkan konsep *Smart City*. Istilah *Smart city* atau secara harfiah yang berarti kota pintar, merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan disuatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya. Tujuan dari pendekatan *smart city* untuk mencapai informasi dan pengelolaan

kota yang terintegrasi. Integrasi ini dapat melalui manajemen jaringan digital geografi perkotaan, sumber daya, lingkungan, ekonomi, sosial dan lainnya.

Istilah *smart city* menurut **Supangkat (2014:25)** adalah sebuah kota yang instrumennya saling berhubungan dan berfungsi cerdas, intinya *smart city* menggunakan teknologi informasi untuk menjalankan roda kehidupan kota yang lebih efisien. Tujuan-tujuan dari pembangunan perkotaan berkelanjutan dapat dicapai secara sistematis dan bertahap dengan perspektif jangka panjang.

Pengertian lain dari *smart city* seperti yang dikemukakan oleh **Nurmandi (2013:35)** pada umumnya didasarkan pada 3 hal :

1. faktor manusia, kota dengan manusia-manusia yang kreatif dalam pekerjaan, jejaring pengetahuan, lingkungan yang bebas dari kriminal.
2. faktor teknologi, kota yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi.
3. faktor kelembagaan, masyarakat kota (pemerintah, kalangan bisnis dan penduduk) yang memahami teknologi informasi dan membuat keputusan berdasarkan pada teknologi informasi.

Pendapat beberapa ahli diatas telah menjelaskan mengenai *smart city* dan dapat disimpulkan bahwa *smart city* merupakan sebuah konsep pembangunan dengan istilah kota cerdas yang dapat mengelola sumber daya yang ada secara efisien dengan menggunakan teknologi serta pemberian informasi yang tepat kepada masyarakat atau lembaga.

Penyebutan istilah *Smart Village* atau kampung pintar memiliki makna yakni sebuah konsep perencanaan yang dititik beratkan kepada kampung

dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang akan memudahkan masyarakatnya dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Beberapa ahli beranggapan bahwa konsep kota dengan *smart village* dapat memenuhi kebutuhan dan kemudahan hidup masyarakatnya, namun pada kenyataannya penyebutan konsep *smart village* masih dalam perdebatan oleh para ahli dan konsep tersebut pada kenyataannya masih bergantung pada kota dan pengembangan dari kota tersebut.

Konsep *smart* kampung saat ini menjadi salah satu program yang sedang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart* Kampung mendefinisikan *Smart* Kampung sebagai berikut:

“*Smart* kampung adalah konsep pengembangan masyarakat dalam suatu komunitas untuk melakukan sesuatu secara cerdas/pintar/bijak dalam mengatasi berbagai permasalahan dengan kemampuan sumber daya yang tersedia dengan efisiensi di suatu wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang membentuk komunitas sendiri dengan tatanan kehidupan yang terkait dengan adat istiadat setempat dan norma-norma yang berlaku didalamnya”.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi tengah mengembangkan program *Smart* Kampung yaitu suatu sistem informasi manajemen terintegrasi yang dimulai dari tingkatan pemerintahan desa. *Smart* Kampung merupakan program pengembangan desa terintegrasi yang memadukan antara penggunaan teknologi informasi berbasis serat optik, kegiatan ekonomi produktif, kegiatan ekonomi kreatif, peningkatan pendidikan, kesehatan, dan upaya pengentasan kemiskinan. Banyuwangi telah membentuk 23 desa dan 18 kelurahan yang

menjadi *pilot project Smart Kampung* dan saat ini sedang dipersiapkan untuk 176 desa lainnya. (Banyuwangi.go.id). Penggunaan dan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi di Kabupaten Banyuwangi mendapat perhatian lebih. Dalam bentuk *website* yang menyajikan informasi, program *Smart Kampung* memberikan peran dalam penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi secara lebih optimal. Program *Smart Kampung* merupakan bagian dari program pembangunan daerah pada RPJMD Kabupaten Banyuwangi Tahun 2010-2015 dalam bentuk Program Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi.

Adapun tujuan dari program *Smart Kampung* yaitu:

1. Mensinergikan program kerja setiap SKPD agar dapat dilaksanakan secara efektif dan tepat sasaran,
2. Meningkatkan fungsi pemerintah desa dalam mendukung pelaksanaan program kerja pemerintah kabupaten,
3. Meningkatkan fungsi pelayanan kepada masyarakat agar dapat langsung dinikmati oleh lapisan masyarakat paling bawah,
4. Meningkatkan partisipasi dan serta masyarakat dalam pelaksanaan program kerja pemerintah kabupaten,
5. Memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara terpadu.

Berdasarkan pada hal tersebut, dapat dilihat bahwa salah satu prioritas program *Smart Kampung* yaitu bagaimana pemerintah meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar lebih menyentuh masyarakat pada setiap lapisan dan juga dilakukan secara terpadu. Melalui program *Smart*

Kampung Kabupaten Banyuwangi, pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara terpadu/terintegrasi pada setiap lini pelayanan. Smart Kampung memberikan nilai tambah dalam pelayanan masyarakat. Smart Kampung meliputi semua program kerja pemerintah kabupaten yang dilaksanakan oleh SKPD dan di lingkungan kantor atau balai desa/kelurahan. Beberapa bidang yang menjadi prioritas dalam program Smart Kampung yaitu:

- a. Pelayanan publik,
- b. Pemberdayaan ekonomi,
- c. Kesehatan,
- d. Kemiskinan,
- e. Informasi hukum,
- f. Pendidikan, seni dan budaya, serta
- g. Peningkatan kapasitas SDM.

Program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi menyentuh pada semua lini dan urusan pemerintahan terutama urusan pada tingkatan pemerintah desa/kelurahan yang menjadi pelaksana program Smart Kampung. Melalui program Smart Kampung, berbagai kegiatan yang dilaksanakan pada tingkatan desa/kelurahan dapat dilakukan secara sinergis dan terpadu satu sama lain. Hal ini mengurangi adanya tumpang tindih data dan pelaksanaan program pemerintah. Smart Kampung memberikan ruang bagi program kerja pemerintah dalam segala bidang secara terintegrasi dan terpadu antar satu instansi pemerintah dengan instansi pemerintah lain, sehingga setiap program kerja dapat dilakukan secara cepat dan mudah. Pelaksanaan Smart Kampung di

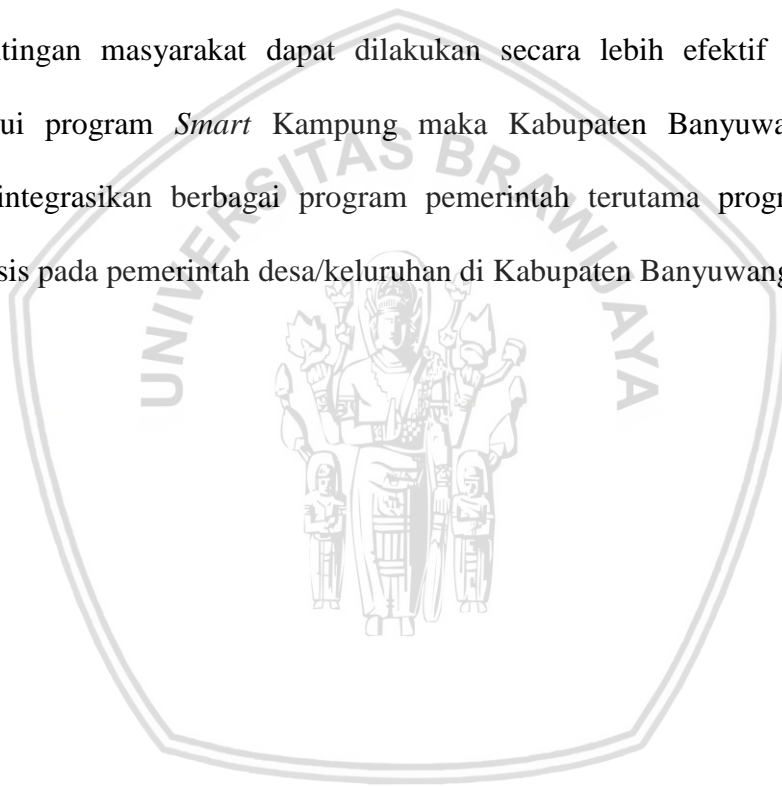
Kabupaten Banyuwangi dilakukan secara bertahap dan diprioritaskan pada desa/kelurahan yang telah memenuhi kualifikasi.

Program Smart Kampung sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan dukungan sistem informasi yang terintegrasi tidak hanya terkait dengan kemampuan sumber daya manusia dan sumber dana tetapi juga lebih dalam terkait dengan berbagai dukungan sarana dan prasarana demi terselenggaranya Smart Kampung secara optimal. Smart Kampung membawa masyarakat lebih dekat terkait akses pelayanan, pelayanan yang sebelumnya dilakukan pada tingkatan kabupaten atau kecamatan dapat dilakukan pada tingkatan pemerintahan desa/kelurahan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan melalui program Smart Kampung bertujuan untuk memberikan pelayanan yang gratis/praktis, transparan, mudah diakses, pelayanan cepat, pemerintah bebas korupsi, serta didukung & diapresiasi oleh masyarakat. Adapun pelayanan yang dapat diakses melalui Smart Kampung yaitu:

1. Pengurusan Sertifikat (pernikahan, kematian, pendirian usaha, Kemiskinan, Kartu Penduduk),
2. Akta kelahiran,
3. Surat ijin perambahan hutan dan perkebunan,
4. Pembuatan dokumen,
5. Surat pernyataan untuk berbagai keperluan,
6. Surat ijin pendirian UMKM,
7. Surat pernyataan miskin, dan

8. Jaringan data & informasi hukum.

Program *Smart* Kampung terintegrasi dengan sistem perencanaan dan anggaran pemerintah desa/kelurahan, serta sistem pelayanan terpadu baik pelayanan perijinan maupun pelayanan non perijinan. Berbagai hal yang berkaitan dengan kepentingan publik menjadi sasaran dari program *Smart* Kampung. Semua program pemerintah desa yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Melalui program *Smart* Kampung maka Kabupaten Banyuwangi mampu mengintegrasikan berbagai program pemerintah terutama program-program berbasis pada pemerintah desa/kelurahan di Kabupaten Banyuwangi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data terkait dengan tujuan yang telah ditentukan. Dengan kata lain penelitian adalah kegiatan sistematis dan terencana dengan menggunakan metode ilmiah guna menjawab pertanyaan atas permasalahan. Untuk itu, metode penelitian memiliki peranan dalam sebuah penelitian yaitu untuk mendapatkan data dan informasi yang mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk itu, metode penelitian memiliki peranan dalam sebuah penelitian yaitu untuk mendapatkan data dan informasi yang mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti, Sugiyono (2011:2) Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu, sedangkan pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Moleong (2007:6) berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain.

Dengan demikian, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang mampu menggambarkan Implementasi Program *Smart* Kampung Bidang Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar Kabupaten Banyuwangi.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dilakukan untuk membatasi penelitian, agar objek penelitian tidak terlalu luas serta memudahkan pelaksanaan penelitian. Fokus penelitian berkaitan dengan masalah yang muncul dalam penelitian ini. Fokus penelitian juga berfungsi sebagai pedoman dalam melakukan pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah diterapkan (Moleong, 2007:92). Berdasarkan kejelasan dan kemampuan fokus, peneliti dapat membuat keputusan yang tepat dengan memilih data mana yang akan dikumpulkan dan mana data yang tidak perlu dan harus dibuang. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Implementasi Program *Smart* Kampung di Desa Kampung Anyar dengan menggunakan teori implementasi program dari Charles O. Jones dalam (Widodo, 2009:89) ada tiga pilar aktivitas dalam proses implementasi program antara lain:
 - a. Tahap Interpretasi / Persiapan
 - b. Tahap Pengorganisasian
 - c. Tahap Aplikasi
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam implementasi program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar, meliputi :

- a. Faktor Pendukung
- b. Faktor Penghambat

C. Lokasi dan Situs

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti untuk melakukan penggalian data dan informasi. Sesuai dengan judul penelitian ini maka pengambilan informasi dan data dilakukan di Kabupaten Banyuwangi yang merupakan kabupaten terluas di wilayah Jawa Timur dan Banyuwangi terdiri dari 28 kelurahan dan 189 desa yang tersebar di 24 kecamatan. Dengan banyaknya permasalahan yang dihadapi karena berbasis pada desa/kelurahan, termasuk infrastruktur TIK yang masih minim dan kapasitas SDM yang minim sehingga perlu ditingkatkan. Selain itu Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mencetuskan program *smart* kampung sejak tahun 2016.

Sedangkan situs adalah tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti guna memperoleh data. Dalam penelitian ini situs penelitian terletak pada Desa Kampung Anyar di Kecamatan Glagah khususnya pada Kantor Desa Kampung Anyar sebagai salah satu desa *pilot project* program *smart* kampung dengan pertimbangan bahwa peneliti dapat menemukan dan memperoleh data-data yang diperlukan untuk penulisan.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian skripsi ini dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya, yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Sedangkan data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti.

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumber primer, diamati dan dicatat yang diperoleh melalui responden yaitu didapat dengan hasil wawancara (*interview*) dan pengamatan (*observasi*) secara langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara mendalam kepada aparatur yang berwenang dalam pelaksanaan program *smart* kampung. Data primer ini merupakan jawaban berupa opini yang objektif berupa keterangan pribadi narasumber kepada peneliti. Peneliti menggunakan *purposive sampling*, dalam hal ini yang menjadi narasumber wawancara dalam penelitian ini adalah narasumber yang berkompeten dalam menjawab setiap permasalahan yang ada, yaitu:

- a) KASI Aset dan Keuangan Desa DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi
- b) Kepala Desa Kampung Anyar
- c) Sekretaris Desa Kampung Anyar
- d) Kepala Urusan Keuangan Desa Kampung Anyar
- e) Staff pelayanan program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar
- f) Masyarakat Desa Kampung Anyar

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder yang digunakan untuk penelitian ini berupa buku-buku yang relevan, data yang didapat dari arsip, media cetak ataupun elektronik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam

lembaga atau instansi yang berhubungan dengan fokus dalam penelitian yang ada pada Kantor Desa Kampung Anyar, sumber data dalam penelitian ini antara lain adalah:

- a) Gambaran umum tentang Kabupaten Banyuwangi sebagai lokus penelitian, serta Desa Kampung Anyar sebagai situs penelitian yang dipilih oleh peneliti, yang berisi setidaknya tentang gambaran umum lokus dan situs penelitian, visi dan misi, struktur organisasi, dan sumber daya manusia yang dimiliki.
- b) Arsip-arsip, dokumen-dokumen, dan berbagai dasar hukum yang mendasari implementasi program *smart* kampung
- c) Sinovik Smart Kampung oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Banyuwangi.

E. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain, Lofland dan Lofland (1984) dalam (Moleong, 2007:157). Agar penelitian ini memiliki hasil yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan, tentunya harus memiliki data-data sebagai penunjang, sedangkan data-data tersebut harus digali dan diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan langsung dengan permasalahan. Sumber data tergantung pada jenis data, hal atau orang dan tempat dilakukannya penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku benar-benar tahu dan menguasai masalah serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada aspek subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat yang akan menjadi informan narasumber dalam penelitian ini adalah KASI Aset dan Keuangan Desa DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi, Kepala Desa Kampung Anyar, Sekretaris Desa Kampung Anyar, Anggota sebagai pegawai Kantor Desa Kampung Anyar, dan Masyarakat Desa Kampung Anyar.

2. Peristiwa

Data atau informasi diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, dari peristiwa atau kejadian ini, peneliti bisa mengetahui proses bagaimana sesuatu terjadi secara lebih pasti karena menyaksikan peristiwa tersebut secara langsung. Dengan mengamati sebuah peristiwa atau aktivitas peneliti dapat melakukan *cross check* terhadap informasi verbal yang diberikan oleh subjek yang diteliti. Peristiwa atau kegiatan dalam penelitian ini adalah pelaksanaan program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar.

3. Dokumen

Dokumentasi merupakan salah satu cara dalam mengumpulkan data penelitian secara tidak langsung, artinya data didapatkan melalui dokumen-dokumen pendukung yang berhubungan dengan data yang akan diteliti.

Dokumen merupakan sumber data yang berasal dari dokumen-dokumen serta arsip-arsip tertulis yang berkaitan dengan fokus penelitian seperti notulen, foto-foto terkait kegiatan pelaksanaan program *smart* kampung yang digunakan, dan lain sebagainya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut (Sugiyono, 2011:209) bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Namun dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penili adalah dengan melalui tiga metode, yaitu:

1. Observasi

Observasi bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian, sehingga peneliti dapat memahami kondisi yang sebelumnya hal ini bertujuan untuk pengumpulan data. Pada Desa Kampung Anyar Kecamatan Glagah Kabupaten Banyuwangi dan juga masyarakat yang menjadi sasaran dalam Program *Smart* Kampung.

2. Wawancara

Esterberg dalam (Sugiyono, 2011:211) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tersebut. Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang

mendalam tentang informan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Dalam melakukan wawancara, peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan, dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan, oleh karena itu jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti termasuk kedalam jenis wawancara terstruktur. Dalam penelitian ini kegiatan wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada para informan terkit yang terdiri dari :

- a. KASI Aset dan Keuangan Desa DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi
 - b. Kepala Desa Kampung Anyar
 - c. Sekretaris Desa Kampung Anyar
 - d. Anggota sebagai pegawai di Kantor Desa Kampung Anyar
 - e. Masyarakat Desa Kampung Anyar
3. Dokumetasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang (Sugiyono, 2011:213). Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel kalau didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan. Pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan penguatan dari adanya wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti guna memberikan bukti nyata bahwa data yang diperoleh merupakan data yang relevan. Dalam hal ini penelitian mengumpulkan data berupa arsip, SK, foto-foto, dasar

hukum, surat tugas dan data sekunder lainnya yang menunjang pelaksanaan atau implementasi program *smart* kampung di desa Kampung Anyar.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang terpenying dalam penelitian kualitatif yakni peneliti itu sendiri. Peneliti memiliki peran yang sangat penting dari mulai awal penelitian hingga akhir dari penelitian. Peneli kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semua setelah penelitian dilaksanakan. Selanjutnya setelah fokus penelitian sederhana yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara (Sugiyono, 2011:223-224). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

1. Peneliti Sendiri

Peneliti adalah instrumen utama dalam sebuah penelitian kualitatif karena seorang peneliti merupakan sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data analisis, penafsiran data dan laporan hasil dari penelitian tersebut.

2. Pedoman Wawancara

Dalam hal ini peneliti menggunakan petunjuk umum wawancara dengan membuat kerangka dan garis-garis besar pokok permasalahan yang akan ditanyakan dalam proses wawancara.

3. Catatan Lapangan

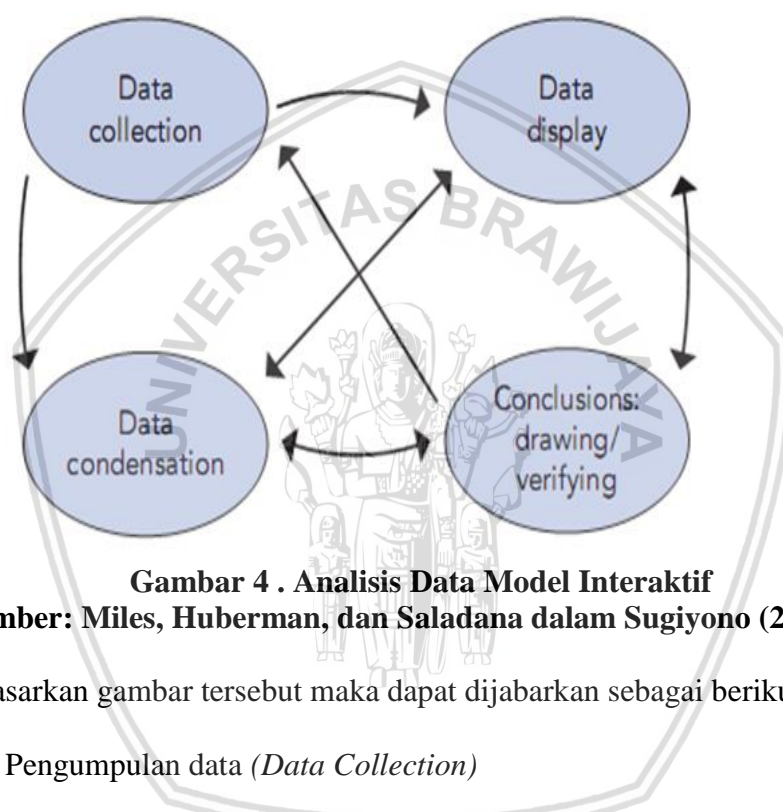
Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dari buku catatan, kamera, *recorder*, dan dokumen-dokumen tertulis dari instansi yang ada dilokasi penelitian yang mendukung dalam penelitian ini.

4. Perangkat Penunjang

Perangkat penunjang, yaitu berupa alat yang digunakan oleh peneliti dalam proses pengumpulan data, seperti buku, alat tulis, alat perekam, kamera, maupun alat bantu lainnya.

H. Analisis Data

Tahap selanjutnya setelah data yang telah dibutuhkan terkumpul, yang harus dilakukan adalah menganalisis data yang telah diperoleh. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Berdasarkan hal tersebut maka analisa dalam penelitian ini adalah menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh (Miles & Saldana, 2014:14). Miles, Huberman, dan Saldana mengemukakan bahwa model analisis interaktif terdiri dari 4 komponen yakni pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan atau verifikasi (*verification*). Model analisis data inertaktif adalah sebagai berikut :



Gambar 4 . Analisis Data Model Interaktif
(Sumber: Miles, Huberman, dan Saladana dalam Sugiyono (2014:14))

Berdasarkan gambar tersebut maka dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk mempermudah data yang valid. Pengumpulan data tersebut dilakukan melalui proses wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian observasi ke lapangan dan dokumentasi.

2. Kondensasi Data (*Data condensation*)

Kondenasi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi data mentah yang didapat dari lapangan. Kondensasi data

berlangsung terus menerus selama penelitian bahkan sebenarnya kondensasi dapat dilakukan sebelum data terkumpul secara menyeluruh. Kondensasi dapat dilakukan dengan cara data yang diperoleh di lokasi penelitian dituangkan dalam uraian atau laporan secara lengkap dan terinci. Laporan lapangan disederhanakan, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, digokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema atau polanya. Hal ini dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung dan pada tahap analisis data yang lain yaitu penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hal ini bertujuan untuk memperkuat data sebuah konsep yang berbeda dengan reduksi data yang terkesan melemahkan data dengan membuang data yang diperoleh di lapangan.

3. Penyajian Data (*Data display*)

Penyajian diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang telah terkumpul dan diklarifikasikan selanjutnya disajikan baik dalam bentuk tabel maupun kalimat atau uraian. Dalam hal ini peneliti menyajikan data dengan deskripsi pembahasan yang telah disesuaikan pada disesuaikan pada hasil matriks peneliti.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions drawing/verifying*)

Penarikan kesimpulan yakni untuk menganalisis serta mencari makna (*meaning*) dari data yang ada sehingga dapat ditemukan tema, pola hubungan ataupun proposisi-proposisi. Selanjutnya dengan

bertambahnya data melalui proses secara terus menerus, akan diperoleh kesimpulan dan dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung. Pada penarikan kesimpulan peneliti menyimpulkan berdasarkan hasil matriks yang telah peneliti rinci dari fokus, hasil wawancara, temuan, teori, dan pembahasan.

I. Keabsahan Data

Uji keabsahan data diperlukan untuk menguji tingkat kepercayaan maupun kebenaran dari penelitian yang ditentukan dengan standar yang ada, dalam hal ini yang digunakan oleh penulis untuk melakukan keabsahan data adalah :

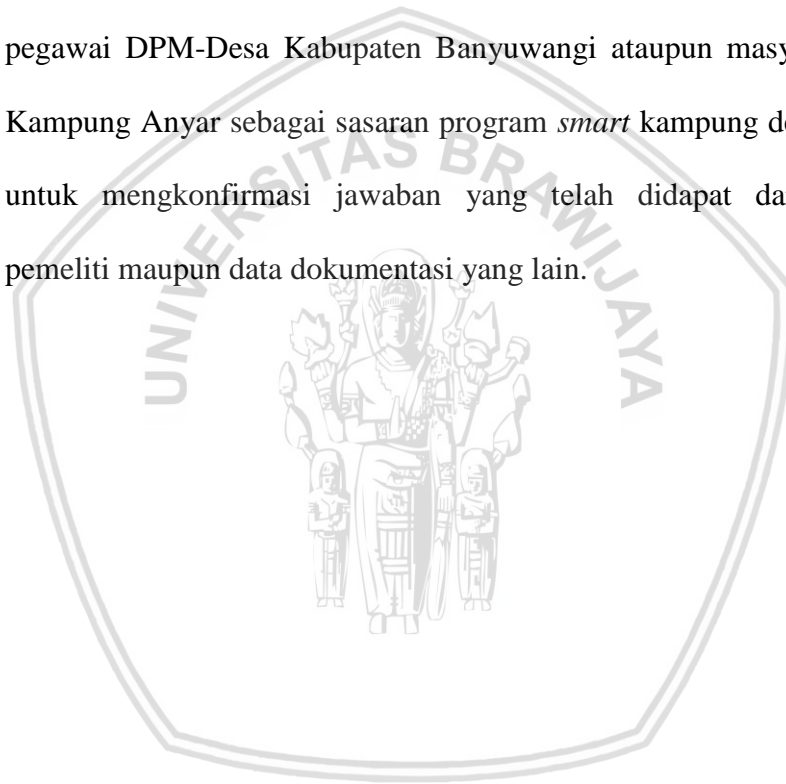
1. Melakukan *Peer Debriefing*

Teknik ini dilakukan oleh penulis dalam penelitian untuk mendapatkan berbagai masukan baik berupa kritik dan saran dari peneliti lain melalui suatu diskusi. Metode ini dilakukan melalui diskusi bersama-sama tentang topik penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti sehingga dari adanya diskusi tersebut dapat menghasilkan berbagai masukan baik berupa kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi yang akan dilaksanakan dan disusun oleh peneliti.

2. Triangulasi

Keabsahan data dalam penelitian ini dibuktikan dengan triangulasi data. Bentuk triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik seperti yang sudah dijelaskan dalam jenis dan sumber data. Peneliti melaksanakan konfirmasi jawaban suatu

informan dengan membandingkan dengan jawaban informan lain atau dengan jawaban yang diperoleh dari data wawancara, observasi maupun data dokumen di Kantor Desa Kampung Anyar. Metode ini dilakukan oleh peneliti di lokasi penelitian dengan cara membandingkan suatu data yang diperoleh dari hasil wawancara melalui informan satu dengan informan lainnya baik dari pegawai Kantor Desa Kampung Anyar, pegawai DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi ataupun masyarakat Desa Kampung Anyar sebagai sasaran program *smart* kampung dengan tujuan untuk mengkonfirmasi jawaban yang telah didapat dari observasi peneliti maupun data dokumentasi yang lain.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

Gambaran penelitian berisi uraian tentang cakupan wilayah atau tempat dilaksanakan penelitian, dan juga dapat memberikan gambaran aktual dari masalah yang diteliti pada lokasi penelitian umum.

1. Gambaran Umum Kabupaten Banyuwangi

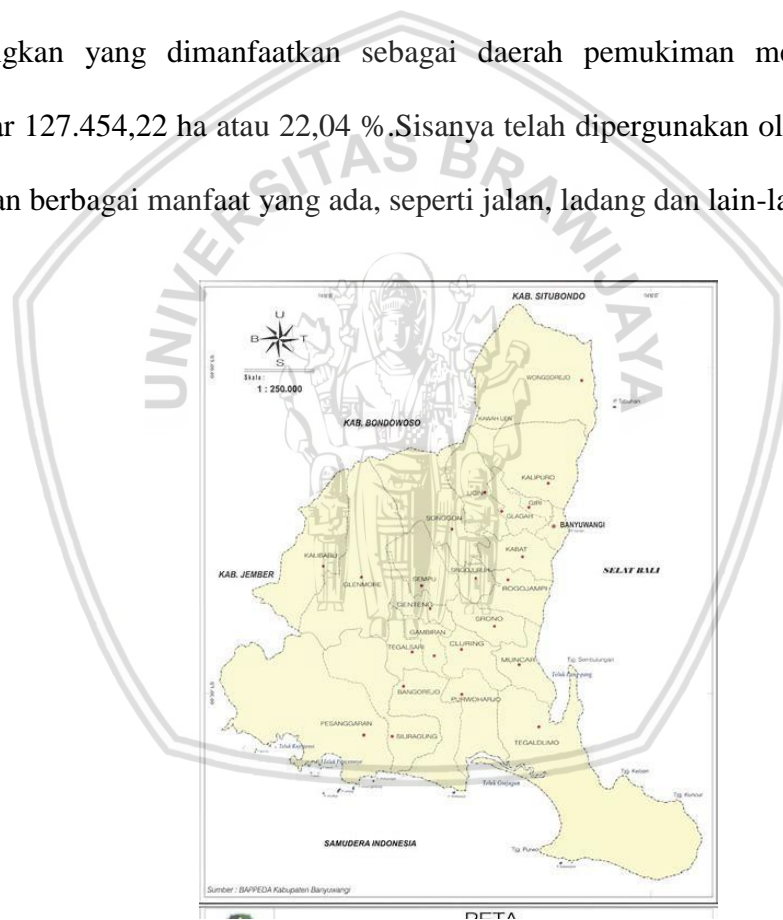
a. Letak Geografis

Letak Kabupaten Banyuwangi beradadiujung timur Pulau Jawa. Wilayah dataratan Kabupaten Banyuwangi terdiri atas dataran tinggi berupa pegunungan yang merupakan daerah penghasil produk perkebunan dan dataran rendah dengan berbagai potensi hasil pertanian serta daerah sekitar garis pantai yang membujur dari arah utara ke selatan. Letak geografis Kabupaten Banyuwangi berada di ujung timur Pulau Jawa dengan titik koordinat diantara 7043' – 8046' Lintang Selatan dan 113053' – 114038' Bujung Timur.

Wilayah Kabupaten Banyuwangi memiliki ketinggian antara 25 – 100 meter diatas permukaan air laut. Secara administratif Kabupaten Banyuwangi mempunyai batas daerah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Situbondo dan Kabupaten Bondowoso
- b. Sebelah Timur : Selat Bali
- c. Sebelah Selatan : Samudera Indonesia
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Jember dan Kabupaten Bondowoso

Memiliki luas wilayah sekitar 5.782,50 km², wilayah Kabupaten banyuwangi sebagian besar masih merupakan daerah kawasan hutan, karena besaran wilayah yang termasuk kawasan hutan lebih banyak kalau dibandingkan kawasan-kawasan lainnya. Area kawasan hutan mencapai 183.396,34 ha atau sekitar 31,72% ; daerah persawahan sekitar 66.152 ha atau 11,44 % dan perkebunan dengan luas sekitar 82.143,63 ha atau 14,21 % ; sedangkan yang dimanfaatkan sebagai daerah pemukiman mencapai luas sekitar 127.454,22 ha atau 22,04 % .Sisanya telah dipergunakan oleh penduduk dengan berbagai manfaat yang ada, seperti jalan, ladang dan lain-lainnya.



Gambar 5 Peta Kabupaten Banyuwangi

Sumber : Banyuwangi dalam angka 2017 (banyuwangi.bps.go.id)

Tabel 3 Tabel Statistik Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi

| Wilayah Administrasi | 2015 | 2016 |
|----------------------|-------|-------|
| Kecamatan | 24 | 24 |
| Desa/Kelurahan | 217 | 217 |
| Dusun/Lingkungan | 836 | 836 |
| Rukun Warga | 2903 | 2903 |
| Rumah Tangga (RT) | 10556 | 10556 |

Sumber : Banyuwangi dalam angka 2017 (banyuwangikab.go.id)

Kabupaten Banyuwangi secara administratif terbagi menjadi 24 kecamatan dan 217 desa/kelurahan. Kurun waktu 2015-2016, baik jumlah kecamatan, desa/kelurahan tidak ada perubahan. Wilayah administrasi pemerintahan Kabupaten Banyuwangi terbagi atas 24 Kecamatan, 189 Desa dan 28 Kelurahan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4 Tabel Desa/Kelurahan Dirinci Menurut Kecamatan Tahun 2016

| No. | Kecamatan | Desa/Kelurahan |
|-----|-------------|----------------|
| 1 | Pesanggaran | 5 |
| 2 | Siliragung | 5 |
| 3 | Bangorejo | 7 |
| 4 | Purwoharjo | 8 |
| 5 | Tegaldlimo | 9 |
| 6 | Mucar | 10 |
| 7 | Cluring | 9 |
| 8 | Gambiran | 6 |
| 9 | Tegalsari | 6 |
| 10 | Glenmore | 7 |
| 11 | Kalibaru | 6 |
| 12 | Genteng | 5 |
| 13 | Srono | 10 |
| 14 | Rogojampi | 18 |
| 15 | Kabat | 16 |

| | | |
|----|------------|-----|
| 16 | Singojuruh | 11 |
| 17 | Sempu | 7 |
| 18 | Songon | 9 |
| 19 | Glagah | 10 |
| 20 | Licin | 8 |
| 21 | Banyuwangi | 18 |
| 22 | Giri | 6 |
| 23 | Kalipuro | 9 |
| 24 | Wongsorejo | 12 |
| | Jumlah | 217 |

Sumber Data : banyuwangikab.bps.go.id

b. Demografi

Perkembangan jumlah penduduk Kabupaten Banyuwangi yang tersebar di 24 kecamatan pada pertengahan Tahun 2015 & 2016, sebagaimana tabel berikut :

Tabel 5 Indikator Kependudukan Pertengahan Tahun 2015 & 2016

| Uraian | 2015 | 2016 |
|---|-----------|-----------|
| Jumlah Penduduk (jiwa) | 1.594.083 | 1.684.495 |
| Pertumbuhan Penduduk Pertahun (persen) | 0,03 | 0,03 |
| Kepadatan Penduduk (jiwa/km ²) | 275 | 277 |
| Seks Rasio | 101 | 99 |

Sumber Data : banyuwangikab.bps.go.id

Pada tahun 2016 Kabupaten Banyuwangi mengalami peningkatan jumlah penduduk dari 1.594.083 jiwa pada tahun 2015, meningkat menjadi 1.684.495 jiwa pada tahun 2016. Kabupaten Banyuwangi dengan luas wilayah sekitar 5.782,5 km², kepadatan penduduk pada tahun 2016 sekitar 277 jiwa per km². Berdasarkan komposisi jenis kelamin, jumlah penduduk perempuan di Kabupaten Banyuwangi pada Tahun 2016 sebesar 99%, sama dengan tahun

2015. Artinya pada tahun 2016 bahwa dari setiap 99 orang laki-laki terdapat 100 orang perempuan. Ini juga berarti penduduk Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2016 lebih banyak berjenis kelamin perempuan.

Tabel 6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2016

| No | Kelompok Umur/Tahun | Jumlah | Prosentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1 | 0-4 | 76.868 | 4.56 |
| 2 | 5-9 | 121.531 | 7.21 |
| 3 | 10-14 | 127.047 | 7.54 |
| 4 | 15-19 | 126.373 | 7.50 |
| 5 | 20-24 | 123.802 | 7.35 |
| 6 | 25-29 | 120.103 | 7.15 |
| 7 | 30-34 | 120.956 | 7.18 |
| 8 | 35-39 | 135.485 | 8.04 |
| 9 | 40-44 | 135.141 | 8.02 |
| 10 | 45-49 | 139.090 | 8.25 |
| 11 | 50-54 | 120.197 | 7.13 |
| 12 | 55-59 | 101.145 | 6.00 |
| 13 | 60-64 | 76.482 | 4.54 |
| 14 | 65-69 | 60.960 | 3.62 |
| 15 | 70-74 | 41.869 | 2.48 |
| 16 | >75 | 57.856 | 3.43 |
| | JUMLAH | 1.684.985 | 100,00 |

Sumber : banyuwangikab.go.id (LKJiP Banyuwangi 2016)

Penduduk Kabupaten Banyuwangi sebagian besar bermata pencaharian bidang Wiaswasta yang mendominasi keseluruhan jumlah penduduk yang mencapai 384.743 jiwa atau 22.83 % dari Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian Kabupaten Banyuwangi tahun 2016 sebesar 1.684.985 jiwa. Secara terperinci sebagai berikut :

Tabel 7 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian Kabupaten Banyuwangi Tahun 2016

| No. | Mata Pencaharian | Jumlah | Prosentase |
|-----|------------------------------------|-----------|------------|
| 1. | Belum / Tidak Bekerja | 473.970 | 28.13 |
| 2. | Pelajar / Mahasiswa | 249.236 | 14.79 |
| 3. | Pertanian / Peternakan / Perikanan | 316.960 | 18.81 |
| 4. | Perdagangan | 38.376 | 2.28 |
| 5. | Industri | 2.472 | 0.15 |
| 6. | Jasa Kemasyarakatan | 3.749 | 0.22 |
| 7. | Konstruksi | 2.265 | 0.13 |
| 8. | Pemerintah | 39.674 | 2.35 |
| 9. | Swasta | 172.554 | 10.24 |
| 10. | Wiraswasta | 384.743 | 22.83 |
| 11. | Lainnya | 986 | 0.06 |
| | | 1.684.495 | 100,00 |

Sumber : banyuwangikab.go.id (LKJiP Kabupaten Banyuwangi 2016)

c. Pertumbuhan Ekonomi

Ketika terjadi perlambatan ekonomi nasional, Kabupaten Banyuwangi tetap optimis dengan laju perekonomian daerah yang positif. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menargetkan angka pertumbuhan ekonomi di tahun 2016 bisa mencapai 6,45 persen. Angka ini berada diatas target pertumbuhan nasional yang diproyeksi tumbuh 5,5 persen pada tahun depan. Hal ini dilatari oleh *track record* laju ekonomi Banyuwangi yang terus meningkat stabil pada tahun 2011 hingga 2014 yang berada diatas 6,5 persen Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) berdasarkan harga berlaku tahun 2016 diprediksi mencapai Rp. 49,6 triliun, meningkan dari tahun 2015 yang diperkirakan sebesar Rp. 44,5 triliun. Target pertumbuhan ekonomi Banyuwangi yang tinggi tahun 2016 dapat dicapai dengan prasyarat terjaganya kondisivitas wilayah seperti kestabilan sosial, politik dan keamanan dalam pengembangan usaha.

Selain itu juga tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas serta memadainya infrastruktur barang dan jasa, kapital serta aksesibilitas komunikasi dan informasi.

Pemerintah daerah merumuskan tujuh kebijakan utama guna mewujudkan hal tersebut, kebijakan itu terdiri atas peningkatan belanja infrastruktur, meningkatkan efisiensi belanja daerah, memantapkan reformasi birokrasi untuk peningkatan pelayanan publik, pengurangan kesenjangan antar kelompok pendapatan dan antar wilayah melalui pemerataan pembangunan, mendukung efektifitas dan keberlanjutan program nasional Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan perbaikan pelayanan kesehatan. Penguatan pelaksanaan desentralisasi desa melalui pemenuhan alokasi dana desa dan penyediaan dukungan bagi pelaksanaan program antisipatif ketidakpastian perekonomian melalui upaya penurunan jumlah kemiskinan dan angka pengangguran melalui pemberdayaan masyarakat. Khusus Alokasi Dana Desa (ADD) tahun 2016 naik jadi Rp. 151 miliar, naik 56 persen dibandingkan 2015. Secara khusus Pemerintah Kabupaten juga mendorong sektor ekonomi dengan terus membangkitkan optimisme pelaku usaha melalui berbagai insentif, fasilitas dan peningkatan peran serta usaha mikro, kecil dan menengah. Mendorong peran perbankan meningkatkan akses permodalan rakyat melalui skema Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan jangkauan semakin luas dan kemudahan akses. Serta memberikan dorongan pada sektor primer seperti untuk memberikan dampak signifikan bagi penganggulangan kemiskinan dan memperkecil disparitas wilayah. (sumber banyuwangikab.go.id)

d. Indeks Pembangunan Manusia

Pembangunan manusia diukur dengan Indeks Pembangunan Manusia (IPM). IPM dihitung secara komposit berdasarkan tiga indeks yang terdiri dari Indeks Pendidikan, Indeks Kesehatan dan Indeks Daya Beli. Dari tahun 2010 hingga 2016 IPM Kabupaten Banyuwangi selalui mengalami kenaikan, meskipun masih berada di bawah angka rata-rata Provinsi Jawa Timur. Kenaikan ini dipengaruhi dari naiknya ketiga indeks komponen IPM.

Tabel 8 Perbandingan IPM Kabupaten Banyuwangi dengan Propinsi

Jawa Timur

| Tahun | Banyuwangi | Jawa Timur |
|-------|------------|------------|
| 2010 | 64,54 | 65,36 |
| 2011 | 65,48 | 66,06 |
| 2012 | 66,12 | 66,74 |
| 2013 | 66,74 | 67,55 |
| 2014 | 67,31 | 68,14 |
| 2015 | 68,08 | 68,95 |
| 2016 | 69,00 | 69,74 |

Sumber banyuwangikab.bps.go.id

Tabel 9 Komponen Indeks IPM Kabupaten Banyuwangi Tahun 2010-2016

| Komponen IPM | Indeks | | | | | | |
|--------------------------|--------|------|------|------|------|------|------|
| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| Indeks Kesehatan | 0,76 | 0,76 | 0,77 | 0,77 | 0,77 | 0,77 | 0,77 |
| Indeks Pendidikan | 0,52 | 0,53 | 0,54 | 0,54 | 0,56 | 0,57 | 0,58 |
| Indeks Daya Beli | 0,68 | 0,69 | 0,70 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,74 |

Sumber :banyuwangikab.bps.go.id

Sejak IPM kabupaten/kota dihitung pertama kalinya oleh BPS Provinsi Jawa Timur pada tahun 1990, IPM Kabupaten Banyuwangi pada saat itu menempati peringkat ke 23 di Provinsi Jawa Timur dengan besaran 61,67

dengan status kinerja pembangunan manusia menengah bawah. Pada tahun 2016 IPM Kabupaten Banyuwangi menduduki peringkat 20 yaitu sebesar 69,74 dengan status kinerja pembangunan manusia menengah atas.

2. Gambaran Umum Desa Kampung Anyar

a. Letak Administratif Desa Kampung Anyar



Gambar 6 Kantor Desa Kampung Anyar
Sumber : Penulis, 2017

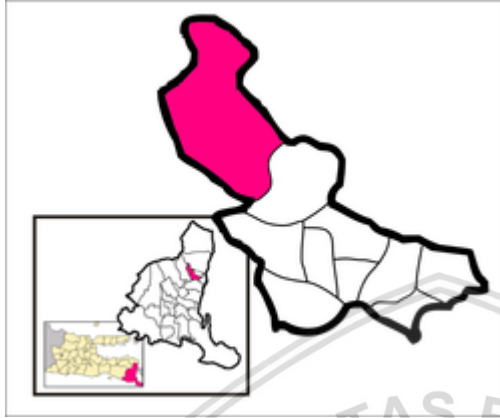
Salah satu desa yang terletak di Kecamatan Glagah yakni Desa Kampung Anyar yang seluruh wilayahnya berada pada dataran tinggi kaki Gunung Ijen. Desa Kampunganyar memiliki luas sekitar 31,08 km² dengan presentase 40,74% dari total luas wilayah Kecamatan Glagah dengan menyandang desa terluas. Desa Kampung Anyar terdiri dari 5 dusun, yakni: 1) dusun kalibendo, 2) dusun kopencungking, 3) dusun krajan, 4) dusun panggang, 5) dusun rejopuro. Secara administratif Desa Kampunganyar berbatasan langsung dengan

Utara : Desa Bulusari (Kecamatan Kalipuro)

Timur : Desa Tamansuruh (Kecamatan Glagah)

Selatan : Desa Tamansari (Kecamatan Licin)

Barat : Taman Wisata Alam Kawah Ijen (Kecamatan Licin)



Gambar 6 Peta Desa Kampung Anyar
Sumber : wikipedia.com

Desa Kampung Anyar merupakan desa yang ditunjuk oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sebagai desa *pilot project Smart* Kampung. Sebagai salah satu desa *pilot project Smart* Kampung maka desa ini merupakan instansi vertikal Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPM-Desa) Kabupaten Banyuwangi. Desa Kampung Anyar dipimpin oleh kepala desa yang mana mempunyai tugas untuk melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan desa. Letak dari Kantor Desa Kampung Anyar berada di Jalan Kemuning Nomor 1 Kecamatan Glagah Kabupaten Banyuwangi.

b. Demografi Desa Kampung Anyar

Sebagai salah satu desa terluas di Kecamatan Glagah, Desa ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 4.741 jiwa dengan persentasi jumlah penduduk laki-laki 49,48% atau sebanyak 2.346 jiwa sedangkan jumlah penduduk perempuan sekitar 50,52% dengan total 2.395 jiwa. Sebagian besar masyarakat di Desa Kampung Anyar bermata pencarian sebagai petani.

c. Visi dan Misi Desa Kampung Anyar

1) Visi

“Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat dan standarisasi pelayanan guna tercipta masyarakat sejahtera, adil, beriman, berbudaya dan berakhlakul karimah.”

2) Misi

- a) Memberikan pembinaan, bimbingan, arahan dan dukungan kepada Masyarakat dalam hubungan dengan program pembangunan wilayah, khususnya peran aktif masyarakat dalam melaksanakan, mengendalikan dan melestarikan pembangunan dalam bidang IPOLEKSUSBUD dan HANKAM.
- b) Meningkatkan upaya pemberdayaan masyarakat guna meningkatkan kualitas hidup, kemandirian, pendidikan dan kesehatan.
- c) Meningkatkan kinerja Aparatur dan mewujudkan Aparatur Pemerintahan Desa yang bersih, profesional serta berorientasi pada pelayanan prima.

d. Sumber Daya Aparatur Desa

Sumber daya manusia dalam pemerintahan desa di desa ini mencakup sumber daya aparatur pemerintahan desa di Desa Kampung Anyar. Kantor Desa Kampung Anyar memiliki jumlah pegawai sebanyak 13 orang, dengan rincian pegawai sebagai berikut :

Tabel 10 Daftar Jumlah Pegawai Desa Kampung Anyar

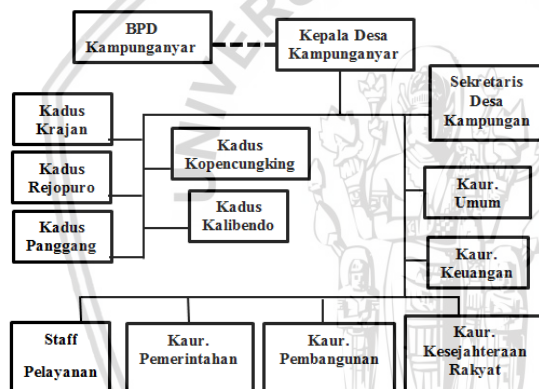
| No | Nama | Jabatan |
|----|---------------------------|------------------------------------|
| 1 | Siti latifah Hairiyah | Kepala Desa |
| 2 | Imam Sutikno | Sekretaris Desa |
| 3 | Devia Estu Pratiwi, S.Kom | Kepala Urusan Pemerintahan |
| 4 | Singgih Ali Rahman, S.Pd | Kepala Urusan Pembangunan |
| 5 | A. Mulyono | Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat |
| 6 | Siti Amalia | Kepala Urusan Umum |
| 7 | Jajang Nuryaman, S.Kom | Kepala Urusan Keuangan |
| 8 | Preety Adilla | Staff Pelayanan |
| 9 | Feri Laksana, S.E | Kepala Dusun Krajan |
| 10 | Abdul Rahman | Kepala Dusun Rejopuro |
| 11 | Sugiyono | Kepala Dusun Panggang |
| 12 | Rudi Hartono | Kepala Dusun Kopengcungkin |
| 13 | Hendri. C. A. S, | Kepala Dusun Kalibendo |

Sumber : Kantor Desa KampungAnyar, 2017

Berdasarkan daftar pegawai atau aparat pemerintah desa di Desa Kampung Anyar dapat diketahui bahwa masing-masing pegawai mendapatkan porsi atau jabatan dalam struktur organisasi. Bagi pegawai yang mendapatkan mandat untuk menduduki kursi pemerintahan desa pada dasarnya memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda. Berikut rincian latar belakang pendidikan pada pegawai pemerintahan desa.

e. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam suatu instansi pemerintahan ada guna menunjukkan tugas dan wewenang para pegawai dalam menjalankan tugasnya. Maka dari itu dengan adanya struktur organisasi dapat mengetahui hierarki pada suatu instansi pemerintahan khususnya dalam hal ini pemerintah/ aparaturnya Desa Kampung Anyar. Adapun susunan dari struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 7 Struktur Organisasi Kantor Desa Kampung Anyar
Sumber : Kantor Desa Kampung Anyar 2017

B. Penyajian Data Penelitian

1. Implementasi Program *Smart* Kampung Bidang Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar

Program *Smart* Kampung dalam pelaksanaannya merupakan upaya dalam melakukan reformasi birokrasi di sektor pemerintahan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk masyarakat desa yang ada di Kabupaten Banyuwangi sebagai pengguna layanan. Melalui Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis

Desa/Kelurahan Melalui *Smart* Kampung, memberikan konsep atau gambaran program *smart* kampung sebagai berikut:

“*Smart* Kampung adalah konsep pengembangan masyarakat dalam suatu komunitas untuk melakukan sesuatu secara cerdas/pintar/bijak yang mengatasi berbagai permasalahan dengan kemampuan sumber daya yang tersedia dengan efisiensi di suatu wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang membentuk komunitas sendiri dengan tatanan kehidupan yang terkait dengan adat istiadat setempat dan norma-norma yang berlaku didalamnya.”

Program *Smart* Kampung Kabupaten Banyuwangi, memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dilakukan secara terpadu/terintegrasi pada setiap lini pelayanan. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mewajibkan semua desa yang ada di Banyuwangi untuk menerapkan Program *Smart* Kampung. Desa yang akan menjadi desa *smart* kampung harus menjalankan prioritas atau fokus dari program ini.

Salah satu desa yang telah menjadi *pilot project* dari program *smart* kampung yakni Desa Kampung Anyar. Desa ini merupakan instansi vertikal yang berada di bawah naungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPM-Desa) yang diberi mandat oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk melaksanakan program *Smart* Kampung. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan program *smart* kampung didesa ini peneliti menggunakan teori implementasi program menurut Charles O. Jones terdiri dari tiga pilardalam mengoperasikan program, yaitu :

a. Tahap Interpretasi

Para pelaksana harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana agar tujuan diharapkan dapat tercapai. Interpretasi merupakan bentuk penjabaran dari yang bersifat abstrak ke dalam

teknis operasional. Hal ini memiliki arti bahwa alasan program *smart* kampung ini ada, bagaimana pelaksana memahami dan mengkoordinasikan program ini, kegiatan komunikasi antar pihak, khususnya komunikasi kepada pelaksana dan komunikasi kepada kelompok sasaran program (bentuk sosialisasi) agar seluruh masyarakat agar dapat mengetahui dan memahami apa yang menjadi arah, tujuan, dan sasaran.

Komunikasi dalam bentuk sosialisasi baik bagi pelaksana program maupun bagi kelompok sasaran merupakan bagian penting. Terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam proses komunikasi/sosialisasi yaitu transmisi perintah dan kejelasan tujuan. Tahapan pemberian sosialisasi pada dasarnya dimaksudkan agar para pelaksana program dapat terhindar dari penyimpangan tugas sekecil apapun. Terkait dengan hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan KASI Keuangan dan Aset Desa Ibu Ida Fauziah yang menyatakan bahwa:

“Sosialisasi yang kami berikan kepada para implementer (pelaksana) program biasa berupa rapat koordinasi, lalu berupa aturan dan regulasi yang terkait dengan program *smart* kampung, pedoman pelaksanaan, prioritas bidang dari program *smart* kampung. Sosialisasi ini dikomunikasikan di awal ketika program akan diimplementasikan dan saat program sudah berjalan. Jadi dari kebijakan mentah yang abstrak kami jabarkan menjadi suatu program secara teknis operasional. Tujuannya agar para pelaksana program khususnya perangkat desa dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan terkait program *smart* kampung.” (Wawancara pada tanggal 02 April 2018 di Kantor DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi).

Sejalan dengan apa yang telah disampaikan diatas, Bapak Imam Sutikno selaku Sekretaris Desa Kampung Anyar menyatakan bahwa:

“penunjukkan petugas pelaksana program (staff pelayanan/operator *online*) kami lakukan sendiri dengan berbagai pertimbangan, jadi pihak

DPM-Desa tidak ikut dalam memilih petugas pelayanan. Setelah sudah kami tunjuk siapa saja pelaksananya, lalu pihak DPM-DESA memberi pembinaan dan bimtek (bimbingan teknis) kepada mereka (petugas operator/staff pelayanan), pemberian bimtek dilaksanakan pada awal dahulu selama satu minggu mereka diajari mengoperasikan sistem yang berhubungan dengan program pengembangan desa ini mulai dari SIAK, EVB, PORTAL dll. Pembinaan dan bimtek juga setiap kali dilakukan oleh pihak DPM-DESA sehingga mereka dapat memahami apa yang harus mereka lakukan.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Setelah mengetahui transmisi perintah hal yang penting selanjutnya dalam tahap interpretasi adalah kejelasan tujuan dari program. Kejelasan tujuan dalam komunikasi implementasi program *smart* kampung di Desa Kampunganyar sangat diperlukan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Ida Fauziah selaku KASI keungan dan aset desa DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi menyampaikan bahwa:

“kejelasan tujuan dari program *smart* kampung di Kabupaten Banyuwangi sudah tercantum dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 tujuan lain yakni mencerdaskan dan menyehatkan masyarakat desa serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di segala bidang prioritas SKPD dengan cara mensinergikan program kerjanya dan dapat dilakukan langsung di kantor desa sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan secara maksimal.” (Wawancara pada tanggal 02 April 2018 di Kantor DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi).

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Imam Sutikno selaku Sekretaris Desa Kampung Anyar yang mengatakan bahwa :

“program ini kan berangkat dari permasalahan yang ada di desa, contohnya saja kampunganyar ini dengan jarak yang jauh dari kota bagaimana tetap memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Mulai dari pelayanan yang ada didalam dan juga pelayanan diluar untuk masyarakat. Dengan adanya program ini ada beberapa hal yang kita pangkas mulai dari waktunya sampai tahapan masyarakat mengurusnya itu juga kita pangkas. Kalau sekarang ini tidak begitu hanya cukup didesa saja nanti yang jalan berkasnya bukan orangnya. Kalau untuk pelayanan yang lain ya kita sesuaikan dengan bidangnya

masing-masing seperti pendidikan, kesehatan dll” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Hal lain yang peting dari pelaksanaan program yakni informasi. Adanya informasi yang jelas diharapkan setiap pelaksana program dan kelompok sasaran dapat mengetahui dan mengerti apa yang harus mereka lakukan atau yang harus mereka persiapkan agar suatu program dapat berjalan dengan baik dan lancar. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Mbak Preety, selaku petugas operator/staff pelayanan *online* di Kantor Desa Kampung Anyar, beliau mengatakan bahwa:

“Saya rasa informasi-informasi dan proses penyampaian komunikasi yang penting sudah disampaikan mereka pihak DPM-Desa telah berupaya memberikan penyuluhan terkait program ini, saat awal-awal program ini diluncurkan disini pihak pemerintah juga ikut terjun langsung kemasyarakat desa dengan memberikan sosialisasi. Namun sangat disayangkan, belum seutuhnya masyarakat mengerti terkait program secara menyeluruh, yang masyarakat ngerti hanya adanya perbaikan pelayanan surat menyurat yang semakin cepat seharusnya program ini bukan hanya terfokus pada pelayanan suart menyurat tetapi juga pelayanan diberbagai bidang mbak. Sehingga diperlukan usaha yang ekstra baik dari pihak pemeribtah dan juga kami selaku pelaksana langsung dari program ini.” (Wawancara pada tanggal

Pendapat senada juga disampaikan oleh Mas Jajang Suparman selaku Kepala urusan keuangan di Kampung Anyar, yang menyatakan bahwa:

“Informasi mengenai program *smart* kampung yang mencakup fokus bidang dan cara kerjanya sudah diinformasikan dengan baik kepada kami (oleh DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi). Kami selaku pelaksana program ini sudah mengetahui dan memeahami apa yang harus kami lakukan, saya dan teman-teman disini selaku peragkat desa dan pelaksana dari program ini sampai saat ini telah menjalankan program sesuai dengan peraturan bupati yang telah berlaku dan menjadi landasan dasar bagi kami.” (Wawancara pada tanggal 12 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Isniah selaku warga desa Kampung Anyar, beliau menyampaikan bahwa :

“kalau *smart* kampung saya kurang mengerti mbak itu program seperti apa coba mbak tanyakan langsung ke petugas desa mungkin disana bisa menjelaskan, saya tau kalau untuk sekarang sudah mulai ada perubahan untuk mengurus surat-menyurat tidak perlu repot-repot jauh-jauh kekota ya cukup dikantor desa saja sudah cepat langsung jadi. Terus di sini juga sudah mulai banyak kegiatan yang produktif sehingga dapat membantu masyarakat dan karang taruna yang ada disini ya biar ga penganggur gitu mbak.” (Wawancara 20 Maret 2018 di Rumah Ibu Isniah)

Hal yang berbeda disampaikan oleh Bapak Yanto selaku warga desa, menyatakan bahwa :

“Sebelumnya saya sudah tahu mbak, kalau di desa ini menjadi desa *smart* kampung, saya tahunya itu waktu itu ada Thilik Dusun di dusun saya dan ada sosialisasi yang disampaikan oleh kepala dusun kepada masyarakat mengenai program ini mulai dari rincian anggarannya seperti apa, pelaksanaan program ini juga seperti apa, tujuan programnya juga seperti apa. Dan bentuk penyampaiannya juga tidak hanya saat Thilik Dusun tapi saat musyawarah desa acara-acara di RT-RW sampai setahu saya dideket kantor desa itu ada *banner* sebagai papan informasi program ini.” (Wawancara pada tanggal 23 Maret 2018 di Rumah Bapak Yanto).

Adapun dokumentasi sosialisasi yang telah dilaksanakan oleh DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi kepada pemerintah desa dan Pemerintah Desa Kampung Anyar Kepada Masyarakat yaitu dapat dilihat dari hasil dokumentasi sebagai berikut:



Gambar 8 Sosialisasi *Smart Kampung*

Sumber : Dinas Pemberdayaan Masyarakat & Desa Kabupaten Banyuwangi



Gambar 9 Papan Informasi di Desa Kampung Anyar

Sumber : Kantor Desa Kampunganyar 2018

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi telah melakukan bimbingan teknis kepada para petugas pelaksana program *smart kampung* dilapangan. Kejelasan tujuan dari program *smart kampung* sudah sesuai dengan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016. Sedangkan untuk faktor sosialisasi sudah dilakukan dengan baik oleh pihak DPM-Desa kepada para pelaksana dengan memberikan penyuluhan bagi pelaksana program di lapangan, dan perangkat desa selaku pelaksana juga telah memberikan sosialisasi yang baik kepada masyarakat baik

dengan melakukan sosialisasi langsung. Ketika sosialisasi dilakukan dengan baik maka berdampak pada keberhasilan tujuan program. Pelaksanaan program *smart* kampung sudah dilakukannya sosialisasi mengenai program tersebut antara lain melalui musyawarah desa (Thilik Dusun), *banner*, website, pertemuan kecamatan dan kelurahan dan lain sebagainya.

b. Tahap Pengorganisasian

Pilar pengorganisasian memiliki makna bahwa struktur organisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program sehingga tenaga pelaksana dapat terbentuk dari sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas. Poin ini lebih mengarah pada proses kegiatan pengaturan dan penetapan siapa saja yang menjadi pelaksana program; penetapan anggaran yang diperlukan; penetapan prasarana dan sarana yang diperlukan; penetapan tata kerja; dan penetapan manajemen pelaksanaan program termasuk pola kepemimpinan dan koordinasi pelaksanaan program.

1) Pelaksana Program

Aktor pelaksana program dalam implemementasi program *smart* kampung adalah Dinas Pemeberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi selaku Dinas yang memiliki kewenangan dalam program *smart* kampung dan dalam pelaksanaanya diserahkan kepada pemerintah desa selaku instansi vertikal untuk melaksanakan program *smart* kampung dimasing-masing desa tidak hanya itu adanya dukungan oleh Tim yang ada diseluruh lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang bertugas sebagai mediator anata

operator program *smart* kampung dengan dinas terkait serta menjadi penanggung jawab pada suatu dinas tersebut.

Pelaksanaan program *Smart* Kampung di Kampunganyar pihak yang terkait sebagai pelaksana yakni seluruh perangkat desa di Desa Kampunganyar yang berkoordinasi dengan DPM-Desa dan terkoneksi atau ter *link* dengan SKPD di Kabupaten Banyuwangi. Sumber daya manusia (pelaksana) yang terlibat dalam sebuah implementasi program harus menunjukkan cukup jumlah dan cukup keahliannya dalam mensukseskan program tersebut. Dapat diartikan bahwa SDM yang dimiliki harus memiliki kualitas maupun kuantitasnya harus seimbang. Sumber daya manusia merupakan faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan dari suatu program. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti tidak menemukan kekurangan jumlah SDM pada aparat desa sebagai pelaksana program tersebut sehingga dapat dikatakan semua berjalan sesuai dengan porsinya masing-masing. Dan semua bertanggung jawab atas pekerjaan masing-masing. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Ida Fauziah selaku KASIH keuangan dan aset desa DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi menyatakan bahwa:

“tentunya ada aktor yang terlibat ya mbak, kami pihak DPM-Desa juga bertanggungjawab, tidak hanya itu juga ada keterlibatan dari satuan kerja perangkat daerah Kabupaten Banyuwangi yang masing-masing memiliki tim didalamnya untuk berkoordinasi dengan desa jadi di desa ada kepala desa, perangkat desa dan juga staff/ petugas registrasi online dibagian pelayanan, program ini juga melibatkan peran kecamatan yang memiliki operator online. Masing-masing memiliki kewenangan sendiri dalam melaksanakan program *smart* kampung.” (Wawancara pada tanggal 02 April 2018 di Kantor DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi).

Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Bapak Imam Sutikno selaku Sekretaris Desa Kampunganar, yang menyatakan bahwa:

“adanya program *smart* kampung ini kan artinya semua dalam rangka pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat terkoneksi atau ter *link* dengan seluruh SKPD yang ada di Banyuwangi. Jadi program ini melibatkan perangkat terbawah yakni RT-RW dan kepala dusun lalu perangkat desa perangkat kecamatan dan SKPD terkait. jadi tiap-tiap pihak memiliki wewenang sendiri dan bertanggung jawab atas wewenang yang dijalankan.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganar).

Tabel 11 Aktor yang Terlibat dalam Implementasi Program *Smart* Kampung

| No | Aktor | Fungsi/Peran |
|----|---|---|
| 1 | Bupati Banyuwangi | Menerbitkan regulasi dan selalu mendorong penerapan program <i>smart</i> kampung sebagai salah satu meningkatkan pelayanan publik |
| 2 | DPM-Desa Banyuwangi | Mengarahkan kegiatan agar cepat, tepat dan efektif |
| 3 | Badan Perencanaan dan pembangunan Daerah | Fasilitator dalam upaya integrasi program/kegiatan SKPD kedalam <i>smart</i> kampung |
| 4 | Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil | Instansi terkait integrasi layanan pelayanan publik secara online |
| 5 | Dinas Komunikasi, Informatika dan Pesandian melalui Kepala Seksi teknologi dan Informasi dan staf | Memfasilitasi ketersediaan jaringan TIK serat optik di seluruh desa/kelurahan di kabupaten Banyuwangi |
| 6 | Bagian Hukum Setda Kab. Banyuwangi | Memproses regulasi terkait dengan penerapan program dan kewenangan |
| 7 | Bagian Organisasi | Mempunyai peran dalam penetapan standar pelayanan publik |
| 8 | Camat | Mengevaluasi penerapan program <i>smart</i> kampung di wilayah kerja |
| 9 | Kepala desa / lurah | Pelaksanaan program <i>smart</i> kampung agar benar-benar membawa manfaat bagi masyarakat |

Sumber : DPM-Desa , data diolah Penulis 2017

Berikut ini adalah tabel jumlah sumber daya manusia dan jenjang pendidikan akhir perangkat desa Kampunanyar :

Tabel 12 Jumlah SDM dan Jenjang Pendidikan Akhir

| No | Personal Aparatur Desa | Jumlah Aparat | Pendidikan | | | | |
|---------------|------------------------------------|---------------|------------|----|----------|----------|----------|
| | | | S3 | S2 | S1 | DII I | SMA |
| 1 | Kepala Desa | 1 | - | - | - | - | 1 |
| 2 | Sekretaris Desa | 1 | - | - | - | - | 1 |
| 3 | Kepala Urusan Pemerintahan | 1 | - | - | 1 | - | - |
| 4 | Kepala Urusan Pembangunan | 1 | - | - | 1 | - | - |
| 5 | Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat | 1 | - | - | - | - | 1 |
| 6 | Kepala Urusan Umum | 1 | - | - | - | - | 1 |
| 7 | Kepala Urusan Keuangan | 1 | - | - | 1 | - | - |
| 8 | Staff Pelayanan | 1 | - | - | - | 1 | - |
| 9 | Kepala Dusun Krajan | 1 | - | - | 1 | - | - |
| 10 | Kepala Dusun Rejopuro | 1 | - | - | - | - | 1 |
| 11 | Kepala Dusun Panggang | 1 | - | - | - | - | 1 |
| 12 | Kepala Dusun Kopengcungkin | 1 | - | - | - | - | 1 |
| 13 | Kepala Dusun Kalibendo | 1 | - | - | 1 | - | - |
| JUMLAH | | 13 | | | 5 | 1 | 7 |

Sumber : Kantor Desa Kampunanyar 2017

Sejalan dengan tabel , ada hal yang disampaikan oleh Ibu Siti latifah Selaku Kepala Desa Kampunganyar mengenai kualitas dan kuantitas perangkat desa yang dimiliki di desanya, beliau menyatakan bahwa :

“Menurut saya, untuk jumlah pelaksana atau istilahnya perangkat desa yang kami punya saya rasa sudah cukup ya mbak. Kami telah melakukan perombakan khususnya di SDM hampir separuh dari kami memiliki jenjang pendidikan S1 dan kami telah dibekali ilmu mengoperasikan komputer jadi ya sampai saat ini belum terjadi kendala yang signifikan dan walaupun terjadi kendala saat menjalankan program *smart* kampung alhamdulillah teman-teman lain bisa membantu. Untuk keseluruhan pemahaman akan cara kerja dan cara pelaksanaan dari program *smart* kampung yang menggunakan sistem SIAK dll itu mereka semua sudah mengetahui karena sudah diberi bimbingan teknis.” (Wawancara pada tanggal 8 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Imam Sutikno selaku Sekretaris Desa Kampunganyar yang menyampaikan bahwa:

“gini mbak suatu desa untuk menjadi desa *smart* kampung kan banyak sekali yang dipersiapkan dari mulai anggaran desa, SDM nya juga ya kalau SDM bukan hanya perangkat saja tetapi dari masyarakatnya juga harus sudah mempunyai keinginan untuk maju, dan juga ya harus didukung dengan sumber daya alam yang ada mbak, bagaimana cara kita untuk mengelola potensi desa yang ada. Kami selaku perangkat desa juga telah melakukan perombakan SDM perangkat yang kami perlukan sebagai perangkat desa ya harus jago komputer karena kan semua sekarang ini teknologi yang diunggulkan, hampir seluruh perangkat desa yang ada kami ganti dan sekarang juga sudah terbentuk hierarki organisasinya yang tiap bagiannya juga sudah memiliki tugas masing-masing tetapi juga dengan sistem kerja yang berkelompok.” (Wawancara di Kantor Desa Kampunganyar tanggal 15 Maret 2018).

Sedangkan pendapat lain juga datang dari Kepala Urusan Keuangan Mas Jajang, bahwa:

“SDM ya mulai dirombak dan diperbarui kalau dulu untuk pemerintahan desa perangkatnya bisa paling minim lulusan SMP dan tidak mengerti komputer untuk sekarang ada standar minimalnya bagi masyarakat yang ingin mendaftar sebagai perangkat desa minimal itu lulusan SMA dan bisa atau mampu menguasai komputer. Perangkat desa disini kurang

lebih 80% lulusan sarjana dan bisa mengoperasikan komputer. Kami melakukan perombakan di tahun 2017 karena banyak yang pensiun dan mengundurkan diri juga ada.” (Wawancara di Kantor Desa tanggal 12 Maret 2018).

Hal tersebut menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan implementasi program *smart* kampung khususnya bidang pelayanan publik, aktor pelaksana kebijakan dalam proses pelaksanaannya adalah pemerintah desa Kampung Anyar serta didukung beberapa pelaksana program seperti DPM-Desa, Dinas Sosial, Dispenduk capil, Camat Glagah yang semuanya telah memiliki peran dan fungsinya masing-masing dalam penerapan program *smart* kampung. Bagi Dinas yang terintegrasi dengan sistem atau situs dari program *smart* kampung terdapat tim yang terkoneksi atau terintegrasi dengan pemerintah desa. Pemerintah desa selaku pelaksana program *smart* kampung di Desa Kampunganyar telah melakukan perbaikan atau perombakan besar-besaran khususnya pada aspek sumber daya manusia yang mana hampir 80% pegawai dikantor desa lulusan sarjana dan mengerti atau bisa mengoperasikan komputer dengan begitu akan menunjang pelaksanaan program *smart* kampung didesa ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, tahap pengorganisasian sudah dilakukan dalam rangka pelaksanaan program *smart* kampung di Kantor Desa Kampunganyar yang melibatkan berbagai pihak mulai dari jajaran yang paling bawah RT-RW dan Kepala Dusun, Perangkat Desa (aparat kantor desa), Perangkat Kecamatan, sampai pada jajaran pemerintah yang paling tinggi yakni SKPD terkait dengan program ini. Tahap pengorganisasian dalam implementasi program *smart* kampung sudah jelas

berdasarkan tugas, fungsi dan wewenangnya serta diatur sesuai dengan peraturan yang berlaku. Walaupun setiap pelaksana memiliki tugas masing-masing yang berbeda namun antar pelaksana program harus tetap saling berkoordinasi.

2) *Standard Operating Procedure (SOP)*

Pelaksanaan suatu program diperlukan adanya standar operasional prosedur agar semua masyarakat dapat mengetahui dan memanfaatkan pelayanan tersebut. Pemerintah Desa Kampung Anyar dalam implementasi program *smart* kampung tentu saja dalam pelaksanaannya diperlukan adanya standar operasional prosedur. Adanya SOP bagi program *smart* kampung akan menjelaskan mengenai langkah apa saja yang akan dilakukan oleh para pelaksana teknis baik Pemerintah Kabupaten yang diwakili oleh masing-masing SKPD yang ada maupun Pemerintah Desa dalam melaksanakan program ini khususnya di bidang pelayanan publi, siapa saja yang berhak mendapatkan pelayanan dari program ini, dan hasil apa saja yang akan dicapai kedepannya dalam program *smart* kampung khususnya pada bidang pelayanan publik.

Untuk saat ini SOP yang dijalankan menjadi lebih terstruktur dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, hal ini sudah tercantum dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart* Kampung. Hal ini sesuai dengan wawancara bersama Ibu Ida Fauziah selaku KASIH Keuangan dan Aset Desa di DPM-Desa Banyuwangi menyatakan bahwa:

“untuk SOPnya sendiri bercirikan mekanisme dan pedoman kegiatan yang menjadi acuan bagi para pelaksana dalam melaksanakan progra

smart kampung. Dan SOP tersebut ditetapkan oleh masing-masing SKPD atau Dinas yang terkait dengan program ini. Dalam program *smart* kampung sebisa mungkin kita membuat SOP yang tidak rumit dan mudah dipahami oleh para pelaksana, sehingga mereka cukup berpedoman pada SOP, dengan begitu para pelaksana program di lapangan sudah memahami apa yang harus mereka lakukan.” (Wawancara pada tanggal 02 April 2018 di Kantor DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi).

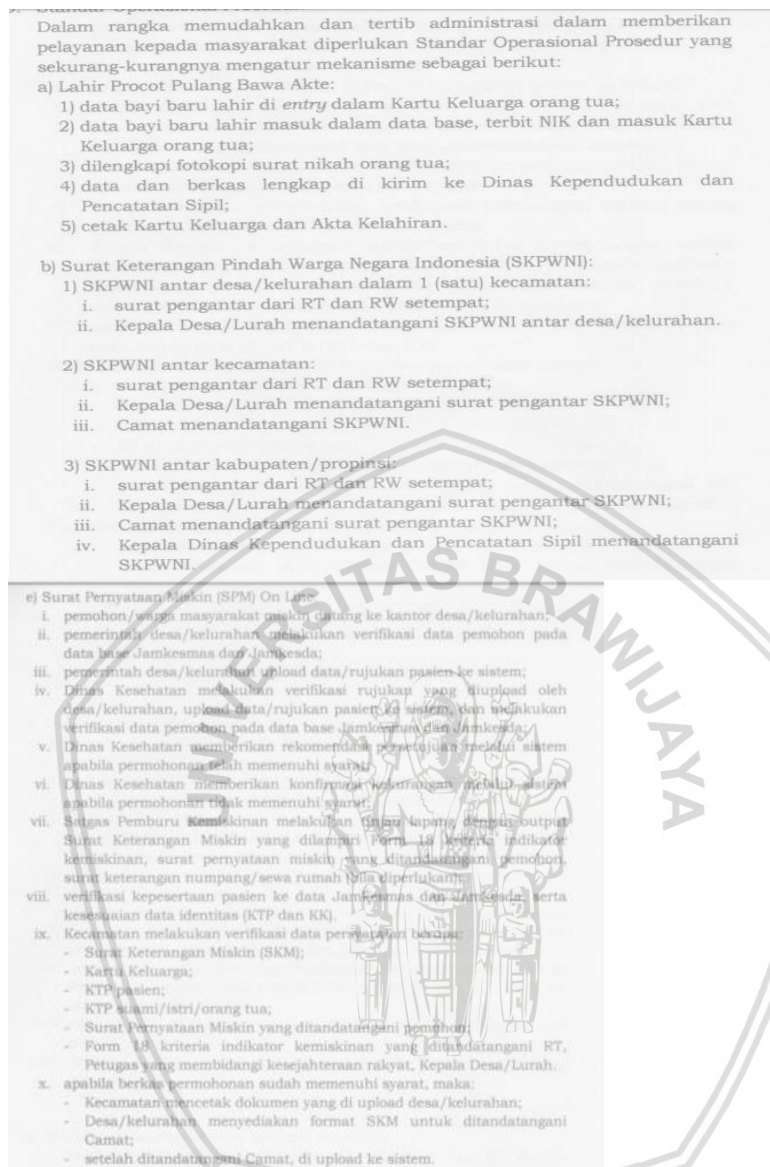
Pendapat lain juga coba disampaikan oleh Bapak Imam Sutikno selaku

Sekretaris Desa di Kampunganjar, yang menyatakan bahwa :

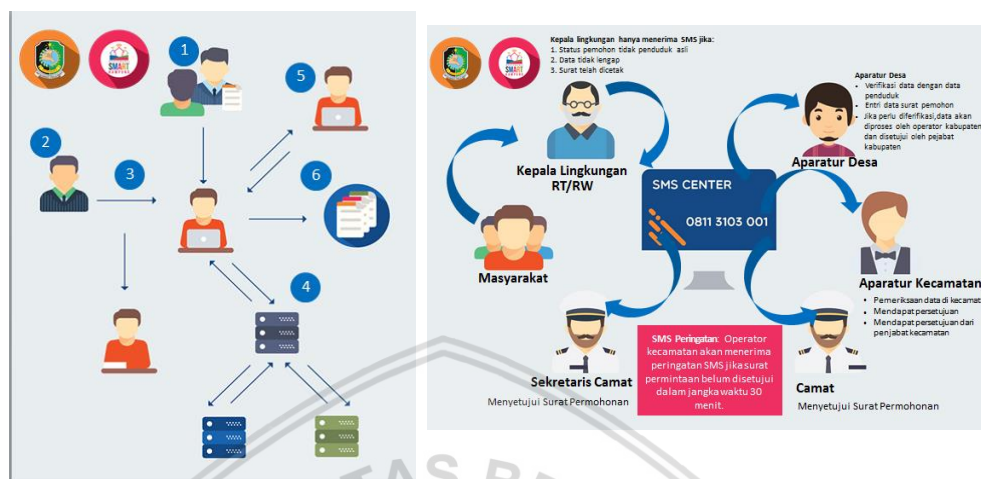
“terkait dengan SOP kami sesuaikan dengan aturan atau landasar hukum yang telah ada, jadi semuanya sudah tertera pada peraturan bupati mengenai program *smart* kampung ini. Kalau SOP berkaitan dengan pelayanan yang kami berikan di bidang pelayanan publik administrasi surat-menyurat jadi ya tiap surat yang diperlukan atau surat keterangan yang masyarakat perlukan semuanya kami sesuaikan dengan yang telah ada. Untuk prosedurnya sekarang juga mudah, masyarakat hanya perlu membawa syarat-syarat untuk mengurus surat yang diperlukan nanti langsung diberikan kepada staff pelayanan dan langsung kami proses jadi nanti berkasnya langsung kami kirim ke SKPD terkait, masyarakat hanya tinggal menunggu di kantor desa tanpa harus jauh-jauh pergi ke pusat kota.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganjar).

Bapak Yanto selaku masyarakat juga ikut berpendapat, dan beliau menyampaikan bahwa :

“kalau untuk mengurus segala macam surat baik itu surat keterangan, SPM, surat pembuatan akta dll caranya gampang sekali mbak. Tinggal bawa berkas-berkas persyaratan yang lengkap biar ga bolak balik, langsung diinputkan data-data tadi ke komputer sama petugasnya. Terus nanti kita tinggal menunggu ada beberapa surat keterangan yang langsung jadi ada juga yang perlu menunggu tapi tidak lama dan nanti kalau sudah jadi juga ngambilnya dikantor desa jadi ga perlu untuk jauh-jauh kekota mengurus surat di dinasnya. Sangat memudahkan saya mbak.” (Wawancara pada tanggal 23 Maret 2018 di Rumah Bapak Yanto).



Gambar 10 Persyaratan Surat Keterangan
 Sumber : Peraturan Bupati Banyuwangi No 18 Tahun 2016



Gambar 11 Prosedur Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar
Sumber : Desa Kampung Anyar, 2017

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan program *smart* kampung di desa Kampung Anyar didasarkan pada SOP yang telah tercantum pada Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Kerja Berbasis Desa/Kelurahan melalui *Smart* Kampung. Aturan ini telah membahas tentang tata cara dan persyaratan dalam pengurusan surat keterangan atau persyaratan dalam pelayanan publik. Untuk prosedur atau tahapan dalam pengurusan pelayanan publik melalui program *smart* kampung telah dijelaskan dengan mata rantai yang lebih dipersingkat. Dengan kata lain hanya perlu melakukan pelayanan di balai desa dengan pelayanan program *smart* kampung yang sudah berbasis komputer dan internet. Diketahui bahwa dalam pelaksanaan program *smart* kampung telah memiliki SOP yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam mendukung dan memberikan informasi kepada masyarakat. Sebagian besar pelaksana

program di kantor desa dan di instansi lain yang terkoneksi beranggapan bahwa dengan adanya SOP sangat memudahkan dalam melaksanakan tugas. Cukup dengan mengacu pada SOP sebuah program sudah dapat berjalan sebagai mana mestinya. Karena di dalam SOP telah dicantumkan hal-hal dasar seperti teknis pelaksanaan, tugas dan wewenang setiap pelaksana, tujuan program, output kegiatan dan lain sebagainya.

3) Sumberdaya Keuangan

Sebuah program yang akan dilaksanakan maupun yang sudah berjalan dalam implementasinya tentu saja membutuhkan sumberdaya keuangan dalam mendukung pelaksanaannya. Proses pelaksanaan suatu program diperlukan adanya uang atau finansial yang berguna untuk pembiayaan program tersebut. Suatu program akan terus berlanjut apabila didukung dengan dana yang memadai. Dana dalam sebuah program biasanya digunakan untuk keperluan pembiayaan insentif bagi para pelaksana program, penyediaan fasilitas pendukung untuk implementasi program, untuk keperluan terkait sosialisasi program kepada masyarakat, dan lain sebagainya. Keterbatasan suntukan dana akan mempengaruhi sebuah implementasi program dan kualitas pelayanan yang diberikan. Tanpa adanya dukungan dana, maka sebuah program dapat dikatakan tidak berjalan dengan baik, efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi program *smart* kampung tentu saja membutuhkan sumberdaya keuangan dalam berlangsungnya program yang telah dilaksanakan.

Berikut penjelasan terkait dengan sumber daya keuangan oleh Ibu Ida Fauziah selaku KASIH Keuangan dan Aset Desa di DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi:

“awal mula program *smart* kampung ada kami ambilkan dari APBD mulai tahun 2016 jadi segala macam bentuk pendukung pelaksanaan program *smart* kampung di desa yang menjadi desa pilot project ya kami ambilkan dari anggaran daerah mbak, nah di APBD nanti ada beberapa rincian anggaran yang kami keluarkan untuk program *smart* kampung.” (Wawancara Tanggal 02 April 2018 di kantor DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi).

Penerapan program *smart* kampung ini akan berhasil apabila didukung dengan sumber daya yang diperlukan untuk penerapan program. Konsep *smart* kampung disosialisasikan sejak akhir tahun 2015 dan dianggarkan melalui penyedia alokasi anggaran di APBD Tahun 2016. Di tahun 2017 program ini ditargetkan akan diterapkan di 90% desa/kelurahan se Kabupaten Banyuwangi. adapun alokasi anggaran yang disediakan untuk inovasi program *smart* kampung.

Adapun alokasi anggaran yang disediakan untuk inovasi “Program *Smart* Kampung” adalah:

1. APBD TA. 2016 = Rp.175.000.000,-, digunakan untuk fasilitasi penerapan “Program *Smart* Kampung”;
2. APBD TA. 2016 = Rp.125.000.000,00, dipergunakan untuk pembuatan *roadmap* “Program *Smart* Kampung” ;
3. APBD TA. 2016 = Rp.125.000.000,00, dipergunakan untuk pelatihan web desa “Program *Smart* Kampung” aparatur pemerintah desa yang akan menjadi operator layanan;
4. APBD TA.2016 = Rp.50.000.000,00, dipergunakan untuk identifikasi desa/kelurahan sesuai kriteria “Program *Smart* Kampung” ;
5. APBD TA.2016 = Rp.150.000.000,00, dipergunakan untuk lomba “Program *Smart* Kampung”;
6. APBD TA.2017 = Rp. 125.000.000,00 dipergunakan untuk lomba “Program *Smart* Kampung”.

Gambar 12 Rincian APBD 2016 dan 2017 untuk Program *Smart* Kampung
Sumber : Dokumen Sinovik Desa DPM-Desa

Pada perubahan APBD mendatang terdapat tambahan alokasi dana desa (ADD) dari Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang nantinya bakal dialokasikan untuk membeli bandwidth didesa. Tak terkecuali desa Kampung Anyar yang menjadi desa *pilot project* juga mendapatkan ADD dan dana itu diatur di APBDesa yang kemudian dalam rinciannya juga untuk membiayai pelaksanaan program smart kampung. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Imam Sutikno Selaku Sekretaris Desa Kampung Anyar, bahwa:

“untuk dananya sendiri per tahun 2016 desa diberikan dana desa melalui ADD yang diatur didalam APBDesa sebesar kurang dari 1,5M yang nantinya terdapat rincian anggaran dana desa didalamnya. Dana ini nanti akan kita gunakan untuk membiayai desa tak terkecuali dengan program *smart* kampung. Kalau untuk besaran alokasi dana desanya (ADD) sendiri per tahun 2016 anggarannya sebesar 5ratus juta sekian nah itu juga tidak menutup kemungkinan adanya oembiayaan pelaksanaan program tersebut. *Ehhmm* ya biasanya ada rinciannya mbak dana itu untuk apa saja itu sudah tercantum rinciannya. Oiyaa ada untuk penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintahan dll. Sudah jelas semuanya terincikan.” (Wawancara Tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampung Anyar)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Mas jajang selaku Kepala Urusan Keuangan di Kantor Desa Kampunganyar yang menyatakan bahwa:

“awal sebelum adanya program ini dana desa itu minim banget mbak, jangankan untuk perbaikan untuk ATK saja itu sudah ngepres banget nah setelah ada program ini ada penambahan alokasi dana desa (ADD) dari pemerintah kabupaten. Pemerintah sendiri menganggarkan sekitar kurang dari 1,5M untuk APBDesa nanti kan ada persentase sendiri misal untuk Alokasi Dana Desa (ADD) sekian % Bantuan Keuangan berapa %, Belanja desa sekian % dll.”

Tabel 1
Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Tahun Anggaran 2016 dengan rincian

sebagai berikut :

| | | |
|---------------------------------|-------|-------------------------|
| a. Pendapatan | : Rp. | 1.204.555.000,00 |
| b. Belanja Desa | : | |
| a. Penyelenggaraan Pemerintahan | : Rp. | 422.364.700,00 |
| b. Pelaksanaan Pembangunan Desa | : Rp. | 589.563.400,00 |
| c. Pembinaan Kemasyarakatan | : Rp. | 159.209.700,00 |
| d. Pemberdayaan Masyarakat | : Rp. | 35.770.800,00 |
| e. Belanja Tidak Terduga | : Rp. | 0,00 |
| Jumlah Belanja | | 1.206.908.600,00 |
| Surplus/Defisit | : Rp. | -2.353.600,00 |
| c. Pembiayaan | | |
| 1. Penerimaan | : Rp. | 2.353.600,00 |
| 2. Pengeluaran | : Rp. | 0,00 |
| Selisih Pembiayaan 1- 2 | : Rp. | 2.353.600,00 |

Gambar 13 Rincian APBDesa Kampung Anyar Tahun 2016

Sumber : Desa Kampung Anyar, 2016

Hasil wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa dalam implementasi program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar sumberdaya keuangan dalam implementasinya yaitu semua berasal dari alokasi dana desa yang nantinya tercantum kedalam Anggaran Pendapatan Belanja Desa (APBDesa). Bagi desa kampung anyar memperoleh suntikan dana ADD sebesar 504.091.000 pertahun 2016 untuk membeli bandwith dan fasilitas tik dalam rangka pelaksanaan program. Dari besaran ADD tersebut nantinya akan dirincikan kedalam berbagai hal berdasarkan persentase yang telah ditentukan. Dalam hal pendanaan dalam pembiayaan peralatan dan fasilitas guna menunjang program *smart* kampung desa kampung anyar semuanya dibiayai ADD yang masuk kedalam APBDesa.

4) Sumberdaya Peralatan/Fasilitas

Keberhasilan dari implementasi program tergantung pada fasilitas dan peralatan yang ada. Apabila suatu implementasi program tidak didukung dengan fasilitas dan peralatan yang lengkap dan memadai maka program tersebut akan berjalan dengan sia-sia dan akan mempengaruhi berjalannya

pelaksanaan program yang akan berdampak pada ketidak bisa suatu program mencapai tujuan yang telah dikehendaki. Berkaitan dengan fasilitas dan peralatan serta sara dan prasarana dalam rangka implementasi program *smart* kampung telah terncatum pada Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 yang didalamnya telah memuat kriteria dan sarana prasarana suatu desa untuk menajdi desa smart kampung. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan Bapak Imam Sutikno selaku Skretaris Desa Kampunganyar, yang mngatakan bahwa:

“semua peralatan yang digunakan dalam mendukung program *smart* kampung adalah berasal dari anggaran dana desa Kampung Anyar dan pemenuhan fasilitas pendukung *smart* kampung kami sesuaikan dengan Peraturan Bupati misalnya jaringan wifi dan komputer, dan yang terpenting adalah *software* dan sistem. Karena kan mekanisme pelayanan dari program *smart* kampung yakni berbasis *online*. Tidak hanya itu masih banyak fasilitas pendukung seperti cctv, ruang perpustakaan, ruang pelayanan, tv, runga bermain, papan informasi kriteria untuk menjadi permulaan desa *smart* kampung kan banyak itu, sebenarnya tidak hanya yg didalam ruangan dan balai desa, tapi juga harus ada yang mengarah ke luar, fisik kantor desa, kita juga membenahi lingkungan dan infrastruktur desa karena desa ini kan sebenarnya mempunyai *view* yang memungkinkan, adanya perpustakaan yang kita tempatkan disalah satu sisi kantor desa. Ya masih banyak mbak fasilitas dan sarpras yang kami benahi.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Menanggapi terkait fasilitas yang diberikan pemerintah desa, berikut pernyataan Mas Jajang yang bertugas sebagai Kepala Urusan Keuangan, bahwa :

“fasilitas yang kami berikan itu mulai dari perbaikan fisik kantor desa yang terbuka sehingga bisa dimanfaatkan untuk kegiatan masyarakat masyarakat, ruang pelayanan yang nyaman ada *tv cctv* dan koran, kami pasang wifi yang bebas di akses 24 jam, toilet yang bersih, perpustakaan dan komputer juga ada , tempat parkir yang terpisah antara motor dan mobil, kami buat pos kesehatan desa di sekitar sini, juga ada *gazebo* lalu juga *shelter* dan lokasi BUMDES juga kita buatnya *artshop* yang letaknya persis di sebrang jalur wisata.” (Wawancara di Kantor Desa Kampunganyar, 12 Maret 2018).

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan fasilitas-fasilitas yang ada dalam program *smart* kampung di Kantor Desa Kampunganyar.

Tabel 13 Daftar Fasilitas , Sarana dan Prasarana di Desa Kampunganyar

| No. | Fasilitas | Keterangan | Jumlah Unit |
|-----|-------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Ruang Pelayanan | Ada / Tidak | 1 unit |
| 2 | Balai Desa | Ada / Tidak | 1 unit |
| 3 | CCTV | Ada / Tidak | 2 unit |
| 4 | LCD Proyektor / TV | Ada / Tidak | 2 unit |
| 5 | Meubleair | Ada / Tidak | 277 |
| 6 | RTH | Ada / Tidak | 1 unit |
| 7 | Perpustakaan | Ada / Tidak | 1 unit |
| 8 | Komputer | Ada / Tidak | 11 unit |
| 9 | <i>Sound System</i> | Ada / Tidak | 2 unit |
| 10 | Toilet | Ada / Tidak | 2 unit |
| 11 | Tempat Sampah | Ada / Tidak | 5 Unit |
| 12 | Sarana bermain | Ada / Tidak | 2 unit |
| 13 | Papan pengumuman/informasi | Ada / Tidak | 2 unit |
| 14 | Pos Kesehatan Desa | Ada / Tidak | 1 unit |
| 15 | Air Bersih / Sanitasi / Sumur | Ada / Tidak | 7 unit |
| 16 | Listrik | Ada / Tidak | |
| 17 | Parkir Motor | Ada / Tidak | |
| 18 | Parkir Mobil | Ada / Tidak | |
| 19 | BUMDES | Ada / Tidak | |
| 20 | Lembaga Pendidikan | Ada / Tidak | 4 unit |
| 21 | Transportasi darat | Ada / Tidak | 10 unit |

Sumber : Kantor Desa Kampunganyar, 2017. diolah oleh penulis, 2018.

Hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar telah didukung dengan kelengkapan fasilitas yang terincikan dari sarana dan prasarana. Kelengkapan fasilitas yang ada sifatnya dapat berpengaruh pada keberhasilan pelaksanaan program *smart* kampung. Kelengkapan fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada diDesa

Kampung Anyar telah sesuai dengan kriteria yang ada pada Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 yang menjelaskan tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan melalui Program *smart* Kampung. Semua peralatan dan fasilitas dalam mendukung program *smart* kampung adalah berasal dari anggaran dana desa Kampung Anyar, dan pihak pemerintah desa selaku pelaksana program telah berusaha memenuhi kriteria sarana prasarana sesuai dengan Peraturan Bupati Banyuwangi.

5) Penetapan Manajemen Pelaksana Program

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 tahun 2016 menjelaskan bahwa pelaksanaan program *smart* kampung di desa dan kelurahan dilaksanakan secara terintegrasi dan berjenjang mulai dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan, sampai pada pemerintah kabupaten. Pemerintah kabupaten harus melakukan pembinaan dan pengawasan dari pelaksanaan kegiatan / program *smart* kampung khususnya dibidang pelayanan publik. Adapun bentuk pembinaan dan pengawasan tersebut berupa bantuan keuangan, sosialisasi bagi masyarakat dan pemerintah desa bahkan orientasi dan pelatihan bagi pelaksana program (staf pelayanan) di tingkat desa. Disisi lain pemerintah desa yang dalam hal ini pemerintah desa Kampung Anyar menjadi pihak pelaksana dari program *smart*. Oleh karena itu dalam melaksanakan program *smart* kampung membutuhkan koordinasi dalam penetapan manajemen pelaksana. Dimana DPM-Desa sebagai koordinator dari pemerintah Desa dengan SKPD terkait, sedangkan Pemerintah Desa sebagai pihak implementer dari program ini. Berkaitan dengan penentuan manajemen pelaksana diperlukan koordinasi hal

ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Imam Sutikno Selaku Sekretaris Desa Kampung Anyar, yang menyatakan bahwa :

“dalam program ini, pihak pemerintah desa sebagai pelaksana program smart kampung memerlukan koordinasi dengan DPM-Desa dan SKPD terkait dalam pelaksanaan program. Kami selaku pihak pelaksana diberikan arahan dan koordinasi dari pihak DPM-Desa. Peran dari DPM-Desa sendiri juga melakukan rapat koordinasi dan monitoring dalam rangka menunjang program *smart* kampung. Sedangkan kami juga melakukan koordinasi secara internal maupun eksternal” (Wawancara pada 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampung Anyar).

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dipahami bahwa pemerintah desa Kampung Anyar selaku pihak pelaksana dari program *smart* kampung juga melakukan koordinasi baik secara internal maupun eksternal dengan SKPD terkait dengan pelaksanaan program tersebut. Koordinasi tersebut dilakukan pada saat kegiatan pelaksanaan pelayanan publik berlangsung di desa ini. Bentuk koordinasi bahwa desa telah diberikan pelatihan dan kemudian dilakukan pemasangan jaringan wifi sampai pada proses untuk desa mengentry data profil desanya kedalam sistem dan juga pelatihan penggunaan sistem *smart* kampung yang terlink dengan seluruh SKPD. Dalam pelaksanaan program smart kampung juga diperlukan adanya monitoring yang dilaksanakan oleh pihak kecamatan dan DMP-Desa untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan program ini berjalan.

6) Penetapan Jadwal Kegiatan

Sebagai desa pertama yang menjadi desa *pilot project smart* kampung, Desa Kampunganyar dituntut untuk melakukan kegiatan dalam rangka menunjang program *smart* kampung. Jadwal pelaksanaan kegiatan sangat

penting untuk melihat bagaimana kesiapan dan proses berlangsungnya program ini. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Imam Sutikno, sebagai berikut:

“awal mulanya program ini karena *launching* nya disini ya jadi banyak kegiatan yang kami lakukan mulai dari perbaikan kondisi fisik kantor desa, pemasangan jaringan internet yang dibantu oleh keminfo dan telkom, meng *entry* data para warga ke aplikasi desa, *entry* data dasar, potensi desa dan perkembangan desa, hal itu kami lakukan sebelum *launching* dilaksanakan ya sekitar akhir tahun 2016. Untuk kegiatan lainnya juga ada pelatihan, ehmm pelatihannya banyak mencakup banyak aspek. Setelah berjalan kurang lebih dua tahun dan kami selaku desa *pilot project smart* kampung selalu melakukan perbaikan dan perubahan agar tidak tertinggal oleh desa yang baru memenangkan lomba *smart* kampung setiap tahunnya. Penetapan jadwal kegiatan juga setiap tahunnya diperbaharui. Hal tersebut sesuai dengan kriteria desa yang menjadi desa *smart* kampung yang setiap tahunnya mengalami perubahan.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Atas hal tersebut, diketahui bahwa pembagian jadwal kegiatan bagi desa diantaranya mulai dari perubahan kondisi fisik kantor desa maupun kondisi fisik desa, pelatihan yang diberikan oleh pihak Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, pemasangan jaringan wifi atau fiber optik disemua desa untuk menjadikan desa tersebut desa *smart* kampung. Kegiatan pelatihan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi kepada perangkat desa yang menjadi desa *smart* kampung, sampai saat ini pelatihan dilaksanakan hampir tiap tahunnya mulai awal *launching*nya program tersebut. Peserta pelatihan diberikan pelatihan untuk menggunakan situs yang mendukung program *smart* kampung, mulai dari meng*entry* data dasar keluarga, potensi desa dan perkembangan desa kedalam sistem informasi milik desa maupun yang terintegrasi dengan pemerintah daerah, sampai pada

pelatihan desa. Pelatihan ini difasilitasi oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi.

Tabel 14 Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Program *Smart* Kampung di Desa Kampung Anyar

| Kegiatan | Tempat |
|--|--|
| Perombakan Kondisi Fisik | Kantor Desa Kampung Anyar |
| Penambahan fasilitas/ sarana dan prasarana | Lingkup kantor Desa Kampung Anyar |
| Pemasangan Jaringan wifi | Kantor Desa Kampung Anyar |
| Pelatihan Pelaksanaan Program <i>smart</i> Kampung | Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat-Desa Banyuwangi |
| Mengentry data profil desa kedalam sistem/ prodeskel | Kantor Desa Kampung Anyar |

Sumber : Hasil olahan penulis

c. Tahap Aplikasi

Tahap aplikasi merupakan sebuah tahap penerapan rancana program kepada kelompok sasaran. Program *smart* kampung telah berjalan lebih dari 2 tahun. Dalam tahap aplikasi, program *smart* kampung dipengaruhi oleh beberapa hal seperti sikap-sikap para pelaksana (kecenderungan) dan *policy output* yang dihasilkan. Dibawah ini adalah penjabaran dari tahap aplikasi program, diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Sikap Para Pelaksana dalam Menjalankan Program

Berkaitan dengan pelaksanaan program *smart* kampung, sikap pelaksana dapat dilihat dari dukungan yang diberikan oleh pelaksana baik berupa komitmennya, tingkah lakunya, karakternya dan budaya yang dianut dalam menjalankan program. Dalam tahap ini, siap pelaksana program menentukan tercapainya tujuan program dan dapat mempengaruhi keberhasilan dalam pelaksanaan program. Karena pada tahap ini distribusi *output* program ditunjukkan kepada masyarakat.

Sifat karakter atau kecenderungan sikap pelaksana program berpengaruh terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat dan harus dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku. Dalam mengimplementasikan program, pelaksana program dituntut untuk menerapkan setiap aturan atau persyaratan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan. Perangkat desa sebagai pelaksana program harus memberi penjelasan kepada masyarakat agar menaati peraturan dan persyaratan yang telah dicantumkan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Imam Sutikno selaku Sekretaris Desa Kampunganyar yang menyatakan bahwa:

“kontribusi dari sikap pelaksana sampai saat ini telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, kita sebagai pelaksana ya harus siap *stanby* di kantor sewaktu-waktu ada pengurusan surat secara mendadak. Kalau untuk komitmen perangkat desa yang terlibat dalam program *smart* kampung sudah bagus semua dan kinerja mereka juga dinilai bagus dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sampai saat ini tidak ada keluhan dari masyarakat yang kami terima terkait dengan sikap atau perilaku pelaksana program ini yang dianggap negatif.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Pernyataan tersebut juga didukung dengan hasil wawancara yang disampaikan juga oleh Mbak Preety selaku Staff Pelayanan di Kantor Desa Kampunganyar, mengatakan bahwa:

“saya disini ditugaskan sebagai staff pelayanan yang bertugas melayani masyarakat dan berhadapan langsung dengan masyarakat, sampai saat ini saya berkomitmen dan konsisten dengan pekerjaan saya. Untuk melayani masyarakat sebagai staff pelayanan harus teliti saat memeriksa berkas-berkas masyarakat. Apabila ada berkas yang kurang dan tidak sesuai persyaratan maka saya kembalikan lagi kepada mereka dan saya menginformasikan kepada mereka terkait berkas yang kurang agar mereka melengkapi berkasnya.” (Wawancara pada tanggal di Kantor Desa Kampunganyar).

Berikut hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna program *smart* kampung di Desa Kampunganyar, terkait dengan kecenderungan sikap pelaksana program dalam memberikan pelayanan. Hasil wawancara dengan Bapa Yanto selaku warga desa yang menyatakan bahwa:

“iya waktu itu saya sempat mngurus surat akta kelahiran anak saya, saat saya mengurusnya sikap petugas pelayanan sangat baik dan ramah dalam memproses. Petugasnya menjelaskan dengan sabar mengenai berkas apa saja yang diperlukan dalam pengumpulan akta kelahiran.” (Wawancara pada tanggal 20 Maret 2018 di Rumah Bapak Yanto).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Isniah selaku warga desa, beliau juga mnyatakan bahwa:

“operator pelayanan di kantor desa sangat ramah dan menyenangkan mbak. Orangny santai, suka senyum dan bercanda, namun dalam melayani tetap cekatan, dan sangat teliti serta cepat. Waktu itu ada berkas yang kurng dan beliau memberitahukan kepada saya untuk melengkapi berkas yang kurang tadi dan memberikan informasi terkait syarat-syaratnya mengurus surat SPM.” (Wawancara pada tanggal di Rumah Ibu Isniah).



Gambar 14 Interaksi Pekerja saat Melaksanakan Program
Sumber : Penulis 2017

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan, dapat dipahami bahwa para pelaksana program *smart* kampung di Kantor Desa Kampunganyarsudah bekerja sesuai dengan peraturan dan SOP yang ada. Dapat diketahui juga bahwa setiap pelaksana program memiliki karakter yang berbeda-beda namun mereka tetap berkomitmen dan konsisten dalam mewujudkan keberhasilan tujuan dari program tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan juga dapat diketahui bahwa par pelaksana program di lapangan dalam hal ini adalah petugas registrasi/operator *online*, sebagian besar memiliki karakter yang menyenangkan, sikap baik, cekatan, murah senyum dan sabar dalam melayani pengguna program *smart* kampung di Kantor Desa Kampunganyar.

2) *Policy Output*

Intinya implementasi program merupakan kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan yang dilakukan oleh para pelaksana program kepada kelompok sasaran sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Tujuan kebijakan diharapkan muncul ketika *policy output* dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka waktu tertentu hasil kebijakan akan mampu diwujudkan.

Penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan dan menjelaskan *policy output* dalam program *smart* kampung di Kantor Desa Kampunganyar dalam tahap aplikasi program. Untuk melihat atau mengukur tahap *policy output* terdapat beberapa indikator yang dijadikan acuan.

a) Akses

Akses pelayanan dalam program *smart* kampung menerapkan pelayanan berbasis fiber optik yang telah terintegrasi atau dengan kata lain program ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat hanya perlu datang langsung ke kantor desa untuk mengurus keperluan surat atau dokumen yang diperlukan. Setelah itu masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur yang telah diberikan oleh petugas seperti mengisi formulir dengan identitas sesuai, dan membawai persyaratan yang diperlukan. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Imam Sutikno selaku Sekretaris Desa Kampung Anyar, sebagai berikut :

“prosedur untuk masyarakat yang akan mengurus dokumen atau surat-surat ya hanya perlu datang langsung ke kantor desa dengan membawa persyaratan lengkap yang diperlukan maka akan kami proses selanjutnya melalui sistem-sistem yang terkoneksi dengan SKPD terkait dengan

pelaksanaan program *smart* kampung. Semuanya hanya melalui sistem jadi berkasnya yang jalan ke kota, orangnya cukup menunggu.” (Wawancara Pada Tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampung Anyar).

Penerapan pelayanan publik yang telah menggunakan sistem elektronik yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk masyarakat yang ada di desa melalui program *smart* kampung telah memberikan kemudahan bagi masyarakat desa untuk menggunakan pelayanan seputar pelayanan publik melalui berbagai portal pelayanan publik yang sudah disediakan oleh pemerintah. Kemudahan dalam pemberian pelayanan dengan menggunakan sistem berbasis internet tersebut dapat diakses melalui beberapa sistem yakni SIAK, PORTAL, AKTA, SIMDESA, yang dapat diakses oleh pemerintah desa dalam rangka memberikan pelayanan publik. Hal tersebut seperti hasil wawancara dengan Mas Jajang selaku Kepala Urusan Keuangan yang dulu menjabat sebagai Operator pelayanan program *smart* kampung , sebagai berikut :

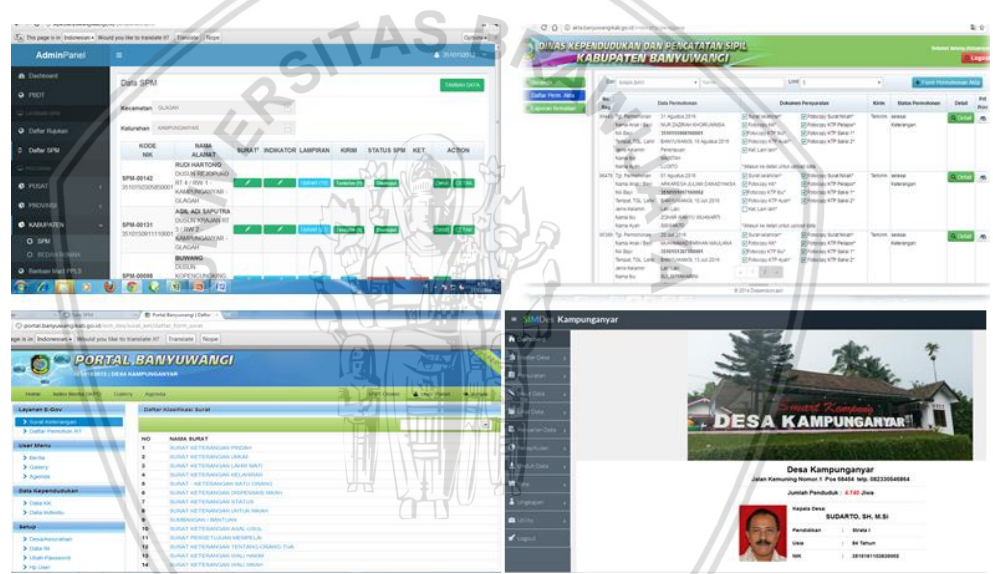
“Masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah bisa kami lakukan cukup didesa dengan menggunakan sistem yang terkoneksi dengan SKPD terkait, jadi bisa melalui SIAK, AKTA, PORTAL, SIMDESA dll sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.” (Wawancara Pada Tanggal 20 Maret 2018 di Kantor Desa Kampung Anyar).

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Yanto selaku warga Desa Kampung Anyar, menyebutkan bahwa :

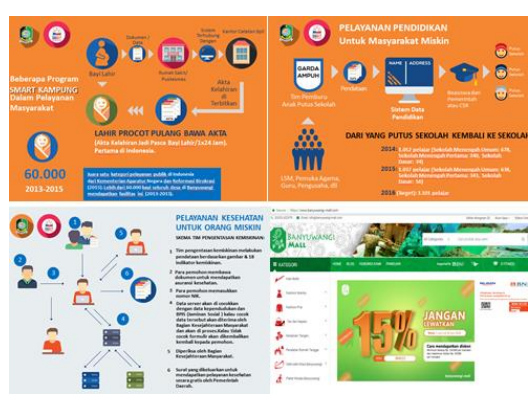
“untuk memohon surat menyurat semuanya sekarang lebih praktis mbak, jadi ya Cuma perlu datang ke kantor desa selanjutnya diurus oleh aparat desa, mungkin kalau sekarang ini semuanya serba canggih kayak lewat komputer gitu mbak.” (Wawancara Pada Tanggal 20 Maret 2018 di Rumah Bapak Yanto).

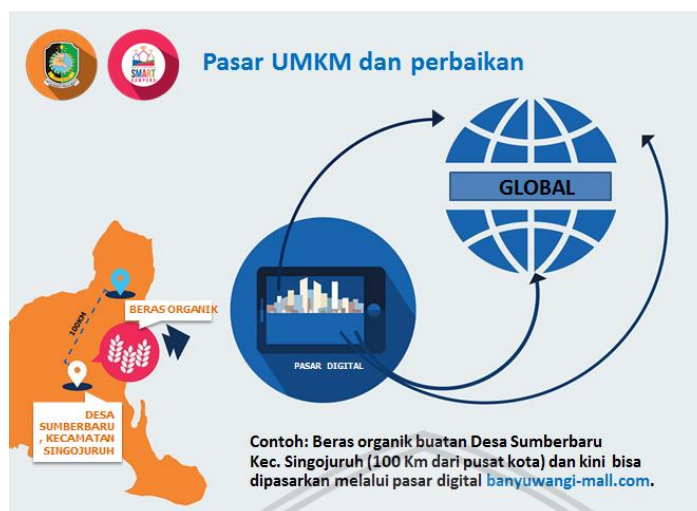
Kemudahan akses pelayanan juga dirasakan oleh masyarakat setempat, banyak warga yang merasa di mudahkan dengan adanya program *smart* kampung khususnya untuk bidang pelayanan publik. Pernyataan ini juga didukung oleh pendapat Ibu Ismiah, bahwa:

“kalau saya sendiri merasa dimudahkan dengan adanya program ini mbak, semuanya lebih mudah gampang dulu itu untuk mengurus surat susah sekali mbak harus kesana kesini ribet gitu mbak, tapi kalau sekarang ya cukup dikerjakan di balai desa terus kita nunggu langsung jadi ga sampe 1 hari gitu selesai mbak.” (Wawancara Pada Tanggal 23 Maret 2018 di Rumah Ibu Isniah).



Gambar 15 Situs Portal Pelayanan Publik dalam Program *Smart* Kampung
 Sumber : kantor Desa Kampung Anyar 2017





Gambar situs Banyuwangi-mall.com

Sumber : Kantor Desa Kampung Anyar, 2018

Pada poin akses menjelaskan bahwa program *smart* kampung khususnya pada bidang pelayanan publik yang ada di Desa Kampung Anyar telah menggunakan suatu sistem yang terintegrasi oleh satuan kerja perangkat daerah di Kabupaten Banyuwangi. Sistem atau situs ini berbasis jaringan internet dan dapat dimanfaatkan langsung oleh masyarakat sehingga dapat mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan Publik yang ada di Desa Kampung Anyar dapat diakses melalui beberapa sistem pelayanan seperti TKPK, Akta, SIAK, EMS dan yang lainnya. sebelum adanya sistem ini, pemerintah desa kampung anyar telah membuat suatu simdesa atau sistem informasi manajemen desa kampung anyar yang didalamnya berisi data base masyarakat desa kampung anyar sehingga dalam memberikan pelayanan online dan menggunakan sistem telah ada data base yang valid tanpa perlu mengentry data secara manual. Penggunaan sistem ini untuk memutus mata rantai prosedur pelayanan yang berbelit-belit dengan hanya menggunakan akses secara online.

Kondisi tersebut menjelaskan bahwa program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar telah memberikan dampak positif seperti kemudahan akses dalam pelayanan publik. Sedangkan untuk pelayanan publik di bidang ekonomi, pemerintah kabupaten banyuwangi telah menyiapkan adanya pasar online. Dengan diwujudkannya Banyuwangi-mall.com sebagai situs jual beli dari produk yang ada di Banyuwangi, sehingga dapat diketahui bahwa pemerintah kabupaten banyuwangi telah berusaha untuk memajukan perekonomian masyarakat dengan membuat pasar digital dengan orientasi konsumennya diluar lingkup desa kampung anyar.

b) Cakupan

Pada poin cakupan digunakan untuk menilai seberapa besar kelompok sasaran yang sudah dapat dijangkau oleh program yang telah diimplementasikan. Indikator cakupan juga dapat dipergunakan untuk melihat seberapa besar cakupan yang dapat dijangkau dengan adanya program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan Bapak Imam Sutikno selaku sekretaris desa Kampung Anyar, yang menyatakan bahwa:

“program *smart* kampung yang telah disahkan sejak akhir tahun 2016 ini alhamdulillah telah dapat menjangkau kepentingan dan kebutuhan masyarakat mbak, khususnya ya masyarakat didesa ini. Program ini khususnya dibidang pelayanan publik telah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, ada yang membuat akta kelahiran dan akta kematian, surat keterangan miskin, surat perijinan, surat keterangan, dan masih banyak lagi. Pada dasarnya dengan adanya program pelayanan ini secara tidak langsung juga turut membantu percepatan pelayanan publik di lingkup desa kampung anyar. Semua warga nya juga sudah mulai megetahui apa program ini dan apa manfaatnya sehingga produk dari program ini juga menjangkau semua warga.” (Wawancara Pada Tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampung Anyar).

Manfaat yang diharapkan dengan adanya program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar juga dirasakan oleh masyarakat desa setempat, banyak masyarakat desa yang telah memanfaatkan adanya program ini dengan mengurus berbagai surat-menyurat yang diinginkan. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Bapak Yanto selaku masyarakat desa Kampung Anyar, yakni:

“sejauh ini saya sudah mengurus berbagai surat sih mbak waktu itu saya mengurus akta kematian ibu saya, itu juga tidak perlu datang ke dispenduk jadi saya bawa persyaratannya langsung tinggal nunggu nanti kalau sudah selesai ya dihubungi lagi sama kantor desa.” (Wawancara Pada Tanggal 20 Maret 2018 di Rumah Bapak Yanto).

Pedapatan lain juga disampaikan oleh masyarakat desa yang diwakili oleh Ibu Ima, beliau menyampaikan bahwa :

“iya pernah melakukan permohonan buat surat menyurat, jadi waktu itu saya memohon untuk SPM (Surat Pernyataan Miskin) nah surat ini diperuntukkan untuk masyarakat yang kurang mampu, waktu itu mengurus surat gitu susah sekali mbak. SPM aja tidak langsung jadi, tapi saat ini alhamdulillah waktu itu saya butuh kan mbak buat berobat anak saya terus ya SPM nya jadi sehari itu mbak.” (Wawancara Pada Tanggal 23 Maret 2018 di Balai Desa Kampung Anyar)

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KECAMATAN SADANG
KORPORASI DESA KAMPUNGANYAR
Jalan Lurah Sadang No. 47 Telp. 0271-82117 Fax. 82111
www.korporasidesa.korporasidesa.com

FORMULIR PERMOHONAN SURAT MENYURAT

Yang berlaku terdapat di bawah ini:

- Nama: BUDIARTO, S.H. M.Si
- Jabatan: Kepala Desa

Sebelumnya keterangan yang diberikan oleh JAUANG NURYAMAN, S.H.M yang terdapat di dalam wawancara dengan selanjutnya

- Nama: JAUANG NURYAMAN, S.H.M
- Tempat/Tgl. Lahir: Banyuwangi, 19-12-1981 (35 Thn)
- Jenis Kelamin: Laki-laki
- Agama: Islam
- Keanggotaan: Korpri
- Nomor KTP: 350101912940002
- Status Perkawinan: Belum Nikah
- Pejabat: Kepala Desa
- Tempat/Tanggal: RT 003 RW 001 Desa Kibibendi, Desa Kampunganyar Kecamatan Sadang Kabupaten Bantul Yogyakarta Jawa Timur

Orang tersebut di atas akan berkecukupan penduduk Desa Kampunganyar, dan dengan kesempatan kami, yang bereskipun saat ini BERKONDISI BURUK TINGGAL di alamat RT 003 RW 001 Desa Kibibendi, Desa Kampunganyar, Kecamatan Sadang Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, yang sudah masuk dalam proses penyelesaian.

Surat keterangan ini dikeluarkan agar dipergunakan untuk:

"PERMOHONAN KARTU KELUARGA"

Ceritakan surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kampunganyar, 09 Mei 2017
KEPALA DESA KAMPUNGANYAR

BUDIARTO, S.H. M.Si
Desa TUGULTI
NIP. 19620311 198212 1 001

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS KESEHATAN
Jalan Lurah Sadang No. 47 Telp. 0271-82117 Fax. 82111
BANTUL YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN MISKIN
Nomor: 440/162/KB/022018

Yang berlaku di bawah ini:

| | |
|--------------------------|---|
| Nama: | Rudi Hartono |
| Member Surat Keterangan: | 201710100000001 |
| Jenis Kelamin: | Laki-laki |
| Tempat, tanggal lahir: | Makung, 03 Mei 1988 |
| Alamat: | Ruko Pabelan, RT. 4 / RW 1 Desa Karangrejo, Kecamatan Gajah Kulon, Kabupaten Bantul |

Sebelumnya Surat Pernyataan ini yang diserahkan dan sesuai dengan Surat Keterangan Miskin dari Kepala Desa Kampunganyar Nomor: 440/162/KB/022018 Tanggal 01 November 2018 merupakan surat pernyataan Desa Kampunganyar Kecamatan Sadang yang kondisi ekonominya tergolong miskin dan belum mendapatkan ASK, Jemberan serta Jemberan Pribadi Jawa Timur.

Surat Pernyataan ini berlaku dengan syarat rumah saat ini Pemohon tidak mendapat Kebutuhan Berkecukupan dengan angka 2000,11 perorak, sehingga dapat segera dipecahkan.

Terdapat surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 02 November 2018
As. KEPALA DESA KAMPUNGANYAR

(Tanda Tangan dan Stempel)

BERKASUSASTARNO
PEMBAWA TANDA TANGAN
NIP. 19620211 198202 1 002

Perihal: Yth. Ibu, Kepala Kecamatan Pabelan, Kota Bantul, Bantul



Gambar 16 Cakupan dari Program *Smart Kampung*
 Sumber : Arsip Kantor Desa Kampung Anyar, 2018

Tabel 15 Pelaksanaan Kegiatan *Smart Kampung* Bidang Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar

| No | Kegiatan | Akses | Keterangan |
|----|--------------------------------------|----------------------------|---|
| 1 | Surat Menyurat Online | portal.banyuwangikab.go.id | Sudah berjalan dan digunakan untuk keperluan pelayanan surat menyurat (ket. Usaha, ket. Pindah tempat dan SKKB) |
| 2 | Surat Pernyataan Miskin (SPM) online | tkpk.banyuwangikab.go.id | Sudah berjalan, sudah ada pemohon dan sudah ada hasil bukti SPM |
| 3 | Akta kelahiran dan kematian online | akta.banyuwangikab.go.id | Sudah berjalan dan sudah ada hasil berupa aka kelahiran dan akta kematian yang sudah dikirim ke kantor desa |
| 4 | SIAK online | siak.banyuwangikab.go.id | Sudah digunakan dan ada hasil, untuk pelayanan khususnya dibidang kependudukan |

Sumber : Kantor Desa Kampung Anyar, hasil olahan penulis 2018

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas, dapat diketahui bahwa Sasaran dari program *smart* kampung yakni percepatan pelayanan publik dan peningkatan perekonomian produktif masyarakat desa. Program *smart* kampung khususnya dibidang pelayanan publik turut serta dalam menyumbang hasil cakupan dalam rangka percepatan pelayanan publik di lingkup Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi yang dapat diakses cukup di balai desa. Bentuk atau cakupan dari program *smart* kampung khususnya pelayanan publik yakni Pengurusan Sertifikat (pernikahan, kematian, pendirian usaha, Kemiskinan, Kartu Penduduk), Akta kelahiran, Surat ijin perambahan hutan dan perkebunan, Pembuatan dokumen, Surat pernyataan untuk berbagai keperluan, Surat ijin pendirian UMKM, Surat pernyataan miskin, dan Jaringan data & informasi hukum. Sampai saat ini, adanya situs atau sistem yang digunakan sebagai akses dalam pelayanan publik telah dimanfaatkan oleh masyarakat Desa Kampung Anyar terbukti dengan adanya hasil atau berkas cakupan dari program *smart* kampung seperti e-ktip, akta kematian atau kelahiran, surat pernikahan, SPM (kurun waktu oktober 2017 sudah ada 53 orang sebagai pemohon SPM), surat UMKM yang langsung dapat diambil di balai desa. Sedangkan dalam kurun waktu 2013-2015 di seluruh desa yang ada di Banyuwangi tercatat ada 60.000 bayi telah lahir dengan menggunakan sistem online dengan program lahir procot pulang bawa akta. Program smart kampung juga memiliki sasaran lain yang berhubungan dengan peningkatan ekonomi produktif masyarakat desa. Dengan menggunakan pasar digital, produk lokal kampung anyar mampu merambah pasar luar terbukti dengan adanya beberapa

UMKM yang berkembang, seperti telur asin, usaha kopi, usaha handcraft, dan masih banyak lagi. Dengan adanya pasar digital dapat dilihat adanya peningkatan perkapita khususnya bagi masyarakat banyuwangi yang jumlahnya sesuai dengan gambar diatas. Untuk pelayanan dibidang ekonomi, pemerintah kabupaten banyuwangi telah bekerja sama dengan dinas terkait untuk memberikan pelatihan bagi masyarakat terkait dengan pembuatan usaha, pelatihan yang diberikan bukan hanya untuk orang tua tetapi juga untuk karang taruna desa kampung anyar yang dipersiapkan untuk memiliki skill dengan banyaknya pelatihan seperti pelatihan sablon, pelatihan membatik dan yang lainnya. sehingga diharapkan masyarakat desa kampung anyar mampu untuk bersaing dengan masyarakat lain dan berdampak pada perekonomian masyarakatnya sehingga terjadi pengentasan kemiskinan. Cakupan lain dari program ini yakni pengentasan kemiskinan terlihat dari grafik diatas bahwa kemiskinan di banyuwangi telah mengalami penurunan dimana tahun 2010 jumlah kemiskianan mencapai 20,09% sedangkan untuk tahun 2015 jumlahnya turun menjadi 09,29%.

c) Ketepatan Layanan

Indikator ini digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan dalam implementasi suatu program dilakukan tepat waktu atau tidak. Indikator sangat penting untuk melihat output suatu program yang memiliki sensitivitas terhadap waktu. Artinya keterlambatan dalam implementasi program akan membawa implikasi kegagalan mencapai program tersebut. Pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sebelum adanya

program *smart* kampung dianggap tidak efektif dan tidak efisiensi waktu dalam implementasi karena pelayanan pada waktu itu dirasa merugikan masyarakat desa. Hal tersebut dapat diketahui melalui hasil wawancara dengan Bapak Imam Sutikno selaku Sekretaris Desa Kampung Anyar, menyatakan bahwa :

“*ehmm* ya ada perbedaannya mbak, kalau dulu itu untuk mengurus berkas terkait pelayanan publik, masyarakat ya harus datang jauh-jauh ke pusat kota tentu saja memberikan ketidak efisiensi waktu yang menyebabkan tersitanya kepentingan waktu masyarakat. Waktu penyelesaian berkas juga ga menentu mbak, jadi masyarakat dulu itu menunggu lama untuk mengurus berkas yang diinginkan dari SKPD nya.” (Wawancara Pada Tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampung Anyar).

Pelayanan yang seperti ini berakibat pada kerugian waktu bagi masyarakat sebagai pengguna layanan karena dalam melakukan pengurusan berkas-berkas masyarakat harus membutuhkan waktu yang banyak dengan pergi langsung ke kantor pusat yang berada jauh dari desa sehingga dapat menyita waktu seseorang hanya untuk melakukan pelayanan publik langsung ke kantor SKPD. Serta adanya ketidakjelasan waktu penyelesaian berkas dari SKPD terkait kepada masyarakat yang melakukan pengurusan.

Pelaksanaan Program *Smart* Kampung saat ini sudah berjalan dengan menggunakan pelayanan yang berbasis sistem dan jaringan internet telah memberikan pelayanan publik yang memperhatikan efisiensi waktu untuk masyarakat. Masyarakat desa yang ada di Kabupaten Banyuwangi yang ingin melakukan pengurusan terkait pelayanan publik tentunya sudah tidak merasakan kesulitan karena program *smart* kampung ini bisa diakses melalui *online* maupun *offline*. Waktu penyelesaian pelayanan dari SKPD terkait atas pengurusan berkas masyarakat telah memiliki batas waktu yang jelas. Hal

tersebut diketahui dari hasil wawancara dengan Mas Jajang selaku Kepala Urusan Keuangan yang dulu sempat menjabat sebagai staff pelayanan program, sebagai berikut :

“Program *smart* kampung sistemnya online mbak jadi ya masyarakat cukup datang ke kantor desa untuk mengurus segalanya disini yang kemudian kami input semua persyaratannya ke sistem jadi masyarakat tidak harus datang langsung ke kantor SKPD. Masyarakat dalam menerima berkas yang diurus tidak perlu membutuhkan waktu yang berlarut-larut karena didukung dengan adanya sop yang mengatur kepastian waktu pelayanan.” (Wawancara Tanggal 20 Maret 2018 di Kantor Desa Kampung Anyar).

Hal tersebut juga didukung dengan pernyataan Ibu Isniah sebagai masyarakat desa Kampung Anyar , sebagai berikut:

“untuk waktu pelayanan saat ini lebih cepat banget mbak, nggak perlu nunggu lama, ga sampai sehari-hari mbak, ya mungkin paling cepat ya 15 menit mbak itupun kita ga perlu jauh-jauh datang ke pusat kota semuanya bisa durus di balai desa saja.” (Wawancara Tanggal 22 Maret di Balai Desa Kampung Anyar)

Ibu Ima selaku warga Desa Kampung Anyar juga menyampaikan terkait ketetapan layanan, yakni :

“semuanya mudah dan cepat mbak sekarang, waktunya pengurusannya juga lebih pendek maksimal waktu itu saya ngurus 2 hari tapi ada yang cepet banget kurang dari sejam ada yang sudah jadi, itu tergantung kitanya sih mbak lengkap atau tidak persyaratannya. Kalau lengkap ya cepet tidak sampai seharian sudah jadi.” (Wawancara Pada Tanggal 23 Maret 2018 di Balai Desa Kampung Anyar).



Program *smart* kampung tidak terlepas dari Standar Operasional Prosedur maka masyarakat yang melakukan pengurusan berkas terkait pelayanan publik secara cepat dan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan dan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan berkas seputar pelayanan publik di lingkungan pemerintah kabupaten Banyuwangi cukup datang ke balai desa dengan hanya menunggu beberapa menit bahkan tidak sampai satu minggu sudah dapat memperoleh berkas yang diinginkan. Paling cepat waktu yang dihabiskan dalam pengurusan pelayanan publik terkait dengan administrasi kependudukan masyarakat desa hanya membutuhkan waktu 15 menit bahkan paling lama sehari sudah jadi. Hal ini terbukti dari pelayanan akta kelahiran melalui sistem akta.banyuwangikab.go.id dengan hanya memerlukan waktu cukup 1 hari langsung jadi dan Kabupaten Banyuwangi sebagai satu-satunya daerah dengan pelayanan akta kelahiran yang hanya memerlukan waktu 1x24 jam. Untuk layanan yang lainnya jika bersifat offline hanya memakan waktu kurang dari 15 menit, hal ini tergantung dengan jenis pelayanan apa yang akan diurus.

d) Kesesuaian Program dengan Kebutuhan

Indikator yang satu ini digunakan untuk mengukur apakah berbagai keluaran kebijakan atau program yang diterima oleh kelompok sasaran memang sesuai dengan kebutuhan mereka atau tidak. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan Bapak Imam Sutikno selaku Sekretaris Desa Kampung Anyar yang menyatakan bahwa:

“program ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kami melayani segala bentuk pelayanan khususnya pelayanan publik. Jadi masyarakat bisa sekaligus mengurus semuanya hanya cukup dikantor desa tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor SKPD terkait untuk mengurus semua dokumen atau berkas yang diperlukan. Dengan adanya program ini masyarakat bisa hemat waktu, tenaga dan biaya.” (Wawancara Pada Tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampung Anyar).

Prinsip ini tidak terlepas dari kemudahan bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak terbebani dan tidak merasa dirugikan dengan pelayanan yang diberikan. Prinsip kesederhanaan dan keekonomisan tersebut yaitu mudah dimengerti masyarakat, mudah dilaksanakan, prosedur tidak berbelit dan jelas, biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Pelayanan publik melalui program *smart* kampung yang dicetuskan oleh pemerintah kabupaten Banyuwangi yang dilaksanakan oleh pemerintah desa tak terkecuali Desa Kampung Anyar memberikan *low cost* atau biaya rendah dalam implementasi baik dari sisi masyarakat maupun dari sisi aparatur penyelenggara sehingga memberikan prinsip kesederhanaan dan ekonomis. Hal tersebut juga didukung dengan pernyataan Bapak Yanto selaku warga desa Kampung Anyar sebagai pengguna layanan *smart* kampung, sebagai berikut:

“untuk mengadakan pelayanan publik semuanya sistemnya sudah online mbak jadi ya hampir ga ada biaya sama sekali mbak dalam mengurus dokumen surat atau dokumen yang kita perlukan”. (Wawancara di Rumah Bapak Yanto).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui DPM-Desa telah membuat sebuah program yang sesuai dengan keadaan di lapangan dan selanjutnya program tersebut direalisasikan di masing-masing desa yang ada di Banyuwangi tak terkecuali desa Kampung Anyar. Sebagai salah satu desa *smart* kampung, desa ini telah melaksanakan program *smart* kampung yang telah sesuai dengan kondisi lapangan dan mencoba menjawab permasalahan yang terjadi di desa. Adanya program *smart* kampung lebih menerapkan prinsip efisiensi dan efektivitas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Pengurusan surat keterangan atau surat yang berkaitan dengan bidang kependudukan dipelayanan publik tidak memerlukan uang sehingga dianggap telah menerapkan prinsip ekonomis.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Program *Smart* Kampung di Desa Kampung Anyar

Implementasi kebijakan/program erat kaitannya dengan sesuatu yang sangat kompleks. Setiap program yang dijalankan pemerintah tidak selalu berjalan dengan lancar dan saat implementasinya juga mengalami hambatan. Dalam implementasi program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar juga terdapat beberapa faktor yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam keberhasilan pencapaian tujuan suatu program. Terkait dengan faktor

pendukung dan faktor penghambat implementasi program akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam implementasi program *smart* kampung di Desa Kampunganyar dibagi menjadi dua bagian yakni secara internal dan juga eksternal. Adapun penjelasan dari faktor pendukung tersebut antara lain:

1) Faktor Pendukung Internal Program *Smart* Kampung di Desa Kampunganyar

Untuk mensukseskan implementasi program *smart* kampung didukung adanya faktor internal sebagai faktor pendukung dari implementasi program.

a) Anggaran Dana

Biaya yang diperlukan sebagai operasionalisasi pelaksanaan program *smart* kampung, karena salah satu efektifitas utama berjalannya suatu program atau kegiatan sangat ditentukan oleh sumberdana atau keuangan yang ada. Tanpa adanya sumberdaya atau keuangan sangat sulit untuk menggerakkan kegiatan organisasi yang didalamnya mencakup sumberdaya manusia dan peralatan. Sumberdaya manusia akan terorganisir dengan baik apabila ditunjang dengan adanya anggaran keuangan yang mencukupi.

Begitu juga dengan program *smart* kampung yang dijalankan di Desa Kampunganyar tidak akan berjalan tanpa adanya dukungan atau suntikan anggaran dana dari pemerintah daerah. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Imam Sutikno selaku Sekretaris Desa Kampunganyar, beliau menyampaikan bahwa:

“sebelum adanya program *smart* kampung, untuk memperbaiki desa kami mengandalkan dana yang sangat minim bisa dari dana swadaya masyarakat desa ataupun dana dari pemerintah daerah. Tetapi untuk dana dari pemerintah daerah kalau dulu masih sangat minim jadi sangat menyusahakan buat kami selaku aparat desa. Kalau sekarang setelah ada program ini setiap desa mendapat kucuran dana diatas 1M bisa jadi hampir 2M, dana tersebut masuk ke anggaran dana desa oleh pemerintah daerah yang nantinya dengan adanya dana tersebut bisa kami maksimalkan untuk mendukung pelaksanaan program *smart* kampung didesa ini.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Mas jajang selaku Kepala Urusan Keuangan di Kantor Desa Kampunganyar yang menyatakan bahwa:

“adanya ADD yang dialokasikan oleh pemerintah daerah kepada pemerintah desa sekitar 2M dananya kami rasa sangat membantu kegiatan desa dalam rangka melaksanakan program *smart* kampung. Dengan adanya dana tersebut dan juga rincian anggarannya menjadi patokan buat kami selaku aparat desa untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan rincian anggaran tersebut.” (Wawancara di Kantor Desa Kampunganyar, tanggal 12 Maret 2018).

Jadi berdasarkan hasil wawancara adanya APBDesa di masing-masing desa saat ini dirasa membantu implementasi dari program *smart* kampung, karena dengan adanya rincian anggaran dapat memberikan acuan bagi desa dalam meningkatkan pelayanan publik yang memang semestinya dilakukan oleh pemerintah. Dengan adanya kucuran dana dari pemerintah daerah dapat digunakan untuk membantu melengkapi sarana prasarana serta fasilitas dalam rangka melaksanakan program *smart* kampung bidang pelayanan publik di Desa Kampunganyar.

b) Pemerintah Desa / Perangkat Desa

Pemerintah desa yang dimaksudkan disini adalah perangkat desa yang mencakup sumberdaya manusia. Pemerintah desa selaku pihak yang diberi

amanat oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kuantitas maupun kualitas sumberdaya manusia. Hal lain juga dilakukan oleh pemerintah desa yakni membentuk struktur organisasi yang jelas sehingga memberikan hierarki kewenangan dan gambaran beban pekerjaan yang jelas bagi perangkat desa. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Imam Sutikno selaku Sekretaris Desa Kampunganyar, yang menyampaikan:

“program ini dibina langsung oleh DPM-Desa jadi kami selaku perangkat desa yang melaksanakan program ini ke masyarakat desa diberikan gambaran secara umum mengenai program ini. Tidak hanya itu dengan adanya program ini diperlukan adanya perombakan khususnya di perangkat desa, program ini menuntut adanya perbaikan kualitas perangkat desa maka dari itu kami selaku perangkat desa mempunyai kriteria khusus bagi pegawai desa dimana kriteria tersebut antara lain untuk menjadi perangkat desa minimal pendidikannya yakni tamatan SMA dan jago mengoperasikan komputer. Sehingga tidak ada istilah gptek bagi perangkat desa.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Mas jajang juga selaku Kepala Urusan Keuangan di Kantor Desa Kampunganyar juga memberikan pendapat terkait faktor pendukung internal ini, yakni:

“saya rasa faktor pendukung pelaksanaan program ini salah satunya ya itu tadi kesiapan para perangkat desa, kami dituntut untuk memiliki kualitas yang baik sehingga mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dengan tuntutan tersebut kami melakukan perubahan yang hasilnya saat ini hampir 80% perangkat desa di sini mempunyai gelar sarjana dan mampu mengoperasikan komputer. Jadi ya tidak ada kendala dalam pelaksanaan program ini.” (Wawancara pada tanggal 20 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa perangkat desa Kampunganyar telah memiliki kesiapan tersendiri dalam menghadapi pelaksanaan program *smart* kampung. Persiapan dilakukan mulai dari

perombakkan sumberdaya manusia sampai pada pemberian tugas dan wewenang dalam struktur organisasi yang telah ditentukan. Jadi dengan kata lain terdapat pembagian tugas yang jelas, dan tidak adanya tumpang tindih pekerjaan.

c) Dasar Hukum Jelas

Terbitnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart* Kampung, merupakan dua peraturan dari pemerintah yang harus diimplementasikan di daerah khususnya di desa dan kelurahan. Pengimplementasian dua peraturan tersebut dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dengan membuat program/kegiatan. Program tersebut adalah pengembangan desa melalui program *smart* kampung.

Faktor ekstern yang mempengaruhi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menerapkan program pengembangan desa melalui program *smart* kampung adalah adanya kebijakan pemerintah, dimana hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Ibu Ida Fauzia selaku KASI Keuangan dan Aset Desa DPM-Desa sebagai berikut :

“Adanya program ini didasarkan pada terbitnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 dan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *smart* kampung, sehingga sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa maka dibuatlah program *smart* kampung yang nantinya akan direalisasikan disemua desa.” (Wawancara Pada Tanggal 02 April 2018 di Kantor DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi).

Hal lain sejalan dengan pendapat diatas, datang dari Bapak Imam Sutikno selaku Sekretaris Desa Kampunganyar menyatakan bahwa:

“dasar hukumnya program *smart* kampung sesuai dengan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 jadi dengan adanya kebijakan pemerintah daerah tersebut mendukung terealisasikannya program *smart* kampung, jadi ya dasar hukum itu juga memberikan pedoman terkait pelaksanaan program *smart* kampung.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat diketahui bahwa faktor ekstern dari adanya kebijakan pemerintah adalah dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart* Kampung. Oleh karena itu pemerintah kabupaten memiliki tanggungjawab untuk melaksanakan pelayanan publik melalui program *smart* kampung.

Secara teknis dalam kegiatan program *smart* kampung didasarkan pada Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 tahun 2016. Pada peraturan ini mengamanatkan pemerintah desa untuk memperbaiki permasalahan pelayanan publik didesa melalui suatu sistem yang dapat memangkas tahapan pelayanan dan peraturan tersebut memberikan gambaran terkait pelaksanaan program *smart* kampung mulai dari latar belakang permasalahan, sasaran dan tujuan, prosedur, cakupan atau bidang.

2) Faktor Pendukung Eksternal Implementasi Program *Smart* Kampung di Kantor Desa Kampunganyar

Faktor pendukung eksternal adalah faktor pendorong upaya dalam keberhasilan implementasi program *smart* kampung di Desa Kampunganyar.

Faktor pendukung eksternal dari implementasi program ini meliputi semua faktor atau elemen yang berasal dari lingkungan luar organisasi. Faktor pendukung eksternal pelaksanaan program berasal dari lingkungan dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, serta membangun kepercayaan dan citra positif pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Penjelasan dari hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

a) Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks

Adanya kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks tentang pelayanan yang diberikan oleh birokrasi, maka pihak Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kabupaten Banyuwangi membuat suatu terobosan program *smart* kampung yang ditunjukkan untuk masyarakat yang ada didesa di wilayah Kabupaten Banyuwangi. Program *smart* kampung diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dalam pemberian pelayanan baik pelayanan publik maupun pelayanan dibidang lainnya dalam konteks prioritas pekerjaan dari dinas yang ada di Banyuwangi. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Imam Sutikno selaku Sekretaris Desa yang menyatakan bahwa:

“Faktor pendukung implementasi program *smart* kampung ini meliputi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, *ehmm* ya dengan kompleksnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang maksimal.” (Wawancara Pada Tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Menurut pengamatan yang saya lakukan memang benar bahwa kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks berdampak pada upaya pemerintah dalam pemberian pelayanan disegala bidang pada masyarakat. Dengan adanya program *smart* kampung tersebut masyarakat bisa menghemat

waktu, tenaga dan biaya, dan juga seluruh kegiatan pelayanan bisa dilakukan cukup di wilayah desa saja.

b) Perkembangan Teknologi Informasi

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah banyak memberikan pengaruh dalam kehidupan masyarakat, tidak terkecuali di bidang pemerintahan. Lahirnya era *electronic government* (*e-government*) saat ini telah memberi dampak pada praktik pemerintahan yang dulunya dilakukan secara manual sekarang berubah secara digital. Penggunaan teknologi informasi saat ini bisa menjadi salah satu solusi menghadapi tuntutan masyarakat akan pelaksanaan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien.

Tak terkecuali tuntutan akan pelayanan baik itu pelayanan dasar maupun pelayanan yang kompleks bagi masyarakat desa yang selama ini bisa dibilang sangat sulit untuk diakses bahkan adanya istilah kesenjangan layanan yang diberikan untuk masyarakat desa. Jadi dapat dikatakan selama ini adanya diskriminasi layanan pada masyarakat desa dimana di desa merasakan pelayanan yang lambat dan layanan bidang lain yang belum menyentuh secara menyeluruh, sehingga banyak terjadi keluhan dan berkisar pada lamanya waktu pelayanan, prosedur yang berbelit, petugas pelayanan yang kurang ramah, serta kurang adanya tempat pengembangan untuk meningkatkan pendidikan, ekonomi dan sosial budaya di desa. Solusi yang diberikan pemerintah untuk memudahkan layanan di desa dilakukan dengan cara memanfaatkan teknologi informasi melalui program *smart* kampung.

Memanfaatkan jaringan internet yang sudah dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi hingga ke pelosok pedesaan sejak tahun 2007, menjadi satu alasan untuk memanfaatkan jaringan tersebut bahkan meningkatkan *bandwith* dengan memasang serat optik guna meningkatkan layanan publik dipedesaan serta memanfaatkan sinergitas antar SKPD yang telah lama terjalin melalui penyediaan jaringan TIK serat optik yang dapat diakses melalui web *smart* kampung mendukung adanya program ini. Hal tersebut merupakan suatu upaya dari pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa untuk mendukung pengembangan desa. Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Ida Fauziah selaku KASI Keuangan dan Aset Daerah di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang menyatakan bahwa :

“pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi khususnya pemasangan jaringan internet kita maksimalkan betul dalam rangka mendukung program *smart* kampung, karena sebelumnya di Banyuwangi telah memiliki 1000 titik *wifi* ya jadi kami rasa harus memanfaatkan tersebut guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tidak hanya itu dengan adanya serat optik dan dibutkannya semacam *website* yang terintegrasi dengan seluruh SKPD yang ada di Banyuwangi ya dirasa memudahkan pelaksanaan program tersebut. Jadi semua bidang pekerjaan SKPD sudah bisa diakses dan dipantu dari web itu tadi. Ya dengan kata lain program ini memajukan desa menjadi lebih mandiri dan mengurangi disparitas pendidikan, ekonomi, sosial budaya.” (Wawancara Pada Tanggal 02 April 2018 di Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi).

Atas apa yang disampaikan oleh informan tersebut, dapat dipahami bahwa dalam melaksanakan program *smart* kampung di desa-desa se Kabupaten Banyuwangi, maka Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menggandeng Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Banyuwangi

melakukan kerjasama dengan PT. Telkom dan Keminfo menyediakan dan mengembangkan jasa jaringan TIK di kabupaten Banyuwangi guna mendukung Program *Smart* Kampung. Tak hanya itu sistem atau *website* yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi juga terhubung atau terkineksi dengan seluruh SKPD atau dinas-dinas yang ada di Kabupaten Banyuwangi jadi segala bentuk kegiatan atau bidang prioritas dari dinas tersebut dapat langsung dilaksanakan di wilayah kantor desa.

Melalui dibangunnya jaringan atau sistem yang disediakan untuk mengakses layanan bidang prioritas kerja dari SKPD juga dirasakan manfaatnya oleh pemerintah desa sebagai instansi pelaksana dari program *smart* kampung. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Ima Sutikno sebagai berikut:

“jadi nanti seluruh kegiatan yang mencakup keterlibatan seluruh dinas atau SKPD Kabupaten Banyuwangi hanya langsung dilakukan di desa, kita juga memaksimalkan peran RT-RW dan kepala dusun. Adanya sistem yang terkoneksi atau *terlink* istilahnya dengan seluruh dinas ya sangat membantu kita. Jadi segala macam kegiatan yang ada di desa ini juga bisa langsung dipantau oleh dinas-dinas terkait. Jadi sekarang ini semakin maju semuanya sudah lewat internet dan jaringan internet.” (Wawancara Pada Tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Berdasarkan apa yang telah disampaikan oleh beberapa informan diatas, maka dapat diketahui bahwa penyediaan layanan melalui akses sistem dan jaringan internet atau serat optik akan bermanfaat bagi beberapa pihak yang bersangkutan. Manfaat tersebut akan dirasakan oleh desa itu sendiri. Dengan adanya manfaat dari teknologi untuk menghadapi tuntutan masyarakat di era *e-government* saat ini dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui

penyediaan kemudahan akses layanan melalui jaringan internet dan teknologi informasi dan komputer terkait dengan pelaksanaan bidang pekerjaan SKPD yang terintegrasi dalam menyukseskan program *smart* kampung. Hal ini berarti penggunaan teknologi informasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi saat ini menjadi salah satu alasan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menerapkan program tersebut.

c) Membangun citra positif masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrat

Pembangunan citra positif masyarakat dilakukan karena sebelum adanya program ini mereka beranggapan bahwa pelayanan khususnya bagi masyarakat desa saat itu mengalami permasalahan yang cukup kompleks, dari permasalahan itu juga pihak perangkat desa belum mampu memberikan pelayanan yang prima dan maksimal kepada masyarakat. Hal ini berdampak pada citra birokrat desa yang buruk, pernyataan ini sesuai dengan pendapat dari Mas Jajang Selaku Kepala Urusan Keuangan Kantor Desa Kampunganyar menyatakan bahwa:

“dulunya itu semua pelayanan di desa sangat rumit dan menyusahkan bagi masyarakat desa, *ehhm* jadi ya ga kaget mbak kalau masyarakat beranggapan bahwa pelayanan buruk dan tidak terjangkau oleh mereka, serta pihak perangkat juga mempunyai sikap yang kurang baik, biasanya dulu kan kalau ada uang baru pelayanan cepat. *Nah* kalau sekarang ya dengan adanya program ini memberikan banyak perubahan lah baik itu perubahan pelayanan atau perubahan dari sikap pelaksananya sendiri. Dengan segala keunggulan yang ditawarkan oleh program ini, ya diharapkan dapat membangun citra positif masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah.” (Wawancara Pada Tanggal 20 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Berdasarkan pernyataan diatas, membangun citra ppsitif pada birokrat di mata masyarakat adalah hal penting karena akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pihak pemerintah. Hal ini dilakukan karena birokrasi sering digambarkan atau dipandang sebagai pihak yang kaku, sok berkuasa, dan tak heran juga berbelit-belit dalam memberikan pelayanan. Sehingga Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan masyarakat dengan pembuatan program tersebut yang nantinya program ini akan langsung dilaksanakan oleh perangkat desa.

b. Faktor Penghambat Implementasi Program *Smart* Kampung di Desa Kampung Anyar

Setelah penjelasan terkait dengan faktor pendukung dari implementasi program *smart* kampung di Desa Kampunganyar, selanjutnya akan dijelaskan faktor penghambat dalam keberhasilan implementasi program *smart* kampung. Faktor penghambat implementasi program dibagi menjadi dua bagian, yaitu faktor penghambat internal dan faktor penghambat eksternal. Penjelasan dari faktor penghambat tersebut sebagai berikut:

1) Faktor Penghambat Internal Implementasi Program *Smart* Kampung di Desa Kampunganyar

Faktor penghambat internal adalah kendala yang berasal dari dalam organisasi dalam rangka keberhasilan implementasi program *smart* kampung di Desa Kampunganyar. Faktor penghambat internal dari implementasi program ini meliputi sarana jaringan internet di desa yang masih belum optimal, ruang pelayanan publik yang masih belum *face to face* atau bertatap muka langsung

dengan masyarakat ,dan keterbatasan kemampuan tenaga operasional. Berikut penjelasan terkait dengan faktor penghambat internal implementasi program.

a) Keterbatasan jumlah staff pelayanan di Kantor Desa Kampunganyar

Keterbatasan jumlah staff bagian pelayanan di Kantor Desa Kampunganyar yang terlibat dalam pelaksanaan program *smart* kampung khususnya bagian pelayanan publik sehingga saat situasi dan kondisi tertentu menyebabkan adanya rangkap tugas yang dilakukan oleh Mas Jajang selaku Kepala Urusan Keuangan yang merangkap sebagai petugas registasi/operator *online*. Hal ini sesuai dengan pernyataan Mas Singgih Selaku Kepala Urusan Pemerintahan bahwa:

“*yahh* gini mbak, kalau mbak preety lagi ada bimtek atau rapat-rapat ke kota ya karena tidak ada penggantinya ya kami siapa saja yang lagi *free* bisa bertugas sebagai pengganti untuk melayani masyarakat dibagian pelayanan. Karena kan disi Cuma ada satu staff operator jadi kalau sedang dinas diluar kantor gitu ya kami harus siap sedia.” (Wawancara Pada tanggal 20 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Menurut pengamatan yang telah saya lakukan, bernar memang adanya keterbatasan jumlah staff khususnya dibagian operator pelayanan yang pada dasarnya sebagai pihak yang bertatap muka langsung dengan masyarakat. Dari yang telah diketahui sebelumnya bahwa jumlah staff pelayanan hanya 1 orang dan jika staff tersebut sedang dinas luar kantor atau mengikuti bimbingan teknis maka siapapun perangkat desa yang sedang berada ditempat bertugas menggantikan staff pelayanan. Hal ini mengakibatkan terjadinya tumpang tindih beban pekerjaan.

b) Sarana Jaringan Internet di Desa yang belum Optimal

Keberhasilan dari pelaksanaan program *smart* kampung tidak lepas dari koneksi jaringan internet yang ada di desa. Sampai saat ini penggunaan jaringan internet menjadi modal awal bagi program ini. Bagi Desa Kampunganyar yang menjadi desa *smart* kampung yang pertama, telah memiliki 2 koneksi jaringan internet yang masing-masing dari pihak Keminfo dan Telkom. Kegunaan dari masing-masing jaringan internet ini berpengaruh besar terhadap pelaksanaan program *smart* kampung. Tetapi dalam pelaksanaannya jaringan yang diberikan langsung oleh pihak Keminfo sering mengalami masalah atau kendala sehingga dapat menghambat pelaksanaan program *smart* kampung. Hal ini sesuai dengan pernyataan Mas Jajang selaku Kepala Urusan Keuangan menyatakan :

“kalau untuk kendalanya sih lebih ke jaringan internet apalagi jaringan internet yang dari Keminfo itu kadang lemot banget mbak, jadi ada beberapa pelayanan yang harus menggunakan jaringan internet dan kalau saat jaringannya lemot ya mengganggu pelayanan yang kami berikan. Tapi kalau untuk wifi yang bisa diakses oleh masyarakat luas secara gratis ya kami pasang jaringan yang dari telkomsel, itu ya Alhamdulillah sih lancar-lancar aja mbak, tapi ya gitu untuk perbulannya kami bayar ke telkom sebesar 2jt rupiah, kalau yang jaringan keminfo gratis mbak keminfo langsung memberikan kepada kami.” (Wawancara Pada Tanggal 20 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara saya, dapat diketahui bahwa faktor kendala yang menghambat keberhasilan implementasi program *smart* kampung salah satunya karena faktor jaringan internet. Khusus pelayanan yang hanya bisa diakses melalui jaringan internet keminfo sering terganggu apabila koneksi jaringan internetnya lemah. Jadi dalam pelaksanaan program tersebut khususnya dibidang pelayanan menjadi terganggu.

2) Faktor Penghambat Eksternal Implementasi Program *Smart* Kampung di Desa Kampunganyar.

Setiap implementasi sebuah program tidak terlepas juga dari faktor penghambat eksternal atau faktor penghambat yang berasal dari luar organisasi. Adapun faktor penghambat eksternal organisasi dalam rangka pelaksanaan program *smart* kampung di Desa Kampunganyar meliputi *mindset* desa bahwa program *smart* kampung hanya sebatas pada proses pelayanan publik, masyarakat sering tidak memperhatikan persyaratan. Berikut merupakan penjeasan terkait dengan faktor penghambat eksternal implementasi program tersebut:

a) Kesiapan Desa untuk bertransformasi menjadi *smart* kampung

Pemerintah bukan dengan sengaja merencanakan program *smart* kampung, tetapi karena banyaknya permasalahan yang ada di desa membuat pemerintah peka terhadap permasalahan tersebut dan berupaya melakukan perbaikan di desa. Dengan kata lain, program ini memang dikhususkan untuk perbaikan atau pengembangan desa. Oleh karena itu, kesiapan desa untuk menjadi desa *smart* kampung sangat dibutuhkan. Mulai dari perubahan-perubahan yang dilakukan, kegiatan-kegiatan yang dilakukan sampai dengan pembuatan tim guna mendukung program ini. Tetapi dalam kenyataannya awal mula program ini *launching* di Desa Kampunganyar semuanya serba mendadak dan terkesan apadanya. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Mas Jajang selaku Kepala Urusan Keuangan bahwa:

“satu bulan sebelum program ini di *launching* disini, kami benar-benar melakukan perubahan tetapi secara mendadak. Jadi satu bulan *full* itu kita

selaku perangkat desa ya ngelembur mbak, untuk memperbaiki ini itu, pembuatan ini itu ya banyak banget, belum lagi kalau ada tamu yang memantau kami ya mau tidak mau kami ya harus *standy* dan siap sedia. Tetapi ya gini awal mula sebelum program di *launching* sampai program ini berjalan beberapa bulan ya persiapan kami dapat dikatakan belum matang semuanya harus inilah itulah, jadi ya repot sendiri.” (Wawancara pada Tanggal 201 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Kesiapan desa untuk bertransformasi menjadi *smart* kampung masih dikatakan minim. Banyak sekali perbaikan yang dilakukan secara medadak jadi terkesan seadanya. Banyaknya fasilitas dan prasarana yang kurang memadai terlihat dari kesiapan yang serba terburu-buru. Dengan begitu dapat menghambat proses implementasi ketika program *smart* kampung berlangsung.

b) Masyarakat sering tidak memperhatikan persyaratan

Salah satu faktor penghambat eksternal dalam implementasi program *smar* kampung khususnya dibidang pelayanan publik adalah faktor dari masyarakat sendiri. Masyarakat sering tidak memperhatikan persyaratan dalam mengurus beberapa dokumen administrasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Preety selaku staff pelayanan/operator *online* di Kantor Desa Kampunganyar menyatakan bahwa:

“Faktor penghambat eksternal menurut saya sering dari masyarakat sendiri sih mbak, karena seringkali masyarakat masyarakat tidak memperhatikan dengan teliti persyaratan untuk permohonan surat keterangan gitu misalnya saja SPM dan akta kelahiran. Terkadang ada yang tidak membawa persyaratan ini lah itulah jadi ya dokumennya itu tidak lengkap. Misal yang diminta itu kelengkapan dokumen atau berkas sesuai 18 kriteria mereka haya menyerahkan beberapa dan masihn banyak yang kurang. Nah kalau begitu kan yang repot masyarkatnya sendiri karena sering bolak balik sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusannya.” (Wawancara dPada Tanggal Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Hasil wawancara tersebut juga didukung oleh pernyataan Bapak Imam Sutikno selaku Sekretaris Desa Kampunganyar menhatakan bahwa:

“kalau faktor penghambat dari luar itu saya rasa dari masyarakat sendiri ya mbak. Terkadang yang terjadi itu ketidak sesuaian persyaratan ataupun ada yang tertinggal. Mereka ya harus bolak-balik seperti itu sehingga dari segi waktu terbuang dan tenaga juga terkuras.” (Wawancara Pada Tanggal 15 Maret 2018 di Kantor Desa Kampunganyar).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa faktor penghambat eksternal berasal dari masyarakat sendiri, masyarakat kurang memahami dan memperhatikan persyaratan yang harus dibawa ketika akan mengajukan permohonan surat keterangan, atau surat-surat lainnya sehingga mereka harus bolak-balik untuk melengkapi berkas permohonan pembuatan berbagai surat, hal tersebut tentunya juga mengulur waktu pembuatan surat keterangan atau surat lainnya yang diperlukan oleh masyarakat.

C. Analisis Data dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan narasumber yang telah dilaksanakan, maka diambil deskripsi umum tentang temuan dan hasil penelitian yang berkaitan dengan implementasi program *smart* kampung di Desa Kampunganyar, meliputi tentang implementasi program dan juga faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi program *smart* kampung di Desa Kampunganyar.

Dari hasil temuan tersebut, kemudian peneliti berupaya untuk melakukan analisis hasil dari penelitian yang berkaitan dengan implementasi program *smart* kampung di Desa Kampunganyar. Analisis ini dilakukan dengan melihat faktor-faktor dan temuan di lapangan sebagaimana telah dideskripsikan dan

membandingkannya dengan teori yang ada dalam implementasi program *smart* kampung di Desa Kampunganyar. Kemudian peneliti akan memfokuskan pembahasan sesuai dengan persoalan selanjutnya dari peneliti, yakni bagaimana proses implementasi program tersebut dan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi program di Desa Kampunganyar.

1. Implementasi Program *Smart* Kampung Bidang Pelayanan Publik di Desa Kampunganyar

Sebuah implementasi pada dasarnya dapat menggambarkan tentang tingkat pencapaian sebuah kebijakan/program dalam mencapai tujuannya secara sederhana dan runtut. **Ripley** dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:71) menjelaskan bahwa dalam memahami realita implementasi perlu dibuat secara lebih rinci dengan mengikuti proses implementasi yang dilalui para pelaksana program (*implementer*) dalam upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan proses implementasi kebijakan/program publik dari Charles O. Jones (Widodo, 2009) dengan tujuan untuk mengetahui proses implementasi program *smart* kampung di Desa Kampunganyar, proses tersebut dilihat dari 3 tahap kegiatan dalam implementasi sebuah program, yaitu pertama tahap interpretasi, tahap pengorganisasian dan tahap aplikasi. Adapun analisis dari 3 tahapan ini adalah sebagai berikut:

a. Tahap Interpretasi

Disusunnya kegiatan tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan dilatarbelakangi dari terbitnya Undang-Undang Nomor 6

Tahun 2014 Tentang Desa dan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 6 Tahun 2014. Adanya amanat dari kedua peraturan tersebut, maka Pemerintah kabupaten Banyuwangi merumuskan permasalahan-permasalahan yang ada di Kabupaten Banyuwangi khususnya di wilayah desa. Permasalahan tersebut diantaranya banyaknya pengaduan yang mengeluhkan tentang layanan dasar yang terjadi di desa, pelayanan belum berbasis kecamatan/desa sehingga membutuhkan mata rantai pelayanan yang panjang.

Banyaknya permasalahan yang terjadi di lingkup desa, maka Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Berinsiatif untuk membuat suatu terobosan dalam perbaikan permasalahan di desa. Program ini sebagai upaya Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang dilakukan untuk mendorong penyelenggaraan pemerintahan di level yang paling bawah (desa/kelurahan). Terobosan ini lebih dikenal dengan Program *Smart Kampung*, Program *smart kampung* merupakan salah satu program yang dikeluarkan pemerintah melalui pejabat yang berwenang dalam hal ini adalah Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. *Smart Kampung* merupakan wujud dari Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart Kampung*.

Konsep dari program ini pertama disosialisasikan pada akhir tahun 2015 sampai pada 31 Mei 2016 untuk pertama kalinya Program *Smart Kampung* diluncurkan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) Bapak Rudiantara di Desa Kampunganyar. *Launching* ini sebagai titik awal adanya

implementasi program *smart* kampung. Terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui dalam implementasi suatu program/proyek. Widodo (2007) menyebutkan tentang beberapa tahapan tentang proses implementasi kebijakan publik yang terdiri dari tahap interpretasi, tahap pengorganisasian dan tahap aplikasi.

Indiahono, (2009:48) menyatakan bahwa setiap kebijakan akan dapat terlaksana dengan baik jika terjadi komunikasi dan sosialisai yang efektif antara pelaksana program dengan para kelompok sasaran. Dalam proses implementasi program diperlukan sebuah komunikasi tyang baik, jelas dan terarah. Komunikasi dan sosialisai yang efektif berdampak pada keberhasilan implementasi program. Komunikasi yang dijalankan oleh pelaksana merupakan bentuk penyampaian informasi dalam pelaksanaan program. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Charles O. Jones (Widodo, 2009:90) bahwa dalam tahap interpretasi terjadi penjabaran dari kebijakan yang abstrak ke petunjuk pelaksanaan/teknis dengan melakukan proses komunikasi dan sosialisasi kepada para pelaksana.

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa komunikasi dan sosialisasi yang terjadi dalam pelaksanaan program *smart* kampung di Kantor Desa Kampunganyar yang menyangkut pihak internal dan eksternal kantor desa dapat dijelaskan sesuai dengan teori proses implementasi kebijakan dari Jones dalam Widodo yang telah disebutkan sebelumnya. Kesimpulan dari teori tersebut bahwa proses komunikasi kebijakan/program sangat diperlukan transmisi perintah dan sebuah kejelasan

tujuan dalam program. Dua hal ini berguna agar komunikasi yang dilakukan dapat berjalan efektif antara pembuat kebijakan/program, para pelaksananya dan kelompok sasaran sehingga dapat menghindari distorsi dan kesalahpahaman informasi dalam implementasi program.

Implementasi program *smart* kampung membutuhkan komunikasi, bentuk komunikasi yang dilakukan melalui pertemuan awal antara DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi dengan para stake holder yang menjadi pelaksana program di lapangan yakni kantor-kantor desa di bawahnya. Pemberian sosialisasi merupakan bentuk pertemuan awal yang dilakukan oleh pihak DPM-Desa, lalu selanjutnya dengan pemberian bimbingan teknis kepada para pelaksana program di lapangan khususnya kepada para pelaksana yang menjadi petugas registrasi/operator *online* di Kantor Desa. Para petugas diberikan bimbingan teknis dalam menginput data berkas, dan menggunakan aplikasi atau situs yang terhubung (terkoneksi) dengan seluruh SKPD yang ada di Banyuwangi, serta mengenai pelaksanaan kegiatan yang mendukung keberhasilan program *smart* kampung. Hal lain yang dilakukan yakni adanya pertemuan-pertemuan koordinasi antara DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi dengan pelaksana program secara berkala, dengan waktu pertemuan yang sering tidak terjadwal. Dalam rangka proses implementasi program *smart* kampung dapat diketahui bahwa komunikasi yang dilakukan oleh DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi dengan kantor-kantor desa yang ada sudah sangat baik namun komunikasi yang dijalankan kepada masyarakat masih belum intens dilakukan. Pihak yang sering memeberikan komunikasi terkait informasi

program ini lebih sering dilakukan oleh perangkat desa sebagai perwakilan dari pelaksana program. Sebagai pihak inti dari program tersebut, DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi sudah memberikan informasi yang jelas kepada para pelaksana sebelum program ini diimplementasikan. Namun untuk pemberian informasi kepada masyarakat masih dianggap kurang atau belum intens.

Pemerintah Desa Kampung Anyar melalui Thilik Dusun, temu warga telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat desa. Thilik Dusun bertujuan sebagai media sosialisasi Program *Smart* Kampung ditingkat dusun yang diikuti oleh RT-RW kepala dusun warga setempat dan perangkat desa. Adapun agenda thilik dusun meliputi acara rembug atau musyawarah masyarakat desa yang diselipkan sosialisasi atau penjelasan terkait Program *Smart* Kampung yang telah dianggarkan dalam APBDesa. Hal lain yang dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap Program *Smart* Kampung yakni sosialisasi dapat dilakukan secara variatif dapat melalui *banner* atau papan informasi yang terpampang didekat kantor desa, poster, spanduk, pamflet dan yang lainnya. pada dasarnya sosialisasi awalnya dilakukan oleh perangkat desa kepada kepala RT-RW dan kepala dusun yang nantinya informasi terkait program *smart* kampung dapat diteruskan kepada warga desa Kampung Anyar.

b. Tahap Pengorganisasian

Suatu program yang diimplementasikan cenderung tidak bisa berjalan dengan baik ketika komunikasi sudah berjalan efektif tetapi tidak didukung dengan pengorganisasian yang baik dan memadai. Setelah dijabarkan kedalam kebijakan teknis operasional maka dilakukanlah proses kegiatan pengaturan

yang terdapat pada tahap pengorganisasian. Sesuai dengan teori yang dijabarkan oleh Jones dalam (Widodo, 2009:90) yang menyatakan bahwa tahap pengorganisasian lebih mengarah pada proses kegiatan pengaturan dan penetapan siapa yang menjadi pelaksana kebijakan (penentuan lembaga organisasi) mana yang akan melaksanakan, dan siapa pelakunya ; penetapan anggaran (berapa besarnya anggaran yang diperlukan, darimana sumbernya, bagaimana menggunakan, dan mempertanggungjawabkan); penetapan prasarana dan sarana apa saja yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, penetapan tata kerja (juklak dan juknis); dan penetapan manajemen pelaksanaan kebijakan termasuk penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan. Dikembangkan dalam tahap ini pengaturan dan penetapan berupa komponen.

1) Pelaksana Program

Mengacu pada proses implementasi kebijakan yang disampaikan oleh (Widodo, 2009:91) dalam tahap kedua yaitu pengorganisasian terdapat hal yang perlu diperhatikan yaitu pelaksana kebijakan. Pada elemen pelaksana kebijakan/program berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa dalam tahap pengorganisasian implementasi program *smart* kampung di Desa Kampunganyar sudah sangat baik. Perangkat Desa Kampunganyar selaku pelaksana kebijakan dapat dikatakan sudah sangat baik, meskipun terjadi beberapa permasalahan. Istilah lain dari pelaksana kebijakan yakni sumber daya manusia yang terlibat dalam implementasi program.

Penerapan program *smart* kampung yang melibatkan pemerintah desa selaku pelaksana program juga didukung dengan adanya tim yang ada diseluruh SKPD Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dengan didukung adanya Peraturan Bupati Tentang Tim Pelaksana Program *Smart* Kampung sehingga dalam implementasinya dapat membentuk sebuah hubungan kerja sama yang baik antar SKPD yang ada dilingkungan pemerintah Kabupaten Banyuwangi. dapat diidentifikasi setidaknya pelaksana kebijakan menyangkut aktor diantara lain yakni: (1) Dinas, Badan, kantor, Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan pemerintahan banyuwangi, (3) Camat se-Kabupaten (2) perangkat/pemerintahan desa Kampung Anyar. Mereka masing-masing memiliki tugas dan fungsi. Program *smart* kampung memiliki panduan yang sangat jelas bagaimana tugas pokok, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab dari masing-masing aktor yang terlibat. Panduan tersebut tertuang dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 tentang Interaksi Kerja Berbasis Desa/Kelurahan melalui Program *Smart* Kampung.

Seorang perangkat desa khususnya di Kantor Desa Kampunganyar harus memiliki kriteria tertentu. Pelaksana kebijakan/program di kantor ini secara jumlah sudah memenuhi dan secara keahlian juga memadai. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menyebutkan bahwa hampir 80% perangkat desa lulusan sarjana dan mampu mengoperasikan komputer sehingga dalam pelaksanaan implementasi program *smart* kampung hampir tidak mengalami kendala, walaupun ada kendala mereka mampu menangani *trouble* pada sistem tersebut. Sedangkan pada segi kualitas atau jumlahnya, pegawai dikantor desa

masih belum dikatakan cukup baik karena pada hierarki organisasi terlihat jumlah pegawai di masing-masing bidang hanya berjumlah 1 orang. Untuk di bagian staff pelayanan/operator *online* yang hanya berjumlah 1 orang sehingga saat situasi atau kondisi tertentu yang menyebabkan staff tersebut mengikuti dinas luar kantor maka siapapun pekerja disana harus merangkap atau menggantikan posisi staff pelayanan.

Secara keseluruhan, terdapat kesenjangan antara teori yang dikemukakan oleh Widodo terhadap kenyataan yang ada dalam implementasi program *smart* kampung. Terdapat kondisi permasalahan keterbatasan staf internal pelaksanaan khususnya di bidang staff pelayanan, sehingga menyebabkan adanya rangkap tugas yang dilakukan oleh pegawai lain dalam kesempatan ini yakni Mas Jajang selaku Kepala Urusan Keuangan yang tak jarang merangkap menjadi staff pelayanan.

2) *Standard Operating Procedure* (SOP)

Selain elemen sikap pelaksana kebijakan dalam tahap organisasi juga ada elemen standar operasional prosedur (SOP). Hal ini sesuai dengan teori Charles O. Jones dalam (Widodo, 2009:92) telah dijelaskan bahwa pengorganisasian selain merujuk pada penetapan pelaksanaan dan tugasnya juga sangat berhubungan pada mekanisme atau *Standard Operating Procedure* (SOP). Dalam melaksanakan kebijakan atau program memerlukan SOP yang dijadikan pedoman dalam bertindak oleh pelaksana kebijakan/program. Widodo (2009) mengatakan bahwa “dalam melaksanakan kebijakan, tentunya perlu ditetapkan SOP sebagai pedoman, petunjuk, tuntutan serta referensi bagi para pelaku

kebijakan agar mereka tahu apa yang harus dipersiapkan dan dilakukan, siapa sasarannya dan hasil apa yang diinginkan”. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sebuah prosedur atau mekanisme sangat diperlukan dalam implementasi program, hal ini karena SOP dijadikan sebagai acuan bagi pelaksana. Sebuah SOP yang efektif jauh dari kata berbelit-belit, panjang dan proses yang lama sehingga dapat menyusahkan masyarakat.

Berkaitan dengan SOP dalam pelaksanaan program menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi salah satunya yaitu prosedur pelayanan. Selaras dengan hal itu, dalam pelaksanaan program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar memiliki sebuah acuan atau petunjuk yang dituangkan dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 dan surat keputusan dijadikan acuan dan pedman dalam standar pelaksanaan program *smart* kampung di Kantor Desa Kampunganyar yang mencakup 7 bidang prioritas SKPD di Kabupaten Banyuwangi. pedoman tersebut telah tersusun indikator kinerja sasaran dengan Standar Pelayanan Minimal yang harus dipenuhi. Selain itu, isi dari pedoman tersebut terdapat berbagai macam aspek yang meliputi latar belakang permasalahan mengapa diharuskan adanya prohran *smart* kampung, maksud dan tujuan dari program, indikator keberhasilan, siapa saja aktor yang terlibat, apa tugas dan tanggungjawabnya, mekanisme kegiatannya, hingga pengawasan dan pengendalian terhadap program *smart* kampung.

Dalam praktiknya dilapangan, pelaksanaan program *smart* kampung sudah memenuhi SOP. Misal bidang pelayanan baik pelayanan publik yang telah menjalankan kegiatan sesuai dengan SOP. Hal ini didasarkan pada kepastian waktu yang sudah semakin cepat dan tidak perlu menunggu terlalu lama dan dalam proses pelayanan telah menggunakan *website* atau sistem yang dapat memudahkan pelayanan.

3) Sumber Daya Keuangan

Pada pelaksanaan program *smart* kampung diperlukan adanya sumber daya keuangan dan sumber daya sarana prasarana. Tanpa adanya sumber daya keuangan akan sangat sulit untuk melaksanakan program tersebut. Sumberdaya keuangan berikaitan dengan kegiatan menggerakkan organisasi, meskipun dalam kegiatan organisasi juga mencakup sumberdaya manusia dan peralatan/sarana prasarana. Biaya diperlukan sebagai operasionalisasi pelaksanaan suatu program atau kegiatan, karena efektifitas berjalannya program atau kegiatan sangat ditentukan oleh sumberdaya keuangan. Widodo (2009:100) mengemukakan bahwa sumber daya yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan program, selain sumber daya manusia adalah dana dan peralatan yang diperlukan untuk membiayai operasionalisasi pelaksanaan kebijakan. Besarnya anggaran pelaksanaan kebijakan/program tergantung dari pemerintah pusat (APBN), APBD, sektor swasta, swadaya masyarakat dan lain sebagainya.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menganggarkan dana untuk membiayai kegiatan ini yang bersumber dari APBD. Dirumuskan bahwa

anggaran untuk membiayai program ini sebesar Rp. 175.000.00 yang diambil dari APBD Tahun Anggaran 2016. Anggaran ini merupakan anggaran tahun pertama yang digunakan untuk fasilitas penerapan program *smart* kampung. Dengan berjalannya waktu, terdapat perubahan APBD tahun 2016 yang terdapat tambahan alokasi dana desa (ADD) dari Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Dana tersebut nantinya akan diatur kedalam APBDesa. Penambahan ini diberikan untuk membeli bandwidth dan kelengkapan fasilitas penunjang TIK dalam rangka pelaksanaan program *smart* kampung. Pada Desa Kampung Anyar pertahun 2016 jumlah anggaran ADD sebesar Rp. 504.091.000 yang digunakan untuk membeli fasilitas dan bandwidth sebagai penunjang pelaksanaan program *smart* kampung pelayanan publik.

Terkait dengan sumberdaya dalam pelaksanaan program, Edward III dalam (Agustino, 2014) menyatakan bahwa sumberdaya mempengaruhi efektifitas pelaksanaan kebijakan, selain sumberdaya manusia adalah dana dan peralatan yang diperlukan untuk membiayai operasionalisasi pelaksanaan kebijakan. Melihat besarnya anggaran yang didapat, dirasa sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan pada proses pelaksanaan progra *smart* kampung di desa Kampung Anyar. Dalam rangka menunjang pelaksanaan program *smart* kampung di desa Kampung Anyar dengan jumlah ADD sekian sudah dapat dikatakan cukup.

4) Sumberdaya Peralatan

Sarana dan prasarana yang tersedia dapat digunakan sebagai salah satu prioritas yang dapat menunjang kesuksesan implementasi dari sebuah program

atau kebijakan. Widodo (2009:92-93) menjelaskan bahwa macam, jenis dan jumlah peralatan yang diperlukan sangat bervariasi dan tergantung pada macam dan jenis kebijakan yang akan dilaksanakan. Efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan kebijakan dapat dipengaruhi dari dukungan peralatan yang cukup dan memadai. Edward III dalam Widodo (2009:102) juga memberikan penjelasan tentang ketersediaan sumber daya peralatan yang dapat memudahkan dalam pengimplementasian suatu program karena sumber daya peralatan merupakan sarana yang digunakan sebagai penunjang dalam kegiatan operasionalisasi implementasi dari suatu program. Kesimpulan dari sarana prasarana dapat dikatakan sebagai sumberdaya yang penting apabila ketersediaannya tidak memadai maka akan berpengaruh terhadap jalannya pelaksanaan program *smart* kampung ini.

Pelaksanaan program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar sarana dan prasarana tersebut adalah semua peralatan yang digunakan dalam mendukung penerapan program tersebut dengan memanfaatkan semua kemajuan teknologi informasi dan komunikasi agar dalam pelaksanaannya tercapai sesuai tujuan yang diharapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keberhasilan pelaksanaan program *smart* kampung tergantung pada kriteria sarana prasarana dan fasilitas yang telah tercantum pada Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016. Pembiayaan dilakukan untuk biayai wifi setiap bulannya yang telah terpasang di desa ini. Kemudian peralatan yang digunakan untuk menunjang program ini berlangsung seperti *cctv*, ruang pelayanan, ruang tunggu, perombakkan balai desa, RTH, papan informasi, proyektor, toilet,

parkir mobil/motor, dan pembuatan ruang baca/perpustakaan beserta isinya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sumberdaya peralatan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program sudah cukup memadai dan sesuai dengan kriteria pelaksanaan program *smart* kampung sehingga dalam proses pelaksanaan program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar dapat berjalan dengan lancar.

5) Penetapan Manajemen Pelaksana

Penetapan manajemen dalam pelaksanaan program *smart* kampung dilakukan dalam bentuk koordinasi dan monitoring. Koordinasi yang dilakukan oleh pemerintah desa kampung anyar selaku pelaksana program ada yang dalam lingkup intern dan eksteren. Di lingkup intern koordinasi dilakukan hanya pada pemerintah desa saja tetapi untuk koordinasi ekstern dilakukan dengan melibatkan DPM-Desa dan satuan kerja perangkat daerah lainnya yang terhubung dengan program ini. Koordinasi yang dilakukan melalui rapat-rapat koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dengan desa-desa. koordinasi juga dilakukan ketika pemerintah desa menemukan kendala saat proses pelaksanaan program *smart* kampung yang mencakup bidang pelayanan publik.

Selain koordinasi, hal yang dilakukan dalam manajemen pelaksana pada program *smart* kampung yakni monitoring. Monitoring dilakukan untuk melihat sejauh mana atau *progress* desa dalam melaksanakan pelayanan publik melalui program tersebut. Monitoring juga dilakukan untuk melihat sejauh

mana melakukan kegiatan yang terkait dengan pelayanan publik pada sistem *smart* kampung.

Menurut Widodo (2009:93) Manajemen pelaksanaan kebijakan dalam hal ini lebih ditekankan pada penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi dalam melaksanakan sebuah kebijakan. Apabila pelaksanaan kebijakan melibatkan lebih dari satu lembaga maka harus jelas dan tegas pola kepemimpinan yang digunakan. Bila salah satu diantara pelaku kebijakan ditunjuk untuk menjadi koordinator, biasanya lembaga yang terkit erat dengan pelaksana kebijakan yang diberi tugas sebagai *leading sector* yang bertindak sebagai koordinasi dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada program *smart* kampung oleh Pemerintah Desa Kampung Anyar dalam menjalankan manajemen pelaksana dilakukan secara ekstern organisasi, maksudnya dalam pelaksanaan program *smart* kampung melibatkan lebih dari satu lembaga. Pada tahap pelaksanaan penetapan manajemen pelaksana, yang ditekankan adalah penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi dalam melaksanakan sebuah kebijakankegiatan. Atas hal tersebut, pola kepemimpinan dalam kegiatan ini melibatkan ekstern organisasi karena dalam pelaksanaannya melibatkan banyak pihak. Pola kepemimpinan atau manajemen pelaksanaan dalam kegiatan ini sesuai dengan apa yang ada pada Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2016.

Program *smart* kampung ditujukam untuk seluruh pemerintah desa tak terkecuali desa Kampung Anyar sebagai desa yang terpilih menjadi *pilot project*. Maka dalam melaksanakan kegiatan ini antara pemerintah desa

kampung anyar dengan DPM-Desa dan SKPD melakukan koordinasi. Koordinasi dilakukan melalui rapat-rapat yang diselenggarakan oleh DPM-Desa. Koordinasi juga dilakukan ketika pemerintah desa mengalami kendala saat pelaksanaan program *smart* kampung khususnya dibidang pelayanan publik. Selain koordinasi, hal lain yang dilakukan dalam manajemen pelaksana adalah monitoring. Pelaksanaan program tak terlepas dari monitoring yang dilakukan untuk melihat atau mengecek *progress* pemerintah desa kampung anyar sebagai desa *pilot project*. Proses monitoring atau evaluasi pada pelaksanaan proram *smart* kampung di Desa kampung anyar dilakukan oleh camat setempat dan nantinya diteruskan pada pihak DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa aktor pelaksana saling berkoordinasi satu sama lainnya dalam rangka pelaksanaan program *smart* kampung untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

6) Penetapan Jadwal Kegiatan

Kegiatan yang ada dalam pelaksanaan program *smart* kampung khususnya pada bidang pelayanan publik terdiri atas beberapa kegiatan. Pertama sosialisasi terkait program ini kemudian kegiatan mengentry data secara online kedalam database pada simdesa, simdesa merupakan sistem informasi manajemen desa kampung anyar yang didalamnya terdapat data masyarakat desa yang telah tertata secara rapi pada sistem informasi desa. Simdesa Kampung Anyar terdapat database masyarakat desa juga yang dijadikan kelengkapan dasar untuk masyarakat mengurus sura-menyurat dan dokumen permohonan melalui sistem smart kampung. Setelah dilakukan pembuatan sistem informasi manajemen

desa kampung anyar dan pengentryan data secara online kedalam sistem lalu dilakukan pelatihan bagi perangkat desa yang bertugas sebagai pelaksana dari program *smart* kampung. pelatihan ini berkaitan dengan penggunaan website *smart* kampung yang didalamnya terkoneksi dengan beberapa situs dari pelayanan *smart* kampung seperti TKPK, Akta, Portal, SIAK dan yang lainnya, pelatihan diberikan langsung oleh DPMDesa sebagai instansi yang menaungi pemerintah desa. Kedua yakni pemasangan jaringan wifi pada kantor desa sekaligus pembuatan *website* desa dan *email* desa. kegiatan ketiga adalah kegiatan untuk memonitoring desa atas kegiatan yang selama ini dijalankan dalam rangka pelaksanaan program *smart* kampung.

Tahap pengorganisasian tak terlepas dari poin penetapanjadwal kegiatan yang harus ditetapkan oleh pelaksana. Widodo (2009:93) menjelaskan jadwal pelaksanaan kegiatan sangat penting, karena dijadikan sebagai standar untuk menilai kinerja pelaksanaan kebijakan, terutama dilihat dari dimensi proses pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, jadwal kegiatan ini perlu ditegaskan dan disusun serta harus dipatuhi secara konsisten oleh para pelaku kebijakan.

Pelaksanaan program *smart* kampung khususnya pada bidang pelayanan publik di Desa Kampung Anyar terdiri atas serangkaian kegiatan yang dimulai dari kegiatan sosialisasi pada masyarakat desa kampung anyar, pelatihan bagi perangkat desa terkait dengan sistem atau situs portal pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi, pemasangan jaringan wifi sekaligus pembuatan website dan email desa oleh dinas informatika, keminfo dan pihak telkom dan proses pendataan profil desa serta

pengentryannya dalam sistem manajemen administrasi desa yang dimiliki oleh perangkat desa Kampung Anyar.

Kegiatan pelaksanaan program *smart* kampung penetapan jadwal kegiatan secara intern yang dilakukan oleh pemerintah Desa Kampunganyar sesuai dengan kriteria pelaksanaan program *smart* kampung yang berubah setiap tahunnya, sehingga penetapan jadwal yang berkaitan dengan pelaksanaan program yaitu dalam jangka waktu kurun 1 tahun. Jangka waktu tersebut adalah setiap satu tahun sekali dan akan diperbaharui tiap tahunnya sesuai dengan standar atau kriteria lomba *smart* kampung yang diadakan tiap tahunnya. Kegiatan yang ada dalam pelaksanaan program *smart* kampung di Desa Kampunganyar terdiri atas beberapa kegiatan. Kegiatan tersebut mulai dari memperbaiki kondisi fisik desa dan kantor desa dan pemasangan atau perbaikan sarana prasarana.

c. Tahap Aplikasi

Implementasi kebijakan publik dapat dimaknai dengan pelaksanaan atau penerapan keputusan pemerintah yang teralisasiikan dalam bentuk kegiatan-kegiatan baik yang dilakukan oleh badan pemerintah, pihak swasta dan semua pemangku kepentingan serta para kelompok sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Hal tersebut sesuai dengan teori Charles O. Jones (Widodo, 2009:94) dijelaskan bahwa dalam tahap aplikasi merupakan penerapan dan segala sesuatu yang terjadi dalam proses implementasi kebijakan. Tahapan aplikasi suatu program berkaitan dengan penerapan program *smart* kampung kedalam kegiatan-kegiatan turunan dari program tersebut, sikap para pelaksana

dalam menjalankan program, serta kesesuaian program dengan kebutuhan. Berdasarkan pengamatan fenomena yang terjadi dilapangan, dijelaskan analisis data terkait dengan implementasi program *smart* kampung di Desa Kampunganyar.

1) Sikap Para Pelaksana Dalam Menjalankan Program

Implementasi program *smart* kampung tidak terlepas dalam sikap para pelaksana dalam menjalankan program, sikap pelaksana dilihat sebagai dukungan/komitmen, tingkah laku/kebiasaan, karakter dan budaya yang mereka jalankan. Kecenderungan sikap pelaksana dapat memberikan dampak dalam pelaksanaan program. Karakteristik pelaksana program tercermin dari setiap sikap yang ditunjukkan. Karakter umum yang harus dimiliki oleh pelaksana progra, tiak terlepas dari sikap ramah, sopan, jujur dan berkomitmen tinggi. Setelah melakukan pengamatan dilapangan, dapat diketahui bahwa para pelaksana program *smart* kampung di Kantor Desa Kampunganyar sebagian besar sudah memiliki jiwa komitmen tinggi dalam mencapai keberhasilan tujuan program. Karakter yang dimiliki oleh pelaksana program menyenangkan, bersikap baik, cekatan, murah senyum dan sabar dalam melayani masyarakat. Hal ini terbukti dari pelaksana program yang tidak sungkan untuk membantu masyarakat yang kekurangan berkas atau dokumen saat mengurus surat-surat. Tidak hanya itu, komitmen tinggi pelaksana program *smart* kampung di kampunganyar terlihat dari perangkat desa yang ikut terjun langsung untuk mensurvei atau mendata masyarakat. Hal ini sangat membantu keberhasilan suatu program karena perangkat sendiri yang terjun langsung dan

mengetahui kondisi masyarakat dan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat desa kampunganyar. Pelaksana program tersebut langsung melibatkan pihak RT-RW sebagai perangkat terbawah dan kemudian berkoordinasi dengan pemerintah desa yang langsung diteruskan ke pemerintah daerah/ pusat.

2) *Policy Output*

Policy output sebagai hal lain yang berpengaruh dalam tahap aplikasi. Infikator *policy output* menurut Ripley dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:106-110) digunakan untuk mengetahui konsekuensi langsung yang akan dirasakan kelompok sasaran sebagai akibat adanya realisasi kegiatan, aktivitas, pendistribusian, hibah, subsidi, dan lain-lain yang dilaksanakan dalam implementasi suatu kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa ada beberapa indikator untuk menilai *policy output* dari program *smart* kampung yang dilaksanakan di desa Kampung Anyar. Indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Akses

Poin atau indikator akses dapat diartikan bahwa dalam implementasi suatu program, bahwa pelayanan dari program tersebut mudah dijangkau oleh masyarakat atau kelompok sasaran yang berkepentingan sebagai pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ripley dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:106) bahwa indikator akses digunakan untuk mengetahui bahwa sebuah program pelayanan yang diberikan mudah dijangkau oleh pengguna layanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sesuai dengan peraturan yang ada antara lain: 1) kesederhanaan, 2) kejelasan, 3) kepastian waktu, 4) Akurasi, 5) Keamanan, 6) Tanggungjawab, 7) kelengkapan sarana dan prasarana, 8) kemudahan akses, 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, 10) kenyamanan. Penerapan atau pelaksanaan program *smart* kampung bidang pelayanan publik di Desa Kampung Anyar telah memberikan kemudahan akses untuk masyarakat desa. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip yang telah tertuang dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yakni kemudahan akses. Kemudahan akses tersebut memiliki arti bahwa tempat dan sarana pelayanan yang memadahi, mudah dijangkau oleh masyarakat desa dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui DPM-Desa sebagai salah satu dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pemerintahan desa telah membuat sebuah inovasi pelayanan publik dengan berbasis internet dan teknologi informasi komunikasi untuk masyarakat desa, pemerintah berusaha untuk menjawab permasalahan pelayanan publik khususnya yang ada di desa dengan membuat program *smart* kampung yang dirasa mampu untuk menjangkau masyarakat desa. Selanjutnya program ini direalisasikan oleh masing-masing pemerintah desa yang ada di Kabupaten Banyuwangi tak terkecuali yang ada di Desa

Kampung Anyar. Dengan adanya program ini masyarakat bisa dengan mudah mengakses atau mengurus segala bentuk pelayanan publik yang mencakup ranah atau lingkungan pemerintah kabupaten atau SKPD hanya dengan datang ke balai desa dengan membawa surat-surat atau kelengkapan persyaratan yang diperlukan yang kemudian berkas atau persyaratan tersebut diterima dan diinput kedalam sistem oleh aparat desa.

Sistem ini nanti terkoneksi dengan seluruh satuan kerja perangkat daerah kabupaten Banyuwangi. Adapun akses yang dapat digunakan untuk pelayanan publik yakni tkpk.banyuwangikab.go.id fungsinya yakni untuk pelayanan SPM online, Portal.banyuwangikab.go.id situs ini digunakan untuk keperluan pelayanan surat menyurat (keterangan usaha, keterangan pindah tempat dan SKKB), akta.banyuwangikab.go.id digunakan untuk mengakses akta kematian dan akta kelahitan yang yang dikirim langsung ke kantor desa, siak.banyuwangikab.go.id digunakan untuk membantu pelayanan khususnya di bidang kependudukan. sebelum adanya sistem ini, pemerintah desa kampung anyar telah membuat suatu simdesa atau sistem informasi manajemen desa kampung anyar yang didalamnya berisi data base masyarakat desa kampung anyar sehingga dalam memberikan pelayanan online dan menggunakan sistem telah ada data base yang valid tanpa perlu mengentry data secara manual. Penggunaan sistem ini untuk memutus mata rantai prosedur pelayanan yang berbelit-belit dengan hanya menggunakan akses secara online. Kondisi tersebut menjelaskan bahwa program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar telah memberikan dampak positif seperti kemudahan akses dalam pelayanan publik.

Sedangkan untuk pelayanan publik di bidang ekonomi, pemerintah kabupaten banyuwangi telah menyiapkan adanya pasar online. Dengan diwujudkannyanya Banyuwangi-mall.com sebagai situs jual beli dari produk yang ada di Banyuwangi. sehingga dapat diketahui bahwa pemerintah kabupaten banyuwangi telah berusaha untuk memajukan perekonomian masyarakat dengan membuat pasar digital dengan orientasi konsumennya diluar lingkup desa kampung anyar.

b) Cakupan

Cakupan mengarah pada seberapa besar kelompok sasaran yang sudah dapat dijangkau oleh program yang telah diimplementasikan (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:107). Dalam hal ini indikator cakupan juga dapat dipergunakan untuk melihat sejauh mana program *smart* kampung yang dilaksanakan di Desa Kampung Anyar dapat menjangkau sasaran. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, untuk pelaksanaan program *smart* kampung di Desa Kampung Anyar diketahui bahwa pada bidang pelayanan publik dengan banyaknya sistem portal pelayanan yang coba dibuat oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi semua sudah digunakan oleh masyarakat desa.

Cakupan dalam program ini yakni masyarakat yang ada di desa, adanya program *smart* kampung dapat membantu masyarakat desa dibidang pelayanan publik yang semuanya telah terkoneksi dan terintegrasi dengan SKPD. Sehingga apapun bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat desa sudah dapat dijangkau melalui program *smart* kampung. Dapat dikatakan

bahwa semua warga desa Kampung Anyar telah memanfaatkan program ini untuk mengurus berkas atau dokumen terkait dengan pelayanan publik.

Pada dasarnya program *smart* kampung mencoba memperbaiki pelayanan publik yang ada di desa sehingga dengan adanya program ini dapat dilihat bahwa terdapat cakupan dari program yakni masyarakat desa yang ingin mengurus dan membuat surat keterangan yang berkaitan dengan bidang kependudukan, misalnya saja akta kelahiran dan kematian, surat pernyataan miskin (SPM), pembuatan KTP yang semuanya dapat diurus di balai desa. Tidak hanya itu program ini dapat mengukur seberapa banyak masyarakat untuk memperoleh atau mengurus pelayanan publik capaiannya bisa sampai berapa banyak produk atau keluaran dari program ini di kampung anyar.

Bentuk atau cakupan dari program *smart* kampung khususnya pelayanan publik yakni Pengurusan Sertifikat (pernikahan, kematian, pendirian usaha, Kemiskinan, Kartu Penduduk), Akta kelahiran, Surat ijin perambahan hutan dan perkebunan, Pembuatan dokumen, Surat pernyataan untuk berbagai keperluan, Surat ijin pendirian UMKM, Surat pernyataan miskin, dan Jaringan data & informasi hukum. Sampai saat ini, adanya situs atau sistem yang digunakan sebagai akses dalam pelayanan publik telah dimanfaatkan oleh masyarakat Desa Kampung Anyar terbukti dengan adanya hasil atau berkas cakupan dari program *smart* kampung seperti e-ktp, akta kematian atau kelahiran, surat pernikahan, SPM (kurun waktu oktober 2017 sudah ada 53 orang sebagai pemohon SPM), surat UMKM yang langsung dapat diambil di balai desa. Sedangkan dalam kurun waktu 2013-2015 di seluruh desa yang ada

di Banyuwangi tercatat ada 60.000 bayi telah lahir dengan menggunakan sistem online dengan program lahir procot pulang bawa akta. Program smart kampung juga memiliki sasaran lain yang berhubungan dengan peningkatan ekonomi produktif masyarakat desa. Dengan menggunakan pasar digital, produk lokal kampung anyar mampu merambah pasar luar terbukti dengan adanya beberapa UMKM yang berkembang, seperti telur asin, usaha kopi, usaha handcraft, dan masih banyak lagi. Dengan adanya pasar digital dapat dilihat adanya peningkatan perkapita khususnya bagi masyarakat banyuwangi yang jumlahnya sesuai dengan gambar diatas. Untuk pelayanan dibidang ekonomi, pemerintah kabupaten banyuwangi telah bekerja sama dengan dinas terkait untuk memberikan pelatihan bagi masyarakat terkait dengan pembuatan usaha, pelatihan yang diberikan bukan hanya untuk orang tua tetapi juga untuk karang taruna desa kampung anyar yang dipersiapkan untuk memiliki skill dengan banyaknya pelatihan seperti pelatihan sablon, pelatihan membatik dan yang lainnya. sehingga diharapkan masyarakat desa kampung anyar mampu untuk bersaing dengan masyarakat lain dan berdampak pada perekonomian masyarakatnya sehingga terjadi pengentasan kemiskinan. Cakupan lain dari program ini yakni pengentasan kemiskinan terlihat dari grafik diatas bahwa kemiskinan di banyuwangi telah mengalami penurunan dimana tahun 2010 jumlah kemiskianan mencapai 20,09% sedangkan untuk tahun 2015 jumlahnya turun menjadi 09,29%.

c) Ketetapan Layanan

Indikator ini digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan dalam implementasi suatu program dilakukan tepat waktu atau tidak. Indikator sangat penting untuk melihat output suatu program yang memiliki sensitivitas terhadap waktu. Artinya keterlambatan dalam implementasi program akan membawa implikasi kegagalan mencapai program tersebut (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:108). Upaya yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten banyuwangi melalui DPM-Desa sebagai pembuat program *smart* kampung yang selanjutnya direalisasikan oleh masing-masing desa melalui pemerintah desa berusaha memberikan pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup untuk dapat memuaskan masyarakat. Implementasi program *smart* kampung khususnya di bidang pelayanan publik mencoba memperhatikan efisiensi waktu kepada masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, bahwa dalam penerapan program yang berbasis teknologi dan fiber optik melalui program *smart* kampung sudah sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Bukti dari ketentuan pelaksanaan program *smart* kampung di bidang pelayanan publik yakni keti memperoses surat akta kelahiran yang hanya membutuhkan waktu 1 hari jadi dan dapat langsung di proses melalui rumah sakit terkait ataupun kantor desa terkait sehingga dalam waktu pelayanannya tidak memerlukan waktu yang lama. Hal tersebut dibuktikan bahwa dalam pelaksanaan program *smart* kampung telah memberikan bentuk efisiensi waktu dalam pelayanan publik, karena dalam pelaksanaannya telah menggunakan sistem *online* sehingga semua bentuk pelayanan yang

diharapkan oleh masyarakat dapat diakses melalui sistem yang didukung oleh jaringan internet dan dapat diakses selama 24 jam dengan menggunakan media komunikasi yang sudah disediakan oleh program *smart* kampung. Dalam pelayanan publik diperlukan waktu kurang dari 24 jam. Sehingga dalam pengurusan pelayanan yang awalnya memerlukan waktu yang lama dapat dipangkas dengan program *smart* kampung yang hanya membutuhkan waktu kurang dari 24 jam bahkan dapat memproses dalam hitungan menit sehingga dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan publik di program *smart* kampung terdapat efisiensi waktu karena masyarakat desa dalam permohonan pelayanan didukung dengan jaringan internet dengan berbagai jenis sistem portal pelayanan yang disediakan.

d) Kesesuaian Program dengan Kebutuhan

Indikator yang digunakan ini berguna untuk mengukur apakah berbagai keluaran kebijakan atau program yang diterima oleh kelompok sasaran memang sesuai dengan kebutuhan mereka atau tidak (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:110). Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa pihak pemerintah Desa Kampung Anyar sebagai instansi yang berada dibawah kewenangan DPM-Desa sudah merealisasikan program *smart* kampung yang dibuat sesuai dengan keadaan atau kebutuhan di lapangan dan banyak masyarakat yang terbantu dengan adanya program ini khususnya terbantu dibidang pelayanan publik.

Hal seperti ini dapat diketahui dari hasil wawancara dan observasi yang sebelumnya telah dilakukan di Desa Kampung Anyar yang membuktikan

bahwa adanya program ini memberikan kemudahan bagi masyarakat desa untuk mengakses pelayanan publik sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh untuk datang ke pusat kota. Tidak hanya itu program ini mencoba menjawab permasalahan yang terjadi di pemerintahan desa yang selama ini dianggap merugikan masyarakat desa. Sehingga program ini ada untuk mendekatkan penyelenggaraan sampai pada level pemerintahan desa.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat implementasi Program *Smart Kampung* di Desa Kampunganyar

Dalam proses implementasi program *smart kampung* di Kantor Desa Kampunganyar, tentu dipengaruhi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam keberhasilan mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Proses yang tidak sederhana dan begitu kompleks mewarnai proses implementasi kebijakan/program. Adanya faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi disebabkan karena kompleksnya proses implementasi. (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:85) menyatakan bahwa setidaknya ada enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dalam suatu proses implementasi kebijakan/program, yaitu :

- a. Kualitas kebijakan itu sendiri; kualitas di sini menyangkut banyak hal seperti; kejelasan tujuan, kejelasan pelaksana dan lainnya.
- b. Kecukupan *input* kebijakan.
- c. Ketepatan instrumen yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan
- d. Kapasitas pelaksana (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan, dan sebagainya).
- e. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran.
- f. Kondisi lingkungan geografis, sosial ekonomi, dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Kampunganyar terkait dengan implementasi program *smart* kampung dijelaskan faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi program, diantaranya :

a. Faktor Pendukung

Untuk menciptakan implementasi program *smart* kampung di Kantor Desa didukung oleh adanya faktor yang mendukung program tersebut. Dalam program *smart* kampung terdapat beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan implementasi program sehingga dapat berjalan dengan baik dan efektif. Faktor-faktor yang mendukung program tersebut antara lain:

1) Faktor Pendukung Internal

a) Anggaran Dana

Untuk mengopersionalkan pelaksanaan suatu program atau kegiatan diperlukan adanya biaya, karena sumber keungan sebagai salah satu faktor efektifitas utama berjalannya suatu program atau kegiatan. Tanpa adanya sumberdaya keuangan akan sangat sulit untuk menggerakkan kegiatan organisasi yang didalamnya mencakup sumberdaya manusia dan peralatan. Anggaran keuangan yang mencukupi akan mampu menunjang pengornasian sumberdaya manusia dalam organisasi. Program *smart* kampung di Desa Kampunganyar tidak akan berjalan tanpa adanya dukungan dana dari pemerintah.

Berdasarkan hasil penelitian adanya APBD yang terdapat anggaran dan desa sangat membantu pelaksanaan program *smart* kampung di desa

Kampunganyar, karena segala macam kegiatan turunan, sarana dan prasarana yang ada dalam mendukung keberhasilan program *smart* kampung tidak terlepas dari anggaran dana desa.

b) Pemerintah Desa / Perangkat Desa

Program *smart* kampung yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam hal ini yang dilaksanakan di Kantor Desa Kampunganyar sebagai jawaban atas permasalahan pelayanan diberbagai bidang yang terjadi didesa. Hal ini telah dipersiapkan oleh pemerintah Desa Kampunganyar selaku pelaksana program dengan membuat legalitas hukum terkait *smart* kampung, membuat struktur organisasi yang didalamnya membuat sumberdaya manusia, sumberdaya keuangan, dan sumberdaya peralatan untuk mensukseskan keberhasilan dari implementasi program *smart* kampung. Bagi pelaksana program yang bersangkutan dibekali dengan keahlian yang dibutuhkan dalam pengimplementasian program.

Selain hal diatas, faktor pendukung dari keberhasilan implementasi program *smart* kampung yakni dukungan dan komitmen pelaksana program. Menurut **Sabatier dalam** (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:19) menyebutkan bahwa ada beberapa variabel utama yang dianggap memberi kontribusi terhadap keberhasilan salah satunya adalah dukungan para pelaksana program. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa program *smart* kampung di Desa Kampunganyar, setiap pelaksana program yang terlibat baik dari DPM-Desa ataupun pihak stake holder dilapangan yang bertugas sebagai pelaksana program masing-masing sudah diberikan tugas dan tanggung

jawab sesuai dengan apa yang tertera pada perundang-undangan yang berlaku. Bagi pelaksana program *smart* kampung di Desa Kampunganyar bekerja sesuai dengan tugas pokok dan masing-masing pelaksana program harus saling berkoordinasi satu sama lain. Para pelaksana program sebagai besar sudah berkomitmen dalam mensukseskan program *smart* kampung di Desa Kampunganyar. Hal ini terlihat dari para pelaksana program di desa ini yang telah sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan struktur organisasi yang telah ada. Selain itu sikap dan karakter pelaksana program yang ramah, sopan, jujur, tanggung jawab dan ikut mensurvei langsung kondisi dilapangan merupakan suatu bentuk komitmen mereka demi suksesnya implementasi program ini. Tidak hanya itu, pelaksana program khususnya di petugas registrasi online di Kantor Desa juga menunjukkan sikap yang ramah dan peduli kepada masyarakat hal ini diketahui dari adanya masyarakat yang kekurangan berkas dalam pengurusan surat sehingga tak heran petugas memberikan informasi terkait berkas-berkas persyaraktan yang kurang.

c) Dasar Hukum Jelas

Dasar hukum merupakan acuan atau pedoman bagi pengimplementasian suatu program. Landasan hukum merupakan tempat berpijak program tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa program *smart* kampung memiliki dasar hukum yang jelas. Dasar hukum tersebut diantaranya yang paling utama yakni Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart* Kampung. Dasar hukum ini telah menjelaskan

mengenai program *smart* kampung. Melalui dasar hukum ini telah dijelaskan terkait dengan apa yang dilakukan terkait pelaksanaan program *smart* kampung, prosedur seperti apa, bagaimana sistem kerjanya, sampai kepada apa sasaran dan tujuan yang diharapkan dengan adanya program *smart* kampung.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari (Wahab, 2008:65) yang menyatakan bahwa sebuah implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu atau pejabat-pejabat (atau kelompok-kelompok) pemerintah dan swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Jadi dalam implementasi program *smart* kampung dasar hukum yang dijadikan acuan dalam implementasi progra *smart* kampung di Desa Kampunganyar sudah ada dan legalitas tersebut jelas adanya.

2) Faktor Pendukung Eksternal

a) Kebutuhan Masyarakat yang Semakin Kompleks

Kebutuhan masyarakat sekarang ini bukan hanya pada kebutuhan dasar manusia tetapi dengan berjalannya waktu kebutuhan itu akan semakin kompleks. Kompleksnya kebutuhan masyarakat menuntut pemerintah untuk membuat suatu terobosan guna persoalan tersebut. (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:85) menyatakan bahwa setidaknya ada enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dalam suatu proses implementasi kebijakan, salah satunya adalah karakteristik kebutuhan dan dukungan kelompok sasaran. Sesuai dari konsep tersebut sasaran dari program *smart* kampung yakni masyarakat desa dengan permasalahan kebutuhan yang kompleks. Berdasarkan hasil

penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa dalam program *smart* kampung yang diimplementasikan di Desa Kampunganyar didukung dengan adanya kebutuhan yang semakin kompleks tentang pelayanan disegala bidang yang diberikan oleh birokrasi. Permasalahan ini berupa pengaduan tentang layanan dasar (lamanya waktu yang diperlukan, prosedur yang berbelit-belit serta petugas yang kurang ramah dan yang lainnya). Maka pihak Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi membuat suatu terobosan program *smart* kampung yang mana program ini merupakan program untuk mengintegrasikan program kerja SKPD berbasis desa/kelurahan yang ditujukan untuk masyarakat desa yang ada di Kabupaten Banyuwangi. dengan adanya program tersebut masyarakat bisa menghemat waktu, tenaga dan biaya karena seluruh program kerja SKPD dilakukan hanya cukup dikantor desa tanpa perlu masyarakat datang jauh-jauh kekota.

- b) Membangun Citra Positif Masyarakat Terhadap Pelayanan yang diberikan Oleh Birokrat.

Program *smart* kampung bukan hanya sebuah program yang terfokus untuk perbaikan dibidang pelayanan publik saja tetepi program ini merupakan program perbaikan pelayanan disegala bidang yang ada di desa. Dinas Pemberdayaan dan Masyarakat Desa Kabupaten Banyuwangi selaku instansi yang membuat terobosan ini berupaya untuk memberikan pelayanan didesa secara maksimal, program ini di tujukan untuk seluruh desa yang ada di Kabupaten Banyuwangi maka birokrasi penyelenggaraannya dalam hal ini Pemerintah Desa diharapkan harus baik dalam melayani publik. (Thoha,

2008:35) juga menyatakan bahwa pelayanan ini dikarenakan menyangkut kepentingan publik bersifat sangat urgen. Urgensi pelayanan yang diberikan untuk masyarakat karena menyangkut kepentingan semua lapisan masyarakat, pelayanan yang diberikan selalu menyangkut kepentingan dan hajat hidup orang banyak.

Banyaknya permasalahan yang menyangkut birokrasi mengakibatkan citra birokrasi yang negatif serigkali digambarkan sebagai pihak yang sangat kaku, sok berkuasa dan berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tak heran masyarakat di desa sering merasa tidak dipedulikan oleh pemerintah hal ini dikarenakan banyaknya permasalahan yang terjadi. Berangkat dari permasalahan yang ada di Kabupaten Banyuwangi yakni karena banyaknya permasalahan publik yang terjadi di tingkat desamaka dari itu, DPM-Desa Kabupaten Banyuwangi berusaha untuk memberikan suatu hal yang baru dengan melibatkan sistem dan pemanfaatan jaringan informasi dan teknologi untuk memudahkan masyarakat khususnya masyarakat di desa. Program ini langsung diturunkan pada pemerintah desa, maka dari itu dalam menjalankan program tersebut pemerintah desa Kampunganyar telah berusaha untuk memperbaiki citra buruk birokrasi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pihak birokrat.

c) Perkembangan Teknologi Informasi

Pendukung eksternal lainnya dalam implementasi program *smart* kampung yakni perkembangan teknologi informasi. Pengaruh dari perkembangan teknologi informasi menyentuh kehidupan masyarakat, tidak

terkecuali di bidang pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi di Era *electronic government* saat ini telah merubah praktik pemerintahan yang dulunya dilakukan secara manual sekarang berubah secara digital. *E-governemnt menurut OECD yang dikutip* (Suaedi & Bintoro, 2010) adalah sebuah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dengan menggunakan internet sebagai alat untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik lagi. Semua bentuk pelayanan yang menyangkut kepentingan publik saat ini diharapkan adanya perubahan sistem yang lebih mengarah ke era digital. Solusi meghadapi tuntutan masyarakat akan pelaksanaan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien dapat dijawab dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Tidak terkecuali tuntutan akan permasalahan pelayanan dan keterbatasan kegiatan-kegiatan desa yang menyangkut pendidikan, kesehatan, peningkatan kapasitas SDM, informasi hukum, ekonomi yang bertujuan untuk pengurangan kemiskinan di desa yang selama ini sangat sulit dijangkau baik itu oleh pemerintah, masyarakat maupun pihak swasta. Selain itu pemberian layanan oleh pemerintah desa kepada masyarakat dirasa masih belum dilakukan dengan baik karena dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan banyak waktu, tenaga dan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat desa.

Perkembangan teknologi informasi dimanfaatkan oleh pemerintah kabupaten Banyuwangi melalui DPM-Desa untuk menjangkau pemberian layanan kepada masyarakat. Pemerintah kabupaten membuat sebuah program yang mana program tersebut berbasis Tik dan fiber optik sehingga semua bentuk pemberian layanan yang diberikan untuk masyarakat desa sudah berbasis sistem

yang terintegrasi oleh satuan kerja pemerintah daerah. Program ini disebut program *smart* kampung yang sasarannya adalah masyarakat desa. Sehingga semua bentuk layanan dan kegiatan yang terkait dengan bidang atau pekerjaan dari SKPD di Banyuwangi sepenuhnya cukup dilakukan di balai desa, diharapkan program ini dapat menyentuh secara keseluruhan kepentingan masyarakat desa. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam akselari pelayanan desa terlihat banyaknya sistem misalnya portal.banyuwangikab.go.id untuk surat menyurat online (keterangan usaha, keterangan pidah tempat dan SKKB), produk hukum melalui jdih.banyuwangikab.go.id terkait dengan produk hukum pemerintah kabupaten dan pemerintah desa. SPM online yang diakses melalui tkpk.banyuwangikab.go.id. Permohonan akta kelahiran dan akta kematian online menggunakan akta.banyuwangikab.go.id yang sudah berjalan dan sudah ada hasil. SIAK online melalui siak.banyuwangikab.go.id yang digunakan untuk membantu pelayanan dibidang kependudukan.

Tak terkecuali Kantor Desa Kampunganjar sebagai salah satu instansi pelaksana dari program ini, pemerintah desa berupaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dengan membuat suatu sistem yang disebut Simdesa. Sistem ini merupakan sistem informasi manajemen desa yang didalamnya sudah terdapat data penduduk desa. Sehingga memudahkan masyarakat desa kampunganjar dalam hal mengurus berbagai macam surat yang diperlukan karena semua datanya sudah didasarkan pada *database* yang ada disistem ini. Data yang berkaitan dengan masyarakat desa kampunganjar ini bisa

dimanfaatkan untuk pelayanan yang berbasis *online* atau *offline*. Pendapat Cook yang dikutip oleh (Suaedi & Bintoro, 2010) bahwa manfaat *e-government* bagi manajemen publik diantaranya untuk meningkatkan efisiensi, perbaikan komunikasi internal, menyediakan pelayanan yang lebih baik pada pelanggan dan memenuhi permintaan dan harapan-harapan warganegara. Oleh karena itu manfaat yang dirasakan dari penyediaan layanan akses dalam program *smart* kampung di Desa Kampunganyar termasuk dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik pada pelanggan dan memenuhi permintaan dan harapan-harapan masyarakatnya.

b. Faktor Penghambat

Implementasi program *smart* kampung di Desa Kampunganyar tentu juga memiliki faktor penghambat dalam implementasinya. Faktor penghambat dapat menyebabkan suatu program tidak dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut ini adalah faktor penghambat internal dan eksternal terkait dengan implementasi program tersebut:

1) Faktor Penghambat Internal

- a) Keterbatasan jumlah staff pelayanan di Kantor Desa Kampunganyar Dalam proses implementasi program *smart* kampung

Faktor penghambat internal dalam implementasi program *smart* kampung yakni keterbatasan jumlah staff. Menurut (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:85) menyatakan bahwa setidaknya ada enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dalam suatu proses implementasi kebijakan/program, yaitu salah satunya dilihat dari kapasitas pelaksana yang

berupa kuantitas SDM yang mengimplementasikan program. Pemerintah desa selaku instansi level terendah dari birokrasi memiliki jumlah staff yang terbatas. Misalnya saja pada struktur organisasi pemerintah Desa Kampunganyar, dalam hierarki tersebut hanya dapat dilihat bahwa dalam urusan pelayanan hanya memiliki satu staff petugas *online*. Sehingga saat situasi dan kondisi tertentu yang mendesak dan mengakibatkan staff pelayanan tersebut dinas luar atau mengikuti pelatihan tak heran pekerja dibagian lain merangkap tugas untuk menjadi staff pelayanan. Untuk mengatasi adanya keterbatasan staff pelayanan tersebut maka perlu adanya penambahan staff yang terlibat dalam pelayanan program *smart* kampung agar program dapat berjalan secara maksimal.

b) Saran prasarana jaringan internet di desa yang belum optimal

Fasilitas, sarana prasarana dan peralatan merupakan sebuah media untuk mendukung jalannya suatu program. Edward III dalam (Agustino, 2014) Sumberdaya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasional implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan. Di kantor Desa Kampunganyar ada beberapa sarana dan prasarana yang perlu diperbaiki karena dianggap belum optimal, seperti koneksi jaringan internet yang ada di desa sebagai akses dalam pemberian layanan publik. Diketahui bahwa dari awal pelaksanaan program *smart* kampung, Desa Kampunganyar telah memiliki 2 koneksi jaringan internet yang masing-masing dari Keminfo dan PT. Telkom Indonesia. Tetapi tak heran dalam pelaksanaan program *smart* kampung terjadi kendala khususnya pada

koneksi jaringan internet yang diberikan oleh pihak Keminfo, sinyal jaringan yang sering lemah berdampak pada terganggunya pelaksanaan program ini. Hal ini dikarenakan ada beberapa sistem yang harus dibuka melalui koneksi jaringan internet keminfo dan tidak bisa diakses melalui jaringan lain. Sehingga jika terjadi hambatan seperti itu sistem akan *down*.

Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan di Kantor Desa Kampunganyar sebagai pelaksana program dapat dimengerti bahwa jaringan internet yang dari keminfo masih belum berfungsi secara optimal sehingga dapat menghambat pelaksanaan program khususnya dibidang pemberian pelayanan publik kepada masyarakat desa.

2) Faktor Penghambat Eksternal

Hogwood dan Gunn dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:14) mengemukakan bahwa pada kenyataannya *perfect implementation* tidak pernah terwujud karena masih dipengaruhi oleh beberapa hal yang salah satunya adalah hambatan kondisi eksternal, yakni dari faktor masyarakat sendiri. Berikut adalah beberapa faktor penghambat eksternal yang terjadi:

a) Kesiapan Desa untuk bertransformasi menjadi desa *smart* kampung

Program *smart* kampung merupakan program yang di khususkan untuk desa, sehingga perlu adanya perbaikan dan perubahan yang dilakukan baik oleh pemerintah desa ataupun oleh masyarakat desa. Bertransformasi dari desa biasa menjadi desa yang *smart* membutuhkan persiapan yang kompleks dan tidak dalam jangka waktu sebentar. Tak jarang adanya penolakan yang diberikan terkait dengan perubahan kondisi desa, dikarenakan tidak semua desa bisa

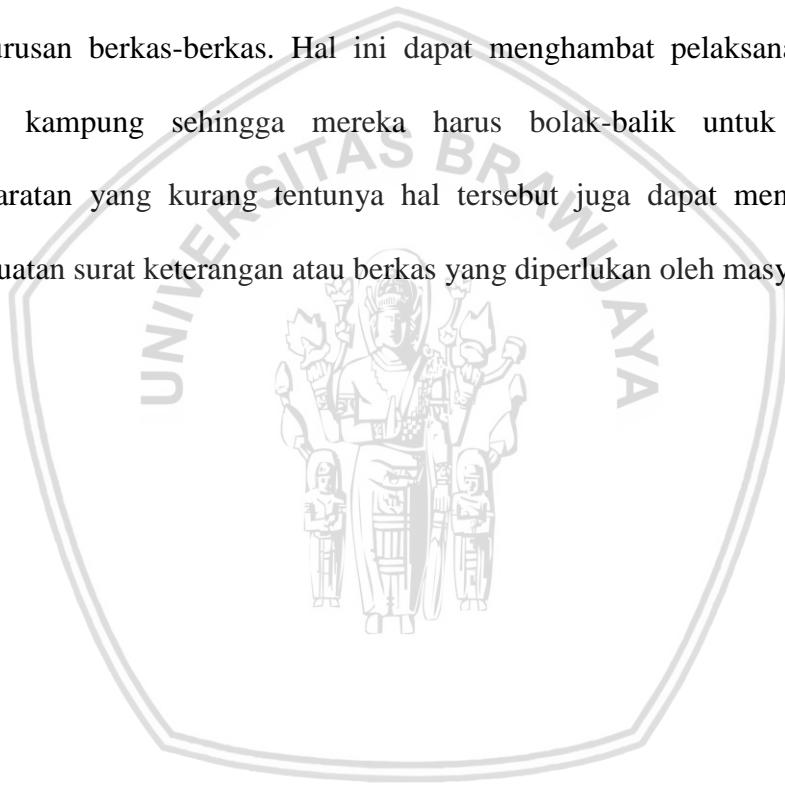
menerapkan perubahan ini dengan mudah. Salah satu contohnya Desa Kampunganyar, sebagai desa *pilot project* dan desa yang dijadikan tempat *launching* pertama kali program *smart* kampung membuat perubahan dan perbaikan yang dilakukan terasa mengalami kendala. Karena waktu yang seharusnya dibutuhkan untuk persiapan yang dilakukan terbatas, maka persiapan dari desa kampunganyar serba mendadak dan seadanya, sehingga saat awal-awal pelaksanaan program *smart* kampung terdapat kendala dan hambatan kecil.

Edwar III dalam (Agustino, 2014) mengajukan empat faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan. Salah satunya yakni faktor komunikasi (*communication*) yang diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan. Hal demikian dalam artian pemerintah menyampaikan bahwa *mindset* masyarakat tidak benar, mungkin kurangnya faktor komunikasi dari pelaksana-pelaksana program, kurangnya berkoordinasi untuk menginformasikan masyarakat terkait program ini. Namun Pemerintah daerah dan pemerintah desa di Kabupaten Banyuwangi tetap berusaha agar desa siap untuk melakukan transformasi menjadi desa *smart* kampung dengan tidak terburu-buru atau membutuhkan waktu yang cukup.

b) Masyarakat sering tidak memperhatikan persyaratan

Salah satu fokus dari program *smart* kampung yakni pelayanan publik yang berkaitan dengan kegiatan surat-menyurat. Perbaikan pelayanan publik ini dilakukan oleh pemerintah untuk memangkas prosedur yang rumit, panjang dan

waktu yang lama. Melalui program *smart* kampung terjadi perbaikan kualitas pelayanan publik. Tetapi dalam pelaksanaan program ini juga harus didukung oleh partisipasi dan pengetahuan masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Desa Kampunganyar, dengan sistem yang telah dirancanag untuk memudahkan masyrakat tetapi tidak didukung pengetahuan masyarakat, dalam hal ini masyarakat kurang memperhatikan persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan berkas-berkas. Hal ini dapat menghambat pelaksanaan program *smart* kampung sehingga mereka harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan yang kurang tentunya hal tersebut juga dapat mengulur waktu pembuatan surat keterangan atau berkas yang diperlukan oleh masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait dengan implementasi program *smart* kampung bidang pelayanan publik di Desa Kampung Anyar, maka dapat ditarik kesimpulan berikut :

1. Implementasi Program *Smart* Kampung Bidang Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar

Implementasi program *smart* kampung bidang pelayanan publik di Desa Kampung Anyar sudah berjalan dengan baik mengingat tujuannya sebagai percepatan pelayanan publik kepada masyarakat agar efektif dan efisien melalui integrasi program kerja SKPD yang dilakukan dilingkup desa atau kelurahan sehingga memudahkan masyarakat desa. hal ini sesuai dengan azas-azas pelaksanaan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelaksanaan program *smart* kampung didesa kampung anyar juga sesuai dengan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa atau Kelurahan melalui *Smart* Kampung. Keberhasilan Implementasi Program *Smart* Kampung Bidang Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar dapat dilihat dari beberapa aktivitas di dalamnya, yaitu :

a. Interpretasi

Interpretasi dalam hal ini mencakup beberapa hal. Pertama adalah mengenai penurunan kebijakan hingga menjadi sebuah intruksi kerja. Penjabaran petunjuk teknis atau petunjuk pelaksanaan operasional implementasi program smart kampung bidang pelayanan publik di desa kampung anyar bermula dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dalam artian pelayanan yang berkualitas, murah dan cepat serta untuk mengurangi disparitas pelayanan. Pemerintah Banyuwangi mengambil inisiatif melalui Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan melalui *Smart* Kampung. Landasan hukum ini dijadikan pedoman dari implementasi program *smart* kampung baik dibidang pelayanan publik. Tidak hanya menjabarkan sebuah kebijakan umum menjadi kebijakan teknis operasional atau petunjuk pelaksanaan, implementasi program smart kampung bidang pelayanan publik di desa kampung anyar juga mengkomunikasikan dengan pihak terkait melalui sosialisasi.

Kesesuaian antara pelaksana dengan intruksi kerja yang diberikan serta ketepatan sasaran dalam program smart kampung sudah berjalan baik. Para pelaksana sudah bekerja sesuai dengan intruksi kerja yang tercantum dalam pedoman program smart kampung maupun arahan-arahan yang telah diberikan guna tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ketepatan sasaran telah disesuaikan dengan tujuan dari adanya program smart kampung

khususnya dalam bidang pelayanan publik adalah untuk membantu percepatan pelayanan publik secara efektif dan efisien dengan mensinergikan program kerja setiap SKPD dilingkup pemerintahan desa sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara terpadu.

b. Organisasi

Aktivitas pengorganisasian yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Kampung Anyar dalam hal ini adalah kegiatan yang berkaitan dengan struktur organisasi, sumber daya manusia atau pelaksana, sumber daya anggaran atau keuangan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dalam hal ini berupa Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016. Dalam program *Smart Kampung* aktor yang terlibat dalam pelaksanaan program yakni Bupati Banyuwangi, DPM Desa, SKPD yang terintegrasi (Dinsos, Disperinduk), Camat, dan Pemerintah Desa. Dalam hal SDM pada pemerintah desa kampung anyar secara kualitas dapat dikatakan baik karena hampir sebagian dari jumlah pegawai lulusan s1 dan mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer sedangkan dari segi kuantitas terdapat kekurangan jumlah pegawai khususnya pada staff pelayanan online dan tak jarang terjadi rangkap jabatan sementara. Pada hal anggaran sudah terorganisir dengan baik mulai dari awal program ini ada dengan dibiayai ADD dalam APBDesa. Nantinya dari anggaran ini dipakai untuk membiayai sarana dan prasarana pelaksanaan program seperti cctv, bandwidth, komputer, wifi dan lain-lain. Sedangkan penetapan manajemen pelaksana berkaitan dengan pola kepemimpinan dan koordinasi, pola kepemimpinannya dari program smart kampung seutuhnya

dipegang oleh Bupati Banyuwangi dengan menjalankan pengawasan terhadap program sedangkan koordinasinya dilakukan oleh DPM Desa yang dijadikan sebagai koordinatior antara pemerintah desa dengan SKPD yang terintegrasi dengan program ini.

c. Penerapan atau Aplikasi

Penerapan program dalam hal ini meliputi penerapan rencana proses implementasi kebijakan ke dalam realitas nyata. Tahap aplikasi merupakan perwujudan dari pelaksanaan masing-masing kegiatan. pada poin ini berkaitan dengan sikap pelaksana dan policy output. Dalam menjalankan program sikap yang ditunjukkan oleh pelaksana program memiliki karakter yang ramah, baik, cekatan dan sabar dalam melayani masyarakat. Sedangkan untuk policy output didalamnya menjelaskan akses yang digunakan dalam pelaksanaan program smart kampung bidang pelayanan publik yakni akses pelayanan yang berbasis fiber optik memanfaatkan teknologi melalui sistem yang terintegrasi dengan SKPD seperti akta, siak, TKPK, portal dan web desa yang masing-masing memiliki fungsi yang berbeda. Cakupan dari pelaksanaan rogram smart kampung yakni masyarakat desa dengan segala kebutuhan pelayanan publik seperti pengurusan SPM, akta kelahiran dan kematian, e-ktip, surat keterangan yang berkaitan dengan kependudukan, surat ijin usaha, surat pembuatan dokumen dan yang lainnya. Ketetapan layanan berkaitan dengan waktu pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan program smart kampung, biasanya untuk yang diperlukan paling cepat 15 menit dan paling lama 2 hari dari proses pengajuan pelayanan hal ini berbeda dari sebelum adanya program

smart kampung yang memerlukan waktu yang lama bisa sampai berhari-hari sehingga terdapat inefisiensi waktu pelayanan. Kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat dimana kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik semakin meningkat dengan banyaknya keluhan permasalahan kesenjangan pelayanan publik yang ada di desa di lingkup Banyuwangi mencapai 7.099 laporan meliputi pelayanan yang berbelit-belit, waktu yang lama, aparat pemerintah yang kaku, adanya pemungutan biaya secara ilegal, dan keterbatasan sarana dan prasarana.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Program Smart Kampung di Desa Kampung Anyar

a. Faktor Pendukung

- 1) Faktor pendukung internal dalam implementasi program *smart* kampung bidang pelayanan publik di desa kampung anyar adalah dengan adanya dukungan anggaran dana yang jelas, kedua dukungan pemerintah desa sebagai pelaksana program, ketiga dasar hukum yang jelas karena dijadikan acuan dalam pelaksanaan program.
- 2) Faktor pendukung eksternal dalam implementasi program smart kampung bidang pelayanan publik di desa kampung anyar diantaranya kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks menjadikan program smart kampung sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, membangun citra positif masyarakat hal ini berkaitan dengan peningkatan kepercayaan masyarakat kepada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, perkembangan teknologi dimana program smart kampung merupakan konsep yang

memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis fiber optik serta program ini ada sebagai wujud dari pemanfaatan pemasangan 1000 titik wifi yang tersebar sampai ke pelosok desa.

b. Faktor Penghambat

- 1) Faktor penghambat internal dalam implementasi program yang dapat diketahui yakni keterbatasan jumlah pegawai staff pelayanan online, kurang optimalnya jaringan wifi oleh keminfo sehingga dapat menghambat jalannya pelaksanaan program *smart* kampung di desa kampung anyar.
- 2) Faktor penghambat eksternal dapat diketahui meliputi kesiapan desa untuk bertransformasi menjadi desa smart kampung yang masih dilakukan secara tergesa-gesa, dan faktor dari masyarakat yang sering tidak memperhatikan persyaratan dalam pengurusan surat atau dokumen yang diperlukan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dibahas, maka peneliti berusaha memberikan masukan yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pemerintah desa kampung anyar sebagai pelaksana dalam implementasi program *smart* kampung bidang pelayanan publik. Rekomendasi/masukan tersebut antara lain:

1. Perlu adanya sosialisasi lebih lanjut mengenai program smart kampung yang dilakukan oleh pemerintah desa kampung anyar maupun oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Banyuwangi yang bersifat merata dan berkelanjutan karena mengingat masih ada beberapa masyarakat Desa Kampung Anyar yang belum mengetahui tujuan seutuhnya dari

program *smart* kampung. Metode untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah desa kampung anyar bisa melalui pertemuan atau acara tiap RT-RW dan dusun atau melalui papan informasi yang terpasang di tiap RT ataupun sosialisasi langsung yang dilaksanakan di balai desa, sedangkan bagi pemerintah kabupaten banyuwangi yang diwakilkan oleh DPM-Desa untuk semua kalangan masyarakat melalui tayangan videotron yang dipasang di titik pusat keramaian yang ada di pusat kota dengan konten yang berisi tentang inovasi program Smart Kampung ataupun bisa melakukan kerjasama dengan dinas lain untuk mempromosikan produk layanan dari dinas tersebut. Metode lain yang juga dapat digunakan dengan cara menjalin kerja sama dengan radio swasta setempat seperti radio mandala yang memiliki pendengar setia yang cukup banyak untuk mempromosikan program smart kampung sebagai salah satu inovasi bagi pemerintahan desa.

2. Diharapkan Pemerintah Desa Kampung Anyar memberikan perhatian akan penambahan pegawai personil operator/ staff pelayanan bagi pelaksanaan program Smart Kampung, mengingat dalam pelaksanaannya Smart Kampung memberikan banyak akses situs portal pelayanan publik yang disediakan untuk masyarakat, sehingga dalam pelaksanaannya jika operator pelayanan ditambah maka nantinya satu operator bisa focus menangani ke salah satu akses dan tidak terbagi-bagi dengan pekerjaanlainnya serta tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan oleh pegawai dibidang lainnya supaya dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan maksimal.

3. Bagi pemerintah desa kampung anyar selalu memberikan pembaharuan terhadap sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan program smart kampung seperti pembaharuan dan perbaikan sinyal jaringan internet yang dapat bekerja sama dengan keminfo sehingga dalam proses pelaksanaan program smart kampung di desa ini tidak terhambat oleh sinyal jaringan yang lemah (untuk sistem pelayanan yang memerlukan jaringan internet dari keminfo).
4. Program smart kampung merupakan suatu program yang mengintegrasikan seluruh satuan kerja perangkat daerah melali suatu sistem untuk itu dalam pelaksanaannya di Desa Kampung Anyar perlu untuk menjalin dan meningkatkan komunikasi dan koordinasi yang baik dengan seluruh tim yang ada diseluruh lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, sehingga dapat membentuk hubungan kerjasama yang sinergis, baik dan harmonis dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat khususnya pada masyarakat Desa Kampung Anyar. Bentuk komunikasi dan koordinasi bisa dilakukan melalui pertemuan rutin seluruh perangkat desa yang menjadi pelaksana dengan seluruh Tim yang ada dimasing-masing SKPD terkait yang diseleenggarakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi selama satu (1) bulan sekali.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, S. (2008). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agustino, L. (2014). *Dasar - Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Indiahono, D. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indradi, S. (2006). *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN.
- Islamy, M. (2007). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles, M. H., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: SAGE Publications, Inc.
- Moleong. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Ndraha. (2003). *Fungsi Aparatur Pemerintah Desa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rasyid, M. Ryaas. (1998). *Reformasi Politik dan Ekonomi*. Jakarta: Widyapraja.
- Rohman, Arif. (2009). *Memahami Pendidikan dan Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: LaksBang
- Silahudin, M. (2015). *Kewenangan Desa dan regulasi Desa*. Jakarta: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia.
- Sinambela, L. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suaedi, F., & Bintoro, W. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.



- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumpeno, W. (2011). *Perencanaan Desa Terpadu. Edisi Kedua*. Banda Aceh: Reinforcement Action and Development.
- Sunggono, B. (1994). *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Syafri, W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Konteporer*. Jakarta: Kencana.
- Wahab, S. A. (2008). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Widodo. (2009). *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (CAPS).
- Zauhar, S. (2002). *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, dan Strategis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Internet:
- Program *Smart* Kampung Banyuwangi. (online). (tribunnews.com), diakses 2 Februari 2018.
- Keluhan Pelayanan Masyarakat. (online). (ombudsman.go.id), diakses 22 Februari 2018.
- Data Statistik Banayuwangi Dalam Angka 2017. (online). (banyuwangikab.bps.go.id), diakses 17 Februari 2018.
- Kampung Anyar sebagai Desa Smart Kampung. (online). (Banyuwangikab.go.id), diakses 4 Maret 2018.
- Dokumen dan Buku-Buku :
- Banyuwangi Dalam Angka 2017
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Launching Smart Kampung Power Point 2016
- RPJMD Kabupaten Banyuwangi 2010-2015

Prodeskel Desa Kampung Anyar 2017

Sinovik *Smart* Kampung Kabupaten Banyuwangi oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa 2017

Smart Kampung Desa Kampung Anyar 2016

