



**INOVASI PRODUK LAYANAN ADMINISTRASI DESA  
MELALUI APLIKASI BANYUWANGI *SMART* KAMPUNG**

**SKRIPSI**

Oleh:

As'ad Daroini

NIM 190910201038

**PROGAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2023**



**INOVASI PRODUK LAYANAN ADMINISTRASI DESA MELALUI  
APLIKASI BANYUWANGI *SMART* KAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh :

As'ad Daroini  
NIM 190910201038

**PROGAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2023**

## PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Inovasi Produk Layanan Administrasi Desa Melalui Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung”. Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. kedua orang tua penulis yaitu Bapak Mustaqim, dan Ibu Dewi Chotijah serta kakak penulis Mir'atus Sholihah, yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan serta dengan sabar selalu mendampingi penulis hingga dalam keadaan apapun hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan melanjutkan perjalanan untuk meraih cita-cita kedepannya;
2. para guru sejak TK hingga SMA yang telah sabar dalam mengajar guna menstransfer *knowledge* kepada penulis;
3. dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, terutama dosen program studi Ilmu Administrasi Negara, yang telah memberikan ilmu serta membimbing penulis hingga menyelesaikan skripsi.

**MOTO**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.

(QS. Al-Insyirah: 6)<sup>1</sup>

“Dan sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lainnya”.<sup>2</sup>

(HR. Ath-Thabarani, Al Mu’jam al-Ausath, juz VII, hal 58)



<sup>1</sup> QS. Al-Insyirah, 94 ayat 6 dikutip dari <https://worldquran.com/al-insyirah> (diakses pada 14 Juni 2023)

<sup>2</sup> HR. Ath-Thabarani, Al Mu’jam al-Ausath, juz VII, hal 58 dari <https://muallimin.sch.id/2016/01/20/jadilah-orang-yang-bermanfaat/> (diakses pada 14 Juni 2023)

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : As'ad Daroini;

NIM : 190910201038;

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Produk Layanan Administrasi Desa Melalui Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Oktober 2023  
Yang Menyatakan,

As'ad Daroini  
NIM 190910201038

**HALAMAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**INOVASI PRODUK LAYANAN ADMINISTRASI DESA MELALUI  
APLIKASI BANYUWANGI *SMART* KAMPUNG**

Oleh :

As'ad Daroini  
NIM 190910201038

**Dosen Pembimbing Utama : Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos., M.Si.**

**Dosen Pembimbing Anggota : Tree Setiawan Pamungkas, S.AP., M.PA**

**PENGESAHAN**

Skripsi ini berjudul “Inovasi Produk Layanan Administrasi Desa Melalui Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada:

hari/tanggal : Senin, 28 Agustus 2023;  
jam : 08.30 WIB;  
tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dosen Penguji Utama

Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D  
NIP 196102131988021001

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos., M.Si  
NIP 197003221995122001

Dosen Penguji Anggota

Hermanto Rohman, S.Sos., M.PA  
NIP 197903032005011001

Dosen Pembimbing Anggota

Tree Setiawan Pamungkas, S.AP., M.PA  
NIP 199010032015041001

Mengesahkan,  
Dekan

Dr. Djoko Poernomo, M.Si., CIQnR., CSBA  
NIP 196002191987021001

**RINGKASAN**

**Inovasi Produk Layanan Administrasi Desa Melalui Aplikasi Banyuwangi Smart Kampung;** As'ad Daroini, 190910201038; 2023; 160 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelayanan administrasi Desa di Kabupaten Banyuwangi terus mengalami perkembangan. Perkembangan ini selaras dengan perkembangan teknologi informasi pada saat ini. Kebutuhan serta tuntutan layanan yang semakin cepat dan mudah menjadikan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk menciptakan inovasi-inovasi baru yang bertujuan untuk semakin memudahkan warga dalam mendapatkan akses pelayanan. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi membuat inovasi-inovasi pelayanan publik melalui program *smart kampung*. Melalui program *smart kampung*, tercipta beraneka ragam inovasi produk layanan publik untuk menggantikan pelayanan-pelayanan sebelumnya yang masih konvensional dan belum memanfaatkan adanya perkembangan teknologi, terutama pelayanan untuk administrasi Desa. Inovasi-inovasi produk layanan tersebut mulai dari *website smart kampung* yang dapat memudahkan operator Desa untuk dan mempercepat berlangsungnya proses layanan kepada warga. Kemudian muncul produk layanan baru yaitu mesin anjungan layanan mandiri. Terakhir, adalah produk layanan berupa aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* yang dapat semakin memudahkan warga dalam mengakses sebuah layanan dengan cukup melalui *smartphone* masing-masing warga. Berjalannya inovasi produk layanan berbasis aplikasi tersebut memiliki beberapa kendala sehingga kurang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Kendala tersebut diantaranya yakni kurang masifnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah, sistem aplikasi yang masih sering mengalami *maintenance* dan eror, serta kendala pada warga yang masih kesulitan untuk menggunakan pelayanan berbasis aplikasi.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada inovasi tersebut, peneliti menganalisis berbagai perkembangan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung dengan menggunakan konsep kriteria inovasi produk layanan menurut Dwiputrianti, dkk. (2014). Konsep tersebut dipilih untuk mendeskripsikan hasil penelitian mengenai perkembangan maupun pembaruan-pembaruan pada aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data model interaktif Miles, Huberman dan Saldana. Sedangkan untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan metode triangulasi sumber dan triangulasi teknik agar data yang disampaikan merupakan benar data yang valid.

Temuan dalam penelitian ini bahwa produk layanan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung ini merupakan hasil ciptaan dari pemerintah Kabupaten Banyuwangi, yaitu melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo) Banyuwangi, yang sekaligus sebagai pelaksana berjalannya aplikasi layanan ini. Aplikasi ini dibuat untuk semakin memudahkan jalannya proses layanan terutama dalam segi akses keterjangkauan layanan, karena masyarakat dapat mengakses layanan secara *online* dimana saja. Hal ini juga merupakan salah satu tujuan penerapan program *smart* kampung yang termuat dalam Perbup No. 60 Tahun 2017, bahwa pemerintah ingin semakin mendekatkan layanan ke masyarakat.

Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung membawa banyak manfaat dan kemudahan yang dapat dinikmati oleh masyarakat yaitu dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga. Dalam pelaksanaannya, pemerintah juga turut berperan aktif dalam mengontrol dan memonitoring berjalannya aplikasi, serta mengajak masyarakat menggunakan aplikasi melalui sosialisasi. Sedangkan secara kualitas, produk layanan berbasis aplikasi ini lebih baik jika dibandingkan dengan produk layanan sebelumnya, serta belum ada produk layanan sejenis yang sama dan memiliki berbagai macam kegunaan sebagai aplikasi yang multiguna.

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, berkah, hidayah dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Inovasi Produk Layanan Administrasi Desa Melalui Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam penyusunan skripsi ini membutuhkan banyak usaha dan doa untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Tetapi dalam pengerjaan tugas akhir ini tidak akan mungkin selesai tanpa dukungan dan bantuan dari orang-orang yang penulis cintai dan sayangi di sekitar penulis. Terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. orangtua penulis Ibu Dewi Chotijah dan Bapak Mustaqim, yang senantiasa sabar merawat dan mendidik penulis, serta selalu mendoakan agar penulis lancar dan sukses dalam menjalani setiap kegiatan, kesusahan, maupun karir penulis;
2. Dr. Djoko Poernomo., M.Si., CIQnR., CSBA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos., M.Si., dan Tree Setiawan Pamungkas, S.AP., M.PA., selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan banyak kontribusi baik dalam memberikan ilmu-ilmu bermanfaat, motivasi dan meluangkan waktu, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini;
4. Hermanto Rohman S.Sos., M.PA selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) penulis;
5. tim penguji yang telah memberikan masukan, kritikan, serta saran untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini baik saat sidang skripsi maupun saat bimbingan revisi skripsi ini. Dengan penuh kesadaran penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi penulis berharap skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi pembaca;

6. seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, serta pengalaman selama penulis menjalani perkuliahan dan berproses dalam kegiatan-kegiatan diluar perkuliahan;
7. sahabat-sahabat penulis yang telah mendukung dan meluangkan banyak waktu untuk membantu selama masa perkuliahan yakni sahabat grup Pendiam x Polos, sahabat Dapur Alfareza, sahabat Barbar AN, dan seluruh sahabat dan teman penulis yang berada di program studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Unej angkatan 2019;
8. Nurin Oktarina Fauziah yang telah setia kebersamai penulis dan senantiasa membantu penulis dalam berbagai hal sejak 2021;
9. Cerita Kuliahku baik Tim Dosen maupun Tim Kreatif yang telah memberikan kesan baru dan pengalaman baru bagi penulis terutama dalam dunia konten kreatif;
10. seluruh santri teman mondok penulis di Pondok Pesantren Al-Jauhar Jember.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis sangat menerima setiap saran, kritik, dan masukan dari berbagai pihak demi kebaikan bersama. Penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, masyarakat, bangsa, dan negara.

Jember, 14 Oktober 2023  
Yang Menyatakan,

As'ad Daroini  
NIM 190910201038

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>15</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>15</b>
1.4.1 Manfaat Akademis .....	15
1.4.2 Manfaat Praktis .....	16
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
<b>2.1 Administrasi Publik</b> .....	<b>17</b>
2.1.1 Definisi Administrasi Publik.....	17
2.1.2 Paradigma Administrasi Publik .....	18
<b>2.2 Pelayanan Publik</b> .....	<b>21</b>
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	21
2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.2.3 Asas Pelayanan Publik.....	23
2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	23
2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	24
<b>2.3 Inovasi Pelayanan Publik</b> .....	<b>25</b>
2.3.1 Definisi Inovasi .....	25
2.3.2 Definisi Inovasi Sektor Publik .....	26

2.3.3 Inovasi Pelayanan Publik .....	27
2.3.4 Aspek-Aspek Inovasi .....	28
2.3.5 Tipologi Inovasi .....	29
2.3.6 Inovasi Produk Layanan .....	29
2.3.7 Kategori Inovasi .....	30
<b>2.4 Electronic Government .....</b>	<b>31</b>
2.4.1 Definisi <i>E- Government</i> .....	31
2.4.2 Tujuan <i>E-Government</i> .....	32
2.4.3 Manfaat <i>E-Government</i> .....	33
2.4.4 Elemen Sukses <i>E-Government</i> .....	33
<b>2.5 Electronic Services (e-services) .....</b>	<b>35</b>
<b>2.6 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>36</b>
<b>2.7 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>38</b>
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
<b>3.1 Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>3.2 Penentuan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>40</b>
<b>3.3 Objek dan Fokus Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>42</b>
3.4.1 Observasi .....	43
3.4.2 Wawancara .....	43
3.4.3 Dokumentasi .....	44
<b>3.5 Penentuan Informan Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>3.6 Teknik Uji Keabsahan Data .....</b>	<b>46</b>
<b>3.7 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>48</b>
3.7.1 Kondensasi Data .....	48
3.7.2 Penyajian Data .....	49
3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi .....	49
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>52</b>
<b>4.2 Penyajian Hasil Penelitian .....</b>	<b>58</b>
4.2.1 Perkembangan pelayanan publik melalui program Banyuwangi <i>smart</i> kampung .....	59
4.2.2 Perkembangan produk layanan administrasi desa di Kabupaten Banyuwangi .....	64
4.2.2 Perkembangan aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung .....	76

<b>4.3 Analisis Hasil Penelitian .....</b>	<b>97</b>
4.3.1 Inovasi ini dipakai atau dinikmati secara langsung oleh masyarakat.....	103
4.3.2 Organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati masyarakat.....	107
4.3.2 Inovasi produk disebut sukses apabila produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya sehingga pemakai semakin puas, atau produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada pendahulunya.....	114
<b>4.4 Tabel Verifikasi .....</b>	<b>120</b>
<b>4.6 Tabel Kebaruan Dalam Inovasi.....</b>	<b>124</b>
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>127</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>127</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>129</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>135</b>

**DAFTAR TABEL**

Halaman

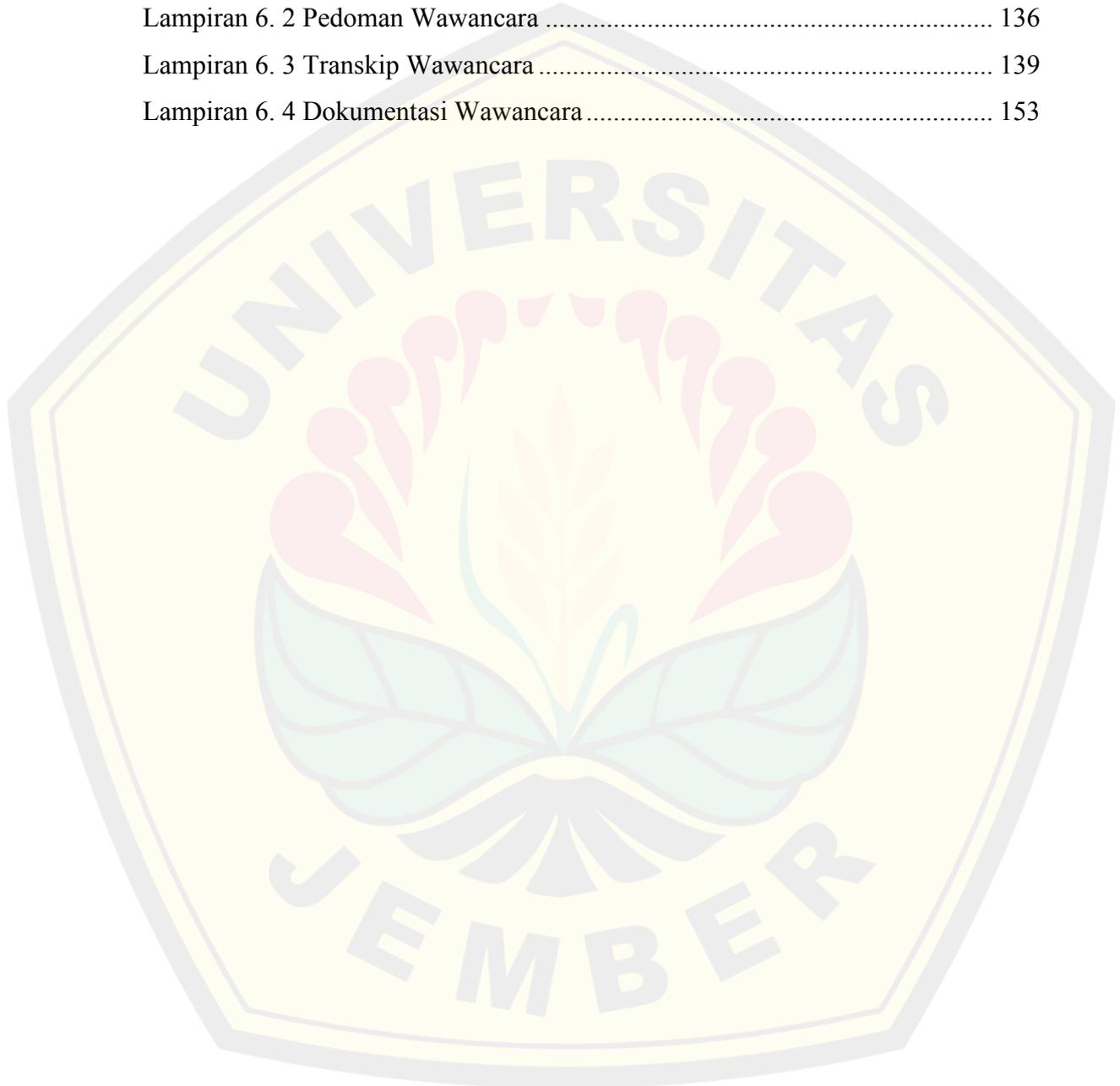
Tabel 1.1 Perkembangan alternatif produk layanan administrasi desa di Kabupaten Banyuwangi.....	4
Tabel 1.2 Pembaruan pada aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung.....	9
Tabel 2.1 Perspektif inovasi menurut paradigma-paradigma Administrasi Publik/Negara.....	20
Tabel 2.2 Studi terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Profil informan.....	45
Tabel 4.1 Perkembangan produk layanan administrasi desa di Kabupaten Banyuwangi.....	54
Tabel 4.2 Dimensi <i>smart city</i> dan <i>smart</i> kampung.....	59
Tabel 4.3 Perkembangan pelayanan publik pada tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi.....	62
Tabel 4.4 Jenis produk layanan administrasi desa di Kabupaten Banyuwangi.....	66
Tabel 4.5 Pembaruan aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung dari generasi pertama ke generasi terbaru.....	77
Tabel 4.6 Fitur aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung.....	82
Tabel 4.7 Manfaat penggunaan layanan administrasi Desa melalui aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung.....	90
Tabel 4.8 Kendala pada aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung versi lama.....	92
Tabel 4.9 Kendala pada aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung versi baru.....	97
Tabel 4.10 Tabel verifikasi.....	121
Tabel 4.11 Tabel Kebaruan dalam inovasi.....	125

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Alur pelayanan sebelum adanya <i>smart</i> kampung (pelayanan konvensional) .....	5
Gambar 1.2 Alur pelayanan melalui program <i>smart</i> kampung.....	6
Gambar 1.3 Alur pelayanan melalui aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung .....	7
Gambar 1.4 Ulasan aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung.....	10
Gambar 1.5 Hasil kuisisioner survei efektifitas aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung .....	11
Gambar 1.6 Alur pelayanan yang sering dipakai masyarakat saat ini .....	13
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	48
Gambar 4.1 Alur pelayanan konvensional sebelum ada program <i>smart</i> .....	67
Gambar 4.2 Alur pelayanan melalui <i>website smart</i> kampung .....	68
Gambar 4.3 Alur pelayanan melalui mesin anjungan layanan mandiri .....	70
Gambar 4.4 Alur pelayanan melalui aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung .....	72
Gambar 4.5 Alur pelayanan melalui chat operator via whatsapp .....	74
Gambar 4.6 Jumlah pengguna aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung.....	79
Gambar 4.7 Riwayat pengguna layanan administrasi desa melalui aplikasi dan riwayat pengguna layanan administrasi desa melalui operator.....	80
Gambar 4.8 Hasil survey manfaat bersih aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung .....	90
Gambar 4.9 Tahapan regristasi ke aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung.....	93
Gambar 4.10 Ulasan aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung.....	97
Gambar 4.11 Alur pelaksanaan inovasi aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung.....	104
Gambar 4.12 Tampilan <i>home page</i> aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung .....	110
Gambar 4.13 Pola perkembangan inovasi aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung ke versi terbaru (2022).....	117
Gambar 4.14 Tangkapan layar tampilan menu aplikasi SIMDes .....	119

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 6. 1 Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Jember .....	135
Lampiran 6. 2 Pedoman Wawancara .....	136
Lampiran 6. 3 Transkrip Wawancara .....	139
Lampiran 6. 4 Dokumentasi Wawancara .....	153



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu pembaharuan dalam proses layanan yang diberikan oleh pemerintah (birokrasi) kepada warganya. Tujuan dari adanya inovasi tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas dari layanan publik itu sendiri. Sehingga pemerintah perlu untuk terus melakukan pembaruan agar tidak tergerus dengan perkembangan zaman, dan hak-hak masyarakat juga akan semakin terpenuhi dengan baik. Oleh sebab itu fokus dari penelitian ini adalah untuk menganalisis inovasi dalam sektor publik dalam memberikan pelayanan administrasi di tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi. Inovasi yang dibuat Pemkab Banyuwangi melalui Diskominfo Banyuwangi adalah berbagai produk layanan administrasi desa mulai dari layanan *website smart* kampung, layanan mesin anjungan mandiri, serta aplikasi berbasis *mobile* yaitu aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Perkembangan layanan administrasi Desa pada saat ini sudah sampai pada penggunaan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, yang merupakan suatu bentuk pembaruan dari produk layanan yang ada sebelumnya yaitu pelayanan melalui *website* dan mesin anjungan layanan mandiri yang ada di kantor-kantor desa. Adanya pembaharuan dalam layanan ini tentu akan semakin memudahkan masyarakat untuk mengajukan berbagai keperluan administratif di tingkat desa. Hal ini selaras dengan konsep inovasi menurut O'Sullivan dan Dooley dalam Dwiputrianti, dkk. (2014), yaitu membuat perubahan terhadap suatu yang telah mapan (layanan berbasis *website* dan mesin anjungan layanan mandiri) melalui introduksi suatu hal baru (layanan melalui aplikasi *mobile*) yang memberikan nilai tambah (akses layanan semakin mudah) bagi konsumen (masyarakat).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Indonesia kian meningkat seiring dengan perubahan dan tuntutan zaman. Salah satunya ditandai dengan peningkatan jumlah pengguna internet baik itu di daerah

perkotaan maupun perdesaan di Indonesia, yaitu mencapai 62,10% pada tahun 2021 (BPS, 2022). Perkembangan TIK tidak hanya memberikan banyak manfaat bagi kehidupan masyarakat, tetapi juga turut banyak membantu dalam bidang pemerintahan, terutama dalam upaya peningkatan efektifitas dan efisiensi sistem pemerintahan yang akan membawa pelayanan publik menjadi lebih baik (Arief dan Abbas, 2021). Pemanfaatan TIK tersebut tidak lain adalah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya (Indrajit, 2006). Perwujudan penerapan TIK dalam pemerintahan disebut dengan istilah *electronic government* (e-gov), sedangkan di Indonesia dikenal dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Adanya SPBE, serta kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi di Indonesia, telah mendorong berbagai lini sektor pemerintahan untuk terus berinovasi, baik inovasi dalam mengelola pemerintahan maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan diterapkannya SPBE akan dapat meminimalisir terjadinya maladministrasi pada pelayanan publik. Pelaksanaan SPBE kebanyakan dimulai pada daerah perkotaan, yang biasa dikenal dengan istilah *smart city* (kota cerdas), yaitu sebuah konsep program inovatif dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat untuk menghubungkan infrastruktur sosial, ekonomi, dan infrastruktur fisik sehingga keberadaannya sangat dibutuhkan dalam upaya pengembangan kota (Nurani, 2017). Untuk semakin mendukung pelaksanaan dan kemajuan dalam menerapkan *smart city*, pemerintah juga menerapkan konsep yang sama tetapi diterapkan untuk pengembangan desa, yang disebut dengan istilah *smart village*.

Salah satu daerah yang berhasil mengungkap konsep *smart city* sebagai tata kelola pemerintahannya adalah Kabupaten Banyuwangi. Konsep *smart city* yang dibuat oleh Banyuwangi disebut dengan program Banyuwangi *smart kampung*. Program ini merupakan program yang inovatif dengan memanfaatkan perkembangan TIK dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan sekaligus untuk memberikan kegiatan pembelajaran ke desa-desa dalam berbagai aspek (Perbup Banyuwangi No. 60 Tahun 2017). Hal utama

yang melatarbelakangi dibentuknya program Banyuwangi *smart* kampung ini adalah luas daerah Kabupaten Banyuwangi yang sangat luas yaitu sekitar 5782,50 km<sup>2</sup> (Banyuwangikab.go.id, 2020), kondisi ini menyebabkan keterjangkauan dalam pelaksanaan pelayanan menjadi jauh antara desa dengan instansi pemerintahan daerah, sehingga hal ini sangat menghambat jalannya proses birokrasi. Selain itu, Banyuwangi merupakan daerah berbentuk kabupaten, sehingga wilayah yang ada di Banyuwangi banyak terdiri atas kampung-kampung atau desa-desa, yaitu sebanyak 189 desa dan 28 kelurahan, hal tersebut yang mendasari Banyuwangi mengadopsi konsep *smart city* menjadi program Banyuwangi *smart* kampung.

Keunggulan yang dimiliki program Banyuwangi *smart* kampung yaitu seluruh desa yang ada di Banyuwangi terkoneksi dengan internet cepat berbasis serat optik (*fiber optic*), sehingga proses pelayanan yang ada di desa akan semakin cepat tersalurkan ke pemerintah daerah (Kepala Bappeda Banyuwangi dalam acara mentoring magang merdeka Pemkab Banyuwangi, 2022). Masyarakat juga diberi fasilitas internet gratis di setiap balai desa untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik, pelayanan, maupun memenuhi kebutuhan informasi dan komunikasi pribadi, terlebih masyarakat yang memiliki kendala dengan jaringan internet di daerah tempat tinggalnya.

Program Banyuwangi *smart* kampung memiliki 7 dimensi diantaranya yaitu pelayanan publik berbasis teknologi informasi, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pemberdayaan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, informasi publik, dan tata kelola keuangan desa. Dimensi-dimensi tersebut menjadi pokok pelaksanaan program *smart* kampung di desa-desa yang ada di Banyuwangi. Salah satu prioritas pengembangan *smart* kampung ini adalah pada dimensi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Adanya aliran internet cepat di desa-desa seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, hal ini akan semakin memudahkan dalam pelaksanaan dimensi tersebut. Selain itu, sejak awal hadirnya program Banyuwangi *smart* kampung dihadirkan untuk mendekatkan pelayanan publik hingga ke level desa, oleh karena itu pemerintah

terus mengejar pembangunan infrastruktur teknologi hingga ke pelosok-pelosok desa yang ada di Kabupaten Banyuwangi ([diskominfo.banyuwangkab.go.id](http://diskominfo.banyuwangkab.go.id), 2021).

Dalam pelaksanaan penerapan dimensi pelayanan publik berbasis teknologi informasi, pemerintah membuat berbagai jenis produk layanan yang ada di tingkat desa, dan pada saat ini produk layanan yang ada terus mengalami perkembangan dan pembaharuan menjadi semakin baik. Hal ini bertujuan untuk semakin adaptif dengan perkembangan teknologi yang ada, serta sebagai sarana untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi. Perkembangan jenis produk layanan tersebut diantaranya yaitu *website smart* kampung, mesin anjungan layanan mandiri, dan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung.

**Tabel 1.1 Perkembangan alternatif produk layanan administrasi desa di Kabupaten Banyuwangi**

sebelum-2016	2016	2019	2019	2019-sekarang
Layanan publik secara konvensional	Layanan melalui <i>website smart</i> kampung	Layanan melalui mesin anjungan layanan mandiri	Layanan melalui aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung	Layanan melalui <i>website</i> , layanan melalui mesin anjungan, dan layanan melalui aplikasi
Layanan secara manual oleh operator sehingga kurang efisien	Layanan lebih mudah dan lebih efisien	Layanan berbasis <i>self service</i> sehingga lebih cepat dan efisien	Layanan berbasis <i>self service</i> dan dapat diakses secara <i>online</i> dimana saja	Masyarakat semakin leluasa mengakses layanan sesuai kondisi mereka

Sumber: Hasil observasi awal (data diolah) tahun 2022

Tabel 1.1 di atas merupakan perkembangan jenis produk layanan administrasi di tingkat desa yang disediakan pemerintah Banyuwangi sebagai alternatif pilihan produk layanan sejak sebelum dan setelah diterapkannya program Banyuwangi *smart* kampung pada awal tahun 2016, yaitu mulai dari layanan secara konvensional hingga produk layanan dalam bentuk aplikasi, yaitu aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Perkembangan layanan administrasi di tingkat desa ini bertujuan untuk semakin adaptif dengan

perkembangan teknologi pada saat ini, serta kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat dan mudah untuk di akses. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menciptakan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung salah satunya bertujuan untuk memenuhi hal tersebut.

Perkembangan layanan di tingkat desa dimulai dengan dibuatnya layanan melalui *website smart* kampung yang digunakan oleh pemerintah desa untuk melayani berbagai kebutuhan layanan administrasi di desa. Kemudian, terdapat mesin anjungan layanan mandiri yang dapat digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan layanan dengan berbasis *self service*. Terakhir, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi membuat produk layanan berbasis *mobile* yaitu aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung yang akan semakin memudahkan masyarakat Banyuwangi untuk dapat mengakses layanan administrasi desa dimana saja.



**Gambar 1. 1 Alur pelayanan sebelum adanya *smart* kampung (pelayanan konvensional)**

Sumber: Olah data survei Divisi Analisis Informasi Sektor Publik program MSIB Pemkab Banyuwangi tahun 2022

Pelaksanaan pelayanan administrasi di desa sebelum adanya program Banyuwangi *smart* kampung masih dilaksanakan secara konvensional, seperti halnya yang ditunjukkan pada gambar 1.1 di atas. Segala administrasi yang ada di desa dibuat secara manual oleh operator desa. Warga dalam hal ini diharuskan datang ke kantor desa dan mengantri untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah desa. Selain itu, ketika warga sedang berada jauh dari desa, misalnya sedang di luar kota, mereka tetap harus datang langsung ke kantor desa secara langsung ketika akan mengajukan surat. Pelayanan secara konvensional

ini menggambarkan bahwa pelayanan publik merupakan bukanlah sesuatu hal yang mudah untuk didapatkan.

Ketika masyarakat membutuhkan surat yang mengharuskan mendapatkan izin ke tingkat kabupaten, mereka juga diharuskan datang ke kantor di tingkat kabupaten secara langsung. Misalnya, masyarakat ingin mengurus pembaruan KK, masyarakat terlebih dahulu menuju ke kantor desa agar diberikan surat pengantar. Kemudian, masyarakat tersebut juga diharuskan menuju ke kantor kecamatan terlebih dahulu untuk mendapatkan persetujuan. Setelah itu, masyarakat harus menempuh perjalanan menuju kantor di tingkat kabupaten agar administrasi yang mereka inginkan dapat terpenuhi. Proses administrasi tersebut dapat memakan banyak waktu, tenaga, dan biaya. Terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota, jarak tempuh terjauh oleh desa terluar Banyuwangi kurang lebih mencapai 100 KM<sup>2</sup>, sehingga waktu yang diperlukan untuk menuju ke kantor kabupaten sekitar 3 jam lebih (Pemkab Banyuwangi, 2021). Fenomena tersebut semakin menguatkan bahwa pelayanan bukan merupakan hal yang murah, tetapi merupakan hal yang sulit dan mahal untuk didapatkan.

Faktor-faktor tersebut melatarbelakangi pemerintah Banyuwangi mulai pada awal tahun 2016 menciptakan sebuah inovasi yang salah satu fungsinya adalah untuk memperbaiki sistem pelayanan yang ada pada birokrasi saat itu yaitu dengan membuat program Banyuwangi *smart* kampung. Salah satu tujuan adanya program ini, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi ingin semakin mendekatkan pelayanan publik hingga ke tingkatan desa yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ada.



**Gambar 1. 2** Alur pelayanan melalui program *smart* kampung

Sumber: Olah data survei Divisi Analisis Informasi Sektor Publik program MSIB Pemkab Banyuwangi tahun 2022

Hadirnya program *smart* kampung di desa-desa, mengubah pelayanan yang dulunya masih dilaksanakan secara konvensional digantikan dengan pelayanan berbasis *website* yang sudah terintegrasi langsung dengan pemerintah di tingkat kabupaten sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih cepat, mudah dan efisien dibandingkan pelayanan secara konvensional seperti yang telah ditunjukkan pada gambar 1.2 di atas. Pemerintah desa menggunakan *website smart* kampung sebagai alat untuk memproses kebutuhan administrasi warganya. *Website* tersebut telah menyediakan berbagai format penulisan surat sehingga operator pelayanan cukup memasukkan NIK warga pada laman web, kemudian data identitas warga akan muncul otomatis.

Jenis layanan administrasi di tingkat desa terus mengalami peningkatan. Pada awal tahun 2019, beberapa pemerintah desa mulai membuat inovasi produk layanan berupa mesin anjungan layanan mandiri. Pada awalnya mesin anjungan layanan mandiri ini hanya disediakan di mall pelayanan publik, kemudian ditirukan dan dimodifikasi oleh dua desa yaitu Desa Gentengkulon dan Desa Ketapang. Setelah itu, inovasi mesin anjungan layanan mandiri ini juga diikuti oleh desa-desa di Banyuwangi lainnya.

Alur pelayanan pada mesin anjungan layanan mandiri, yaitu masyarakat hanya cukup menempelkan atau masukan NIK sesuai KTP ataupun login menggunakan email pada laman mesin anjungan, kemudian data masyarakat tersebut akan terbaca secara otomatis karena telah terdaftar sebelumnya. Selanjutnya, tinggal memilih jenis layanan yang diinginkan. Setelah mengisi *form* secara lengkap dan benar, dokumen yang mereka inginkan juga dapat dicetak langsung melalui mesin anjungan tersebut.

Adanya inovasi layanan administrasi di tingkat desa ini sangat membantu masyarakat, karena mereka hanya cukup mengurus keperluan administrasinya di tingkat desa saja, karena layanan sudah terintegrasi dengan pemerintah kecamatan dan pemerintah kabupaten. Selain itu, layanan yang diberikan juga semakin cepat dibandingkan dengan layanan secara konvensional. Hal ini dapat

meminimalisir waktu, tenaga maupun biaya dalam memenuhi kebutuhan administrasi.



**Gambar 1.3 Alur pelayanan melalui aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung***

Sumber: Olah data survei Divisi Analis Informasi Sektor Publik program MSIB Pemkab Banyuwangi tahun 2022

Pada tahun 2019, juga dirilis produk layanan publik lainnya berupa aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*. Aplikasi tersebut berbasis *mobile* yang dapat di *download* di aplikasi *playstore* pada ponsel pintar masing-masing masyarakat Banyuwangi. Inovasi layanan ini semakin memudahkan masyarakat Banyuwangi dalam memenuhi kebutuhan layanan administrasinya, dapat dilihat di alur layanan pada gambar 1.3 di atas. Karena masyarakat dapat mengurus kebutuhan administrasinya dimana saja, cukup dengan membuka aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*, kemudian *login* dengan menggunakan NIK sesuai KTP masing-masing, verifikasi nomor telepon, *scan* wajah berserta KTP, setelah itu tinggal memilih fitur layanan yang diinginkan, selanjutnya mengisi form layanan sesuai data diri dan keperluan yang diinginkan. Setelah form layanan terisi dengan benar, masyarakat tinggal klik tombol selesai, dokumen masyarakat tersebut akan masuk ke operator desa, kemudian operator desa akan memproses dokumen tersebut, pada tahap ini akan muncul notifikasi sedang diproses pada aplikasi warga. Setelah selesai di proses oleh operator desa, dokumen akan dikirimkan kembali lewat aplikasi, kemudian masyarakat dapat mencetak dokumen secara mandiri.

Perkembangan aplikasi layanan Banyuwangi *smart kampung* pada awalnya hanya sedikit fitur layanan yang disediakan, dulu fitur yang ada pada aplikasi hanya untuk layanan administrasi di tingkat desa, kemudian mengalami perkembangan dengan ditambahkannya fitur berita yang dapat menambah informasi bagi masyarakat mengenai peristiwa-peristiwa yang terjadi di

Kabupaten Banyuwangi. Kemudian juga terdapat fitur lapak umkm yang menjual produk-produk UMKM masyarakat Banyuwangi.

Pada tahun 2022, aplikasi ini kembali mengalami pembaruan ke versi yang kedua, yaitu pembaruan pada *interface* serta penambahan fitur-fitur aplikasi. Pada bulan Oktober tahun 2022, Bupati Banyuwangi meresmikan mall pelayanan publik secara digital dengan turut memasukkannya ke dalam aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Selain itu, juga ditambahkan menu informasi publik, menu Banyuwangi tanggap stunting, dan pelayanan administrasi lainnya. Penambahan-penambahan tersebut menjadikan fitur yang ada di aplikasi semakin kompleks. Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung tidak hanya dapat digunakan untuk keperluan administrasi di tingkat desa saja tetapi juga untuk keperluan administrasi di tingkat kabupaten yaitu pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik, serta untuk berbagai keperluan lainnya seperti informasi publik, *e-government*, berita harian, dan *platform* produk UMKM warga Banyuwangi.

**Tabel 1.2 Pembaruan pada aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung**

Versi aplikasi lama (2019)	Versi aplikasi baru (2022)
Tampilan <i>interface</i> masih kaku dan belum <i>user friendly</i>	Tampilan <i>interface</i> lebih baik dan lebih <i>user friendly</i>
Fitur yang disediakan masih sedikit, hanya sebatas layanan di tingkat desa	Fitur dan kegunaan lebih kompleks
Hanya dapat mengakses layanan administrasi di tingkat desa	Dapat mengakses layanan di mall pelayanan publik
Sering terjadi <i>error system</i> dan beberapa fitur tidak dapat diakses	Lebih baik, meskipun masih sering <i>maintenance</i> untuk perbaikan dan pembaharuan aplikasi

Sumber: Hasil observasi dan wawancara awal (data diolah) tahun 2022

Pelaksanaan jenis produk layanan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung di masyarakat, mendapatkan respon yang cukup baik, terlebih pada generasi yang kedua saat ini sudah banyak pembaruan dibandingkan versi sebelumnya

seperti halnya pada tabel 1.2 di atas. Pada tahun 2022 sebelum adanya pembaruan aplikasi, penilaian masyarakat yang termuat dalam ulasan aplikasi di *playstore* hanya mendapatkan rating 3,7. Sekarang rating pada awal bulan Januari 2023, penilaian terhadap aplikasi mengalami peningkatan menjadi 4,2 dari 319 ulasan yang dituliskan masyarakat penggunanya. Selain itu juga terdapat ulasan ulasan positif yang dimuat dalam ulasan tersebut, seperti memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan terutama bagi mereka yang sedang sibuk atau sedang berada jauh dari desa. Fitur yang disediakan aplikasi juga semakin lengkap, dan tampilan yang ada pada saat ini lebih bagus dan cukup *user friendly* jika dibandingkan versi sebelumnya.



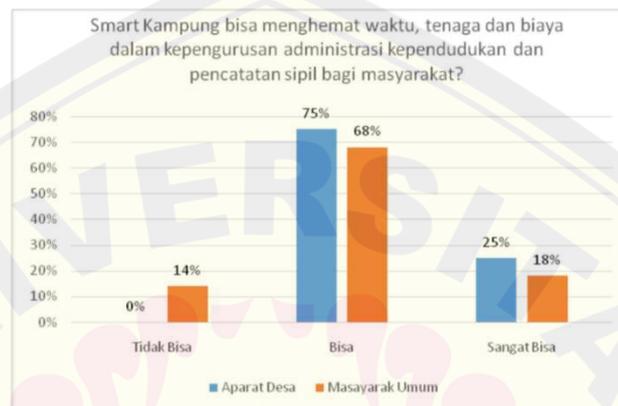
**Gambar 1. 4 Ulasan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung***

Sumber: Tangkapan layar ulasan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* di *playstore* (Januari 2023)

Gambar 1.4 di atas menunjukkan bahwa selain banyak ulasan positif, masyarakat juga masih banyak yang memberikan masukan dan kritikan atas beberapa fitur yang sering mengalami gangguan seperti saat mendaftar aplikasi diperlukan scan wajah terlebih dahulu, tetapi malah sering terjadi *error*, kemudian juga aktivasi akun yang cukup lama, serta masih terdapat beberapa layanan yang belum dapat diakses.

Jumlah pengunduh aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* saat ini, dilihat dalam aplikasi *playstore* sebanyak 10.000+ (*range* 10.000 hingga 50.000) pengunduh. Artinya, lebih dari 10.000 masyarakat Banyuwangi sebagai pengguna aktif atau pernah menggunakan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*. Ketika dibandingkan dengan jumlah masyarakat Banyuwangi

berusia di atas 15 tahun yaitu sebanyak 1.291.664 jiwa pada tahun 2021 (BPS Banyuwangi, 2022). Presentase masyarakat pengguna aktif ataupun pernah menggunakan aplikasi ketika dilihat dari *range* jumlah pengunduh terkecil dan terbesar yaitu 10.000 dan 50.000 pengunduh yakni hanya sebesar  $\pm 1,29\%$  dan  $\pm 3,87\%$ . Presentase tersebut menunjukkan bahwa masih minimnya masyarakat yang menggunakan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung.



**Gambar 1. 5 Hasil kuisisioner survei efektifitas aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung**

Sumber: Survei efektifitas aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung oleh Divisi Analisis Informasi Sektor Publik program MSIB Pemkab Banyuwangi tahun 2022

Berdasarkan survei yang dilakukan kepada masyarakat di 6 desa yang berbeda di Kabupaten Banyuwangi seperti gambar 1.5 di atas, yaitu di Desa Gentengkulon, Desa Tamansari, Desa Sambimulyo, Desa Tembokrejo, Desa Sukojati dan Karangbendo. Penilaian responden masyarakat sebagai pengguna ataupun yang pernah menggunakan aplikasi ini mengatakan cukup baik. Karena dengan menggunakan aplikasi ini dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya dalam kepengurusan administrasi dan pencatatan sipil bagi masyarakat.

Survei tersebut dilaksanakan selama satu minggu di 6 desa yang merupakan lokus desa penempatan magang merdeka yang di pilih oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi berdasarkan beberapa faktor salah satunya tingkat perekonomian dan digitalisasi, serta agar dapat di analisis pelaksanaan dan perkembangan program *smart* kampung di desa-desa tersebut. Survei ini dilakukan dengan pengambilan informan secara *random sampling*, dan hanya didapatkan sebanyak 44 masyarakat dari 6 desa sebagai pengguna atau pernah

menggunakan aplikasi ini dalam memenuhi kebutuhan layanan administrasinya. Jumlah tersebut terdiri dari 16 responden aparat desa dan 28 responden masyarakat umum. Minimnya jumlah pengguna aplikasi ini didasari karena masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah desa, sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahui akan adanya maupun kegunaan dari aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Selain itu, terdapat juga masyarakat yang kurang dapat menggunakan aplikasi karena keterbatasan pengetahuan dalam menggunakan *smartphone*, hal ini terjadi terutama pada kalangan usia 50 tahun keatas.

Produk layanan administrasi desa berbasis aplikasi *mobile* ini ketika melihat kegunaan, respon baik dari masyarakat, serta perkembangan digitalisasi, adanya aplikasi ini dirasa sangat dibutuhkan oleh masyarakat saat ini. Karena pada saat ini, ditengah masyarakat yang sudah cakap terhadap perkembangan teknologi membuat mereka semakin membutuhkan akses akan pelayanan yang cepat, efisien dan responsif. Kemudahan dalam akses pelayanan ini merupakan salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu asas kemudahan dan keterjangkauan akses yang termuat dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Tujuan utama dari diselenggarakannya program *smart* kampung adalah untuk memenuhi kemudahan akses tersebut. Hal ini termuat dalam Perbup No. 60 Tahun 2017 tentang penerapan *masterplan smart city* melalui Banyuwangi *smart* kampung, yaitu untuk semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat terutama yang tinggal di Desa, agar mereka juga dapat menikmati kemudahan layanan yang diberikan oleh pemerintah Banyuwangi. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat mengimplementasikan dengan memperhatikan kedua regulasi tersebut agar pelaksanaan pelayanan publik di Banyuwangi akan semakin baik.

Pemenuhan terhadap berbagai macam kebutuhan masyarakat akan layanan yang prima dan optimal serta adaptif dengan perkembangan teknologi pada saat ini, dibutuhkan sebuah inovasi sebagai solusi untuk memenuhi segala kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang kompleks tersebut. Menurut Muluk (2008), inovasi di sektor publik dilaksanakan dalam rangka meningkatkan

efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik selalu menghadapi kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran, inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan yang sebelumnya kurang menampakkan hasil yang memuaskan.

Muluk (2008), juga menyebutkan terdapat tipologi inovasi sektor publik, yaitu inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi metode, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Ketika melihat pengertian dari kelima tipologi inovasi oleh Muluk yang termuat dalam buku *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, inovasi aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* termasuk ke dalam inovasi produk layanan, karena inovasi tersebut mengalami perubahan bentuk, desain produk atau layanannya dibandingkan dengan layanan sebelumnya yaitu mesin anjungan layanan mandiri.

Inovasi produk layanan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* ini dirasa sangat dibutuhkan untuk semakin memudahkan masyarakat dalam kepengurusan administrasi, serta mengubah alur proses pelayanan sebelumnya yang masih mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor desa. Tetapi dalam penerepannya saat ini masih terdapat beberapa permasalahan seperti yang telah dijelaskan di atas. Hal ini membuat proses pelayanan yang seharusnya dapat beralih serba digital, pada saat ini proses layanan yang sering digunakan oleh masyarakat desa tetap menggunakan alur layanan sebelumnya yakni mengurus administrasi langsung ke kantor desa, alur pelayanan dapat dilihat dalam gambar 1.6 di bawah ini.



Gambar 1. 6 Alur pelayanan yang sering dipakai masyarakat saat ini

Sumber: Olah data survei Divisi Analisis Informasi Sektor Publik program MSIB Pemkab Banyuwangi tahun 2022

Inovasi dalam bidang pelayanan publik yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yakni aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung merupakan sebuah terobosan baru dalam memberikan pilihan produk layanan administrasi desa yang dapat semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Tetapi, dalam pelaksanaannya juga masih terdapat berbagai permasalahan, baik permasalahan yang ada pada aplikasi, permasalahan dari pihak penyelenggara pelayanan, maupun permasalahan yang ada di masyarakat. Oleh karena itu, peneliti ingin memotret perkembangan layanan administrasi di tingkat desa di 5 desa yang ada di Kabupaten Banyuwangi yaitu Desa Gentengkulon, Desa Sukojadi, Desa Ketapang, Desa Tembokrejo, dan Desa Sambimulyo. Desa tersebut dipilih oleh peneliti atas beberapa faktor, pertama dilihat dari tingkat penerapan *smart* kampung, digitalisasi desa, tingkat indeks desa membangun, dan lokasi dari desa itu sendiri yang mewakili mulai dari barat, timur, tengah, utara dan selatan Kabupaten Banyuwangi.

Adanya penelitian ini diharapkan dapat mendeskripsikan perkembangan layanan administrasi desa yaitu aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung sesuai dengan konsep teori yang terkait, agar masyarakat maupun instansi terkait dapat mengetahui akan adanya manfaat lebih serta kendala yang ada pada layanan administrasi desa terutama produk layanan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana penjelasan yang telah termuat dalam latar belakang di atas. Permasalahan yang ada dalam pelaksanaan layanan administrasi desa melalui program Banyuwangi *smart* kampung, menjadi dasar bagi peneliti untuk menganalisis lebih jauh bagaimana seharusnya berbagai produk layanan administrasi di tingkat desa tersebut dijalankan pada masyarakat Banyuwangi.

Permasalahan seperti halnya *error* dan *trouble* pada beberapa fitur layanan,

serta minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh penyelenggara pada produk layanan aplikasi, menjadikan perkembangan inovasi layanan administrasi desa ini masih belum dapat berjalan dengan semestinya. Sehingga masyarakat yang seharusnya dapat turut menikmati akses layanan dengan semakin mudah, sekarang cukup dengan menggunakan ponsel genggamnya, karena ketidak-tahuan mereka dan beberapa kendala yang ada pada aplikasi, menjadikan aplikasi ini kurang maksimal dirasakan manfaatnya.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, rumusan masalah yang ditetapkan oleh peneliti yaitu bagaimana perkembangan inovasi layanan administrasi desa melalui program Banyuwangi *smart* kampung di Kabupaten Banyuwangi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian pasti memiliki tujuan-tujuan tertentu yang hendak dicapai. Berdasarkan latar belakang di atas tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu untuk mendeskripsikan perkembangan inovasi layanan administrasi Desa melalui program Banyuwangi *smart* kampung di Kabupaten Banyuwangi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian pastinya akan memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak terkait yaitu tentang kegunaan dari hasil penelitian yang akan dicapai baik manfaat secara akademis yaitu bagi keilmuan terkait dan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, maupun manfaat praktis seperti bagi pemerintah terkait ataupun bagi masyarakat luas. Manfaat penelitian dalam penelitian terbagi menjadi dua, antara lain sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan atau kontribusi untuk menambah wawasan tentang pelaksanaan teori inovasi terutama pada konsep inovasi inkremental. Selain itu, adanya penelitian ini juga

dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya, yang menggunakan konsep maupun objek yang sama dengan penelitian ini.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Adanya penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi suatu gambaran bagi penyelenggara pelayanan yaitu pemerintah terkait, mengenai perkembangan inovasi inkremental pada layanan administrasi di tingkat desa melalui program Banyuwangi *smart* kampung yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di tingkat desa.



## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam sebuah penelitian merupakan media yang digunakan oleh seorang peneliti untuk menganalisis sebuah penelitian agar peneliti tetap berfokus pada dasar-dasar dan teori-teori yang digunakan dalam penelitian. Konsep dasar merupakan bagian yang penting dalam sebuah penelitian dan harus diperhatikan peneliti karena dari konsep dasar ini peneliti akan menyusun sebuah rangkaian konsep teori yang memiliki tujuan untuk membangun kerangka berfikir peneliti sebelum melakukan sebuah penelitian. Menurut Suryabrata dalam Aditya (2014), teori dan atau konsep merupakan landasan teoritis bagi penelitian yang akan dilakukan, sehingga teori dan atau konsep ini perlu ditegakkan agar penelitian dapat mempunyai dasar yang kokoh, dan bukan merupakan tindakan sekedar coba-coba (*trial and error*).

Konsep dalam penelitian ini dibangun berdasarkan beberapa teori-teori tentang yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi yaitu sebagai berikut:

1. Administrasi Publik
2. Pelayanan Publik
3. Inovasi Pelayanan Publik
4. *Electronic Government*
5. *E-Service*

#### 2.1 Administrasi Publik

##### 2.1.1 Definisi Administrasi Publik

Secara etimologi administrasi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang memiliki arti “*to serve*”, dalam bahasa Indonesia dapat diartikan melayani dan atau memenuhi. Secara terminologi pengertian administrasi menurut S.P Siagian (2004), merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang

didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Secara etimologi publik berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Secara istilah pengertian publik menurut Syafi’ie dkk. (1999), publik merupakan sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Ketika digabungkan administrasi publik menurut Pasolong, Harbani (2019), memiliki pengertian yaitu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

### **2.1.2 Paradigma Administrasi Publik**

Perkembangan administrasi publik mengalami pergeseran paradigma, Denhardt dan Denhardt (2003), menyatakan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik yaitu *Old Public Administration*, *New Public Management*, dan *New Public Services*.

#### *A. Old Public Administration (OPA)*

Paradigma ini dikenalkan oleh Woodrow Wilson pada tahun 1887 melalui hasil tulisannya dalam jurnal *Political Science Quarterly*. Wilson menegaskan bahwa tugas utama seorang administrator publik adalah sebagai implementor kebijakan dan penyedia layanan publik, sehingga perlu ditekankan adanya dikotomi antara administrasi publik dengan politik (Dwiputrianti, dkk., 2014). Dalam buku *Handbook Inovasi Administrasi Negara* (2014) disebutkan bahwa seorang administrator publik pada *Old Public Administration* memiliki pokok-pokok pemikiran yaitu: (1) fokus pemerintah adalah menjalankan pelayanan publik secara terpusat; (2) program publik dikelola secara hierarkis dengan kontrol mulai dari level teratas; (3) kebijakan dan administrasi publik berfokus pada tujuan yang ditetapkan secara politik; (4) administrator publik memiliki peran terbatas dalam kebijakan dan tata kelola; (5) nilai utama organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas; (6) administrator publik bertanggung jawab

kepada pimpinan politik terpilih: (7) organisasi publik beroperasi dalam sistem; (8) organisasi publik beroperasi dalam sistem yang tertutup; (9) peran administrator publik secara umum ditetapkan sebagai apa yang disebut Gulick sebagai POSDCORB (*planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, and budgeting*).

#### B. *New Public Management* (NPM)

Paradigma ini memiliki landasan pemikiran yang didasarkan pada keyakinan bahwa pemberlakuan pelayanan secara monopoli akan berakibat pelayanan yang inefisiensi. Secara teoritis gagasan NPM ini didukung dengan pendekatan perspektif rasionalis dan pendekatan manajerialisme atau neo-manajerialisme. Sehingga mekanisme hubungan antara administrator publik dengan konsumen atau masyarakat yang dilayaninya dipahami sebagai pola hubungan yang mirip dengan produsen dan konsumen (Dwiputrianti, dkk., 2014). Dalam hal ini pemerintah hanya cukup mengarahkan, dan bertugas memonitoring implementasi kebijakan. Gagasan NPM ini dipopulerkan melalui penerbitan buku David Osborne dan Ted Gaebler berjudul *Reinventing Government* (1992), dalam buku tersebut dikenalkan 10 prinsip *reinveting government* yaitu (1) pemerintahan katalitis; (2) pemerintahan berbasis komunitas; (3) pemerintahan kompetitif; (4) organisasi yang dituntun oleh misi bukan aturan; (5) pemerintahan berorientasi pada hasil; (6) pemerintahan memenuhi kepentingan konsumen bukan birokrasi; (7) pemerintahan memprioritaskan pendapatan daripada pengeluaran; (8) pemerintahan yang antisipatif; (9) pemerintahan yang desentralistis; dan (10) pemerintahan yang berorientasi pasar (Dwiputrianti, dkk., 2014).

#### C. *New Public Service* (NPS)

Paradigma administrasi negara terakhir *New Public Service* muncul pada tahun 2003 oleh J.V Denhardt dan R. B. Denhardt yang dikemukakan dalam bukunya berjudul *The New Public Service: Serving, not Steering* (2003). Dalam paradigma NPS ini menganggap bahwa masyarakat yang dilayani sebagai warga negara bukan sebagai pelanggan. Menurut Pasolong, Harbani (2019), NPS ini lebih menerapkan nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan

pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar dalam pelayanan administrasi publik. Hal ini sangat berbeda jika dibandingkan paradigma sebelumnya yang beranggapan bahwa masyarakat sebagai pelanggan karena dalam prosesnya berorientasi pada sektor privat, hal ini membuat tidak diterapkannya prinsip keadilan sosial dalam proses pelayanannya karena pelayanan yang prima hanya bagi masyarakat yang membayar lebih saja. Menurut Denhardt dan Denhardt dalam (Pasolong, 2019), paradigma NPS memiliki 7 ide pokok yaitu (1) *Serve Citizen, Not Customers*; (2) *Seek the Public Interest*; (3) *Value Citizenship Over Entrepreneurship*; (4) *Think Strategically, Act Democracy*; (5) *Recognized that Accountability Is Not Simple*; (6) *Serve Rather than Steer*; (7) *Value People, not Just Productivity*.

Berikut ini merupakan tabel yang menyajikan mengenai perspektif inovasi berdasarkan masing-masing paradigma administrasi publik/negara.

**Tabel 2.1 Perspektif inovasi menurut paradigma Administrasi Publik/Negara**

	OPA	NPA	NPM	NPS
Arti penting inovasi	Kurang penting	Penting	Penting	Sangat penting
Ranah inovasi	Internal organisasi	Praktik-praktik administrator publik yang lebih adil dan mampu menyelesaikan masalah publik	Hubungan organisasi publik-pelanggan	Holistik dan integral
Tujuan inovasi	Menjalankan sistem dan aturan secara efektif	Menjalankan sistem administrasi yang sadar akan nilai dan norma	Meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja	Memenuhi kepentingan publik

Sumber: Handbook Inovasi Administrasi Negara (Dwiputrianti, dkk., 2014)

## 2.2 Pelayanan Publik

### 2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang tidak akan pernah terlepas dari kehidupan sehari-hari manusia. Secara harfiah pelayanan publik ini terdiri dari dua kata yang memiliki pengertian masing-masing. Menurut Kotler dalam Sinambela (2006), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan istilah publik sebenarnya berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah dijadikan sebagai Kata Indonesia Baku yaitu menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Kemudian menurut Inu, dkk dalam Sinambela (2006), mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Oleh karena itu, dari kedua pengertian tersebut pelayanan publik menurut Sinambela (2006), diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik. Sedangkan dalam Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### 2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- b. kejelasan,
  - 1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
  - 2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
- c. kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d. akurasi, yakni produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah;
- e. keamanan, yakni proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana, yakni tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
- h. kemudahan akses, yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yakni pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
- j. kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain – lain.

### 2.2.3 Asas Pelayanan Publik

Secara teoritis, pelayanan publik pada dasarnya memiliki tujuan yaitu untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Sinambela (2006), mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik yang tercermin sebagai berikut:

- a. transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. partisipatif, yaitu 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 diskriminatif dilihat dari aspek apa pun 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.

### 2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam sebuah pelayanan publik juga terdapat unsur-unsur yang harus ada dalam setiap penyelenggaraannya, karena adanya unsur-unsur ini akan mendukung jalannya pelaksanaan sebuah pelayanan publik. Menurut Moenir (1995), unsur-unsur pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

- a. sistem, prosedur dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan;
- b. personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dan pelanggan atau masyarakat;
- c. sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai;
- d. masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen, baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

#### **2.2.5 Standar Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat, diperlukan standar pelayanan agar pelayanan yang diberikan terdapat pakem sehingga aparatur penyelenggara layanan tidak semena-mena dalam melayani masyarakatnya. Selain itu, adanya standar layanan ini akan memudahkan dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku atau belum. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan publik meliputi:

- a. prosedur pelayanan, yakni prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk juga diatur mengenai pengaduan-pengaduan masyarakat;
- b. waktu penyelesaian, yakni waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan masyarakat yang masuk;
- c. biaya pelayanan, yakni biaya/tarif termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;

- d. produk pelayanan, yakni hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e. sarana dan prasarana, yakni penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
- f. kompetensi petugas pemberi pelayanan publik, yakni kompetensi yang dimiliki oleh pemberi layanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

## **2.3 Inovasi Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Definisi Inovasi**

Inovasi merupakan salah satu aspek yang penting dalam upaya mengembangkan suatu organisasi publik, terutama dalam memberikan sebuah layanan yang prima. Ancok (2012), memberikan definisi inovasi sebagai suatu proses memikirkan dan mengimplementasikan pemikiran tersebut, sehingga menghasilkan hal baru berbentuk produk, jasa, proses bisnis, cara baru, kebijakan, dan lain sebagainya. Menurut O'Sullivan dan Dooley dalam Dwiputrianti, dkk. (2014), mengartikan inovasi adalah proses membuat perubahan terhadap sesuatu yang telah mapan melalui introduksi suatu hal baru yang memberikan nilai tambah bagi konsumen. Sedangkan menurut Wes & Far dalam Ancok (2012), inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya yang dirancang guna memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi maupun masyarakat secara umum.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, inovasi dapat diartikan sebagai proses pembaharuan atas segala bentuk proses, maupun praktik dari penyelenggaraan seperti kebijakan, pelayanan, manajemen, dan lain sebagainya, baik itu berupa sebuah pemikiran baru, produk, jasa, cara baru, dan lain sebagainya. Kemudian dalam melakukan inovasi perlu terlebih dahulu melalui beberapa tahapan agar sebuah ide-ide baru yang muncul dapat dikelola menjadi sebuah inovasi. De Jong & Den Hartog dalam Djamrut (2015)

menjelaskan tentang proses inovasi dalam 4 tahap, diantaranya: (1) Melihat peluang, artinya dalam proses inovasi perlu untuk melihat suatu persoalan atau permasalahan yang muncul akibat adanya kesenjangan antara seharusnya dengan realitanya; (2) Mengeluarkan ide, proses ini terjadi ketika seseorang dihadapkan suatu masalah maka akan muncul beberapa ide sebagai solusi untuk memecahkan suatu permasalahan tersebut; (3) Mengkaji ide, proses ini terjadi karena tidak semua ide yang muncul dapat digunakan. maka ide yang sudah ditentukan perlu untuk dikaji dengan mempertimbangkan untung rugi jika diterapkan; (4) Implementasi, pada proses ini keberanian dalam menghadapi resiko diperlukan untuk menghadapi segala kemungkinan, baik berhasil maupun gagal.

### 2.3.2 Definisi Inovasi Sektor Publik

Inovasi pada saat tidak hanya berkembang pada sektor bisnis saja, tetapi pada sektor publik inovasi ini juga sangat dibutuhkan (Wicaksono, 2018). Inovasi dalam sektor publik ini sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya, mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa menghadapi kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran (Muluk, 2008). Menurut Lynn dalam Wicaksono (2018), inovasi dalam sektor publik diartikan sebagai transformasi dari fungsi utama organisasi dan perubahan yang permanen dan mendasar dalam struktur organisasi. Selain itu, inovasi sektor publik juga merupakan kreasi dan implementasi baru pada aspek prose, produk, pelayanan dan metode penyampaian yang memiliki implikasi dampak yang signifikan pada efektivitas, efisiensi dan kualitas (Albury dalam Wicaksono, 2018).

Inovasi sektor publik dikaitkan dengan paradigma keilmuan administrasi publik sangat selaras dengan paradigma *New Public Service* (NPS). Karena inovasi memegang peranan yang cukup penting dalam NPS yaitu untuk memenuhi kepentingan publik yang bersifat luas dan kompleks (Dwiputrianti, dkk., 2014). Paradigma NPS lebih menekankan pemanfaatan inovasi dalam upaya memenuhi kepentingan publik. Sedangkan paradigma lainnya yaitu

OPA, NPA, dan NPM, cenderung hanya memandang inovasi secara terbatas. Seperti yang terdapat pada tabel 2.1 di atas tentang bagaimana perspektif paradigma akan hadirnya inovasi pada setiap paradigma administrasi publik.

Inovasi bagi organisasi pemerintahan sangat penting guna menunjang penyelenggaraan sektor publik, terlebih di era reformasi, sektor publik berkembang dalam sistem terbuka yang lebih kompleks. Sehingga inovasi di sektor publik pada era reformasi dianggap penting karena adanya kompetisi antar daerah dan antar lembaga publik, serta adanya ancaman kelangsungan hidup organisasi publik. Beberapa inovasi yang dilaksanakan pada sektor publik ini yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama dalam mengatasi pelaksanaan kebijakan yang telah dibuat sebelumnya belum memberikan hasil yang memuaskan. Selain itu, inovasi sektor publik ini juga dapat digunakan untuk mengembangkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, serta transparansi (Muluk, 2008).

### **2.3.3 Inovasi Pelayanan Publik**

Adanya keanekaragaman dalam pelayanan publik mendorong untuk terciptanya sebuah pelayanan yang inovatif, sedangkan pelayanan yang inovatif tersebut akan tercipta jika terdapat inovasi pelayanan publik, oleh karena itu inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh pendekatan, metodologi ataupun alat baru dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat (Mirnasari, 2013). Menurut Setijaningrum dalam Nurul (2014), menyebutkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan, ciptaan, kreativitas ataupun sebuah ciptaan baru dalam pelayanan publik. Pengertian inovasi pelayanan publik juga termuat dalam Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik, yaitu diartikan sebagai proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau memodifikasi dari yang sudah ada.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang inovasi pelayanan publik tersebut, dapat diketahui bahwa inovasi dalam pelayanan publik mengacu pada pengertian pokok yaitu adanya sebuah pembaharuan yang dilakukan oleh organisasi publik dalam proses pemberian layanan, dan pembaruan layanan dibuat tersebut ditujukan untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada publik (masyarakat). Inovasi dalam pelayanan publik juga akan membawa manfaat terutama dalam pengembangan strategi dan tindakan yang dilakukan dalam pelayanan publik (Muluk, 2008).

#### 2.3.4 Aspek-Aspek Inovasi

Suatu inovasi tidak akan lepas dari aspek-aspek penting yang harus termuat di dalamnya, sehingga suatu organisasi akan terlihat telah melakukan suatu inovasi. Menurut Suwarno (2008), terdapat lima hal yang perlu termuat di dalam setiap inovasi, antara lain sebagai berikut.

a) Pengetahuan Baru

Inovasi hadir menjadi pengetahuan baru bagi masyarakat, ini merupakan faktor penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.

b) Cara Baru

Inovasi menjadi cara baru baik bagi individu maupun sekelompok orang yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu.

c) Objek Baru

Suatu inovasi ditandai dengan adanya objek baru bagi para penggunanya. Objek baru ini dapat berupa fisik (*tangible*) atau non fisik (*intangible*).

d) Teknologi Baru

Hadirnya sebuah inovasi merupakan hasil dari kemajuan teknologi. Indikator dari kemajuan suatu produk teknologi yang inovatif dapat dikenali dari fitur-fitur yang terdapat pada produk tersebut.

e) Penemuan Baru

Semua hasil dari inovasi merupakan hasil penemuan baru. Inovasi hasil produk dari sebuah proses atas kesadaran dan kesengajaan.

### 2.3.5 Tipologi Inovasi

Inovasi tidak hanya menunjukkan adanya sebuah pembaharuan saja, tetapi inovasi mencakup aspek-aspek yang lebih kompleks terutama jika diterapkan pada organisasi sektor publik. Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008), menyebutkan bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Penjelasan tersebut dapat membuktikan bahwa inovasi telah berkembang sangat jauh dibandingkan pemahaman awal yang hanya mengartikan inovasi dalam hal produk dan proses semata. Berdasarkan pengertian tersebut Muluk (2008), membagi tipologi inovasi menjadi lima macam inovasi sektor publik, yaitu inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem.

#### A. Inovasi Proses Layanan

Menurut Muluk (2008), inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

#### B. Inovasi Metode Pelayanan

Menurut Muluk (2008), inovasi dalam metode pelayanan merupakan perubahan dalam berinteraksi/cara baru dalam memberikan pelayanan.

#### C. Inovasi Kebijakan

Menurut Muluk (2008), inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasan yang bersangkutan yang berangkat dari realitas yang ada.

#### D. Inovasi Sistem

Menurut Muluk (2008), inovasi sistem mencakup cara baru yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

#### E. Inovasi Produk Layanan

Menurut Muluk (2008), inovasi produk layanan ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana hal ini membedakan dengan produk layanan yang telah ada sebelumnya..

#### 2.3.6 Inovasi Produk Layanan

Inovasi produk dapat didefinisikan sebagai adanya penciptaan atau modifikasi barang atau jasa untuk meningkatkan kualitas, citra, fungsi, dan sebagainya dari barang atau jasa tersebut (Dwiputrianti, dkk., 2014). Terdapat dua jenis inovasi produk berdasarkan buku *Handbook* Inovasi Administrasi Negara (2014), yaitu:

- a) pertama adalah menciptakan produk baru. Produk baru merupakan inovasi yang bersifat penuh karena muncul dan tercipta tanpa ada produk sebelumnya;
- b) kedua adalah memodifikasi produk lama, artinya produk modifikasi tersebut diberikan sentuhan baik berupa peningkatan kualitas, citra, dan fungsi yang lebih baik.

Dalam inovasi produk ini juga terdapat kriteria penentuan, menurut Ancok, Djamaludin (2012), kriteria yang harus ada dalam inovasi produk adalah adanya pembaharuan pada desain produk, tampilan, dan fitur dibandingkan produk sebelumnya, selain itu para pengguna yakni masyarakat lebih menginginkan produk yang murah, kuat, mudah, dan sederhana dalam pengoperasian dan penggunaannya, oleh karena itu kriteria yang ada pada inovasi produk tersebut harus dapat terpenuhi. Selain itu, Utterback dan Abernathy (dalam Bustinza, dkk, 2017) menyebutkan terdapat tiga standar model inovasi produk layanan dalam melakukan pengembangan dan implementasi dalam meningkatkan penawaran, yaitu kualitas, variasi dan biaya. Sedangkan berdasarkan *Handbook* Inovasi Administrasi Negara (Dwiputrianti, dkk., 2014) terdapat tiga kriteria penentuan inovasi produk yaitu:

- a) inovasi ini dipakai atau dinikmati secara langsung oleh masyarakat;

- b) organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati masyarakat;
- c) inovasi produk disebut sukses apabila: 1) Produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya sehingga pemakai semakin puas; atau 2) produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada pendahulunya. Adanya kebaruan tersebut memenuhi harapan dan keinginan pelanggan dalam cara yang sebelumnya tak terbayangkan.

Ketika melihat definisi-definisi dari tipologi inovasi diatas, aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung termasuk ke dalam kategori inovasi produk layanan karena aplikasi ini merupakan produk baru dan berbeda dengan layanan sebelumnya. Inovasi aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung ini dikatakan baru karena bentuk, cara penggunaan, hingga mekanisme pelayanan yang ada dalam aplikasi berbeda dengan pelayanan yang ada sebelumnya.

### 2.3.7 Kategori Inovasi

Halvorsen (2005), menjelaskan bahwa inovasi dapat di kategorikan berdasarkan originalitas atau pelaku inovasi sebagai berikut:

#### 1) *Incremental innovations - radical innovations*

Inovasi ini berhubungan dengan tingkat keaslian (novelty) dari inovasi itu sendiri. Di sektor industri, kebanyakan inovasi bersifat perbaikan inkremental.

#### 2) *Top-down innovations - bottom-up innovations*

Inovasi ini dilakukan untuk menjelaskan siapa yang memimpin perubahan perilaku. *Top* berarti manajemen atau organisasi atau hirarki yang lebih tinggi, sedangkan *bottom* merujuk pada pekerja atau pegawai pemerintah dan pengambil keputusan pada tingkat unit (*midlevel policy makers*).

#### 3) *Needs-led innovation and efficiency-led innovation*

Proses inovasi yang diinisiasi telah menyelesaikan permasalahan dalam rangka meningkatkan eisiensi pelayanan, produk, dan prosedur.

Perkembangan jenis produk layanan yang disediakan untuk layanan di tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi terus mengalami perubahan menjadi lebih baik. Ketika dikaitkan dengan kategori inovasi menurut Halvorsen di atas, perkembangan inovasi produk layanan di Banyuwangi termasuk ke dalam ketiga kategori inovasi tersebut. Hal ini dikarenakan sejak awal adanya produk layanan administrasi di tingkat desa hingga saat ini, inovasi produk layanan yang dibuat oleh pemerintah untuk memudahkan layanan yang ada di desa tersebut terus mengalami perkembangan, baik perbaikan-perbaikan secara inkremental, maupun pembaruan produk layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan untuk semakin menunjang efisiensi layanan yang ada di tingkat desa. Produk layanan tersebut mulai *website smart* kampung, hingga saat ini berupa aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*.

## **2.4 Electronic Government**

### **2.4.1 Definisi E- Government**

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dijelaskan bahwa *e-government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan dengan berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan *e-government* yaitu segala aktivitas yang memanfaatkan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. Indrajit (2006), mengemukakan definisi *e-government* yang lebih mudah yakni merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, sedangkan dalam praktiknya *e-government* dapat dimaknai sebagai penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Dalam *e-government* terdapat beberapa tipe relasi atau hubungan antara pemerintah dengan berbagai elemen yang ada dalam sebuah negara, menurut Indrajit (2006), tipe beberapa pola hubungan *e-government* tersebut yaitu *Government to Citizen* (G2C), *Government to Business* (G2B), *Government to Government* (G2G), dan *Government to Employee* (G2E).

#### **2.4.2 Tujuan E-Government**

Secara umum tujuan penerapan *e-government* adalah sebagai pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan untuk membantu jalannya pemerintahan agar lebih efektif, dan efisien. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* disebutkan bahwa terdapat empat tujuan diselenggarakannya *e-government* di Indonesia, yaitu sebagai berikut:

- a) Pembentukan jaringan Informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara.
- d) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

#### **2.4.3 Manfaat E-Government**

Pelaksanaan *e-government* akan memberikan banyak manfaat bagi sebuah pemerintahan. Manfaat yang akan diperoleh adalah peningkatan

efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah (Taufik, dkk, 2022). Selain itu, menurut Al Gore dan Tony dalam Nurita (2016), juga mengemukakan mengenai manfaat *e-government*, antara lain sebagai berikut:

- a) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri).
- b) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya.
- d) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru.
- e) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

#### **2.4.4 Elemen Sukses *E-Government***

Berdasarkan Riset *University of Maryland* dalam Indrajit (2006), disebutkan bahwa terdapat 8 elemen sukses dalam melaksanakan manajemen proyek *e-government*, yaitu sebagai berikut:

a) *Political Environment*

Yang dimaksud dengan elemen *political environment* adalah keadaan atau suasana politik dimana proyek yang bersangkutan berada atau dilaksanakan.

b) *Leadership*

Faktor *leadership* (kepemimpinan) biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin dari penyelenggaraan proyek, yaitu

para manajer proyek (*project manager*), yang merupakan tanggung jawab dari manajer proyek untuk melaksanakan sebuah proyek dari awal hingga akhir sesuai dengan siklus proyek yang dijalankan.

c) *Planning*

Sesuai dengan siklus manajemen proyek yang ada, perencanaan merupakan sebuah tahap yang sangat penting, karena pada tahap awal inilah gambaran menyeluruh dan detail dari rencana keberadaan sebuah inisiatif *e-government* diproyeksikan.

d) *Stakeholder*

Seperti yang telah didefinisikan sebelumnya, yang dimaksud dengan *stakeholder* dalam hal ini adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan terhadap penyelenggaraan proyek *e-government* tersebut.

e) *Transparency/Visibility*

Transparansi pada sebuah proyek *e-government* sangat erat kaitannya dengan keberadaan *stakeholder*, artinya adalah bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi yang berkaitan dengan seluk beluk dan status proyek yang sedang berlangsung.

f) *Budgets*

Bukanlah merupakan sebuah rahasia lagi bahwa kekuatan sumber daya finansial yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-government* merupakan salah satu elemen yang strategis

g) *Technology*

Spektrum dari teknologi informasi yang digunakan dalam *e-government* sangat lebar, yaitu dapat dilihat dari teknologi informasi yang paling sederhana dan murah hingga sampai dengan yang paling canggih (*state-of-the-art*).

h) *Innovation*

Elemen terakhir yang turut memberikan kontribusi terhadap berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek *e-government* adalah kemampuan anggota proyek untuk melakukan inovasi-inovasi tertentu.

### 2.5 *Electronic Services (e-services)*

*E-services* merupakan sebuah konsep pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi ke dalam sebuah proses layanan atau biasa disebut dengan istilah layanan elektronik. Menurut Rowley dalam Buchari (2016), menyebutkan pengertian layanan elektronik yaitu sebagai perbuatan, usaha yang dalam proses pengirimannya di mediasi oleh teknologi informasi. Definisi tersebut mencerminkan terdapat tiga komponen utama dalam *e-service* yaitu layanan, penerima layanan, saluran pelayanan (teknologi).

Adanya *e-service* telah membawa perubahan dan menggantikan bentuk pelayanan yang sebelumnya yang bersifat tradisional (konvensional) maupun pelayanan berbasis *self service*. Batagan, et al dalam Dewi (2020), menyebutkan manfaat diberlakukannya *e-service*, yaitu: (1) membiasakan individu dengan informasi elektronik dan mendidik mereka tentang manfaat menggunakan teknologi canggih; (2) memungkinkan terjadinya telekomunikasi; (3) menyediakan sistem informasi yang terintegrasi dengan sosial, budaya dan ekonomi aspek individu; (4) keterbukaan informasi; (5) menghilangkan hambatan waktu dan lokasi; (5) meningkatkan akuisisi data, transformasi dan pengambilan, seperti kekacauan data dalam penyedia layanan tradisional; (6) meningkatkan penggunaan kembali informasi; (7) mengurangi waktu pelayanan; (8) mengurangi biaya, meningkatkan akses informasi untuk pengambilan keputusan; (9) menumbuhkan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan; (10) mengurangi biaya *overhead* seperti administrasi; (11) proses kecepatan *turnover* seperti penggantian biaya memungkinkan pencarian volume besar data heterogen (dokumen, halaman, database, pesan, multimedia).

## 2.6 Penelitian Terdahulu

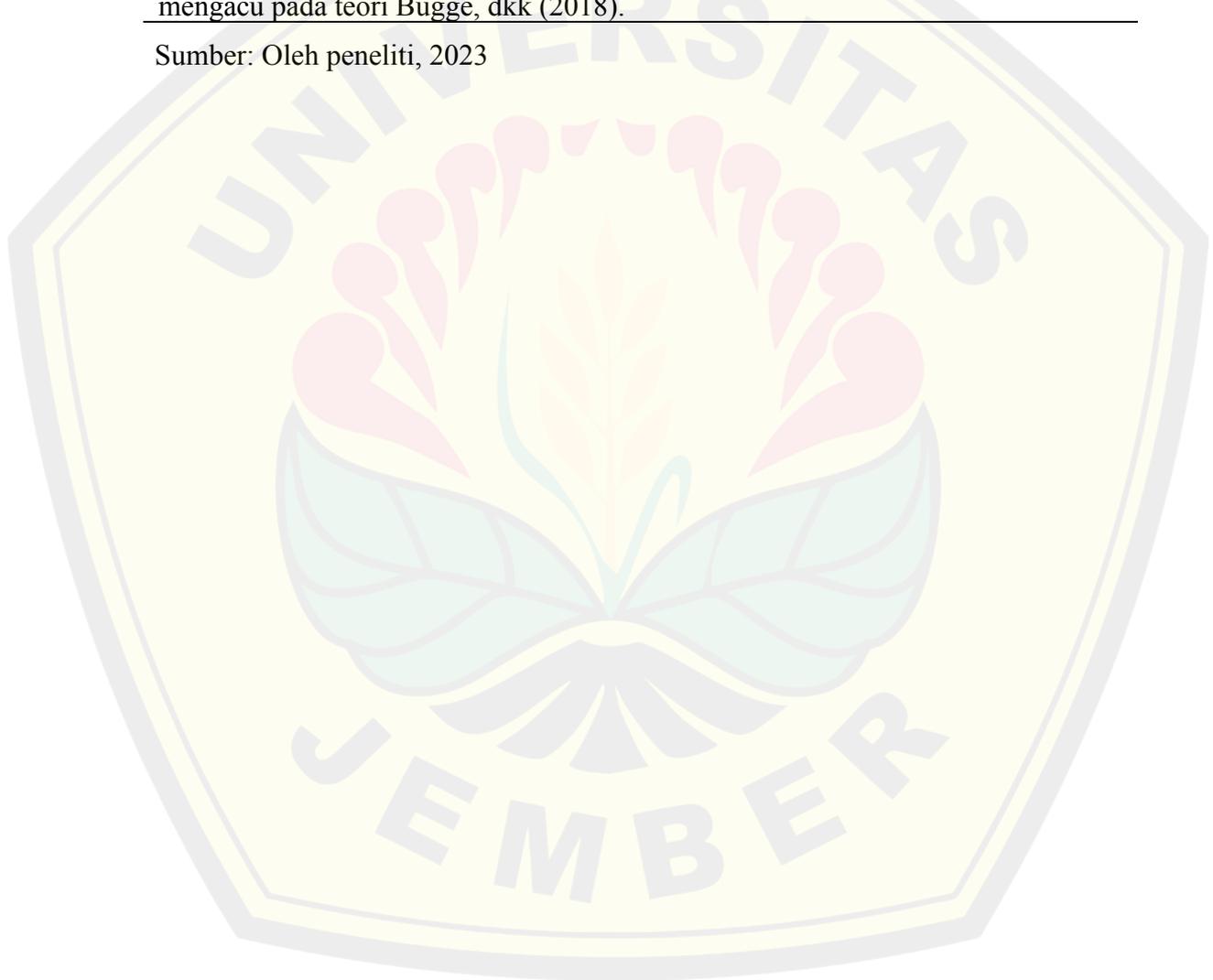
Tabel 2.2 Studi Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil Analisis
Antya Seruni Duhita. 2018	Inovasi Produk E-Lampid Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya	Metode penelitian kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi produk E-Lampid termasuk dalam kategori inovasi terusan atau <i>sustaining innovation</i> . Hal ini dikarenakan e-Lampid hanya menimbulkan perubahan-perubahan kecil saja dibandingkan pelayanan sebelumnya, yakni hanya pada cara yang dilakukan warga dalam mendaftarkan diri sebagai pemohon pengurusan dokumen kependudukan.
Perbedaan: Penelitian ini berfokus pada mengukur kualitas pelayanan publik pada administrasi kependudukan di Surabaya setelah menggunakan produk layanan berbasis elektronik yaitu E-Lampid.			
Musaddad, et al. 2020	Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) sebagai Inovasi Pelayanan Publik	Metode penelitian kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sipraja merupakan terobosan jenis pelayanan yang berasal dari ide kreatif orisinal dan bersifat baru serta memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Analisis faktor-faktor yang memengaruhi implementasi dengan menggunakan pendekatan Edward yaitu: 1) komunikasi; 2) sumber daya; 3) disposisi; dan 4) struktur birokrasi yang dilakukan oleh kelurahan pucanganom kabupaten sidoarjo.
Perbedaan: Penelitian ini berfokus pada implementasi inovasi sistem pelayanan publik melalui aplikasi SIPRAJA, penelitian ini juga menggunakan pendekatan Edward untuk menganalisis implementas aplikasi SIPRAJA di Sidoarjo.			

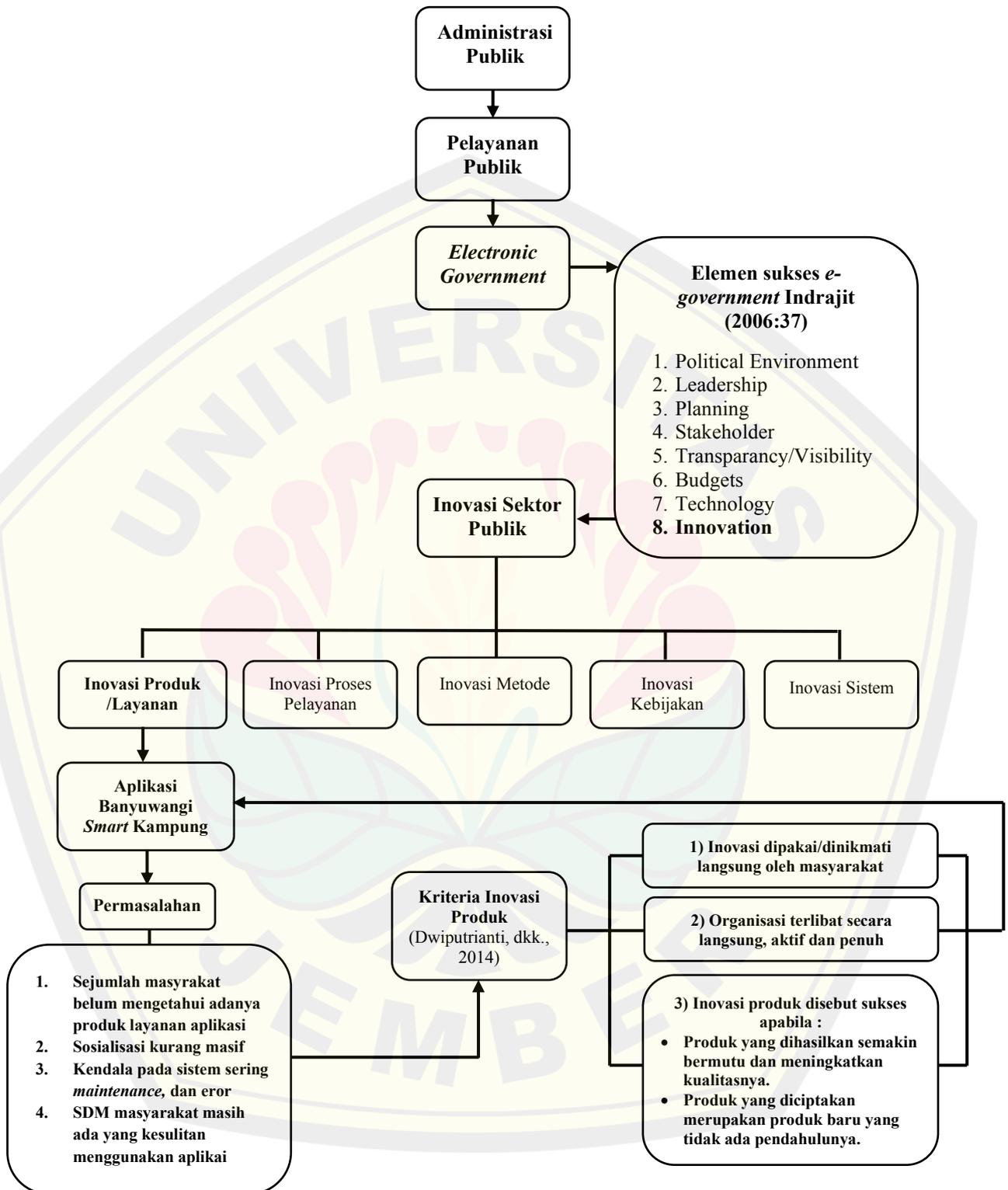
Dewi Febi Kartika. 2022	Inovasi Publik Aplikasi (Pelayanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik	Pelayanan Melalui Poedak <i>Online</i>	Metode penelitian kualitatif deskriptif	Hadirnya inovasi aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan indikator pada teori Bugge dkk. (2018)
-------------------------	---	--	---	---

Perbedaan: Penelitian ini berfokus pada konsep inovasi proses pada pelayanan administrasi kependudukan, indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori Bugge, dkk (2018).

Sumber: Oleh peneliti, 2023



2.7 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

### BAB 3

#### METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2016), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Sedangkan tujuan penelitian merupakan termasuk memberikan solusi atau penyelidikan terhadap masalah sosial dengan melakukan teknik penelitian yang didasarkan pada kaidah-kaidah ilmiah (Silalahi, 2006).

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta permasalahan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Moleong (2012), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Cresswell (2003), membagi penelitian kualitatif dalam lima bagian, yaitu: (1) biografi; (2) fenomenologi; (3) *grounded theory*; (4) etnografi; dan (5) studi kasus. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan fenomenologi yang berarti bahwa penelitian ini didasarkan pada pengalaman subjektif atau fenomenologikal yang dialami (Cresswell, 2003). Dalam penelitian fenomenologi menurut Cresswell (2003), terdapat enam tahapan, yaitu: (1) menetapkan batasan ruang lingkup fenomena yang akan diteliti; (2) menyusun daftar pertanyaan untuk mengungkap makna; (3) *data collection*; (4) *cluster of meaning*; (5) deskripsi esensi dengan membangun deskripsi mengenai makna dari para subjek; dan (6) pelaporan hasil penelitian.

Berdasarkan dari beberapa definisi di atas, penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan terkait perkembangan inovasi produk

layanan administrasi desa terutama pada aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung di desa-desa yang ada di Banyuwangi.

### 3.2 Penentuan Lokasi Penelitian

Tempat dan waktu penelitian adalah instrumen penting yang harus ada dalam sebuah penelitian. Berdasarkan Buku Pedoman Penyusunan Skripsi FISIP (2021), yang menjadi dasar dari penentuan lokasi penelitian bukanlah alasan subyektif, tetapi alasan yang bersifat objektif, layak dan memungkinkan untuk diteliti menurut pertimbangan metodologis. Oleh karena itu, peneliti menentukan lokasi penelitian sebagai berikut:

1. Dinas Kominfo Banyuwangi, sebagai sumber informasi dan data mengenai pelaksanaan program Banyuwangi *smart* kampung terutama pada aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung;
2. Desa Gentengkulon, merupakan sumber informasi sebagai pelaksana inovasi produk layanan dijalankan. Gentengkulon merupakan desa pertama yang menerapkan inovasi aplikasi ini, serta merupakan tempat observasi awal peneliti dan pernah menjadi lokus tempat magang saat peneliti mengikut program magang merdeka di Banyuwangi, selain itu Gentengkulon merupakan desa terbaik dalam penerapan SPBE di Banyuwangi, serta beberapa kali memperoleh penghargaan di tingkat nasional;
3. Desa Ketapang, merupakan sumber informasi sebagai pelaksana inovasi produk layanan dijalankan. Desa Ketapang juga termasuk pertama diterapkannya inovasi aplikasi ini, serta pernah meraih peringkat ketiga penerapan SPBE di Banyuwangi;
4. Desa Sukojadi, merupakan sumber informasi sebagai pelaksana inovasi produk layanan dijalankan, juga merupakan tempat observasi awal serta lokus tempat magang saat peneliti mengikut program magang merdeka di Banyuwangi. Selain itu, Desa Sukojadi pernah meraih peringkat kedua penerapan SPBE di Banyuwangi;

5. Desa Tembokrejo, merupakan sumber informasi sebagai pelaksana inovasi produk layanan dijalankan, merupakan tempat observasi awal observasi awal serta lokus tempat magang saat peneliti mengikuti program magang merdeka di Banyuwangi. Desa Tembokrejo ini merupakan desa terluas yang ada di Banyuwangi dan lokasi desa Tembokrejo ini berada di timur Banyuwangi;
6. Desa Sambimulyo, merupakan sumber informasi sebagai pelaksana inovasi produk layanan dijalankan, merupakan tempat observasi awal observasi awal serta lokus tempat magang saat peneliti mengikuti program magang merdeka di Banyuwangi, selain itu Desa Sambimulyo juga pernah terdapat aplikasi layanan bernama Sempel Desa yang pernah disorot oleh Bupati Banyuwangi saat musrembangdes.

Lokasi penelitian tersebut peneliti pilih berdasarkan beberapa kriteria yaitu lokasi terutama desa yang dipilih pernah dilakukan survey mengenai kepuasan pelayanan publik dan survey mengenai kepuasan penggunaan *smart* kampung saat peneliti mengikuti program magang merdeka di Pemkab Banyuwangi. Desa yang dijadikan lokus magang tersebut memiliki beberapa potensi dan keunikan serta keunggulan masing-masing seperti yang telah disebutkan di atas. Kemudian desa-desa tersebut terletak di kecamatan dan wilayah yang berbeda di Banyuwangi yaitu di wilayah barat (Desa Gentengkulon), wilayah timur (Desa Tembokrejo), wilayah tengah dekat dengan pusat pemerintahan (Desa Sukojati), wilayah utara (Desa Ketapang), dan wilayah selatan (Desa Sambimulyo). Selain itu, peneliti bermaksud terdapat keterwakilan di setiap bagian wilayah yang ada di Kabupaten Banyuwangi.

Waktu yang telah ditentukan peneliti untuk pelaksanaan penelitian ini yaitu mulai pada bulan Maret-Mei tahun 2023, terhitung sejak peneliti telah menyelesaikan dan melakukan seminar proposalnya.

### **3.3 Objek dan Fokus Penelitian**

Objek penelitian merupakan sebuah permasalahan atau fenomena yang akan diteliti oleh peneliti. Objek dan fokus penelitian digunakan untuk

membatasi peneliti dalam menetapkan konsentrasi kajian dan memperoleh data yang relevan (Fisip, 2021). Dalam menganalisis sebuah permasalahan tersebut diperlukan sebuah batasan-batasan agar penelitian tidak terlalu melebar, sehingga diperlukan sebuah fokus dalam penelitian. Dengan fokus, peneliti akan tahu persis data yang perlu dikumpulkan dan yang tidak perlu dikumpulkan (Moleong, 2012). Oleh karena itu, dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah produk layanan administrasi desa terutama aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Sedangkan fokus pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis perkembangan inovasi produk layanan administrasi desa di Kabupaten Banyuwangi.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya pengumpulan data diperlukan terlebih dahulu sumber data yang akan digunakan sebagai acuan dalam penelitian. Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2012), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut;

- a. Data primer, merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dalam melakukan penelitian yakni mengenai permasalahan yang ditemukan pada penerapan inovasi produk layanan administrasi desa dalam aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung.
- b. Data sekunder, merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung guna menunjang tambahan data dari data primer. Sumber data sekunder ini diperoleh dari studi pustaka yaitu mengambil data dari sumber literatur baik berupa buku, karya tulis ilmiah seperti jurnal dan artikel, data dari penelitian terdahulu, data dari internet, maupun dari perundang-undangan.

Berdasarkan buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Jember (2016), secara umum ada empat macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/ triangulasi. Dalam

penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Alat yang digunakan untuk menunjang pengumpulan data pada penelitian ini adalah alat perekam suara yaitu *handphone*, pedoman wawancara, buku catatan untuk membuat notulensi observasi atau wawancara, dan alat dokumentasi yaitu menggunakan kamera *handphone*.

#### **3.4.1 Observasi**

Menurut Bandur (2016), terdapat dua jenis observasi yang signifikan dalam pengumpulan data penelitian kualitatif yaitu observasi partisipan dan observasi langsung. Secara umum peneliti dalam observasi partisipan menjadi pemain aktif dalam lingkungan penelitian. Sedangkan dalam observasi langsung, peneliti hanya melakukan pengamatan atau melihat secara langsung fenomena tanpa perlu terlibat secara langsung ke dalam kehidupan partisipan. Observasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan observasi langsung yaitu untuk mengetahui secara langsung perkembangan inovasi produk layanan administrasi desa pada aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung.

#### **3.4.2 Wawancara**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2012). Wawancara ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk menggali berbagai informasi yang diperlukan sesuai dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2016), terdapat tiga macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur, dan wawancara tidak terstruktur.

Berdasarkan definisi dan jenis wawancara tersebut, penelitian ini lebih memilih menggunakan jenis wawancara semiterstruktur, karena wawancara ini sudah termasuk ke dalam kategori *in-dept interview* tetapi lebih bebas

dibandingkan wawancara terstruktur dalam hal pelaksanaannya, kemudian tujuan wawancara semiterstruktur untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, narasumber dalam hal ini diajak untuk dapat mengutarakan pendapat dan ide-idenya (Sugiyono, 2016). Hal ini akan memudahkan narasumber untuk mendapatkan informasi mengenai perkembangan layanan administrasi desa terutama pada aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung sesuai dengan pedoman pertanyaan yang telah ditentukan, tetapi tidak menutup kemungkinan untuk menanyakan informasi lain yang masih berkaitan dengan fokus penelitian.

### 3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan hal yang juga tidak kalah pentingnya dalam proses melakukan pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2016), dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan dokumentasi gambar yang digunakan untuk memperkuat hasil penelitian, karena dengan adanya dokumentasi gambar ini hasil maupun temuan di lapangan akan dapat dinyatakan keasliannya.

### 3.5 Penentuan Informan Penelitian

Penentuan informan diperlukan dalam penelitian agar informasi yang ingin didapatkan berasal langsung dari sumbernya yaitu informan yang berkaitan. Menurut Moleong (2012), informan adalah seseorang yang tidak hanya dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian, tetapi juga mampu memberikan masukan tentang sumber bukti yang mendukung. Dalam menentukan informan juga diperlukan sebuah metode agar tidak semena-mena dalam menjadikan seseorang sebagai informan, salah satu metode yang sering digunakan dalam menentukan informan adalah *purposive sampling*. Menurut Creswell (2003), dalam penelitian kualitatif, obyek/peserta yang akan diteliti ditentukan oleh peneliti (*purposive sampling*) yaitu melakukan pemilihan/seleksi terhadap orang terbaik yang dapat membantu dalam memahami sebuah fenomena yang akan diteliti. Berdasarkan pengertian

tersebut, penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, diantaranya sebagai berikut:

1. staf Diskominfo Banyuwangi, merupakan *key* informan sebagai penyelenggara aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung;
2. operator di tingkat Desa Gentengkulon, Desa Tembokrejo, Desa Sukojadi, Desa Ketapang, dan Desa Sambimulyo, merupakan informan pendukung sebagai pelaksana aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung;
3. masyarakat pengguna aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, terutama di desa lokasi penelitian, merupakan informan pendukung sebagai pengguna aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung.

Berdasarkan ketiga kategori informan tersebut, peneliti berhasil mewawancarai 16 informan yang terdiri dari staf bidang IT Diskominfo Banyuwangi, operator desa, dan warga desa. Berikut merupakan informan-informan tersebut:

**Tabel 3.1 Profil informan**

No.	Nama	Pekerjaan	Jenis Informan
1	Windy Sindu Pradana, S.Kom	Staf Bidang IT Diskominfo Banyuwangi	Key informan (Diskominfo)
2	Liantri Elok Oktavia, S.Pd	Staf Operator Desa Sukojadi	Key informan (Operator Desa)
3	Isva Lasmaya	Staf Operator Desa Tembokrejo	Key informan (Operator Desa)
4	Arif Nurdianto	Staf Operator Desa Gentengkulon	Key informan (Operator Desa)
5	Rustam Aji	Staf Operator Desa Ketapang	Key informan (Operator Desa)
6	Tri Ratna Khusnia	Staf Operator Desa Sambimulyo	Key informan (Operator Desa)
7	Sandi Hizbulloh	Guru	Informan pendukung (Warga Desa Sukojadi)

8	Cici	Perangkat Desa	Informan pendukung (Warga Desa Sukojadi)
9	David	Wiraswasta	Informan pendukung (Warga Desa Tembokrejo)
10	Mochammad Raka Rafi	Mahasiswa (Frealance)	Informan pendukung (Warga Desa Tembokrejo)
11	Hendrawan Purnama Setya Putra	Mahasiswa	Informan pendukung (Warga Desa Gentengkulon)
12	Sabar, SPd., M.Si.	Guru	Informan pendukung (Warga Desa Gentengkulon)
13	Fira	Wiraswasta	Informan pendukung (Warga Desa Ketapang)
14	Rivo Dimas Prakasa	Staf Bidang Komputerisasi Bank BCA	Informan pendukung (Warga Kelurahan Karangrejo)
15	Andri Hadi Prasetia Utama	Pendamping Sosial Kementerian Sosial RI	Informan pendukung (Warga Desa Sambimulyo)
16	Tito Dwi Akoso	Wiraswasta	Informan pendukung (Warga Desa Sambimulyo)

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

### 3.6 Teknik Uji Keabsahan Data

Menguji keabsahan data merupakan langkah yang harus ada dalam sebuah penelitian kualitatif. Karena dalam suatu penelitian harus dapat membuktikan keilmiahannya, dengan menggunakan keabsahan data akan dapat membuktikan hasil penelitiannya benar-benar dapat dipertanggungjawabkan

dari segala segi (Moleong, 2012). Teknik pemeriksaan keabsahan ini menjadi patokan bagi peneliti sebelum melakukan analisis data hasil penelitian. Dalam teknik pemeriksaan keabsahan data terdapat kriteria dan teknik pemeriksaan yang digunakan peneliti untuk melakukan pengujian keabsahan data yaitu triangulasi. Menurut Moleong (2012), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Artinya peneliti membutuhkan sebuah data di luar data hasil penelitian yang digunakan untuk pengecekan atau pembandingan terhadap data hasil penelitian.

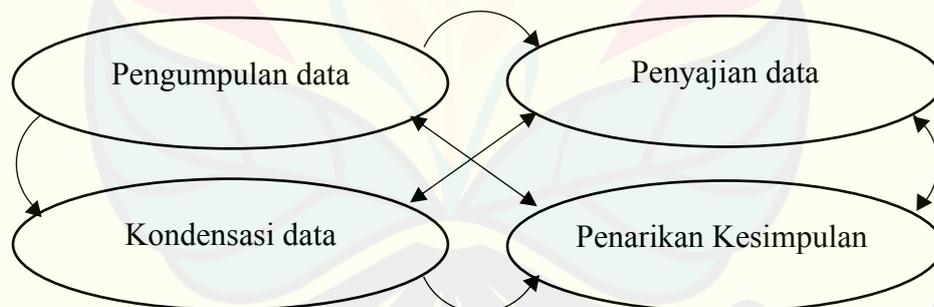
Denzin dalam Moleong (2012), membedakan terdapat empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Dalam hal ini peneliti memilih jenis triangulasi sumber sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data penelitian. Menurut Patton dalam Moleong (2012), triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Untuk mencapai hal itu, menurut Moleong (2012), dapat dicapai dengan jalan: (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Oleh karena itu, triangulasi merupakan cara terbaik bagi peneliti untuk dapat mengecek ulang temuan penelitiannya baik itu membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, ataupun teori. Selain jenis-jenis triangulasi seperti yang disebutkan Patton di atas, menurut Sugiyono (2011), triangulasi terbagi menjadi triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Selain menggunakan triangulasi sumber, dalam penelitian ini juga menggunakan triangulasi teknik. Karena pada triangulasi teknik uji

kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang sama dengan teknik yang berbeda (Sugiyono, 2011). Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, kemudian dicek kembali dengan observasi. Hal ini dilakukan peneliti agar dalam proses keabsahan data, temuan yang diperoleh ini benar-benar sesuai dengan data yang dicari, seperti halnya dengan berbagai definisi tentang triangulasi di atas.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahapan terakhir dalam proses penelitian. Data-data yang telah dikumpulkan dengan bermacam cara (observasi, wawancara, dan dokumentasi) perlu untuk di analisis agar temuan data yang didapatkan dapat diketahui apakah data tersebut sudah sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dalam menganalisis data menurut Miles dan Huberman (2014), terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Alur atau tahapan dalam proses analisis data secara terperinci dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif**

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014)

#### 3.7.1 Kondensasi Data

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014), dalam kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan pentransformasian data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis maupun transkrip di lapangan. Kondensasi data ini dapat diartikan sebagai

upaya mengubah data yang sebelumnya melebar atau gemuk kemudian diolah agar menjadi lebih padat. Berikut tahapan dari kondensasi data menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014):

- a. *selecting*,  
peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan yang berkaitan, kemudian informasi dikumpulkan dan dianalisis;
- b. *focusing*,  
memfokuskan data merupakan bentuk praanalisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan dan membatasi data sesuai dengan rumusan masalah penelitian;
- c. *abstracting*,  
abstraksi merupakan tahap membuat rangkuman dasar dengan memilah pernyataan yang selaras dengan rumusan masalah, serta mengevaluasi data yang telah dikumpulkan, sehingga data yang telah terkumpul akan mudah untuk diseleksi;
- d. *simplifying dan transforming*,  
data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan melalui seleksi, ringkasan. Untuk menyederhanakan data, peneliti mengumpulkan data dalam bentuk tabel berupa transkrip wawancara.

### 3.7.2 Penyajian Data

Penyajian data menurut Miles dan Huberman dan Saldana (2014), adalah tahapan penyatuan dan pengumpulan data yang kemudian disusun sehingga data dapat disajikan serta dapat dilakukan penarikan kesimpulan. Penyajian data ini yaitu dapat meliputi matriks, grafik, bagan, dan jaringan yang dibuat untuk dapat menyajikan informasi dengan lebih ringkas.

### 3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Menurut Miles dan Huberman (2014), pada tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi ini dilakukan dengan cara melakukan peninjauan kembali

terhadap data yang telah dikumpulkan, serta data yang telah dikumpulkan pada tahap sebelumnya harus dapat diuji kebenarannya agar validitasnya dapat tercapai. Kemudian baru ditarik sebuah kesimpulan sesuai dengan data yang diperoleh dan sesuai rumusan masalah peneliti.



## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di beberapa Desa dan di salah satu Dinas yang ada di Kabupaten Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Lokasi tersebut antara lain; Desa Gentengkulon Kecamatan Genteng, Desa Sukojadi Kecamatan Blimbingsari, Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro, Desa Tembokrejo Kecamatan Muncar, Desa Sambimulyo Kecamatan Bangorejo, dan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo) Banyuwangi.

Kabupaten Banyuwangi merupakan Kabupaten di ujung timur pulau Jawa yang berbatasan langsung dengan pulau Bali. Kabupaten Banyuwangi memiliki luas wilayah 5.782,40 km<sup>2</sup> sehingga masuk dalam kategori Kabupaten terluas di Jawa Timur. Luas wilayah tersebut secara administratif terdiri dari 25 Kecamatan, 28 Kelurahan, dan 189 Desa, dengan jumlah penduduk sebanyak 1.731.731 jiwa pada tahun 2022 (BPS Banyuwangi, 2023). Kabupaten Banyuwangi dikenal akan sebagai daerah pariwisata yang memiliki pesona bentang alam yang sangat indah. Selain itu, Banyuwangi juga dikenal sebagai Kabupaten yang berprestasi baik di tingkat provinsi, nasional maupun internasional. Hal yang menjadikan Banyuwangi sebagai kabupaten berprestasi berkat banyaknya program-program inovatif yang dibuat, salah satunya adalah program Banyuwangi *smart* kampung. *Smart* kampung ini adalah program digitalisasi yang dimulai pada tingkat desa, pada awalnya hanya dijalankan untuk beberapa desa tetapi pada saat ini sudah diterapkan di seluruh Desa dan Kelurahan yang ada di Kabupaten Banyuwangi.

Program *smart* kampung Banyuwangi diatur dalam Perbup Nomor 60 Tahun 2017 tentang penerapan masterplan *smart city* melalui Banyuwangi *smart* kampung. Dalam perbup tersebut disebutkan bahwa tujuan utama dibentuknya program *smart* kampung yaitu untuk menciptakan desa yang pintar dan cakap terhadap adanya perkembangan teknologi. Program *smart* kampung

ini memiliki 7 dimensi dalam penerapannya di masyarakat Banyuwangi. Dimensi tersebut terdiri dari dimensi pelayanan publik berbasis teknologi informasi, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pemberdayaan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, informasi publik, dan tata kelola keuangan desa. Selain dimensi tersebut, program *smart* kampung juga memiliki 14 indikator diantaranya yaitu fasilitas wifi gratis di kantor desa, tempat bermain anak, perpustakaan atau sudut baca, sedekah oksigen dengan tanam pohon, penjaga kantor 24 jam, toilet bersih, gerbang terbuka 24 jam, honor satgas pemburu kemiskinan, keterbukaan informasi publik, ruang laktasi (menyusui), ruang lampu penerangan kantor, ramah difabel, layanan berbasis IT, dan pengaduan masyarakat. Dimensi dan indikator *smart* kampung tersebut sebisa mungkin untuk dapat dipenuhi oleh masing-masing desa agar desa tersebut dapat disebut sebagai desa pintar.

Adanya program Banyuwangi *smart* kampung ini sangat diapresiasi oleh masyarakat dan juga sejumlah pemerintahan pusat, terlebih dalam penggunaan teknologi informasi dalam setiap pelaksanaannya. Banyak penghargaan yang diperoleh atas berjalannya program *smart* kampung ini. Masyarakat juga sangat merasa terbantu dan mengapresiasi atas diterapkannya program *smart* kampung di desa-desa mereka. Pemerintah desa juga merasakan hal yang sama dengan masyarakat, mereka juga sangat terbantu terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sudah mengaliri setiap desa dan kelurahan dengan jaringan internet *fiber optic* yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah desa untuk berbagai keperluan terutama dalam pemenuhan kebutuhan layanan di desa.

Salah satu dampak yang terlihat dan dirasakan sangat bermanfaat adalah pada dimensi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Sejak adanya program *smart* kampung, wajah pelayanan di Banyuwangi berubah cukup drastis. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, sistem dan produk layanan yang disediakan juga terus mengalami perkembangan. Pada awal masuknya *smart* kampung dalam pelayanan, pemerintah Kabupaten menyediakan *website* untuk menunjang pelayanan yang ada di desa. *Website*

tersebut digunakan oleh operator desa untuk melayani berbagai keperluan administrasi warga di tingkat desa. Adanya *website* ini operator desa cukup memasukkan NIK warga, maka akan langsung muncul identitas lengkap warga secara otomatis, karena data kependudukan warga telah terintegrasi dengan Dispendukcapil Kabupaten Banyuwangi. Selain itu, juga telah disediakan berbagai format surat sesuai dengan kebutuhan warga. Setelah adanya *website smart* kampung, produk layanan di desa juga bertambah yaitu adanya mesin anjungan layanan mandiri. Dengan menggunakan mesin anjungan layanan mandiri ini masyarakat dapat membuat pengajuan surat permohonan secara mandiri, tidak perlu mengantri untuk mendapatkan layanan dari operator desa. Kemudian, mulai pada tahun 2019, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui Diskominfo membuat produk layanan baru yaitu aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Adanya aplikasi ini semakin memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanannya karena dapat diakses dimana saja, sehingga masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke kantor desa. Berikut ini merupakan tabel perkembangan dari produk layanan administrasi di tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi.

**Tabel 4. 1 Perkembangan produk layanan administrasi desa di Kabupaten Banyuwangi**

No	Jenis produk layanan	Penerapan
1.	Layanan konvensional	Sebelum-2016 (layanan manual, sebelum adanya program Banyuwangi <i>smart</i> kampung)
2.	<i>Website smart</i> kampung	2016-sekarang (diterapkan diseluruh desa di Banyuwangi, digunakan operator desa untuk memberikan layanan)
3.	Mesin anjungan layanan mandiri	2019-sekarang (layanan berbasis <i>self service</i> , hanya diterapkan di beberapa desa sesuai dengan inovasi desa masing-masing)
4.	Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung versi 1	2019-2022 (berbasis <i>self service</i> diterapkan di seluruh desa di Banyuwangi)

5.	Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung versi 2	2022-sekarang (terdapat perubahan pada tampilan, penambahan fitur, dan kegunaan aplikasi)
----	--	--

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Perkembangan produk layanan administrasi desa seperti yang telah disebutkan pada tabel 4.1 di atas, pada tiap tahunnya selalu mengalami perubahan, baik sekedar pembenahan dan penyempurnaan mengenai masalah-masalah yang ada pada produk layanan, maupun membuat produk layanan baru untuk mengatasi masalah yang tidak dapat terselesaikan pada produk layanan sebelumnya.

Program *smart* kampung ini merupakan topik utama pada penelitian ini, lebih khususnya pada perkembangan inovasi produk layanan administrasi desa yaitu aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Seperti yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya, penelitian ini dilaksanakan di Desa Gentengkulon, Desa Sukojati, Desa Ketapang, Desa Tembokrejo, Desa Sambimuyo dan Diskominfo Banyuwangi. Berikut merupakan gambaran umum dari keenam lokasi penelitian yang ada di Kabupaten Banyuwangi:

#### 1. Desa Gentengkulon

Memiliki luas 4,14 km<sup>2</sup>, merupakan wilayah pusat perdagangan dan pusat pemerintahan Kecamatan Genteng. Desa Gentengkulon menjadi bagian dari Kecamatan Genteng sejak tahun 1920. Secara administratif Desa Gentengkulon membawahi 5 dusun, yaitu Dusun Krajan, Dusun Sawahan, Dusun Kopen, Dusun Maron, dan Dusun Jenesari. Desa Gentengkulon memiliki jumlah penduduk sebanyak 23.066 jiwa. Mayoritas pekerjaan penduduk Desa Gentengkulon adalah seorang petani/pekebun, karyawan swasta, pns serta wirausaha. Berbagai prestasi telah diraih oleh Desa Gentengkulon, mulai dari peringkat pertama Indeks Desa Membangun (IDM) di tingkat nasional pada tahun 2022, kemudian pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat Banyuwangi seringkali mendapat peringkat pertama salah satunya pada tahun 2022 kemarin.

## 2. Desa Sukojadi

Secara administratif masuk menjadi bagian wilayah Kecamatan Blimbingsari setelah adanya pemekaran pada tahun 2017. Terdapat 4 dusun di bawah administratif Desa Sukojadi, diantaranya Dusun Kampung Lor, Dusun Kampung Tengah, Dusun Krajan, dan Dusun Sengon. Jumlah penduduk Desa Sukojadi sebanyak 3.409 jiwa yang mayoritas penduduk bekerja pada sektor pertanian, perkebunan dan industri kreatif. Berbagai macam prestasi sering diraih oleh Desa Sukojadi, yang terbaru Desa Sukojadi mendapatkan piagam penghargaan arsip nasional Republik Indonesia atas konsistensinya sebagai desa tertib arsip di lingkungan Kabupaten Banyuwangi. Selain itu, Desa Sukojadi ditetapkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) sebagai Desa anti korupsi, ini menjadi desa pertama di Banyuwangi yang memperoleh julukan tersebut. Prestasi lain di bidang pengembangan *smart* kampung di tingkat Kabupaten Desa Sukojadi memperoleh peringkat dua di bawah Desa Genteng dan masuk 10 besar IDM di tingkat Nasional pada tahun 2022. Selain itu, Desa Sukojadi merupakan salah satu Desa yang sering dijadikan untuk studi banding oleh beberapa Desa dari luar daerah Kabupaten Banyuwangi. Kemudian, Desa Sukojadi ini menduduki peringkat kedua SPBE di Kabupaten Banyuwangi di bawah Desa Gentengkulon.

## 3. Desa Ketapang

Desa Ketapang memiliki bentang luas wilayah 23,73 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sekitar 20.270 jiwa, serta terdiri dari 5 dusun yaitu Dusun Gunung Remuk, Dusun Kali Selogiri, Dusun Krajan, Dusun Pancoran dan Dusun Mener. Desa Ketapang merupakan salah satu tempat yang dijadikan sebagai lokasi beberapa industri besar yang ada di Banyuwangi. Selain itu, juga terdapat pelabuhan cukup besar untuk penghubung antara pulau Jawa dan Bali. Mayoritas penduduk Desa Ketapang bekerja pada sektor industri, pertanian, peternakan, perkebunan, perdagangan dan jasa. Desa Ketapang memiliki salah satu inovasi yaitu aplikasi SIMDes yang diklaim merupakan

cikal bakal terbentuknya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Pada pelaksanaan SPBE, Desa Ketapang ini memperoleh peringkat ketiga di bawah Gentengkulon dan Sukojadi;

#### 4. Desa Tembokrejo

Desa Tembokrejo memiliki bentang luas wilayah sekitar 5,48 km<sup>2</sup> yang terdiri dari 4 dusun yaitu Dusun Krajan, Dusun Muncar Baru, Dusun Muncar Lama, dan Dusun Palurejo. Desa Tembokrejo termasuk desa yang memiliki luas wilayah cukup luas serta jumlah penduduk yang banyak yaitu sekitar 34 ribu jiwa. Wilayah yang luas dan penduduk yang banyak membuat desa Tembokrejo membagi dua lokasi pelayanan untuk masyarakat, pertama di kantor desa, dan kedua di Dusun Palurejo. Dari 34 ribu penduduk, mayoritas penduduk bekerja sebagai nelayan, petani dan wiraswasta. Desa Tembokrejo memiliki Tempat Pengelolaan Sampah Terpadu (TPST) 3R pertama dan satu-satunya di Kecamatan Muncar. TPST ini didirikan oleh swadaya masyarakat dan dikelola bersama masyarakat dengan Bumdes serta bekerja sama dengan PT Systemiq atas banyaknya sampah yang ada di kawasan pantai Muncar. Pengelolaan sampah di PTSP ini menjadi potensi bagi masyarakat dan desa untuk saling bersinergi tidak hanya menciptakan lingkungan yang sehat, tetapi juga dapat menjadi peluang untuk mensejahterakan perekonomian masyarakat.

#### 5. Desa Sambimulyo

Desa Sambimulyo merupakan desa pemekaran yang memiliki luas wilayah sekitar 4 km<sup>2</sup>, terdiri dari 2 dusun yaitu Dusun Kedungrejo dan Dusun Sambirejo. Jumlah penduduk desa Sambimulyo sekitar 3 ribu jiwa yang mayoritas penduduk bekerja pada sektor pertanian dan perdagangan. Desa Sambimulyo termasuk dalam wilayah Banyuwangi bagian selatan. Potensi desa yang dimilikinya pun hampir sama dengan daerah disekitar Banyuwangi selatan yaitu banyak perkebunan buah naga dan buah jeruk. Adanya potensi ini dimanfaatkan oleh desa untuk dijadikan sebagai produk olahan minuman asli desa. Potensi lain yang menjadikan Sambimulyo dipandang oleh desa-desa lain di Banyuwangi adalah program *one day one*

*news*, sesuai namanya Sambimulyo konsisten mengupayakan setiap hari ada berita yang terupload baik melalui *website* desa maupun akun instagram desa. Adanya program berita harian desa ini disambut baik oleh masyarakat, malah sering dinanti-nanti karena masyarakat akan mengetahui peristiwa apa saja yang sedang terjadi di desa, serta terus *update* tentang perkembangan dan program-program yang ada di desa cukup melalui gadget mereka. Desa Sambimulyo sempat memiliki aplikasi layanan publik bernama simpel desa tetapi penggunaan hanya sementara yaitu pada pertengahan dan akhir tahun 2022, serta awal tahun 2023.

6. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Banyuwangi

Diskominfo Banyuwangi berlokasi di Kecamatan Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi. Diskominfo Kabupaten Banyuwangi berperan penuh atas digitalisasi yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Pada tahun 2021 Kabupaten Banyuwangi berhasil meraih peringkat pertama Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat Jawa Timur, serta peringkat kedua di tingkat Nasional. Salah satu program digitalisasi yang diunggulkan oleh Kabupaten Banyuwangi adalah program *smart* kampung. Pada program *smart* kampung ini, Diskominfo Banyuwangi merupakan salah satu kunci kesuksesan berjalannya program. Karena mulai dari penyedia segala kebutuhan layanan digital baik itu berbasis *mobile* maupun berbasis *website*, penyedia sistem dan *server*, serta *controlling* dan *monitoring* terhadap jalannya program *smart* kampung ini merupakan tugas dari Diskominfo Banyuwangi.

#### 4.2 Penyajian Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan penyajian dari keseluruhan data yang diperoleh peneliti selama proses penelitian berlangsung yang disertai dengan deskripsi secara mendetail. Secara umum, data yang disajikan meliputi data primer dan data skunder. Hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti adalah sesuai dengan temuan yang didapatkan saat di lapangan mengenai

perkembangan inovasi produk layanan administrasi di tingkat desa, yaitu pada aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Data yang disajikan juga dicek keabsahannya dengan menggunakan triangulasi sumber atau menggunakan triangulasi teknik.

#### 4.2.1 Perkembangan pelayanan publik melalui program Banyuwangi *smart* kampung

Program Banyuwangi *smart* kampung dalam penerapannya di berbagai lini sektor kehidupan masyarakat Banyuwangi berpatokan pada dimensi-dimensi dari *smart city* yang diatur dalam Perbup Banyuwangi Nomor 60 Tahun 2017 tentang penerapan masterplan *smart city* melalui Banyuwangi *smart* kampung, yaitu *smart governance*, *smart economy*, *smart society*, *smart branding*, *smart living*, dan *smart environment*. Kemudian, dimensi *smart city* tersebut diejawantahkan menjadi 7 dimensi dalam pelaksanaan program Banyuwangi *smart* kampung. Berikut ini merupakan tabel dari dimensi *smart city* dan dimensi *smart* kampung.

**Tabel 4. 2 Dimensi *smart city* dan *smart* kampung**

No.	Dimensi <i>smart city</i>	No.	Dimensi <i>smart</i> kampung
1.	<i>smart governance</i>	1.	pelayanan publik berbasis teknologi informasi
2.	<i>smart economy</i>	2.	pelayanan kesehatan
3.	<i>smart society</i>	3.	pelayanan pendidikan
4.	<i>smart branding</i>	4.	pemberdayaan ekonomi
5.	<i>smart living</i>	5.	penanggulangan kemiskinan
6.	<i>smart environment</i>	6.	informasi publik
		7.	tata kelola keuangan desa

Sumber: Perbup Banyuwangi Nomor 60 Tahun 2017

Hadirnya program Banyuwangi *smart* kampung melalui penerapan ke-7 dimensi pada tabel di atas, sangat dirasakan manfaatnya dalam membantu dan memenuhi berbagai lini sektor kehidupan masyarakat Banyuwangi. Manfaat yang dimaksud misalnya, pertama dalam dimensi pelayanan publik berbasis

teknologi informasi, pada penerapan ini disediakan berbagai produk layanan yang adaptif dengan kemajuan zaman dan menyesuaikan dengan kondisi masyarakat Banyuwangi.

Kedua, dalam dimensi kesehatan, terdapat beberapa inovasi untuk penanganan maupun pencegahan untuk kesehatan masyarakat Banyuwangi. Beberapa program yang ada pada bidang kesehatan diantaranya jemput bola pelayanan kesehatan di puskesmas-puskesmas yang ada di Banyuwangi, Pemkab Banyuwangi menjadikan puskesmas sebagai mall orang sehat, jadi segala pelayanan yang diberikan harus ramah dan nyaman bagi masyarakat.

Ketiga, pada dimensi pendidikan, salah satu contoh program yang dibuat adalah Banyuwangi pintar. Pemkab Banyuwangi telah menyediakan berbagai beasiswa untuk berbagai tingkatan pelajar di Banyuwangi yang memiliki kendala ekonomi dalam menempuh pendidikan.

Keempat, dimensi pemberdayaan ekonomi. Pemkab Banyuwangi memiliki banyak program inovatif terutama dalam membangkitkan perekonomian pada kalangan menengah kebawah, seperti halnya program UMKM naik kelas. Selain itu, Pemkab Banyuwangi juga gencar membuat inovasi *event* dan pemberdayaan wisata alam yang ada, untuk menarik berbagai wisatawan lokal hingga mancanegara. Hal ini bertujuan untuk menambah pemasukan pendapatan warga maupun daerah.

Kelima, dimensi penanggulangan kemiskinan. Pada dimensi ini Pemkab Banyuwangi membuat tindakan preventif melalui satgas pemburu kemiskinan, untuk mencari siapa saja masyarakat yang benar-benar kurang mampu, sehingga bantuan yang diberikan akan tepat sasaran. Selain itu, juga terdapat program rantang kasih, yang bertujuan untuk memberikan kebutuhan pokok bagi lansia yang kurnag mampu berupa makanan. Berkat adanya dimensi ini, tingkat kemiskinan di Kabupaten Banyuwangi dapat lebih terkendali, sehingga pada tiap tahunnya selalu mengalami penurunan.

Keenam, dimensi informasi publik. Dalam penerapannya, pemerintah Banyuwangi telah berupaya memberikan berbagai informasi publik yang selalu *up to date* melalui berbagai platform media sosial maupun *website* yang dimiliki

oleh Pemkab Banyuwangi. Selain itu, untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik, Pemkab Banyuwangi juga mewajibkan pemerintah di tingkat desa untuk membuat laporan tahunan dan dicetak untuk ditampilkan di kantor desa, agar setiap masyarakat yang ingin mengetahui mengenai laporan pertanggungjawaban penggunaan anggaran terhadap berjalannya program-program desa. Tujuan lain dari keterbukaan informasi publik ini adalah agar masyarakat juga turut mengawasi dan mengontrol penggunaan anggaran dimulai dari tingkat desa.

Terakhir, yaitu tata kelola keuangan desa. Pentingnya mengelola keuangan yang ada di tingkat desa ini, mendorong Pemkab Banyuwangi untuk membuat produk hukum yang mengatur tentang tata kelola keuangan yang ada di desa, yaitu Perbup Banyuwangi Nomor 17 Tahun 2019 tentang pedoman pengelolaan keuangan desa. Tujuan dari pebup ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam pengelolaan keuangan desa. Hal ini menjadi penting, karena pemerintah desa dalam kesehariannya selalu bersentuhan langsung dengan masyarakat. Sehingga, dengan pengelolaan keuangan desa yang baik, maka program-program yang dibuat oleh desa diupayakan untuk memberikan manfaat yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Seperti yang telah disampaikan di atas, program Banyuwangi *smart* kampung memiliki pedoman pelaksanaan yaitu Perbup Banyuwangi Nomor 60 Tahun 2017. Dalam perbup tersebut terdapat beberapa prioritas program kerja Pemkab Banyuwangi terutama dalam penerapan program Banyuwangi *smart* kampung, bidang-bidang yang menjadi prioritas tersebut yaitu, a) pelayanan publik; b) pemberdayaan ekonomi; c) peningkatan kapasitas SDM; d) pendidikan, seni dan budaya; e) informasi hukum; f) kesehatan; dan g) kemiskinan.

Pelayanan publik merupakan bidang yang menjadi prioritas pertama dalam penerapan program Banyuwangi *smart* kampung. Ketika melihat kondisi pelayanan publik di Banyuwangi pada saat ini, memang sangat jauh berbeda dengan sebelum adanya *smart* kampung. Sejak hadirnya *smart* kampung pada pelayanan publik di Banyuwangi, mulai dari pemerintah kabupaten hingga

pemerintah desa turut membuat berbagai inovasi dalam penyediaan layanan informasi untuk masyarakat Banyuwangi. Inovasi tersebut berupa produk-produk layanan publik, hingga adanya beberapa mall pelayanan publik di Banyuwangi.

Berbagai produk layanan publik yang dibuat selain untuk keperluan administratif pada tingkat kabupaten seperti dibuatnya mall pelayanan publik, tetapi juga difokuskan untuk memperbaiki pelayanan yang ada pada tingkat desa. Yaitu mulai dari *website smart* kampung, kemudian muncul inovasi produk layanan di beberapa desa yaitu mesin anjungan layanan mandiri, hingga dibuatnya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung oleh Pemkab Banyuwangi sebagai alternatif produk layanan administrasi yang ada di tingkat desa, serta sudah dapat digunakan juga untuk mengakses layanan yang ada di tingkat Kabupaten Banyuwangi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ada pada tingkat desa ini terus mengalami perkembangan. Berikut merupakan tabel dari perkembangan pelayanan publik yang ada pada tingkat desa.

**Tabel 4.3 Perkembangan pelayanan publik pada tingkat Desa di Kabupaten Banyuwangi**

<b>Layanan Konvensional (&lt;2016)</b>	<b>Website Smart Kampung (2016)</b>	<b>Mesin Anjungan Layanan Mandiri (2019)</b>	<b>Aplikasi Banyuwangi Smart Kampung (2019&lt;)</b>
Layanan hanya dapat diakses di kantor desa	Layanan diakses di kantor desa melalui operator	Layanan diakses di kantor desa melalui mesin anjungan	Layanan dapat diakses dimana saja secara <i>online</i> melalui aplikasi
Data identitas warga di input secara manual	Data terinput otomatis tinggal memasukkan NIK warga	Data terinput otomatis tinggal memasukkan NIK warga	Data warga muncul otomatis sesuai akun pengguna
Layanan secara manual oleh operator desa	Layanan melalui <i>website</i> oleh operator desa	Layanan berbasis <i>self service</i>	Layanan berbasis <i>self service</i>
Produk surat hanya dalam bentuk <i>hard file</i>	Produk surat dapat berbentuk <i>hard file</i> dan <i>soft file</i>	Produk surat dapat berbentuk <i>hard file</i> dan <i>soft file</i>	Produk surat dapat berbentuk <i>hard file</i> dan <i>soft file</i>
Memerlukan surat pengantar RT/RW	Memerlukan surat pengantar RT/RW	Ada yang memerlukan ada yang tidak	Tidak perlu surat pengantar RT/RW

			memerlukan surat pengantar RT/RW
TTD surat hanya secara manual	TTD surat bisa secara barcode atau manual	TTD surat bisa secara barcode atau manual	TTD surat bisa secara barcode atau manual
Layanan terkesan lama dan kurang efisien	Layanan lebih cepat dan efisien	Layanan lebih cepat dan efisien dibandingkan produk layanan sebelumnya	Layanan lebih cepat dan efisien dibandingkan produk layanan sebelumnya

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Tabel 4.3 di atas menunjukkan perkembangan pelayanan publik yang ada di tingkat desa dari sebelum dan setelah adanya program Banyuwangi *smart* kampung. Perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan layanan di tingkat desa ini mengikuti perubahan produk layanan yang dibuat. Mulai dari aspek untuk mengakses layanan, aksesibilitas layanan, efisiensi layanan, hingga produk layanan yang dihasilkan. Perubahan-perubahan yang ada pada produk layanan melalui *smart* kampung ini, menurut Sindu yang merupakan staf bidang dibuat mulai pada awal 2016, yaitu *website smart* kampung. Produk-produk layanan pada awalnya juga hanya di fokuskan untuk layanan administrasi pada tingkat saja, seperti halnya untuk penerbitan surat-surat keterangan. Kemudian hingga saat ini, produk layanan dari *smart* kampung dapat juga digunakan untuk mengakses layanan yang ada di mall pelayanan publik melalui aplikasi.

“Kalo persisnya sih itu dibuat sejak awal 2016, awalnya difokuskan hanya untuk layanan desa, jadi hanya untuk penerbitan surat-surat keterangan. Seiring waktu sampai sekarang terus berkembang dan dapat mengakses layanan di MPP Digital.”

Tri Ratna yang merupakan operator desa Sambimulyo menyampaikan bahwa memang sebelum adanya *smart* kampung semua layanan diproses oleh operator desa secara manual, masyarakat juga harus datang ke kantor desa agar mendapatkan layanan yang diinginkan. Tetapi setelah *smart* kampung hadir untuk layanan administrasi di desa, layanan yang diberikan sudah terintegrasi dengan teknologi informasi, masyarakat dapat mengakses dimana saja,

sehingga masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke kantor desa ketika ingin mengajukan keperluan administratif mereka.

“Sebelum ada *smart* kampung ya manual, masyarakat datang kesini terus kita layani ya ngetik biasa lewat word itu. Kalo yang *smart* kampung kan tinggal masukkan NIK langsung identitas warganya muncul otomatis. Untuk sekarang ini cepet mas, tinggal kirim file nanti masyarakat bisa ngeprint sendiri, mungkin bagi masyarakat yang sedang berada di kota, atau mungkin di luar Banyuwangi itu langsung ngeprint sendiri, jadi gaperlu lagi harus datang kesini gitu.”

Inovasi-inovasi produk layanan setelah adanya *smart* kampung berhasil merubah muka pelayanan publik yang ada di Kabupaten Banyuwangi terutama pada layanan administrasi di tingkat desa, yang sebelumnya pelayanan yang dijalankan masih konvensional dan serba manual, sehingga pelayanan yang diberikan masih terkesan lambat, kurang efektif dan efisien. Setelah diterapkannya program *smart* kampung dan diintegrasikan dengan perkembangan teknologi informasi yang ada, pelayanan publik di Banyuwangi berangsur membaik, adaptif dengan teknologi yang sedang berkembang, serta menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Sehingga pelayanan yang diberikan semakin lebih baik dibandingkan sebelumnya.

#### **4.2.2 Perkembangan produk layanan administrasi desa di Kabupaten Banyuwangi**

Hadirnya program Banyuwangi *smart* kampung dalam pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi, memiliki tujuan yaitu untuk memudahkan seluruh warga Banyuwangi dalam mengakses sebuah layanan publik terutama untuk layanan administrasi di tingkat desa. Sejak awal hadirnya program ini, jenis produk layanan yang ada untuk layanan administrasi di tingkat desa terus mengalami perkembangan. Seperti yang telah disampaikan pada sub bab sebelumnya, yaitu mulai dari *website smart* kampung, mesin anjungan layanan mandiri, serta aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Dengan menyediakan berbagai pilihan produk layanan ini, warga menjadi di bebaskan untuk memilih menggunakan produk layanan mana yang menurut mereka mudah dan dapat

dijangkau sesuai dengan kondisi warga. Hal ini juga disampaikan oleh Sindu yang merupakan staf Diskominfo.

“Kalo pelaksanaannya sih keseluruhan masyarakat kalo mau mengajukan permohonan itu bisa berbagai macam mas, bisa langsung ke kantor desa terus minta dilayani operator, atau bisa langsung mungkin mereka melakukan pelayanan secara mandiri, jadi di kantor desa itu ada mesin sejenis ATM itu mesin anjungan layanan mandiri, kalo ATM itu keluarnya uang, kalo ATM ini keluarnya permohonan itu. Kalo yang ketiga ini melalui mobile *smart* kampung. Kalo yang melalui mobile ini masyarakat tidak perlu berinteraksi langsung dengan desa atau kelurahan, jadi cukup dengan gadgetnya masing-masing.”

Tersedianya berbagai pilihan produk layanan administrasi di tingkat desa ini, dapat memudahkan masyarakat dalam aspek akses layanan. Misalnya ketika terdapat warga yang sedang berada di luar kota, mereka tidak perlu lagi datang ke kantor desa ketika akan mengajukan permohonan surat. Hal ini disampaikan oleh beberapa warga desa, salah satunya Andri warga desa Sambimulyo yang sedang merantau di luar kota.

“Kalau semisal tidak ada *smart* kampung mungkin kita yang diluar daerah harus ijin cuti terlebih dahulu terus juga kita diharuskan mengeluarkan uang lebih untuk perjalanan pulang. Sedangkan dengan adanya *smart* kampung saya pribadi yang sedang berada dan bekerja di luar daerah merasa terbantu karena dimudahkan dalam segi hal pengurusan administratif kependudukan saya.”

Perkembangan produk layanan dari *website smart* kampung yang hanya dapat digunakan oleh operator desa untuk memproses pengajuan surat-surat warga, hingga hadirnya produk layanan melalui aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung yang berbasis *self service* dan dapat diakses dimana saja secara langsung oleh masyarakat, hal ini tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi, baik itu kendala atau permasalahan yang ada pada produk layanan, maupun kemajuan teknologi yang semakin berkembang. Perubahan yang cukup signifikan terutama pada akses terhadap layanan. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, misalnya pada produk layanan *website*, agar warga dapat mengakses layanan mereka tetap harus menemui operator pelayanan di kantor desa. Kemudian baru yang mengakses layanan yang ada pada *website*

hanya operator pelayanan. Berikut ini merupakan tabel dari berbagai jenis produk layanan administrasi pada tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi.

**Tabel 4. 4 Jenis produk layanan administrasi Desa di Kabupaten Banyuwangi**

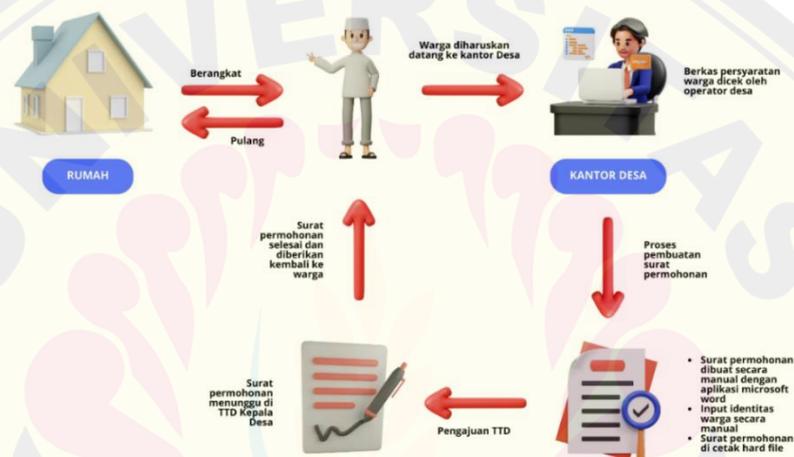
No	Jenis produk layanan	Akses pelayanan
1.	Layanan <i>website smart</i> kampung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warga perlu datang ke kantor Desa</li> <li>• Warga perlu membawa surat pengantar RT/RW</li> <li>• Warga diharuskan menunggu antrian untuk mendapatkan layanan</li> <li>• Operator Desa memproses surat melalui <i>website smart</i> kampung</li> </ul>
2.	Mesin anjungan layanan mandiri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warga perlu datang ke kantor Desa</li> <li>• Pelayanan secara mandiri menggunakan mesin anjungan</li> <li>• Warga tidak perlu mengantri</li> <li>• Operator tinggal mengapprove pengajuan surat</li> </ul>
3.	Aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan dapat diakses dimana saja</li> <li>• Pelayanan secara mandiri menggunakan aplikasi</li> <li>• Warga tidak perlu datang ke kantor Desa</li> <li>• Operator tinggal mengapprove pengajuan surat</li> </ul>
4.	Chat operator Desa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan dapat diakses dimana saja</li> <li>• Warga chat ke operator Desa melalui pesan whatsapp</li> <li>• Warga perlu mengirimkan foto KTP/KK dan pengantar RT/RW jika dibutuhkan</li> <li>• Operator Desa memproses surat dengan menggunakan aplikasi/<i>website</i></li> <li>• Tidak perlu mengantri tetapi harus menunggu balasan operator Desa</li> </ul>

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Tabel 4.4 diatas menyajikan perbedaan dari beberapa jenis produk layanan yang ada pada tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi pada saat ini, terutama dalam mengakses produk layanan tersebut. Perkembangan dari berbagai produk layanan tersebut sangat terlihat pada akses terhadap layanan. Selain akses, kegunaan-kegunaan dari produk layanan juga berbeda-beda. Fitur yang disediakan juga semakin bertambah seiring adanya produk layanan yang terbaru. Hingga saat ini akses terhadap layanan administrasi desa sudah

semakin mudah dengan menggunakan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*, karena dengan menggunakan aplikasi ini masyarakat dapat mengakses layanan dimana saja. Berikut ini merupakan gambar-gambar serta penjelasan mengenai perkembangan dan perubahan dari alur yang ada pada produk layanan administrasi di tingkat desa yang ada di Kabupaten Banyuwangi mulai dari layanan konvensional hingga setelah adanya program *smart kampung* sampai saat ini.

### 1) Layanan sebelum adanya program *smart kampung*.



**Gambar 4.1** alur pelayanan konvensional sebelum ada program *smart kampung*

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

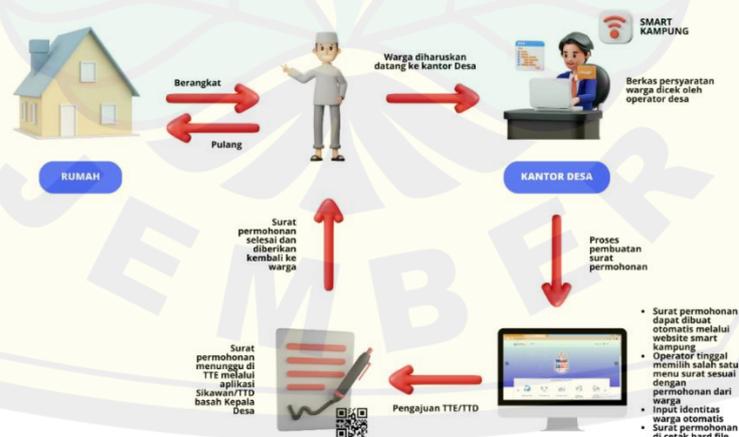
Alur pelayanan administrasi desa di Kabupaten Banyuwangi sebelum adanya program *smart kampung* yaitu pelayanan yang dilakukan masih secara manual atau konvensional. Ketika akan mengajukan surat permohonan, warga diharuskan untuk datang langsung ke kantor desa. Warga juga diharuskan untuk membawa surat pengantar dari RT/RW sebagai syarat untuk dapat dilayani oleh operator. Warga terlebih dahulu mengisi registrasi untuk mendapatkan nomor antrian pelayanan. Kemudian, operator mengecek berkas yang dibawa oleh warga sebelum memproses pembuatan surat. Setelah dicek dan sesuai, operator Desa membuat surat

permohonan secara manual dengan menggunakan aplikasi microsoft word. Operator Desa memasukkan identitas lengkap warga secara manual satu per satu, kemudian mengetik surat permohonan sesuai dengan pengajuan dari warga juga secara manual. Surat diajukan oleh operator Desa kepada Kepala Desa untuk meminta TTD basah. Surat selesai diberikan kepada warga.

Pelayanan secara konvensional ini memiliki banyak kekurangan karena pelayanan masih dilakukan secara konvensional sehingga masih terkesan lama, berbelit, dan sukar untuk didapatkan. Selain itu, juga ditemui beberapa permasalahan lain seperti proses pembuatan surat yang lama, belum lagi ketika kepala desa sedang tidak berada di kantor desa sehingga akan menambah lamanya penyelesaian pengajuan surat, kemudian juga terkadang ditemui adanya pungutan liar oleh petugas agar pengajuan berkas warga cepat diselesaikan.

Beberapa permasalahan yang ada pada pelayanan secara konvensional ini menjadi salah satu faktor dibuatnya produk-produk layanan yang sudah diintegrasikan dengan teknologi informasi yaitu sesuai dengan dimensi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang merupakan salah satu dimensi dari pelaksanaan program Banyuwangi *smart* kampung.

## 2) Layanan melalui *website smart kampung*.



Gambar 4. 2 alur pelayanan melalui *website smart kampung*

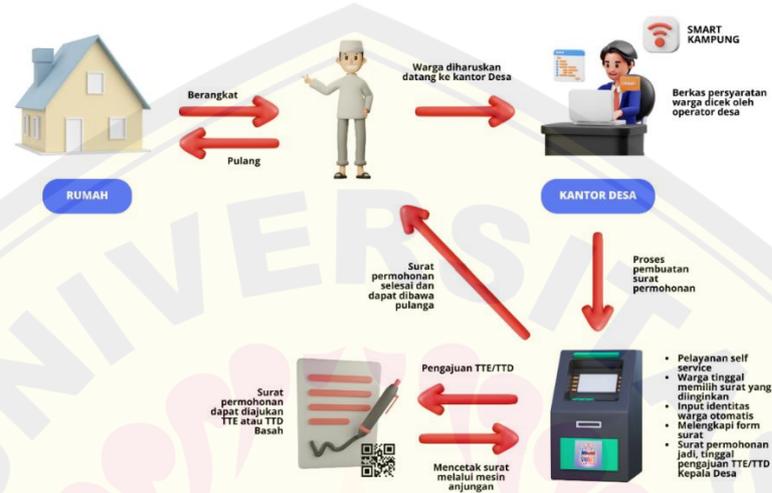
Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Alur pada pelayanan administrasi desa mengalami perubahan setelah diterapkannya program *smart* kampung pada desa-desa yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Perubahan yang dibuat terutama pada proses pembuatan surat-surat administratif oleh operator layanan yang ada di tingkat desa, yaitu dengan menggunakan *website smart* kampung. Jadi warga tetap diharuskan untuk datang ke kantor Desa dan membawa surat pengantar dari RT/RW. Kemudian, warga mengisi registrasi untuk mendapatkan nomor antrian pelayanan. Selanjutnya operator mengecek berkas warga apakah sudah sesuai dengan pengajuan surat warga. Operator memproses pembuatan surat menggunakan *website smart* kampung. Pada *website smart* kampung operator tinggal memilih pilihan surat yang ada di menu surat, kemudian memasukkan NIK warga, setelah itu identitas warga akan muncul lengkap secara otomatis. Operator layanan desa mencetak surat yang sudah dibuat dan mengajukan TTD basah ke Kepala Desa, atau juga dapat mengajukan TTE Kepala Desa melalui aplikasi Sikawan sebelum mencetak surat. Surat selesai dan diberikan kepada warga.

*Website smart* kampung ini merupakan produk layanan pertama yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk membantu pelaksanaan pelayanan publik di desa. Seperti yang telah dijelaskan di atas mengenai alur pelayanan pada *website smart* kampung, proses pembuatan surat menjadi lebih mudah dan lebih cepat, serta lebih fleksibel untuk tanda tangan kepala desa karena sudah berbasis TTE. Kelebihan lain dari *website smart* kampung ini yaitu data warga sudah terintegrasi dengan data kependudukan yang ada di Dispendukcapil Banyuwangi, sehingga ketika operator layanan desa menginput NIK warga yang bersangkutan, maka data warga akan otomatis muncul secara lengkap. Selain kelebihan yang dimiliki, dalam pelaksanaan ketika memberikan layanan kepada warga masih terdapat kekurangan yakni warga tetap harus datang ke kantor desa ketika ingin mengajukan permohonan surat, selain itu warga juga tetap harus membawa surat-surat pengantar dari RT/RW setempat. Meskipun

dalam pemberian layanan yaitu saat proses pembuatan surat sudah cepat dan mudah, tetapi warga juga tetap harus mengantri dengan warga lainnya sebelum surat mereka diproses oleh operator layanan desa.

### 3) Layanan melalui mesin anjungan layanan mandiri.



**Gambar 4.3 alur pelayanan melalui mesin anjungan layanan mandiri**

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Alur pelayanan administrasi desa selanjutnya mengalami pembaruan pada tahun 2019, yaitu pada proses layanan dengan dibuatnya produk layanan baru berupa mesin anjungan layanan mandiri. Mesin anjungan ini hanya dibuat oleh beberapa desa saja, masih belum semua desa yang membuat dan menyediakan mesin anjungan layanan mandiri sebagai salah satu alternatif layanan administrasi di tingkat desa. Pada lokasi penelitian, desa yang sudah memiliki mesin anjungan layanan mandiri ini yaitu Desa Gentengkulon, Desa Sukojati, Desa Ketapang, dan Desa Tembokrejo.

Sesuai dengan nama produk layanannya, warga dapat melakukan pengajuan secara mandiri pada mesin anjungan tersebut. Warga tetap diharuskan datang ke kantor desa, kemudian mengisi registrasi di ruang pelayanan. Selanjutnya warga menuju mesin anjungan *self service* untuk melakukan pelayanan secara mandiri. Warga terlebih dahulu diharuskan untuk login dengan menggunakan email pribadi untuk dapat menikmati

layanan pada mesin anjungan *self service*. Warga memilih surat sesuai dengan kebutuhan pada menu pilihan surat, kemudian warga tinggal memasukkan NIK agar data identitas warga muncul secara otomatis. Selanjutnya warga tinggal melengkapi form surat sesuai dengan kebutuhan surat tersebut dibuat. Setelah selesai kemudian mengklik tombol selesai dan kirim. Surat akan di *aprove* oleh operator dan diajukan melalui aplikasi Sikawan ke Kepala Desa untuk mendapatkan TTE. Ketika warga membutuhkan TTD basah pada surat, warga dapat memilih tombol cetak pada layar mesin anjungan, kemudian surat diberikan ke operator untuk dimintakan TTD Kepala Desa. Surat selesai dan diberikan kembali kepada warga.

Pembaruan pada proses layanan ini akan semakin memudahkan masyarakat dalam mengurus permohonan surat di kantor desa. Karena mereka tidak perlu lagi untuk mengantri ketika ingin membuat surat, dan warga dapat melakukan layanan secara mandiri melalui mesin anjungan. Beberapa desa juga sudah tidak memberlakukan surat-surat pengantar dari RT/RW ketika warga akan mengajukan surat. Hal ini akan memangkas sedikit waktu dalam proses pengajuan surat. Tetapi pada pelaksanaannya, warga masih sedikit yang menggunakan mesin anjungan layanan mandiri ini dalam membuat surat. Karena menurut beberapa warga, selain mereka masih belum cakap dalam menggunakan mesin anjungan layanan tersebut, mereka juga lebih puas ketika yang membuat surat pengajuan mereka adalah operator layanan desa langsung. Terlebih, surat warga ini sama-sama diproses di kantor desa, menurut mereka lebih baik surat mereka diproses langsung oleh operator daripada membuat sendiri melalui mesin anjungan layanan mandiri. Hal ini disampaikan oleh narasumber Arif yang merupakan operator Desa Gentengkulon.

“Sebenarnya warga kesini bisa mengakses sendiri baik aplikasi maupun yang di mesin anjungan, jadi kalo masyarakat berkenan mengakses sendiri kan sudah dibukakan versi web di mesin anjungan, jadi masyarakat tinggal ngisi sesuai keperluan kemudian dikirim ke operator, operator mengecek dan kasih nomer register, cuman lagi lagi pemikiran orang kadang tetep biarpun dapet nomer antrian 20

misalnya, yang penting yang ngerjakan kasi pelayanan, dari pada ngerjakan sendiri meskipun 2 menit selesai tapi takut salah, ada yang seperti itu. Dari kita daripada kita engkel engkelan dengan warga tidak kita layani malah masalah dari kita. Tapi kita waktu ngasih nomer antrian kita tetep ngomong daripada mendapat nomer antrian nomer sekian monggo bisa menggunakan mesin anjungan itu lebih cepet tidak perlu mengantri.”

Pernyataan dari Arif selaku operator desa tersebut menggambarkan salah satu kondisi warga desa ketika akan mengurus pengajuan surat di kantor desa. Mayoritas warga desa memang lebih suka memilih mengurus surat melalui operator secara langsung daripada mereka membuat surat sendiri melalui mesin anjungan, karena mereka juga tetap harus datang di kantor desa. Hal ini menjadi salah satu kelemahan yang ada di produk layanan mesin anjungan layanan mandiri. Tetapi adanya mesin anjungan layanan mandiri cukup menambah alternatif produk layanan administrasi desa di Kabupaten Banyuwangi.

#### 4) Layanan melalui aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*.



Gambar 4. 4 alur pelayanan melalui aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

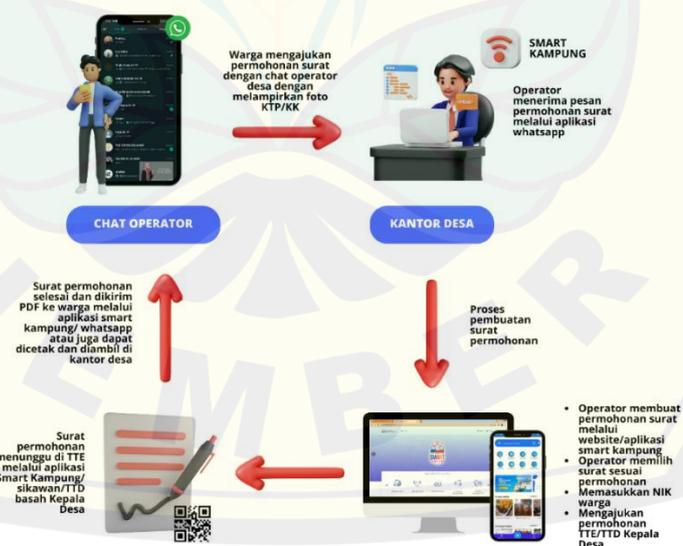
Produk layanan yang ada pada administrasi desa terus mengalami pembaruan semenjak adanya penerapan program *smart* kampung di Kabupaten Banyuwangi. Produk layanan tersebut adalah aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Proses atau alur pelayanan administrasi di tingkat desa melalui aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung berbeda dengan alur dari produk layanan sebelumnya. Pertama, warga diharuskan terlebih dahulu untuk registasi akun pada aplikasi dengan menggunakan email/nomor telepon dan memasukkan NIK warga. Setelah itu, warga juga diharuskan untuk memverifikasi nomor telepon dengan kode OTP yang dikirim ke masing-masing nomor HP warga melalui pesan whatsapp. Selanjutnya warga juga diharuskan verifikasi wajah dan KTP sebelum dapat menggunakan layanan yang ada. Persyaratan-persyaratan tersebut dilakukan hanya satu kali di awal penggunaan aplikasi. Setelah memenuhi persyaratan aplikasi siap untuk digunakan.

Kemudian ketika warga ingin mengakses layanan yang ada dalam aplikasi, warga tinggal memilih surat pada menu pilihan surat. Setelah itu, data identitas warga akan muncul otomatis, warga tidak perlu memasukkan NIK kembali. Selanjutnya, warga tinggal melengkapi form surat sesuai kebutuhan surat tersebut dibuat dan menekan tombol selesai dan kirim. Surat yang sudah dibuat tersebut akan masuk dan diproses oleh operator desa. Pada tahapan ini operator desa hanya melakukan *approval* pada surat dan mengajukan TTE ke Kepala Desa, kemudian akan muncul notifikasi bahwa surat sedang diproses pada aplikasi warga. Setelah diberikan TTE, surat akan dikirim kembali melalui aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung atau juga dapat melalui aplikasi whatsapp, jadi produk hasil surat berbentuk PDF sehingga warga dapat mencetak sendiri, atau juga dapat dicetak di kantor desa dan warga tinggal mengambil surat tersebut di kantor desa. Seperti halnya yang disampaikan oleh Sandi yang merupakan warga Desa Sukojadi, semenjak menggunakan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung dalam mengajukan permohonan surat sudah sangat dimudahkan, karena sudah tidak perlu lagi untuk datang ke kantor desa.

“Menurut saya aplikasi ini sangat memberi manfaat, dengan aplikasi ini nama saya juga sudah terdaftar, jadi tinggal mengisi sesuai keperluan surat yang kita butuhkan pada aplikasi, jadi adanya aplikasi ini saya merasa semakin dimudahkan. Jadi saya tidak perlu lagi untuk datang ke desa.”

Hadirnya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung semakin menambah alternatif produk layanan yang ada pada tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi. Pengajuan surat melalui aplikasi ini semakin memudahkan warga ketika ingin mengakses layanan, karena mereka dapat mengakses layanan dimana saja cukup dengan bermodalkan *smartphone* dan koneksi internet yang memadai. Dalam pelaksanaannya selain memiliki banyak kelebihan dibandingkan produk-produk layanan sebelumnya karena bisa diakses secara online dimana saja, terdapat juga beberapa kendala saat sedang digunakan untuk memproses sebuah layanan. Mulai dari saat proses login aplikasi, hingga kendala pada sistem saat warga akan menggunakan layanan untuk melakukan pengajuan permohonan surat. Kendala lain yang ada pada aplikasi adalah masih seringnya terjadi maintenance terutama saat awal dibuatnya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung ke versi yang kedua.

##### 5) Layanan melalui chat operator via whatsapp.



Gambar 4. 5 alur pelayanan melalui chat operator via whatsapp

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Sejak adanya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, alternatif pilihan produk layanan administrasi yang ada di tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi semakin bertambah. Bukan hanya warga yang semakin dimudahkan, tetapi operator desa juga semakin dimudahkan dalam memberikan pelayanan kepada warganya. Saat ini, operator desa selain melakukan pelayanan secara langsung baik melalui *website* maupun aplikasi, di beberapa desa juga disediakan layanan chat operator melalui aplikasi whatsapp. Hal ini semakin menambah alternatif pilihan layanan yang dapat diakses oleh warga ketika mereka akan mengajukan keperluan administratif di desa.

Seperti pada gambar 4.5 di atas, alur dari layanan melalui chat operator ini yaitu menghubungi nomor operator yang telah disediakan melalui aplikasi whatsapp, kemudian warga diharuskan melampirkan foto KTP/KK dan surat pengantar RT/RW (hanya berlaku di beberapa desa). Warga terlebih dahulu menunggu untuk pesan balasan oleh operator desa. Kemudian operator desa akan memproses surat tersebut dengan menggunakan *website smart* kampung atau juga dapat menggunakan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung dengan menggunakan akun milik desa. Selanjutnya, operator desa memilih surat pada menu pilihan surat sesuai pengajuan warga, kemudian memasukkan NIK warga, setelah itu mengajukan TTE atau TTD basah kepada Kepala Desa. Setelah surat selesai, surat dapat dikirim PDF melalui whatsapp untuk dicetak mandiri oleh warga, atau juga dapat dicetak langsung di kantor desa, sehingga warga tinggal mengambil surat di kantor desa.

Layanan melalui chat operator ini cukup membantu bagi warga yang tidak sempat ke kantor desa atau sedang berada jauh dari desa, terutama bagi masyarakat yang mungkin masih belum dapat menggunakan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Jenis layanan ini merupakan inovasi tambahan yang dilakukan oleh beberapa desa saja, hal ini dibuat guna

mencapai salah satu tujuan penerapan program Banyuwangi *smart* kampung yaitu semakin mendekatkan layanan kepada masyarakat Banyuwangi.

Beberapa alternatif pilihan produk layanan administrasi di tingkat desa seperti yang telah dijelaskan diatas diantaranya yaitu pelayanan secara langsung melalui *website smart* kampung, pelayanan mandiri melalui mesin anjungan *smart* kampung, pelayanan mandiri melalui aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, dan pelayanan melalui chat operator via whatsapp. Dari beberapa pilihan produk layanan tersebut, alternatif produk layanan yang paling banyak diminati warga adalah pelayanan secara langsung ke operator desa. Alasan warga meminati alternatif produk layanan tersebut karena mereka lebih marem (puas) ketika dapat bertemu langsung dengan operator desa, mereka juga masih takut salah ketika mengurus surat secara mandiri. Selain itu, pelayanan secara langsung untuk saat ini juga sama-sama cepat dengan produk layanan lainnya.

#### **4.2.3 Perkembangan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung**

Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung ini pertama kali di *launching* pada tahun 2019 oleh Bupati Banyuwangi dengan keunggulannya yaitu layanan berbasis *self service*. Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung ini dibuat dengan tujuan yaitu untuk semakin memudahkan akses layanan bagi masyarakat. Karena produk layanan ini sudah berbasis aplikasi untuk *smartphone*, sehingga berbagai menu layanan yang ada pada aplikasi dapat diakses secara online dimana saja. Oleh karena itu, kemudahan akses layanan melalui aplikasi ini menurut Sindu staf bidang IT Diskominfo Banyuwangi diharapkan semakin memudahkan masyarakat yang mengalami kendala dalam mengakses layanan, seperti halnya bagi masyarakat yang sedang berada di luar daerah Banyuwangi.

Penerapan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung dalam mewadahi berbagai layanan publik ini terus mengalami perkembangan. Berbagai perkembangan yang terjadi yaitu lebih pada kegunaan dan fitur yang ada pada aplikasi. Hingga saat ini aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung telah di *upgrade* dari generasi lama menjadi generasi terbaru. Perubahan yang dilakukan ini

terutama pada fitur yang disediakan pada generasi terbaru semakin kompleks dibandingkan generasi lama. Pada generasi yang kedua ini fitur-fitur layanan yang ada sudah disediakan bukan hanya layanan untuk di tingkat desa, tetapi juga layanan yang ada di tingkat Kabupaten. Pembaruan tersebut untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.5 di bawah ini.

**Tabel 4.5 Pembaruan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung dari generasi lama ke generasi terbaru.**

No.	Generasi lama	Generasi terbaru
1.	Kegunaan aplikasi hanya untuk layanan di tingkat desa.	Kegunaan aplikasi bukan hanya untuk layanan di tingkat desa, tetapi dapat mengakses layanan di tingkat kabupaten.
2.	Tampilan <i>lay out interface</i> aplikasi masih kaku dan belum <i>user friendly</i> .	Tampilan <i>lay out interface</i> aplikasi sudah cukup <i>user friendly</i> .
3.	Fitur aplikasi hanya layanan administrasi desa, antrian mall pelayanan publik, informasi publik, dan layanan pengaduan.	Fitur aplikasi mulai dari layanan administrasi tingkat desa, layanan administrasi tingkat kabupaten yaitu melalui mall pelayanan publik digital, informasi publik, produk umkm, <i>e-governance</i> , layanan pendidikan, layanan pembayaran pajak, layanan sosial, layanan tanggap stunting, layanan pengaduan, dan berita harian terkini.

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Perkembangan aplikasi dari generasi lama ke generasi terbaru ini dimulai sejak bulan Oktober tahun 2022 yang bebarengan dengan diresmikannya mall pelayanan publik digital melalui aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung di Kabupaten Banyuwangi. Dimasukkannya MPP digital ke dalam aplikasi ini menambah nilai kegunaan dari aplikasi yang sebelumnya hanya untuk layanan administrasi desa, sekarang juga sudah dapat mengakses layanan yang ada di

mall pelayanan publik. Perkembangan menjadi generasi terbaru ini membawa beberapa dampak bagi pelaksanaan layanan berbasis aplikasi di masyarakat sebagai penggunanya. Beberapa dampak tersebut diantaranya adalah peningkatan jumlah pengguna aplikasi, fitur layanan aplikasi yang semakin kompleks, kegunaan dan manfaat aplikasi yang semakin bertambah, kualitas aplikasi semakin baik dibandingkan generasi lama, akses aplikasi semakin mudah, serta beberapa kendala yang ada pada generasi lama sudah terminimalisir dengan hadirnya generasi aplikasi yang kedua.

#### **1) Peningkatan jumlah pengguna aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung***

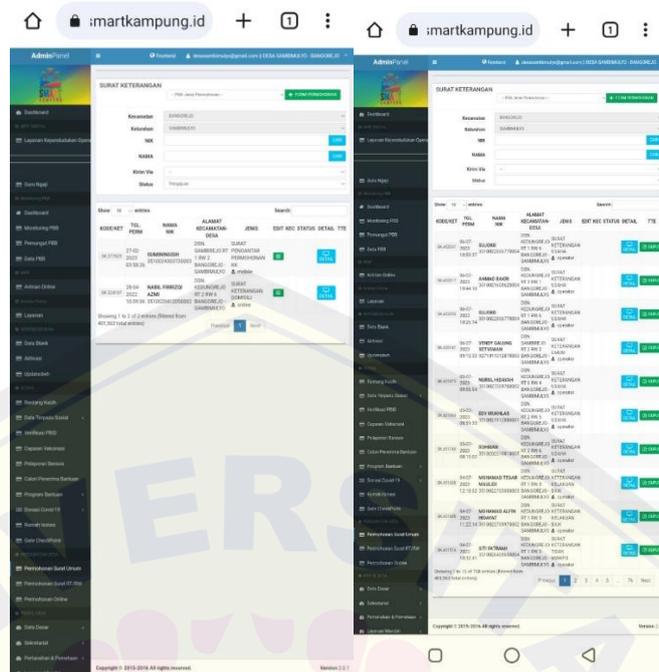
Jumlah pengguna aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* terus mengalami peningkatan setelah adanya aplikasi generasi terbaru. Menurut Sindu selaku staf bidang IT Diskominfo jumlah pengguna aplikasi yaitu sebanyak 39.456 warga pada bulan april 2023. Berikut ini merupakan rincian jumlah pengguna per kecamatan yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Sebelumnya perlu digaris bawahi bahwa jumlah pengguna aplikasi ini merupakan jumlah keseluruhan penggunaan aplikasi yaitu bukan hanya digunakan untuk keperluan layanan administrasi pada tingkat desa saja.

JUMLAH PENGGUNA SMARTKAMPUNG		
NO	KECAMATAN	JUMLAH PENGGUNA
1	PESANGGARAN	1160
2	BANGOREJO	1362
3	PURWOHARJO	1702
4	TEGALDLIMO	1369
5	MUNCAR	2394
6	CLURING	1803
7	GAMBIRAN	1410
8	SRONO	1889
9	GENTENG	1996
10	GLENMORE	1375
11	KALIBARU	1056
12	SINGOJURUH	1051
13	ROGOJAMPI	2186
14	KABAT	1891
15	GLAGAH	1186
16	BANYUWANGI	5929
17	GIRI	1239
18	WONGSOREJO	1491
19	SONGGON	1061
20	SEMPU	1570
21	KALIPURO	2029
22	SILIRAGUNG	923
23	TEGALSARI	706
24	LICIN	643
25	BLIMBINGSARI	35
TOTAL		39456

**Gambar 4. 6 Jumlah pengguna aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung***

Sumber: Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Banyuwangi (bulan April 2023)

Berdasarkan gambar tersebut jumlah pengguna terbanyak berada di kecamatan Banyuwangi dengan jumlah 5.929 warga, dan jumlah paling sedikit berada di kecamatan Blimbingsari dengan jumlah 35 warga. Sedangkan ketika melihat jumlah pengguna pada tiap kecamatan yang ada di lokasi penelitian, yaitu di Kecamatan Genteng sebanyak 1.996 orang, di Kecamatan Blimbingsari sebanyak 35 orang, di Kecamatan Kalipuro sebanyak 2.029 orang, di Kecamatan Muncar sebanyak 2.394 orang, dan di Kecamatan Bangorejo sebanyak 1.362 orang.



**Gambar 4. 7 Riwayat pengguna layanan administrasi desa melalui aplikasi dan riwayat pengguna layanan administrasi desa melalui operator**

Sumber: Tangkapan layar akun *website smart kampung* Pemerintah Desa Sambimulyo Kabupaten Banyuwangi (2023)

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti di lapangan, jumlah pengguna layanan administrasi desa melalui aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* di setiap desa lokasi penelitian masih tergolong sedikit. Memang belum ada data yang menunjukkan jumlah pasti pengguna aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* pada tiap desa, tetapi peneliti mencoba bertanya dan mengecek langsung di laman history pada *website smart kampung* milik operator desa, dan ditemukan jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan surat melalui aplikasi kurang lebih sekitar 10-30 riwayat surat. Jumlah riwayat tersebut bukan merupakan jumlah pengguna, tetapi merupakan jumlah surat yang diajukan warga melalui aplikasi, sehingga terdapat juga satu warga yang mengajukan permohonan surat hingga dua sampai tiga kali melalui aplikasi. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.7 di atas yang merupakan riwayat dari pengajuan surat-surat melalui aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah pengguna aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung untuk keseluruhan yaitu sebanyak 39.456 warga, jika dibandingkan dengan jumlah warga Banyuwangi jumlah tersebut masih tergolong sedikit. Terutama pengguna aplikasi untuk keperluan layanan administrasi di desa. Tetapi ketika dibandingkan dengan jumlah pengguna aplikasi pada versi sebelumnya, menurut Sindu staf bidang IT Diskominfo, jumlah pengguna aplikasi untuk versi terbaru ini telah mengalami peningkatan. Masyarakat kebanyakan masih nyaman untuk mengurus surat langsung ke operator sehingga jumlah warga yang menggunakan aplikasi untuk mengurus layanan administrasi di desa masih tergolong sedikit.

## 2) Penambahan fitur pada aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung

Perkembangan lain dari aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung generasi terbaru adalah pada penambahan berbagai fitur pada aplikasi. Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, bahwa fitur yang ada pada generasi terbaru ini semakin kompleks. Menurut berbagai informan penelitian menyampaikan bahwa fitur yang telah disediakan pada aplikasi sudah cukup kompleks, terlebih untuk versi yang terbaru yaitu generasi terbaru. Fitur yang ada pada aplikasi *smart* kampung saat ini bukan hanya fitur layanan yang ada pada tingkat desa saja, tetapi sekarang juga sudah bisa untuk mengakses MPP digital. Seluruh informan penelitian menyatakan hal yang sama seperti pernyataan tersebut, mulai dari informan Sindu yaitu staf bidang IT Diskominfo mengatakan bahwa:

“Kalo perihal fitur yang sudah kami sediakan seperti yang saya bilang di awal tadi pada awalnya hanya sebatas fitur layanan administrasi untuk Desa, tapi saat ini kita memasukkan MPP digital di aplikasinya. Selain kedua fitur layanan itu kami juga menyediakan fitur informasi publik, ada juga wadah untuk jualan UMKM, kemudian e-gov, banyak kok mas untuk penambahannya, mungkin nanti bisa dicek sendiri di aplikasinya.”

Kemudian informan operator desa juga menyatakan hal yang sama, seperti halnya jawaban dari Rustam merupakan operator Desa Ketapang yang mengatakan bahwa:

“Kalo dulu saya pertama kali kerja itu *smart* kampung hanya dipakai untuk pelayanan dari desa saja, misalnya untuk persuratan untuk membuat skck, untuk membuat surat keterangan izin usaha, dan lain-lain itu banyak. Kemudian untuk aplikasi ini ditambahkan untuk insentif guru ngaji. Untuk insentif guru ngaji ini di ketapang juga masuk program aplikasi *smart* kampung, jadi nanti guru ngaji ini bisa didata siapa-siapa yang ada di desa ketapang nanti kita ajukan kesana, nanti akan dapat insentif dulu dapat beras sama tiap tahun itu dapat uang. Kemudian yang lama ya belum yang baru, kalo yang baru ini kan banyak penambahan-penambahan fitur, yang lama itu dulu kita bisa ngecek data DTKS, data penerima PKH, BPNT dan lain-lain itu, udah sama. Cuma belum sampai ke masyarakat, cuma ada di desa, namun pas tahun 2022 kemarin ada pembaharuan aplikasi, nah aplikasi *smart* kampung ini peningkatannya drastis, mall pelayanan sudah masuk ke aplikasi, sekarang ini juga bisa diunduh di playstore dan bisa diakses langsung oleh masyarakat.”

Sedangkan informan dari warga desa sebagai pengguna aplikasi juga mendukung pernyataan tersebut, bahwa untuk sekarang ini fitur yang disediakan sudah lengkap dan juga sangat membantu masyarakat. Andri merupakan warga Desa Sambimulyo mengatakan bahwa:

“Di *smart* kampung juga sudah difasilitasi fitur yang memudahkan kita memilih berbagai layanan administratif apa saja yang ingin kita urus. Semisal seperti permohonan KK baru atau pengurusan dokumen administratif lainnya.”

Fitur-fitur terbaru yang ada pada aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung generasi terbaru terbagi ke dalam beberapa kategori, seperti layanan administrasi desa, *e-governance*, layanan informasi publik, wadah produk umkm, layanan pendidikan, layanan kesehatan, dan lain sebagainya. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini yang memuat berbagai fitur yang ada pada aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung generasi yang kedua saat ini.

**Tabel 4.6 Fitur aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung**

No	Jenis fitur layanan	Macam-macam jenis layanan
1.	Layanan administrasi Desa	• Surat keterangan umum

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat keterangan domisili</li> <li>• Surat keterangan pengantar SKCK</li> <li>• Surat keterangan permohonan KTP</li> <li>• Surat keterangan permohonan KK</li> <li>• Surat keterangan pindah</li> <li>• Surat keterangan tidak mampu</li> <li>• Surat keterangan ijin keramaian</li> <li>• Surat keterangan usaha</li> </ul>
2. Layanan informasi publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corona Site (situs resmi Covid-19 Kabupaten Banyuwangi)</li> <li>• Dapodik (Data Pokok Pendidikan Dasar dan Menengah)</li> <li>• PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)</li> <li>• MPP Site (Informasi layanan Mall Pelayanan Publik)</li> <li>• PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru)</li> <li>• JDIH (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum)</li> <li>• EBOOK (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyuwangi)</li> <li>• PBG/SLF (Laporan progres pengajuan PBG)</li> </ul>
3. Layanan pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simpos (Perpanjangan ijin sekolah)</li> </ul>
4. Layanan pengadilan negeri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Court (pendaftaran perkara Mahkamah Agung)</li> <li>• Eraterang (Surat Keterangan Elektronik Pengadilan Negeri)</li> </ul>
5. Layanan <i>E-Government</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dasawisma (pendataan kondisi warga dan keluarga secara elektronik)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presensi Online Face (presensi pegawai online)</li> <li>• SIMPEG (data kepegawaian)</li> <li>• SIKAWAN (Sistem Informasi Kantor Awan)</li> <li>• KINERJA (Layanan pencatatan kinerja pegawai ASN)</li> <li>• Presensi OPR (Layanan pencatatan absensi pegawai pemerintahan)</li> <li>• HELPDESK (Layanan yang menampung keluhan OPD tentang kendala teknis (IT))</li> <li>• LPPD (sistem laporan penyelenggaraan pemerintah daerah)</li> <li>• E-AUDIT (aplikasi audit inspektorat)</li> <li>• Presensi Online MAP (presensi online)</li> </ul>
6. Layanan lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan Pengujian Kualitas Lingkungan</li> </ul>
7. Layanan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan PJU (pengaduan lampu jalan umum)</li> </ul>
8. Layanan olahraga dan budaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sewa Tempat Olahraga (reservasi dan sewa tempat olahraga)</li> </ul>
9. Layanan pertanian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Nak (sistem informasi hewan ternak)</li> <li>• Animal Clinic (sistem informasi rekam medis rumah sakit hewan Kabupaten Banyuwangi)</li> <li>• Pupuk Bersubsidi (informasi dan pengecekan pupuk bersubsidi)</li> </ul>
10. Layanan perencanaan kota	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekomendasi Izin Tata Ruang (layanan izin tata ruang)</li> </ul>
11. Layanan kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RSUD Blambangan (pendaftaran online RSUD Blambangan)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoteker Isun (aplikasi pengingat jadwal minum obat oleh RSUD Blambangan)</li> </ul>
12. Layanan angkutan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kir (pengujian kendaraan bermotor)</li> </ul>
13. Layanan nelayan kompak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permohonan BBM Khusus Nelayan</li> <li>• Statistik Hasil Tangkapan KUB</li> <li>• Pendaftaran POKMASWAS (Kelompok Masyarakat Pengawas)</li> <li>• Penilaian KUB</li> <li>• Pendaftaran KUB</li> <li>• Statistik Hasil Tangkapan POKMASWAS</li> <li>• Penilaian POKMASWAS</li> <li>• Pendaftaran POKDAKAN (Kelompok Pembudidaya Ikan)</li> <li>• Pendaftaran POKLAHSAR (Kelompok pengolah dan pemasar hasil perikanan)</li> <li>• KLIK SEHATI (Klinik kesehatan ikan)</li> </ul>
14. Layanan kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KK-Penerbitan KK Baru (layanan untuk pecah KK membentuk keluarga baru dan/atau pindah datang satu keluarga)</li> <li>• KK-Perubahan KK (perubahan elemen data pada KK)</li> <li>• KK-Hilang/Rusak (permintaan cetak KK yang mengalami kejadian hilang/rusak)</li> <li>• KTP-EL Hilang/Rusak (cetak kembali KTP-EL yang hilang atau rusak)</li> </ul>
15. Layanan perizinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KKPR</li> <li>• SKP</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nakes</li> </ul>
16. Layanan sosial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UGDK (Unit Gawat Darurat Kemiskinan)</li> <li>• BTS (Banyuwangi Tanggap Stunting)</li> <li>• Cek Bansos (Bantuan Sosial)</li> </ul>
17. Layanan antrian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antrian Puskesmas Banyuwangi</li> </ul>
18. Layanan pembayaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PBB (Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan)</li> <li>• PDL (Pembayaran Pajak Daerah Lainnya)</li> <li>• SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah)</li> <li>• Pendataan PBB (Pendaftaran PBB untuk ASN)</li> </ul>
19. Berita informasi terkini	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan informasi berita terkini di Kabupaten Banyuwangi</li> </ul>
20. Etalase produk UMKM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menu jualan produk UMKM warga Banyuwangi</li> </ul>

Sumber: Hasil olah data observasi awal (2022)

Seperti yang telah disampaikan oleh informan warga desa di atas, fitur aplikasi yang semakin kompleks ini dibuat sebagai wadah bagi masyarakat untuk menjangkau berbagai jenis layanan yang mereka inginkan hanya dalam satu aplikasi yaitu aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Penambahan fitur-fitur layanan ini selaras dengan berbagai kebutuhan layanan masyarakat yang sangat beragam. Hal ini dikarenakan kondisi latar belakang masyarakat Banyuwangi terdiri dari berbagai profesi pekerjaan, yaitu mulai dari petani, nelayan, guru dan lain sebagainya. Sehingga masing-masing profesi masyarakat Banyuwangi yang berbeda ini pastinya juga memiliki kebutuhan layanan publik yang berbeda. Adanya berbagai jenis fitur pada aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung ini akan semakin

memudahkan berbagai masyarakat Banyuwangi dalam memenuhi berbagai kebutuhan layanannya.

### 3) Kegunaan dan manfaat aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*

Seiring dengan semakin banyaknya fitur yang ada pada aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*, kegunaan dan manfaat dari aplikasi ini juga semakin bertambah. Menurut informan Sindu aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* saat ini memiliki banyak kegunaan, pada awalnya memang hanya difokuskan untuk mengurus keperluan administrasi di desa, tetapi hingga sekarang ini sudah dapat mengakses keperluan administrasi yang ada di mall pelayanan publik Banyuwangi, bahkan kedepannya aplikasi ini juga akan diadopsi secara nasional.

“Awalnya difokuskan hanya untuk layanan desa, jadi hanya untuk penerbitan surat-surat keterangan. Seiring waktu sampai sekarang terus berkembang. Itu sekarang sampai dalam tahap diadopsi secara nasional, yang namanya nanti itu MPP Digital. Jadi di inisiasi oleh Kementerian Pan RB, jadi mereka membuat aplikasi super app yang namanya MPP Digital, di dalamnya itu sementara itu ada dua layanan, layanan kependudukan dan layanan askes. Nah semuanya itu bersumber dari *smart kampung* yang ada di Banyuwangi.”

Informan operator desa juga menambahkan mengenai kegunaan dari aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* terutama pada versi aplikasi yang terbaru ini yaitu bisa digunakan tidak hanya untuk mengurus surat atau keperluan administrasi di Desa, tetapi juga untuk keperluan administratif pada tingkat Kabupaten melalui fitur mall pelayanan publik (MPP) digital, kemudian juga disediakan fitur berita, informasi publik, jualan UMKM, dan lain hal. Aplikasi ini dari tahun ke tahun juga semakin diperbarui dan fitur juga terus di *upgrade* agar aplikasi semakin sempurna. Menurut Rustam selaku operator Desa Ketapang menyampaikan bahwa:

“Kemudian yang lama ya belum yang terbaru ini, kalo yang baru ini kan banyak penambahan-penambahan fitur, yang lama itu dulu kita bisa ngecek data DTKS, data penerima PKH, BPNT dan lain-lain itu, udah sama. Cuman belum sampai ke masyarakat, cuman ada di desa, namun pas tahun 2022 kemarin ada pembaharuan aplikasi, nah aplikasi *smart kampung* ini peningkatannya drastis, sekarang bisa diunduh di playstore dan bisa diakses langsung oleh masyarakat.”

Selain kegunaan aplikasi yang semakin beragam, aplikasi ini juga memberikan banyak manfaat, yaitu bukan hanya bermanfaat bagi masyarakat sebagai pengguna langsung aplikasi, tetapi juga memberikan manfaat bagi operator layanan yang ada di desa. Bagi operator layanan desa adanya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung ini sangat membantu bagi operator, karena mereka akan lebih mudah dan lebih cepat dalam melayani warga dibandingkan pelayanan secara manual. Seperti halnya yang disampaikan oleh Ratna sebagai operator Desa Sambimulyo yang mengatakan bahwa:

“Sangat membantu, sangat mudah, terus lebih efisien waktu juga, dan dimanapun bisa digunakan.. kalo menurut saya seperti itu gambarannya saat menggunakan aplikasi *smart* kampung.”

Pernyataan tersebut didukung oleh mayoritas warga desa yang menggunakan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung untuk mengajukan permohonan surat ke desa maupun ke MPP. Sandi merupakan warga Desa Sukojadi mengatakan bahwa:

“Menurut saya aplikasi ini sangat memberi manfaat, dengan aplikasi ini nama saya juga sudah terdaftar, jadi tinggal mengisi sesuai keperluan surat yang kita butuhkan pada aplikasi, jadi adanya aplikasi ini saya merasa semakin dimudahkan. Jadi saya tidak perlu lagi untuk datang ke desa.”

Kemudian David merupakan warga Desa Tembokrejo menambahkan bahwa selama menggunakan aplikasi ini akan mempercepat proses layanan yang ada, selain itu warga juga sudah tidak perlu lagi untuk bolak balik ke kantor desa ketika mereka akan mengajukan permohonan surat. David mengatakan bahwa:

“Iya sangat bermanfaat, sangat membantu bagi masyarakat, membantu dari pihak desa juga. Pengurusan surat lebih cepat, pengurusan surat juga lebih mudah. Tanpa kita harus bolak balik ke desa.”

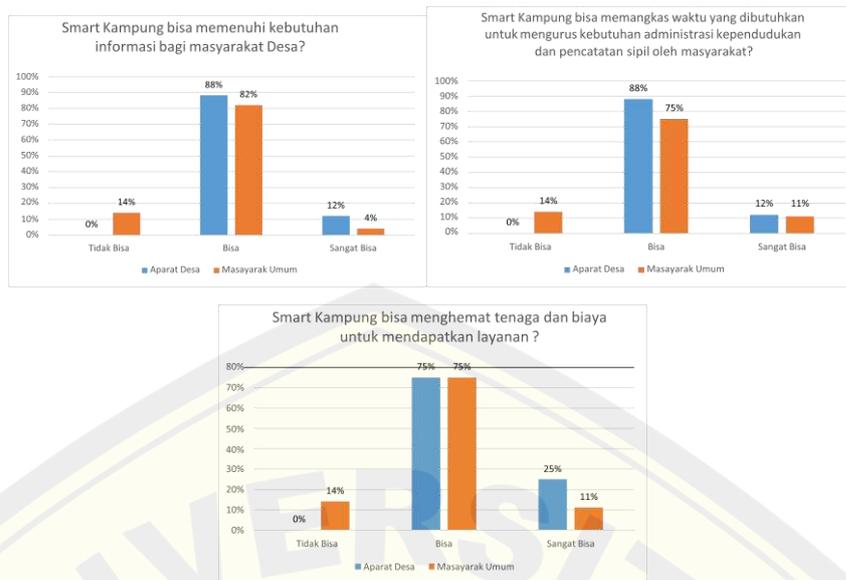
Pernyataan tersebut hampir sama halnya dengan jawaban dari Raka yang juga merupakan warga Desa Tembokrejo, yang menjadikan sama adalah Raka selaku warga yang tergolong sebagai kaum muda merasa

sangat membutuhkan aplikasi pelayanan seperti aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*, Raka mengatakan bahwa:

“Adanya aplikasi ini saya rasa sangat bagus sih, terutama bagi para pemuda di desa, karena mungkin masyarakat terutama pemuda lebih pengen adanya pelayanan administrasi yang semakin cepat, terus ini kan *online* jadi lebih fleksibel dimana aja bisa, terus juga lebih efisiensi waktu, itu sih manfaat yang diberikan oleh aplikasi *smart kampung*.”

Sedangkan menurut informan warga desa lain seperti Cici yang merupakan warga Desa Sukojadi dan Fira merupakan warga Desa Ketapang menyampaikan bahwa untuk manfaat atau tidaknya, adanya aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* tergantung dari warga yang menggunakan. Bagi warga yang bisa menggunakan, adanya aplikasi ini akan sangat bermanfaat, tetapi bagi warga yang masih belum bisa atau masih merasa kesulitan untuk menggunakan, mereka pasti masih belum merasakan manfaat adanya aplikasi ini secara maksimal.

Banyaknya kegunaan aplikasi tentunya diiringi dengan banyak manfaat juga yang dirasakan baik pemerintah desa sebagai pemberi layanan maupun warga desa sebagai penerima layanan seperti yang telah disampaikan di sebelumnya. Berdasarkan survei yang pernah dilakukan peneliti sebelumnya, yaitu saat mengikuti program magang merdeka MSIB *batch 2* Pemkab Banyuwangi pada tahun 2022 lalu, hasil survei tersebut menunjukkan berbagai manfaat bersih yang didapatkan warga diantaranya adalah dapat memangkas waktu dalam mengurus layanan administrasi, dapat memenuhi kebutuhan informasi warga, dan dapat menghemat biaya dan tenaga. Hal ini disampaikan oleh warga sebagai responden dalam survei tersebut. Berikut merupakan gambar grafik dari manfaat bersih yang diterima oleh masyarakat.



**Gambar 4. 8 Hasil survei manfaat bersih aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung***

Sumber: Survei efektivitas aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* oleh Divisi Analisis Informasi Sektor Publik program MSIB Pemkab Banyuwangi

Dapat disimpulkan bahwa kegunaan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* sudah cukup kompleks. Tidak hanya dapat digunakan untuk kebutuhan layanan administrasi desa saja, tetapi juga dapat digunakan untuk mengakses berbagai pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik. Selain itu, juga terdapat kegunaan lain yang dapat membantu warga Banyuwangi yaitu untuk keperluan e-government seperti presensi ASN, mengakses informasi publik, informasi tentang stunting, untuk pembayaran pajak, berita harian, dan sebagai wadah untuk menjual berbagai produk UMKM warga Banyuwangi.

**Tabel 4.7 Manfaat penggunaan layanan administrasi desa melalui aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung***

No.	Penerima manfaat	Manfaat yang didapatkan
1.	Pemerintah Desa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> <li>• Mempercepat pelayanan yang diberikan</li> <li>• Efektif dan efisien</li> </ul>

- 
- |               |   |
|---------------|---|
| 2. Masyarakat | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan secara mandiri</li> <li>• Dapat diakses dimana saja dan kapan saja</li> <li>• Tidak wajib datang ke kantor Desa</li> <li>• Menghemat waktu, biaya dan tenaga</li> <li>• Efektif dan efisien</li> </ul> |
|---------------|---|
- 

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Sedangkan untuk manfaat adanya aplikasi ini, seperti yang terdapat pada tabel di atas, bagi operator desa manfaat yang dirasakan adalah dalam melayani warga menjadi lebih cepat dan mudah karena mereka tinggal melakukan *approval* pada surat yang telah diajukan oleh warga, kemudian tinggal menyerahkan ke kepala desa untuk diberikan TTE, dan mengirimkan file PDF nya ke warga. Sedangkan manfaat yang didapatkan oleh warga desa adalah aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan informasi warga, warga juga tidak perlu lagi datang ke kantor Desa ketika mengajukan permohonan surat, hal ini akan menghemat waktu, biaya, dan tenaga warga, terutama bagi warga yang sedang berada di luar kota.

#### 4) Kendala pada aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*.

Pelaksanaan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* dalam memberikan layanan kepada warga Banyuwangi juga tidak lepas dari adanya kendala-kendala. Beberapa kendala yang umum terjadi baik pada generasi lama maupun generasi terbaru adalah masih sering terjadinya *error* pada sistem yang ada pada aplikasi. Sehingga beberapa fitur yang ada pada aplikasi tidak dapat diakses.

Kendala utama yang sering dikeluhkan oleh warga untuk aplikasi generasi lama adalah pada tahap registrasi aplikasi. Tahapan registrasi aplikasi waktu itu adalah verifikasi email dan verifikasi nomor telepon, serta verifikasi wajah dan KTP. Kendala yang sering terjadi yaitu pada verifikasi wajah yang masih sering *error* tidak dapat mendeteksi wajah maupun KTP warga, sehingga warga tidak dapat memenuhi persyaratan registrasi pada

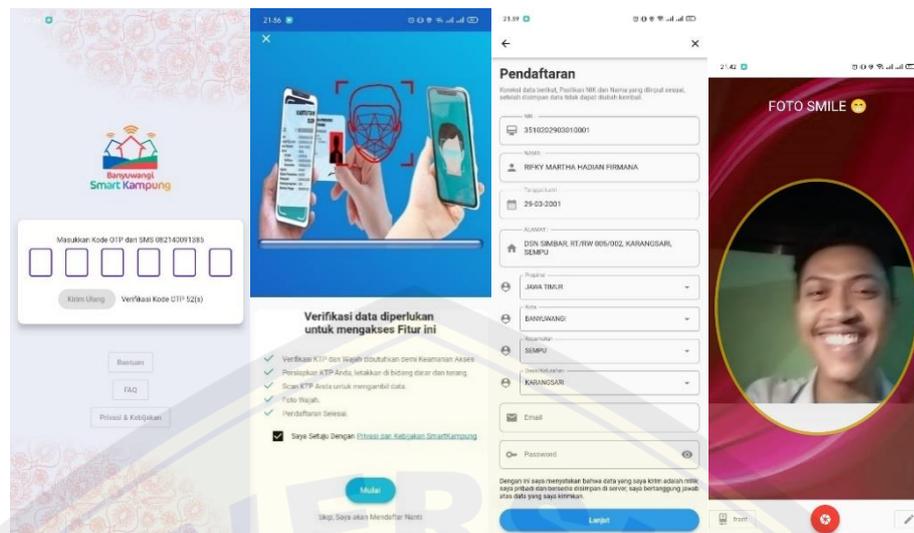
saat itu juga. Selain itu juga tampilan yang ada pada aplikasi generasi lama masih kurang *user friendly*, sehingga pengalaman penggunaan aplikasi ini masih kurang. Berikut ini merupakan tabel yang berisikan kendala-kendala yang ada pada aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung generasi lama.`

**Tabel 4.8 Kendala pada aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung versi lama**

No.	Kendala	Penyebab
1.	Tampilan <i>lay out</i> aplikasi masih kurang <i>user friendly</i>	Tampilan aplikasi belum menyesuaikan dengan <i>trend</i> yang sedang berkembang
2.	Beberapa fitur aplikasi sering tidak dapat diakses	Sistem masih sering terjadi <i>error</i> , seperti terjadinya <i>bug system</i> , dan <i>blank system</i> . Terutama pada proses registrasi yang sering tidak dapat digunakan.
3.	Pengguna aplikasi masih tergolong sedikit	Himbauan untuk penggunaan aplikasi masih belum terlalu di masifkan
4.	Masyarakat masih mengalami kesusahan untuk menggunakan aplikasi	Literasi digital masyarakat masih kurang, serta lebih nyaman menggunakan alternatif produk layanan administrasi desa lainnya.

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Beberapa kendala yang ada pada versi lama tersebut sudah dapat teratasi pada versi aplikasi yang terbaru. Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, kendala yang sering terjadi adalah pada proses registrasi yang sering terjadi *error*, sehingga masyarakat banyak yang tidak bisa masuk ke aplikasi untuk dapat menggunakan layanan yang ada pada aplikasi. Kendala tersebut sudah diperbaiki, dan fitur verifikasi wajah sudah cukup responsif dibandingkan versi sebelumnya.



**Gambar 4. 9 Tahapan registrasi ke aplikasi Banyuwangi Smart Kampung**

Sumber: Tangkapan layar alur registrasi pada aplikasi Banyuwangi Smart Kampung

Gambar 4.9 di atas merupakan tahapan registrasi akun pada Aplikasi Banyuwangi Smart Kampung versi terbaru. Dari segi tampilan juga turut diperbarui agar dalam *user experience* semakin baik. Tahapan pada registrasi tetap sama, yaitu warga diharuskan mendaftar dengan menggunakan nomor HP, kemudian verifikasi dengan menggunakan kode OTP yang telah dikirim melalui pesan SMS. Selanjutnya warga diharuskan verifikasi data dengan menggunakan fitur scan KTP, kemudian data identitas warga akan muncul otomatis (seperti pada potongan gambar yang ketiga dari kiri), dan warga tinggal memasukkan surel email pribadi dan password. Terakhir, yaitu melakukan scan wajah yang bertujuan untuk mengkonfirmasi kebenaran antara foto dengan KTP. Setelah aktivasi, akun sudah dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan warga.

Meskipun kendala yang ada pada generasi lama sudah beberapa yang teratasi dengan adanya generasi terbaru, tetapi beberapa kendala seperti halnya sistem eror, beberapa fitur terkadang *blank*, hal tersebut ternyata masih terjadi pada aplikasi generasi terbaru ini. Selain itu juga minat masyarakat meskipun sudah semakin banyak tetapi penggunaannya masih sedikit ketika dibandingkan dengan jumlah penduduk Banyuwangi saat ini.

Menurut Sindu staf bidang IT Diskominfo menyampaikan bahwa kendala yang terjadi dari sisi sumber daya manusia (SDM) yang masih kurang paham akan teknologi, selain itu juga masih rendahnya intensitas sosialisasi yang dilakukan. Sindu mengatakan bahwa:

“Kalo kendalanya sih dari sisi SDM nya seperti yang saya jelaskan tadi, SDM nya yang memanfaatkan adanya aplikasi layanan ini, ketika kita berhadapan dengan masyarakat yang literasi IT nya rendah ya kita tidak bisa ngapa-ngapain meskipun ini itu dianggap trobosan, karena diharapkan masyarakat tanpa datang ke kantor pun juga bisa mengajukan surat dari mana dan kapan saja gitu. Terus kendala yang kedua, mungkin ini juga menjadi PR bagi kami ya untuk sosialisasi ke pengguna, selama ini kami menyadari itu kurang, begitu ada informasi penambahan fitur atau update layanan terkadang masih belum tersosialisasikan baik bagi pengguna yaitu masyarakat maupun operator nanti yang akan menjalankan fitur itu, nah itu sosialisasinya kurang, sehingga manfaat yang diharapkan oleh kami sebagai yang membuat ataupun yang menangani aplikasi ini masih kurang dirasakan oleh masyarakat.”

Kemudian dari informan operator desa mengungkapkan bahwa untuk kendala juga sama yaitu pada SDM warganya yang masih sulit untuk dianjurkan mendownload dan menggunakan aplikasi. Selain itu, juga pada sistem yang terkadang terjadi *maintenance* atau server yang eror, tetapi hal ini tidak berlangsung lama. Arif merupakan operator Desa Gentengkulon mengatakan bahwa:

“Kalo untuk proses layanan, selama tidak ada *maintenance* atau *update* alhamdulillah gapernah ada kendala. Emang kalo kendalanya hanya sekilas itu, namanya juga sistem kan ada update atau *maintenance*. Selama itu tidak ada aman aman saja. Untuk pengajuan TTE ke pak kades melalui aplikasi sikawan juga lancar, ya sebenarnya aplikasi *smart* kampung cepet dan memudahkan masyarakat. Cuman harapannya yang di desa ini itu kan sistem yang punya kabupaten kalo bisa kabupaten ini lebih aware dan lebih oh ini sistemnya ada yang terbaru biar gaada kendala ini itu lah.”

Rustam merupakan operator Desa Ketapang mengatakan bahwa:

“Kalo *smart* kampung, anggep saja saya sebagai masyarakat, kalo masyarakat kendalanya ya tadi hp android itu kadang ga punya. Kalo dari operator desa ini kebantuannya kan datanya terhubung langsung ke kabupaten ya, jadi kita disini lebih enak mas, cuman kendalanya ada beberapa data warga yang belum update, misalnya ada yang pindahan gitu ya mas, itu ada data warganya yang belum berubah. Kalo

mengenai data itu kan dulu ada aplikasi SIAK lama yang tingkat kabupaten itu sama sekarang SIAK terpusat. Dulu kalo ada warga baru pindah itu di SIAK kabupaten cepet mas updatenya, sedangkan dengan adanya SIAK terpusat ini, SIAK lama yang kabupaten itu sepertinya sudah tidak diupdate lagi. Orang masuk atau pindah itu masuknya mungkin langsung di SIAK terpusat ya, soalnya saya cek di SIAK lama itu belum ada. Tak cek di *smart* kampung itu juga gaada, soalnya *smart* kampung saya SIAK lama itu jadi satu database nya jadi satu lah untuk data kependudukannya.”

Informan dari warga Desa juga mengungkapkan kedua hal yang sama seperti jawaban dari Diskominfo dan operator Desa yaitu kendala ada pada SDM yang masih rendah untuk literasi digital sehingga susah untuk diajak menggunakan aplikasi, kemudian juga ada keterbatasan *device* warga yang belum memenuhi standar minimal untuk bisa menggunakan aplikasi, kendala selanjutnya pada sistem yang terkadang *down*, terutama saat proses aktivasi akun, dan juga masih belum ada fitur *chat* ke operator pelayanan yang bersangkutan baik operator Desa maupun operator di tingkat Kabupaten sehingga masyarakat terkadang untuk komunikasi dua arah masih menggunakan aplikasi whatsapp. Kendala terakhir yakni saat operator tidak mengetahui akan adanya notifikasi surat pengajuan masuk, serta saat proses TTE oleh Kepala Desa. Cici warga Desa Sukojadi mengatakan bahwa:

“Kalo sistem mungkin iya, kadang juga *down* gitu kan. Untuk aktivasi *smart* kampung sendiri itu sering mengalami gangguan, sekarang aja ini lagi gangguan, gatau ini juga masih menunggu info lagi apakah sudah bisa digunakan atau belum. Kalo saat proses layanan untuk sementara ini masih tidak ada sih mas, soalnya kan kalo untuk pengajuan surat itu kan kita masyarakat yang mengajukan tinggal menunggu acc dari desa, kemudian nunggu di tanda tangan pak kades, mungkin kendalanya disitu menunggu selesainya, kadang kalo pak kades lagi tidak sempat membuka HP ya bakalan sedikit lama, selain itu mungkin dari sinyalnya yang kurang mendukung, itu sih mas.”

Raka warga Desa Tembokrejo mengatakan bahwa:

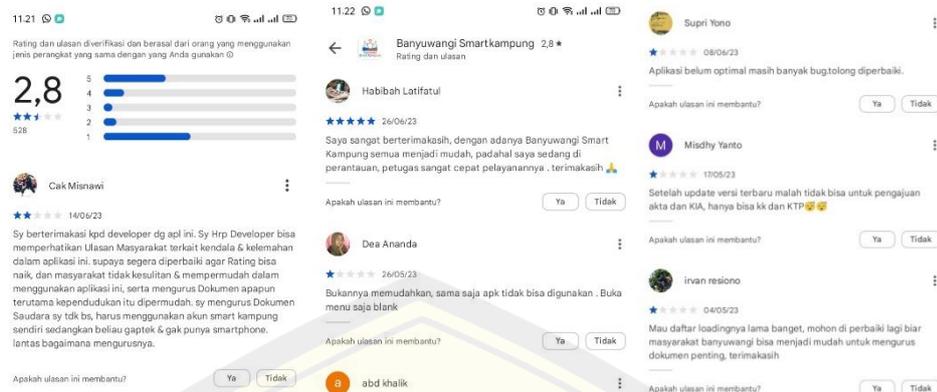
“Kendalanya sendiri sepengalaman saya itu saat proses layanan, ketika saya sudah login kemudian melengkapi form semuanya, ketika sudah selesai itu kita disuruh nunggu nomor antrian, dan itu diambilnya di desa, aplikasi itu kan mungkin yang mengurus di kota, nah ketika mungkin dikirimkan ke desa soft file nya itu, tetapi dari

desa untuk panggilannya lama sekali, untuk yang mengelola aplikasi dari desanya tuh masih belum maksimal kadang kita disuruh nunggu meskipun sudah mengisi semuanya, kemudian untuk file jadinya itu mengambil ke desa dan itu terkesan lama sih.”

Rivo warga Kelurahan Karangrejo mengatakan bahwa:

“Nah itu dulu mas, seperti yang saya katakan di awal tadi, dulu tuh loginnya pakai gmail ya mas ya, itu kadang kode verifikasinya ga masuk ke gmail mas, nah terus biasanya diarahkan ke nomor telepon, tapi itu gaada keterangan nomor telepon whatsapp atau nomer telepon biasa, dan saya memasukkannya itu lewat nomer telepon biasa, saya tuh berfikirnya lewat sms, ternyata masuknya lewat wa, jadi lebih satu hari tuh saya ga dapet verifikasi, jadi saya gabisa login mas, itu sih mas kalo untuk kendalanya di login. Terus mungkin karena saya punya basic di aplikasi ya, untuk *user experience* nya memang masih kurang, apalagi dari segi UI nya memang menurut saya masih kurang banget, apalagi dari sisi *lay outing* sama *colouring*, itu aja sih mas kalo untuk kendalanya. Kalo untuk penggunaannya memang udah mudah sih mas kalo menurut saya.

Selain beberapa kendala yang telah disampaikan langsung oleh para informan, terdapat juga beberapa kendala yang sama disampaikan oleh warga di ulasan aplikasi di *playstore*. Mayoritas ulasan yang ditulis warga berkaitan dengan kendala yang mereka alami pada sistem aplikasi yang masih sering *down*. Adanya server *down* ini berpengaruh pada jalannya aplikasi yang menyebabkan beberapa fitur tidak dapat diakses dan mengalami blank. Kendala ini terjadi terutama pada bulan Mei dan Juni 2023. Ulasan kurang bagus tersebut menyebabkan rating aplikasi mengalami penurunan menjadi 2,8 dibanding sebelumnya 4,2 pada awal tahun 2023. Hal ini dapat dilihat pada gambar cuplikan layar ulasan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* berikut.



**Gambar 4. 10** Ulasan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*

Sumber: Tangkapan layar ulasan pengguna aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* pada bulan Juli 2023

Dalam ulasan tersebut masyarakat selaku pengguna menyampaikan berbagai keluhan terutama mengenai sistem dari aplikasi yang sering mengalami gangguan sehingga terkadang beberapa fitur tidak dapat diakses secara semestinya. Seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa kendala yang cukup sering terjadi antara bulan Mei hingga Juni 2023. *Maintenance* yang terjadi memang terkadang sengaja dilakukan oleh Diskominfo Banyuwangi dalam rangka misalnya adanya pembaruan fitur, perbaikan sistem, pemeliharaan sistem, hingga penambahan fitur-fitur yang terbaru. Untuk lebih ringkasnya dapat dilihat pada tabel 4.9 di bawah ini.

**Tabel 4.9** Kendala pada aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* versi baru

No.	Kendala	Penyebab
1.	Masih sering terjadi gangguan sistem pada bulan April-Juni yang menyebabkan penilaian aplikasi semakin menurun	Terdapat beberapa bug pada sistem yang harus dibenahi secara berkala sehingga masih sering terjadi <i>maintenance</i> .
2.	Beberapa fitur terkadang <i>blank</i> dan tidak dapat diakses	Melihat dari jumlah fitur yang ada pada aplikasi yang sangat kompleks, menjadikan aplikasi ini ketika dijalankan juga semakin berat.

3. Banyak masyarakat yang belum mengetahui fungsi dari aplikasi, kegunaan serta tata cara penggunaan aplikasi.	Tingkat sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah masih belum masif menyeluruh ke masyarakat Banyuwangi.
4. Masih banyak masyarakat yang enggan menggunakan aplikasi karena merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi.	Tingkat literasi digital masih kurang, terutama bagi masyarakat yang sudah berusia 40 tahun ke atas sehingga susah untuk diajak menggunakan aplikasi. Selain itu, juga terkadang <i>device smartphone</i> yang dimiliki oleh warga belum memenuhi kriteria minimal untuk dapat menggunakan aplikasi.

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Kendala lain yang disampaikan oleh warga yaitu Sabar, adalah terkait tidak adanya fitur chat dengan operator layanan ketika mereka sudah mengajukan surat. Dalam aplikasi hanya terdapat pemberitahuan bahwa surat tersebut sedang diproses oleh operator. Sabar selaku pengguna aplikasi merasa butuh adanya fitur chat dengan operator adalah ditakutkan dalam proses pengajuan semisal surat tidak masuk ke operator, atau mungkin terdapat persyaratan yang belum terpenuhi atau salah, ketika ada fitur chat, warga pasti akan dengan mudah mengetahui hal tersebut. Selama ini warga menggunakan aplikasi whatsapp untuk memberitahu ke operator Desa kalo mereka sedang mengajukan permohonan melalui aplikasi.

Kendala berikutnya adalah dari sisi SDM masyarakat yang masih banyak memiliki tingkat literasi digital yang tergolong rendah. Sehingga untuk jumlah pengguna keseluruhan aplikasi hanya mencapai 39.456 warga, jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Banyuwangi keseluruhan jumlah tersebut masih tergolong rendah, tetapi jika dibandingkan dengan

jumlah pengguna aplikasi pada versi lama jumlah pengguna aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* terus mengalami kenaikan.

Berdasarkan beberapa kendala yang disampaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktor utama yang menjadi kendala aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*, pertama adalah pada sistem yaitu sistem terkadang masih terjadi *maintenance* terutama saat ada pembaruan pada aplikasi, juga terdapat kendala saat aktivasi akun yang kadang masih terjadi *trouble*. Kedua yaitu dari SDM masyarakat yang masih sukar diajak untuk menggunakan aplikasi sebagai alternatif produk layanan administrasi di desa, kemudian juga beberapa warga masih terkendala terkait *device* yang belum memenuhi spesifikasi minimal mendownload aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*. Kendala-kendala yang ada pada generasi aplikasi yang terbaru ini, dalam beberapa kendala juga pernah terjadi pada versi lama. Seperti halnya kendala pada sistem yang terkadang tidak dapat diakses, tetapi ketika dibandingkan dengan generasi terbaru, karena memang fitur dan kegunaan dari aplikasi semakin banyak, menurut Sindu staf bidang IT Diskominfo memang perlu waktu agar aplikasi dapat berjalan dengan lancar tanpa kendala. Terlebih berjalannya aplikasi ini masih tergolong baru, sehingga masih butuh banyak evaluasi dan pembenahan atas berjalannya aplikasi. Akan tetapi, beberapa kendala yang ada pada generasi lama, terutama dalam segi tampilan, serta saat proses login ke aplikasi yang sering terjadi kendala sudah teratasi dengan baik pada generasi yang kedua.

#### **4.3 Analisis Hasil Penelitian**

Pelayanan yang baik merupakan salah satu hak masyarakat yang harus dapat dipenuhi dengan baik oleh pemerintah. Termasuk juga tentang kemudahan dalam mengakses sebuah pelayanan. Dengan kemudahan dalam mengakses sebuah layanan, pelayanan yang berlangsung juga akan semakin cepat. Dengan pelayanan yang cepat, berbagai kebutuhan layanan juga akan

dengan cepat terpenuhi satu per satu. Hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pemerintahan.

Kepastian waktu layanan dan kemudahan akses dalam pelayanan publik ini sudah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang prinsip pelayanan publik. Adanya inovasi produk layanan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* merupakan salah satu perwujudan dari pemerintah Kabupaten Banyuwangi, untuk memberikan berbagai alternatif pilihan layanan, sehingga masyarakat akan semakin mudah untuk mengakses layanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat.

Selama ini, pelayanan yang ada di masyarakat masih terkesan lambat dan masih banyak terjadi praktik-praktik seperti pungli maupun pengabaian terhadap hak masyarakat. Oleh karena itu, adanya sebuah inovasi dalam pelayanan adalah salah satu kunci yang dapat dibuat oleh pemerintah untuk meminimalisir terjadinya hal tersebut. Inovasi pada pelayanan publik ini dibuat untuk meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh pendekatan, metodologi, ataupun alat baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Mirnasari, 2013). Terlebih dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin maju, serta banyaknya tuntutan masyarakat yang harus dapat dipenuhi oleh pemerintah, hal ini semakin menjadikan pentingnya sebuah inovasi dibuat.

Upaya dalam pemenuhan dan peningkatan pelayanan terutama pada tingkat desa, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melalui program *smart kampung* membuat sebuah *website* yang digunakan oleh pemerintah desa agar semakin mudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Website* tersebut telah menyediakan berbagai format surat yang dibutuhkan dalam pelayanan desa, selain itu *website smart kampung* juga sudah terintegrasi di tingkat Kabupaten sehingga data warga juga tersedia lengkap. Tanda tangan Kepala Desa yang digunakan juga sudah dapat menggunakan tanda tangan elektronik (TTE). Saat proses melayani warga melalui *website smart kampung*, operator pelayanan di desa tinggal memilih surat apa yang akan dibuat sesuai dengan kebutuhan warganya, kemudian memasukkan NIK warganya, setelah

itu data warga akan muncul lengkap secara otomatis, dan surat sudah siap untuk diberi TTE Kepala Desa dan siap untuk dicetak.

Setelah adanya *website*, pemerintah Kabupaten juga membuat aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung yang dapat diakses langsung oleh warga desa untuk dapat memenuhi kebutuhan suratnya secara mandiri. Untuk alurnya hampir sama dengan *website smart* kampung, bedanya hanya saja yang mengakses itu warganya langsung, bukan lagi operator desa. Informan Ratna menyampaikan bahwa warga terlebih dahulu dipastikan sudah registasi akun aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, untuk registasinya hanya butuh memasukkan email, kemudian verifikasi nomor HP dan verifikasi wajah. Setelah dipastikan sudah *login*, warga tinggal memilih opsi surat yang diinginkan, nanti data warganya sudah terisi secara otomatis, kemudian tinggal dikirim dan akan diproses oleh operator desa. Terakhir, surat yang sudah jadi bisa langsung dicetak dan diambil di desa, atau dapat juga dikirim dengan format PDF yang dapat dikirim melalui aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung atau melalui aplikasi whatsapp.

Hadirnya inovasi dalam pelayanan administrasi di desa ini sangat dirasakan langsung manfaatnya oleh warga. Pelayanan berbasis aplikasi sangat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanan, terutama bagi masyarakat yang sedang berada di luar kota atau mungkin bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu senggang untuk mengurus keperluan secara langsung di kantor desa. Seperti halnya informan warga desa Andri dan Raka yang tengah berada di luar kota, dengan menggunakan aplikasi mereka tidak perlu datang pulang kampung untuk sekedar mengurus surat permohonan ke kantor desa.

Pelayanan melalui aplikasi ini sangat merubah muka pelayanan yang lama yaitu terkenal akan lambat, berbelit dan kadang terjadi pungli agar pelayanan dapat cepat diselesaikan. Sekarang pelayanan di desa sudah semakin cepat, karena dengan menggunakan aplikasi warga dapat mengakses kapan saja dan dimana saja. Akses aplikasi untuk versi yang baru juga semakin mudah dibandingkan versi sebelumnya yang masih sering terjadi kendala. Hal ini disampaikan oleh seluruh informan baik dari informan Diskominfo, operator

desa, maupun warga desa. Mereka menambahkan bahwa untuk akses yang mudah ini berlaku bagi warga yang pemahaman terhadap teknologinya sudah cukup baik, atau mungkin bagi warga yang sering dan terbiasa menggunakan *smartphone*. Kebanyakan warga yang merasa kesulitan mengakses adalah warga yang sudah lanjut usia, hal ini dikarenakan literasi digital mereka masih rendah.

Hasil temuan pada penelitian ini adalah berfokus pada perkembangan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* yaitu mulai dari generasi lama pada tahun 2019, hingga generasi terbaru pada tahun 2022. Perkembangan aplikasi tersebut meliputi pembaruan dan penambahan fitur yang ada pada aplikasi, kemudian juga mengenai pembenahan terhadap kendala-kendala yang ada pada generasi sebelumnya, serta temuan mengenai permasalahan yang masih ada pada aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* saat ini.

Hasil dari temuan tersebut akan dianalisis dengan menggunakan teori-teori yang telah peneliti cantumkan pada bab tinjauan pustaka. Teori besar dalam penelitian ini adalah perihal inovasi. Hal ini dikarenakan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* ini masih tergolong inovasi yang terbaru dalam bidang pelayanan publik, yaitu sebagai produk layanan publik di Kabupaten Banyuwangi. Sejak dibuatnya aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*, hingga saat ini aplikasi terus dikembangkan dan dilakukan pembaruan-pembaruan oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Hal ini dilakukan berdasarkan beberapa faktor, salah satunya adalah agar selalu adaptif dengan perkembangan zaman.

Perkembangan inovasi aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* ini akan dianalisis dengan salah satu jenis dari tipologi inovasi yaitu inovasi produk layanan. Hal ini dikarenakan aplikasi ini masih merupakan produk layanan terbaru yang dibuat oleh Pemkab Banyuwangi untuk memenuhi terutama kebutuhan layanan publik di tingkat desa. Dimensi yang digunakan untuk menganalisis aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* berdasarkan konsep inovasi produk layanan adalah dengan menggunakan kriteria inovasi produk layanan menurut Dwiputrianti, dkk. (2014), yaitu (1) inovasi ini dipakai atau

dinikmati secara langsung oleh masyarakat; (2) organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati masyarakat; (3) inovasi produk disebut sukses apabila produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya sehingga pemakai semakin puas, atau produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada pendahulunya. Ketiga kriteria tersebut digunakan peneliti untuk mendeskripsikan inovasi aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung.

#### **4.3.1 Inovasi ini dipakai atau dinikmati secara langsung oleh masyarakat**

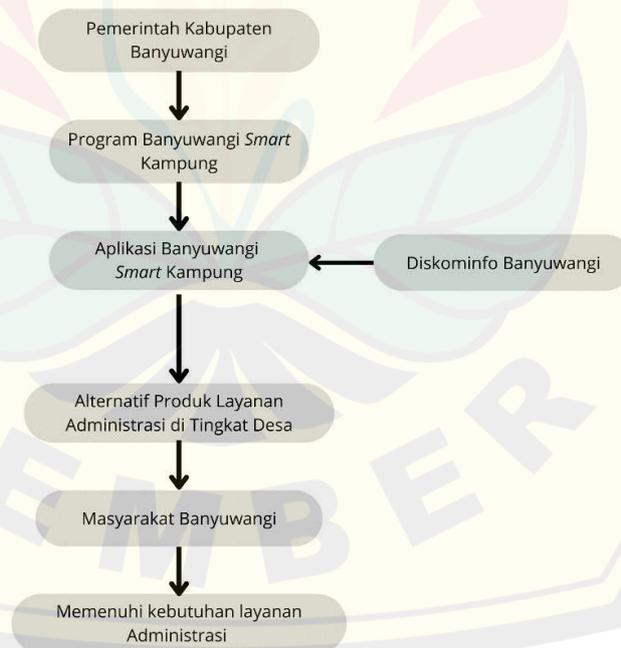
Adanya pelayanan publik memang harus dapat dirasakan oleh masyarakat secara langsung. Hal ini termasuk hak masyarakat yang harus dapat dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyedia layanan. Sesuai dengan definisinya, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi bahwa pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah ketika membuat produk-produk layanan, harus memastikan bahwa produk layanan yang dibuat dapat dinikmati masyarakat secara langsung, sehingga akan turut membawa dampak positif terhadap berlangsungnya pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah membuat beberapa inovasi produk layanan melalui program Banyuwangi *smart* kampung, salah satunya adalah untuk memenuhi kewajibannya sebagai penyedia layanan publik bagi masyarakat. Setelah hadirnya program *smart* kampung, produk layanan yang dibuat semakin berkembang hingga kini sudah tersedia produk layanan berupa aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung.

Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung menjadi salah satu inovasi yang baru dalam bidang pelayanan publik pada tingkat desa yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Inovasi ini dibuat oleh pemerintah memang agar dapat dinikmati langsung oleh masyarakat sebagai alat penyedia layanan yang ada di desa. Oleh

karena itu, inovasi ini juga tergolong sebagai *top down innovation*, atau inovasi yang berasal dari pemerintah sebagai hirarki yang tinggi untuk dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai hirarki yang ada di bawahnya. Berdasarkan definisinya yaitu *top* berarti manajemen atau organisasi atau hirarki yang lebih tinggi, sedangkan *down* merujuk pada pekerja atau pegawai pemerintah dan pengambil keputusan pada tingkat unit (Halvorsen, 2005). Menurut Sindu yang merupakan informan dari Diskominfo dibuatnya aplikasi ini memang berguna untuk memudahkan dalam membrikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi memang dalam pelaksanaannya terdapat ketentuan yang haus dipenuhi oleh masyarakat salah satunya adalah minmal android dari *smartphone* mereka yaitu android 6.

“Harapannya sih aksesnya mudah, jadi ini kan di desain untuk memudahkan memberikan pelayanan kepada masyarakat, cuman memang ketika kita analisa, jadi untuk mobile aplikasi itu kan jelas sekmennya hanya untuk tertentu, katakanlah untuk orang-orang muda, atau orang yang punya HP yang support android tertentu, karena di aplikasi *smart* kampung itu kan hanya support minimal android 6 agar bisa mengakses layanan itu.”



**Gambar 4.11 Alur pelaksanaan inovasi aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung**

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Gambar 4.11 diatas merupakan alur dari pelaksanaan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung yang menjadi alternatif produk layanan administrasi di tingkat desa. Seperti yang sudah dijelaskan diatas, serta alur yang ada pada gambar, aplikasi ini berasal dari pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang ditujukan untuk memenuhi layanan publik di tingkat desa yang ditujukan untuk masyarakat Banyuwangi.

Hadirnya inovasi dalam pelayanan administrasi di desa ini sangat dirasakan langsung manfaatnya oleh warga. Pelayanan berbasis aplikasi sangat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanan, terutama bagi masyarakat yang sedang berada diluar kota atau mungkin bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu senggang untuk mengurus keperluan secara langsung di kantor desa. Seperti halnya informan warga desa Andri dan Raka yang tengah berada diluar kota, dengan menggunakan aplikasi mereka tidak perlu pulang kampung untuk sekedar mengurus surat permohonan secara langsung ke kantor desa.

Pelayanan melalui aplikasi ini sangat merubah muka pelayanan yang lama yaitu terkenal akan lambat, berbelit dan kadang terjadi pungli agar pelayanan dapat cepat diselesaikan. Sekarang pelayanan di desa sudah semakin cepat, karena dengan menggunakan aplikasi warga dapat mengakses kapan saja dan dimana saja. Akses aplikasi untuk versi yang baru juga semakin mudah dibandingkan versi sebelumnya yang masih sering terjadi kendala. Hal ini disampaikan oleh seluruh informan baik dari informan Diskominfo, operator desa, maupun warga desa. Mereka menambahkan bahwa untuk akses yang mudah ini berlaku bagi warga yang pemahaman terhadap teknologinya sudah cukup baik, atau mungkin bagi warga yang sering dan terbiasa menggunakan *smartphone*. Kebanyakan warga yang merasa kesulitan mengakses adalah warga yang sudah lanjut usia, hal ini dikarenakan literasi digital mereka masih rendah.

Untuk semakin meningkatkan kualitas layanan publik yang ada, aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung juga terus dikembangkan, serta dibuat semakin adaptif dengan teknologi dan trend yang ada sehingga harapannya masyarakat

sebagai pengguna layanan melalui aplikasi akan semakin dimudahkan (Sindu, 2023). Perkembangan yang cukup nampak yaitu pada tahun 2022 dengan memasukkan fitur MPP digital ke dalam aplikasi. Fitur yang ada pun juga semakin ditambah agar masyarakat semakin leluasa mengakses beraneka macam layanan yang mereka inginkan.

Adanya pembaruan ini meningkatkan kegunaan dari aplikasi yang sebelumnya hanya dapat digunakan untuk mengurus layanan pada tingkat desa, kini juga dapat mengurus layanan yang ada pada tingkat kabupaten. Seperti halnya yang disampaikan oleh Sindu yang merupakan staf bidang IT Diskominfo, bahwa sejak bulan Oktober tahun 2022 lalu di aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung telah ditambahkan mall pelayanan publik digital, serta penambahan fitur lainnya.

Adanya pembaruan aplikasi sangat membawa dampak positif bagi penggunanya, karena untuk tampilan dari aplikasi juga sudah cukup user friendly dibandingkan versi sebelumnya, hal ini disampaikan oleh informan warga desa yaitu Rivo. Selain itu, Rivo juga menambahkan kalo user experience dari versi sebelumnya juga masih kurang, apalagi untuk UI atau dari segi tampilan masih sangat kurang dan masih kaku sehingga cukup kurang nyaman ketika digunakan. Selain itu, juga masih belum ada fitur demo yang berfungsi sebagai petunjuk awal cara penggunaan aplikasi. Hal ini diperlukan agar masyarakat yang masih awam dengan teknologi dapat merasa semakin dimudahkan karena adanya petunjuk penggunaan fitur-fitur yang ada di aplikasi.

Semenjak adanya pembaruan ke versi yang sekarang ini, dampak positif yang di dapat lainnya yaitu jumlah pengguna aplikasi yang semakin meningkat. Sebelumnya pengguna aplikasi hanya sekitar 10.000+, setelah dilakukan pembaruan jumlah pengguna aplikasi mengalami peningkatan menjadi 39.456 pengguna (Diskominfo Banyuwangi, 2023). Selain itu, informan operator desa juga menambahkan untuk saat ini semenjak adanya upgrade aplikasi ke versi yang baru, warga yang mengurus administrasi di desa melalui aplikasi juga

semakin bertambah. Kalo sebelumnya yang mengurus surat melalui aplikasi hanya 1-2 warga, untuk sekarang ini sudah meningkat menjadi 10-30 warga.

Dapat disimpulkan bahwa adanya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung dalam pelayanan administrasi di desa ini sangat dirasakan langsung manfaat dan kegunaannya. Masyarakat semakin mudah ketika ingin mengajukan permohonan surat, dengan melalui aplikasi mereka dapat mengajukan dimana saja dan kapan saja. Hal ini akan menghemat waktu, tenaga, dan biaya karena warga tidak perlu lagi untuk datang ke kantor desa secara langsung. Adanya inovasi aplikasi pelayanan ini juga menghilangkan kesan buruk yang dulu ada pada pelayanan di desa seperti lambat, ribet, dan terkadang ada pungli oleh oknum yang tidak bertanggungjawab. Jika aplikasi semakin baik dan semakin memudahkan warga dalam memenuhi kebutuhan layanan, maka jumlah pengguna aplikasi juga akan meningkat. Dengan jumlah pengguna aplikasi yang semakin banyak, maka manfaat dari adanya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung juga akan dapat dirasakan oleh banyak warga di Banyuwangi.

#### **4.3.2 Organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati masyarakat.**

Adanya program *smart* kampung bukan hanya ada begitu saja, tetapi program ini adalah hasil dari kajian dan analisis yang matang oleh berbagai instansi yang ada di pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Sehingga program *smart* kampung ini dapat sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat Banyuwangi. Program *smart* kampung ini adalah termasuk bagian dari program *smart city*, tetapi dalam pelaksanaannya sangat berbeda dengan *smart city*, jika pengembangan *smart city* dimulai dari kota kemudian merambah ke desa-desa, program *smart* kampung sebaliknya yaitu pengembangan dimulai dari tingkat desa terlebih dahulu. Hal ini selaras dengan kondisi geografis Kabupaten Banyuwangi yang wilayahnya terdiri dari desa-desa. Ketika penerapan *smart* kampung di desa-desa dapat berjalan dengan baik, maka pelaksanaan program *smart city* akan dapat dicapai dengan mudah, seperti halnya yang tercantum

dalam Perbup Nomor 60 Tahun 2017 tentang penerapan masterplan *smart city* melalui Banyuwangi *smart* kampung. Menurut Djunaedi, Baru, dan Herwangi (2019) *smart* kampung merupakan konsep pengembangan masyarakat dalam suatu komunitas atau wilayah untuk melakukan segala sesuatunya secara cerdas dan bijak, terutama dalam mengatasi berbagai permasalahan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan efisiensi yang terkait dengan adat istiadat dan norma setempat.

Dalam pelaksanaan suatu program, diperlukan dukungan dari berbagai pihak, mulai dari pemerintah selaku pihak penyelenggara dan pelaksana, hingga masyarakat selaku pihak penerima atau pengguna program. Kebanyakan yang terjadi di beberapa daerah ketika ada suatu program bagus, tidak diimbangi dengan dukungan dari berbagai pihak, selain itu juga minimnya pengawasan oleh pemerintah selaku pihak penyelenggara, sehingga berjalannya suatu program tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Peranan pemerintah dalam pelaksanaan suatu program memang sangat strategis. Seperti halnya dalam menyediakan berbagai fasilitas pendukung untuk berjalannya suatu program, melakukan sosialisasi suatu program kepada masyarakat, melakukan *controlling* dan *monitoring* ketika suatu program berjalan, serta melakukan evaluasi rutin untuk mengetahui berbagai kendala dari berjalannya program, sehingga akan mudah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari suatu program.

Begitupun dengan berjalannya program *smart* kampung, dengan adanya peran aktif dari pemerintah, program ini dapat berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan oleh berbagai prestasi yang telah diperoleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi berkat program *smart* kampung. Salah satu prestasinya adalah pemerintah Kabupaten Banyuwangi masuk ke dalam jajaran 40 *smart city* di tingkat Asia pada tahun 2021.

Sindu staf bidang IT menyampaikan bahwa mulai dari awal munculnya program ini yaitu pada awal tahun 2016, program *smart* kampung terus mengalami perkembangan. Terutama dalam dimensi pelayanan publik berbasis IT. Dalam dimensi ini menurut Sindu awalnya pelayanan hanya difokuskan

untuk layanan administrasi di Desa, tetapi seiring berjalannya waktu dan perkembangan teknologi yang semakin maju, program ini berada dalam tahapan akan diadopsi secara nasional oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) menjadi aplikasi super App yang akan dinamakan sebagai MPP Digital.

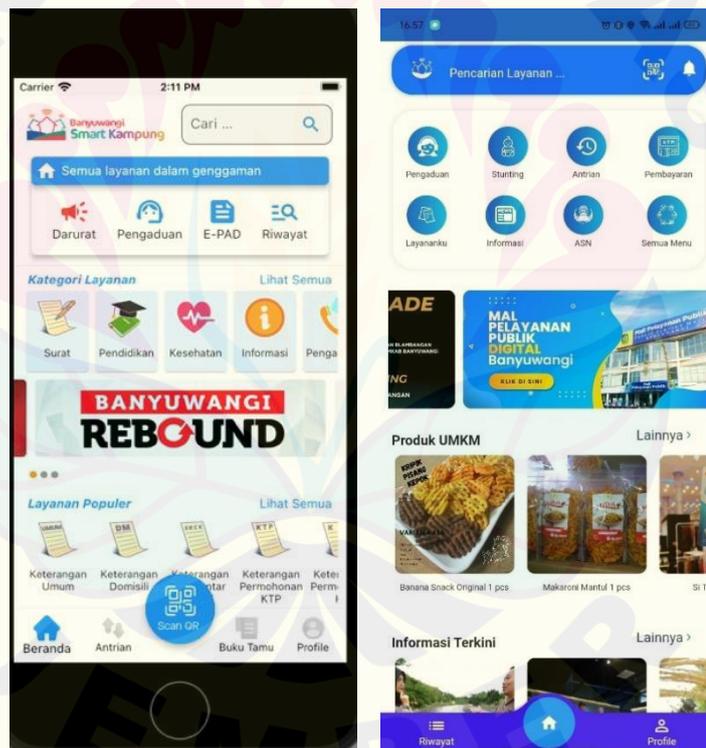
Sebelum berada pada tahapan tersebut, awalnya pelayanan hanya difokuskan untuk layanan administrasi desa dengan menggunakan website *smart* kampung. Seperti halnya yang telah peneliti sampaikan pada poin sebelumnya, website ini digunakan oleh operator desa untuk memenuhi berbagai kebutuhan layanan administrasi di tingkat desa. Jenis pelayanan tersebut diantaranya:

- 1) permohonan surat keterangan umum;
- 2) permohonan surat keterangan domisili;
- 3) permohonan surat keterangan pengantar SKCK;
- 4) permohonan surat keterangan permohonan KTP;
- 5) permohonan surat keterangan pindah;
- 6) permohonan surat keterangan tidak mampu;
- 7) permohonan surat keterangan ijin keramaian;
- 8) permohonan surat keterangan usaha.

Setelah adanya produk layanan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, keterjangkauan akses layanan administrasi di tingkat desa semakin baik karena dapat diakses secara *online*, sehingga masyarakat dapat membuat pengajuan surat dimana saja, tidak perlu lagi untuk datang ke kantor desa secara langsung. Ketika dibandingkan dengan produk layanan sebelumnya, keunggulan pada keterjangkauan akses layanan secara *online* ini tidak dimiliki oleh produk layanan sebelumnya. Oleh karena itu, aplikasi ini menjadi inovasi yang terbaru dalam bidang layanan publik di Banyuwangi sejak di *launching* pada tahun 2019.

Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung terus mengalami perkembangan hingga saat ini. Mulai tahun 2022 lalu, aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung mengalami *upgrade* ke versi yang terbaru. Pada generasi yang terbaru ini,

tampilan *lay out* yang sebelumnya terkesan kaku telah dirubah lebih *user friendly*. Hal ini disampaikan oleh Rivo yang merupakan informan warga desa. Rivo juga menambahkan kalo *user experience* dari versi sebelumnya juga masih sangat kurang, apalagi untuk UI atau dari segi tampilan masih sangat kurang dan masih kaku sehingga cukup kurang nyaman ketika digunakan. Selain itu, Rivo juga menyampaikan bahwa untuk versi lama, pada proses *login* ke aplikasi sering terjadi kendala, terutama pada saat verifikasi akun sebelum *login* ke aplikasi. Pada aplikasi generasi yang terbaru sekarang ini kendala-kendala yang ada pada generasi lama tersebut sudah mulai diperbaiki, yaitu dengan merubah tampilan *lay outing* aplikasi agar semakin mudah diterima dan semakin mudah digunakan oleh masyarakat Banyuwangi. Berikut ini gambar yang merupakan tampilan yang ada pada generasi lama dan generasi terbaru.



**Gambar 4.12** Tampilan *home page* aplikasi Banyuwangi smart kampung (kiri versi lama) (kanan versi baru)

Sumber: Tangkapan layar tampilan *home page* aplikasi Banyuwangi Smart Kampung versi lama (kiri), dan versi baru (kanan)

Gambar 4.12 tersebut menunjukkan bahwa dari segi tampilan *lay outing* aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* pada generasi terbaru lebih bagus serta lebih adaptif dengan perkembangan *trend* yang ada pada saat ini. Sehingga ketika ditinjau dari segi *user friendly* dan *user experience* dari penggunaan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*, pembaruan ke generasi yang terbaru ini lebih baik dibandingkan generasi yang lama.

Selain pembaruan pada tampilan *lay outing* aplikasi, pada generasi terbaru juga dilakukan pembaruan untuk mengatasi permasalahan yang ada pada saat registasi ke aplikasi. Kendala-kendala yang ada saat proses registasi ini sudah terminimalisir, dan sekarang proses verifikasi juga lebih cepat dan responsif. Seperti halnya pada verifikasi *scan* wajah dan KTP, ketika dibandingkan dengan generasi lama yang terkadang sering tidak dapat mendeteksi wajah calon penggunanya.

Kedua contoh pembaruan yang ada pada generasi terbaru yaitu perbaikan pada segi tampilan dan perbaikan sistem pada proses registrasi tersebut ketika dikaitkan dengan kategori inovasi menurut Halvorsen (2005), yang pertama, yaitu *incremental innovations - radical innovations*, perkembangan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* dari generasi lama diperbarui ke generasi yang kedua ini termasuk ke dalam *incremental innovation*. Hal ini dikarenakan dalam proses pengembangan ke generasi yang kedua juga terdapat perbaikan-perbaikan kecil yang terhadap kendala-kendala yang ada pada generasi sebelumnya. Perbaikan-perbaikan kecil tersebut sangat berpengaruh pada berjalannya aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* dalam memenuhi kebutuhan layanan administrasi pada tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi.

Berjalannya aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* juga tidak terlepas dari adanya kendala. Karena adanya fitur yang semakin kompleks pada generasi yang terbaru saat ini, aplikasi pasti juga akan berjalan semakin berat sehingga dalam sebulan terkadang masih terjadi maintenance dan update agar aplikasi ini kedepannya dapat berjalan semakin baik, tetapi kendala tersebut tidak berlangsung lama, hanya sekitar 30 menit karena untuk perbaikan server dan lain sebagainya. Hal ini juga disampaikan oleh Arif operator Desa

Gentengkulon. Informan Diskominfo yaitu Sindu juga menyampaikan hal yang sama, adanya maintenance dan update adalah masih merupakan hal yang wajar, karena memang aplikasi masih pada tahap pengembangan. Adanya monitoring dan evaluasi, serta pengawasan oleh programmer aplikasi secara rutin oleh Diskominfo sehingga mereka dapat mengetahui jika terdapat kendala-kendala maupun eror pada sistem atau server sebelum terjadi hal yang tidak diinginkan, sehingga mereka butuh sedikit waktu untuk memperbaikinya.

Kendala lain yang disampaikan oleh warga yaitu Sabar, adalah terkait tidak adanya fitur chat dengan operator layanan ketika mereka sudah mengajukan surat. Dalam aplikasi hanya terdapat pemberitahuan bahwa surat tersebut sedang diproses oleh operator. Sabar selaku pengguna aplikasi merasa butuh adanya fitur chat dengan operator adalah ditakutkan dalam proses pengajuan semisal surat tidak masuk ke operator, atau mungkin terdapat persyaratan yang belum terpenuhi atau salah, ketika ada fitur chat, warga pasti akan dengan mudah mengetahui hal tersebut. Selama ini warga menggunakan aplikasi whatsapp untuk memberitahu ke operator Desa kalo mereka sedang mengajukan permohonan melalui aplikasi.

Kendala berikutnya adalah dari sisi SDM masyarakat yang kebanyakan tingkat literasi digitalnya masih rendah. Sehingga untuk jumlah pengguna keseluruhan aplikasi hanya mencapai 39.456 warga, jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Banyuwangi keseluruhan jumlah tersebut masih tergolong rendah, tetapi jika dibandingkan dengan jumlah pengguna aplikasi pada versi lama jumlah pengguna aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* terus mengalami kenaikan.

Pemerintah baik Diskominfo maupun pemerintah Desa sudah melakukan beberapa sosialisasi ke masyarakat. Sindu staf bidang IT Diskominfo menyampaikan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo adalah melalui beberapa pamflet yang telah di sebar di berbagai akun sosial media milik pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Selain itu juga melalui papan-papan informasi publik seperti baliho dan lain sebagainya. Kemudian sosialisasi juga dilakukan untuk operator desa karena memang mereka sebagai pelaksana di

lapangan, dan mereka juga diharapkan mensosialisasikan ulang secara langsung ke warganya. Diskominfo juga sudah membuat grup whatsapp yang berisikan operator desa agar mereka mudah untuk menyampaikan berbagai informasi terbaru terkait aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Adanya grup tersebut juga untuk menginventarisir berbagai keluhan maupun saran dari operator Desa terkait berjalannya pelayanan melalui aplikasi.

Sesuai dengan arahan pemerintah Kabupaten Banyuwangi, pemerintah desa juga telah melakukan sosialisasi ke masyarakat terkait himbauan untuk mulai menggunakan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung sebagai produk dalam memenuhi kebutuhan layanan administrasi (Ratna informan operator desa, 2023). Mereka melakukan sosialisasi saat terdapat acara-acara di desa, seperti perkumpulan, paguyuban, rapat, pengajian dan lain sebagainya. Pemerintah Desa juga telah menekankan untuk sosialisasi ke warga kepada RT dan RW nya. Diharapkan mereka juga menyampaikan dan mengajak secara langsung masing-masing warganya, karena mereka lah yang dekat dan berdampingan langsung dengan warga sekitarnya. Tetapi karena memang masih banyak masyarakat yang literasi digitalnya masih rendah, serta mereka juga memang masih nyaman dengan pelayanan secara langsung di desa, sehingga warga desa yang menggunakan aplikasi untuk memenuhi layanan administrasi di desa masih tergolong sedikit.

Masyarakat Banyuwangi sebenarnya juga sudah siap untuk menerima dan menggunakan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan layanan administrasi di tingkat desa. Tetapi memang masih terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat sehingga masyarakat yang menggunakan aplikasi masih tergolong rendah. Hal ini disampaikan oleh mayoritas informan baik informan Diskominfo, informan operator desa, maupun informan warga desa. Mayoritas informan menyampaikan bahwa faktor penghambatnya adalah terutama dari pemahaman literasi digital masih rendah terutama bagi masyarakat yang sudah lanjut usia, karena memang ketika dilihat mayoritas pengguna adalah masih berumur dibawah 40 tahun. Kemudian juga terdapat spesifikasi minimum device yang dapat mendownload aplikasi yaitu android 6. Selain itu, mayoritas

warga juga sudah nyaman dengan pelayanan di desa karena memang pelayanan di desa sudah cepat tidak seperti dulu yang terkenal lambat, dan berbelit. Sehingga adanya aplikasi ini adalah menjadi alternatif produk pelayanan untuk mengurus administrasi di desa, jadi masyarakat dalam hal ini dibebaskan untuk memilih produk layanan mana yang akan mereka gunakan.

Dapat disimpulkan bahwa, peran aktif pemerintah dalam menjalankan suatu program adalah hal yang penting, selain itu juga butuh dukungan dan peran aktif dari masyarakat agar berjalannya suatu program dapat sesuai dengan yang diharapkan. Seperti halnya berjalannya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, pemerintah sudah berperan aktif tetapi peran aktif masyarakatnya masih minim untuk dapat memanfaatkan aplikasi dengan baik. Padahal aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung telah menyediakan fitur yang cukup kompleks, selain itu manfaat yang didapat ketika menggunakan aplikasi ini dalam melakukan permohonan administrasi di desa juga banyak, seperti pelayanan yang semakin cepat, serta dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Untuk kendala pada aplikasi kebanyakan memang sudah dapat teratasi terutama kendala pada sistem karena dari pihak Diskominfo telah rutin untuk melakukan monitoring dan evaluasi. Tetapi untuk kendala mengenai SDM memang masih belum dapat teratasi, karena memang sifat dari aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung dihadirkan ke masyarakat adalah sebagai alternatif produk layanan untuk mengurus administrasi di tingkat desa dan kabupaten. Sehingga masyarakat dibebaskan memilih produk layanan mana yang menurut mereka mudah dan nyaman untuk digunakan.

**4.3.3 Inovasi produk disebut sukses apabila produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya sehingga pemakai semakin puas, atau produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada pendahulunya.**

Hadirnya suatu inovasi produk baru pastinya diharapkan membawa manfaat lebih dibandingkan inovasi produk yang ada sebelumnya. Ketika inovasi produk baru tersebut tidak membawa manfaat lebih atau mungkin

kualitas yang dihadirkan malah kurang memuaskan dibandingkan sebelumnya, maka inovasi tersebut tidak dapat dikatakan sebagai inovasi yang berhasil. Menurut Dwiyanto (2006), kualitas pelayanan publik merupakan sebuah kemampuan organisasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi.

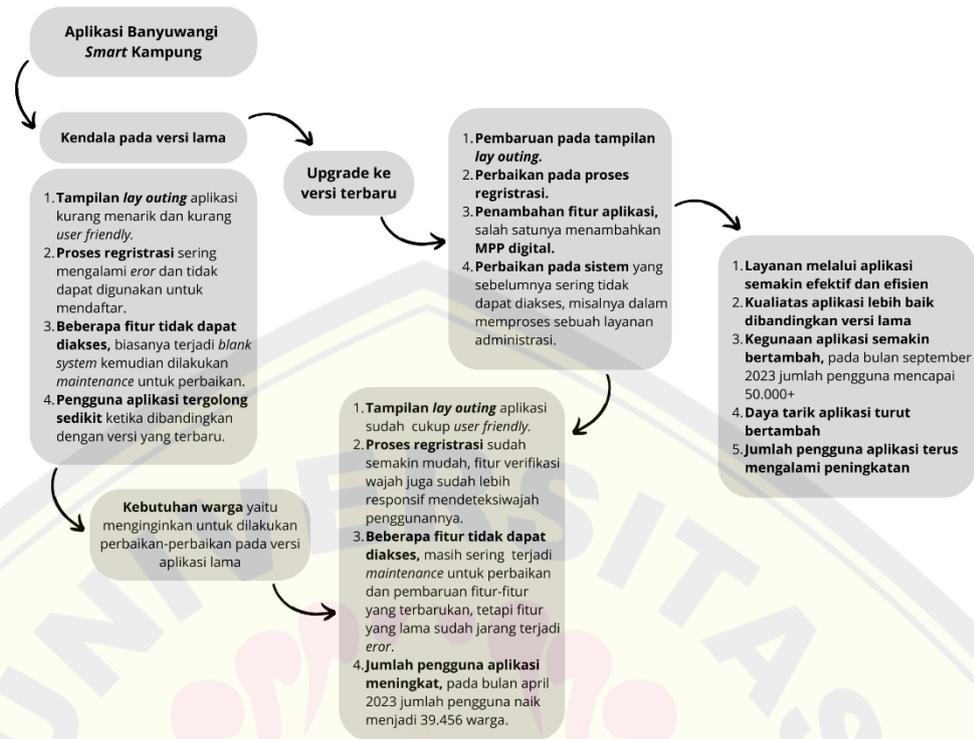
Inovasi produk layanan pada program Banyuwangi *smart* kampung terus mengalami perkembangan, seperti halnya yang telah dijelaskan pada poin-poin sebelumnya. Perkembangan inovasi produk layanan tersebut mulai dari layanan berbasis website melalui komputer operator desa yang sangat memudahkan operator desa dalam memenuhi kebutuhan administrasi warganya. Kemudian hadirnya inovasi produk layanan melalui mesin anjungan berbasis *self service* yang memudahkan warga untuk dapat melakukan permohonan surat secara mandiri tanpa harus antri, dan terakhir yaitu inovasi produk layanan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung berbasis mobile aplikasi yang dapat diunduh dan digunakan langsung oleh warga Banyuwangi melalui *smartphone* masing-masing.

Ketika dilihat dari segi kualitas, hadirnya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung menurut seluruh informan baik informan Diskominfo, informan operator desa, maupun warga desa mengatakan bahwa kualitas produk layanan terbaru ini memang lebih baik dibandingkan produk layanan sebelumnya. Banyak juga manfaat dan kemudahan yang didapatkan ketika menggunakan aplikasi ini untuk melakukan permohonan administrasi di desa. Menurut informan Diskominfo yaitu Sindu, aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung juga sudah terintegrasi dari tingkat desa, tingkat Kecamatan, dan tingkat Kabupaten. Ketika warga membutuhkan surat untuk diajukan di tingkat kecamatan maupun Kabupaten, mereka hanya cukup melalui 1 aplikasi yaitu Banyuwangi *smart* kampung. Jadi, aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung ini dibuat bertujuan untuk semakin memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mereka tidak perlu lagi untuk mengabdikan waktu, biaya dan tenaga ketika ingin mengajukan permohonan administrasi di desa.

Kemudian informan operator desa seperti yang disampaikan oleh Isva bahwa lebih efektif dengan menggunakan aplikasi untuk mengurus keperluan administrasi di desa, fitur yang ada pada aplikasi juga sudah semakin lengkap. Ketika dibandingkan dengan produk layanan sebelumnya yaitu mesin anjungan, warga ketika membutuhkan layanan tetap diharuskan datang ke kantor desa, tetapi dengan menggunakan aplikasi, mereka cukup mengakses melalui HP masing-masing dimana saja dan kapan saja.

Sedangkan informan warga desa, Raka menyampaikan bahwa sebelum adanya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, masyarakat harus menunggu lama ketika mengajukan permohonan surat ke kantor desa, selain itu juga birokrasi yang ada dinilai cukup susah dan ribet. Adanya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung menurut Raka dapat memangkas birokrasi yang ribet tersebut, sehingga hadirnya aplikasi ini banyak membawa manfaat yaitu efisiensi waktu, serta hemat tenaga, dan biaya.

Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung setelah diterapkan pertama kali pada tahun 2019 lalu, hingga kini terus mengalami pembaruan-pembaruan. Pembaruan yang sangat terlihat adalah pada tahun 2022 akhir, yang bebarengan dengan diresmikannya mall pelayanan publik secara digital. Pembaruan ke versi yang terbaru ini peneliti mengistilahkan sebagai pembaruan ke generasi terbaru karena cukup banyak perubahan yang terjadi, mulai dari tampilan, fitur, hingga kegunaan aplikasi.



**Gambar 4. 13 Pola perkembangan inovasi aplikasi Banyuwangi Smart Kampung ke versi terbaru (mulai Oktober 2022)**

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Pembaruan dalam beberapa hal tersebut dilakukan guna mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada pada versi sebelumnya. seperti halnya yang ada pada gambar pola perkembangan inovasi aplikasi Banyuwangi Smart Kampung di atas. Hasil wawancara penelitian juga menunjukkan bahwa dari segi *user experience* untuk versi yang terbaru ini lebih baik dibandingkan versi sebelumnya. Sehingga dalam penggunaan aplikasi akan semakin memudahkan dan semakin membuat nyaman masyarakat karena tampilan *lay outing* semakin bagus. Selain itu, pembaruan pada aplikasi ini juga untuk memenuhi hal-hal yang masih kurang dan belum terpenuhi pada versi sebelumnya, seperti dari segi tampilan tersebut, kemudian juga saat proses registasi yang sering tidak bisa. Kedua hal tersebut sudah dapat terpenuhi pada versi yang terbaru saat ini.

Adanya pembaruan yang dilakukan juga untuk semakin meningkatkan efisiensi dalam proses layanan, yaitu dengan memasukkan mall pelayanan publik digital ke dalam aplikasi Banyuwangi Smart Kampung. Dengan

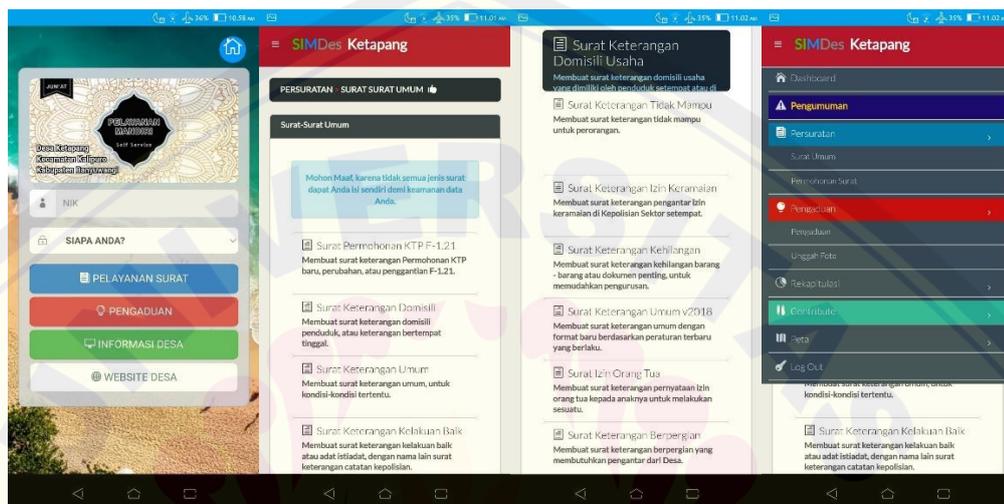
menggunakan aplikasi, masyarakat bukan hanya dapat mengakses layanan di tingkat desa secara *online*, tetapi mereka juga dapat mengakses secara *online* untuk keperluan layanan yang ada di tingkat kabupaten melalui fitur MPP digital.

Pembaruan pada inovasi aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, yang didasarkan atas kebutuhan masyarakat akan perbaikan dan pembaruan pada versi aplikasi yang lama ini, dapat termasuk dalam kategori inovasi menurut Halvorsen (2005), yaitu *needs-led innovation*. Hal ini dikarenakan beberapa kebutuhan masyarakat pada versi aplikasi sebelumnya sudah dapat terpenuhi oleh versi aplikasi yang terbaru.

Selain itu, pembaruan yang telah dilakukan juga semakin meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam mengakses sebuah layanan, karena beraneka layanan publik yang ada mulai dari tingkat desa hingga tingkat kabupaten sudah dapat diakses secara *online*. Peningkatan efisiensi waktu, tenaga dan biaya dalam mengakses layanan ini ketika dikaitkan dengan kategori inovasi menurut Halvorsen (2005), inovasi aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung versi terbaru juga termasuk dalam *efficiency-led innovation*.

Produk layanan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung ini juga belum ada produk layanan yang sama di Kabupaten Banyuwangi. Hal ini juga telah disampaikan oleh mayoritas informan kecuali informan operator Desa Ketapang. Siniu informan Diskominfo menyampaikan bahwa memang belum ada produk layanan berbasis aplikasi sejenis dengan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Kemudian dari operator desa juga menyampaikan hal yang sama, bahwa tidak ada aplikasi layanan sejenis sebelumnya, adanya hanya mesin anjungan layanan mandiri. Tetapi hal ini berbeda dengan Rustam merupakan operator Desa Ketapang menyampaikan bahwa sebelum adanya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, di Desa Ketapang sudah ada aplikasi pelayanan yang diberi nama SIMDes. Rustam mengklaim dari pendapat staf Desa sebelum-sebelumnya bahwa SIMDes ini adalah cikal bakal dari adanya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung karena Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melihat keberhasilan sistem pelayanan satu pintu melalui aplikasi SIMDes

tersebut. Tetapi informan Sindu selaku Staf Bidang IT Diskominfo Banyuwangi, menyampaikan bahwa informasi tersebut tidak dapat dikonfirmasi kebenarannya. Memang dari Diskominfo tidak menyampaikan bahwa produk layanan aplikasi ini berasal dari mana, tetapi pastinya bahwa produk aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* memang produk asli buatan Diskominfo Banyuwangi.



**Gambar 4.14** Tangkapan layar tampilan menu aplikasi SIMDes

Sumber: Pemerintah Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi

Ketika dibandingkan dengan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* pada saat ini sangat berbeda, baik dari segi tampilan, fitur, data, maupun akses ke aplikasi. Selanjutnya informan warga seperti halnya yang disampaikan oleh mayoritas informan penelitian, bahwa memang belum ada aplikasi sejenis yang memiliki kegunaan serta fitur yang sama sebelum adanya aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*.

Dapat disimpulkan bahwa, sebelum ada inovasi produk aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* masih belum ada inovasi produk aplikasi yang sejenis. Meskipun ada, seperti SIMDes milik Desa Ketapang, ketika dilihat dari fitur, data, kegunaan, dan tampilan sudah cukup berbeda. Selain itu, kualitas dari aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* ini lebih baik dibandingkan produk layanan sebelumnya, yaitu pelayanan melalui website di operator desa, dan pelayanan melalui mesin anjungan layanan mandiri. Hal ini dikarenakan

memang banyak manfaat yang didapatkan ketika mengajukan surat permohonan melalui aplikasi, terutama dari segi kemudahan, dengan menggunakan aplikasi warga sangat dimudahkan baik dalam proses, waktu, tenaga maupun biaya.

#### 4.4 Tabel Verifikasi

Verifikasi dilakukan oleh peneliti untuk memudahkan dalam mengolah data kemudian untuk menarik sebuah kesimpulan. Verifikasi ini berisikan tentang pemeriksaan kebenaran dalam laporan maupun pernyataan atas hasil penelitian mengenai perkembangan inovasi aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan dimensi yang ada pada kriteria inovasi produk layanan menurut Dwiputrianti, dkk. (2014), yaitu (1) inovasi ini dipakai atau dinikmati secara langsung oleh masyarakat; (2) organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati masyarakat; (3) inovasi produk disebut sukses apabila produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkatkan kualitasnya sehingga pemakai semakin puas, atau produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada pendahulunya.

Tabel 4. 10 Tabel verifikasi

Variabel Penelitian	No	Dimensi Variabel	Hasil Penelitian	Analisis
Kriteria Inovasi Produk Layanan (Dwiputrianti, dkk., 2014)	1	Inovasi ini dipakai atau dinikmati secara langsung oleh masyarakat	Inovasi aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung terus dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dan diresmikan sejak tahun 2019. Aplikasi ini diciptakan memang agar dapat dinikmati dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanan administrasi pada tingkat desa. Pada pelaksanaannya, aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung memang sudah dapat dinikmati secara langsung oleh masyarakat sejak awal peresemiannya pada tahun 2019. Akses aplikasi juga sudah cukup mudah untuk dimengerti terlebih pada versi yang terbaru saat ini. Adanya pembaruan aplikasi ke versi terbaru ini meningkatkan jumlah pengguna aplikasi, yang sebelumnya pada versi lama sekitar 10.000+, setelah adanya versi terbaru jumlah pengguna meningkat menjadi 39.456 warga pada bulan april 2023. Banyak manfaat yang didapat oleh masyarakat ketika menggunakan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan layanannya, yaitu dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya. Dengan menggunakan layanan berbasis aplikasi masyarakat juga tidak perlu lagi datang secara langsung ke kantor desa. Karena mereka dapat mengakses layanan secara <i>online</i> dimana saja.	Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung memiliki banyak manfaat dan kegunaan dalam mengurus administrasi yang sudah dinikmati secara langsung oleh masyarakat. Dengan menggunakan aplikasi masyarakat dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya.

## DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

- 
- 2 Organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati masyarakat
- Hadirnya program Banyuwangi *smart* kampung merubah muka pelayanan publik yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Muncul beberapa produk layanan terutama untuk layanan administrasi di tingkat desa, yakni mulai dari *website smart* kampung, mesin anjungan layanan mandiri, dan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Inovasi produk layanan tersebut diciptakan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi agar semakin mendekatkan layanan kepada masyarakat terlebih semenjak adanya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, akses ke layanan dapat dijangkau secara *online* dimana saja. Hal ini merupakan salah satu tujuan diterapkannya program Banyuwangi *smart* kampung yang termuat dalam Perbup Nomor 60 Tahun 2017 tentang penerapan masterplan *smart city* melalui Banyuwangi *smart* kampung. Sejak diresmikan pada tahun 2019, aplikasi ini terus mengalami pembaruan. Pembaruan-pembaruan tersebut dilakukan oleh Diskominfo selaku penyelenggara aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, yaitu bertujuan untuk semakin meningkatkan nilai guna dari aplikasi. Monitoring dan evaluasi juga terus dilakukan oleh Diskominfo untuk meminimalisir terjadinya kendala-kendala. Selain itu, untuk semakin meningkatkan jumlah pengguna aplikasi, pemerintah baik melalui Diskominfo Banyuwangi, hingga pemerintah desa juga turut
- Pemerintah sebagai penyelenggara pelaksanaan program pelayanan melalui aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, telah berperan secara langsung, aktif, dan penuh untuk kelancaran berjalannya program.
-

## DIGITAL REPOSITORY UNIVERSITAS JEMBER

---

	melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat.		
3	<p>Inovasi produk disebut sukses apabila produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya sehingga pemakai semakin puas, atau produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada pendahulunya</p>	<p>Secara kualitas, aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> hadir dengan membawa banyak fitur dan kegunaan yang dapat dimanfaatkan warga untuk memenuhi kebutuhan layanannya. Ketika dibandingkan dengan produk layanan sebelumnya yaitu pelayanan berbasis <i>website</i> oleh operator desa, dan mesin anjungan layanan mandiri, kualitas dari aplikasi lebih baik dibandingkan produk layanan sebelumnya. Masyarakat merasa cukup puas dengan menggunakan aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> dalam memenuhi kebutuhan layanan administrasi di desa, karena mereka dapat mengakses layanan dimana saja dan kapan saja sehingga mereka tidak perlu datang secara langsung ke kantor desa. Aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> termasuk dalam produk baru yang belum ada sebelumnya, karena memang tidak ada aplikasi layanan yang sejenis baik dalam segi fitur maupun kegunaan yang sama dengan aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i>.</p>	<p>Kualitas aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> lebih baik dibandingkan produk layanan sebelumnya, serta tidak ada produk layanan sebelumnya yang sejenis dengan aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i>.</p>

---

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

#### 4.5 Tabel Kebaruan Dalam Inovasi

Tabel kebaruan dalam inovasi diperuntukkan untuk mengetahui dan memahami terkait adanya perubahan dan perkembangan pada inovasi aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, yaitu mulai pada generasai pertama pada tahun 2019 hingga setelah adanya generasi yang terbaru pada tahun 2022. Oleh karena itu, peneliti membuat tabel sebagai berikut.



**Tabel 4.11 Kebaruan dalam inovasi**

Inovasi	Kebaruan Inovasi	No	Sebelum Inovasi	Sesudah Inovasi
Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung	Fitur, kegunaan, maupun kemudahan akses dalam layanan.	1	Tampilan yang ada pada generasi lama masih kurang <i>user friendly</i> , sehingga tingkat pengalaman penggunaan aplikasi masih kurang.	Tampilan setelah diperbarui lebih <i>user friendly</i> . Tingkat <i>user experience</i> menurut informan penelitian juga semakin meningkat.
		2	Fitur pelayanan sebelumnya hanya untuk keperluan administrasi di desa	Fitur layanan yang disediakan lebih kompleks, seperti mall pelayanan publik digital, informasi publik, dan lain sebagainya yang belum disediakan oleh versi aplikasi sebelumnya.
		3	Warga ketika mengurus surat ke kecamatan dan kabupaten harus datang secara langsung	Warga cukup mengurus secara online melalui aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung.
		4	Jumlah pengguna aplikasi masih sekitar 10.000+ pengguna.	Jumlah pengguna aplikasi mengalami peningkatan menjadi 39.456 warga per bulan April 2023. Kemudian pada bulan September 2023, jumlah pengguna mengalami peningkatan menjadi 50.000+ pengguna.

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Inovasi produk layanan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung diresmikan oleh Bupati Kabupaten Banyuwangi sejak tahun 2019, dan mengalami *upgrade* ke versi terbaru seperti saat ini mulai pada bulan Oktober tahun 2022. Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung dibuat dan dikontrol secara penuh oleh Dinas Informasi Komunikasi dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Banyuwangi. Sebelum adanya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung berjalannya suatu layanan di desa masih mengharuskan warganya untuk datang langsung ke kantor desa. Mereka tetap diharuskan mengantri untuk dapat mengajukan permohonan administrasinya. Hal ini sangat menghambat bagi masyarakat yang tinggalnya jauh dari desa ataupun bagi masyarakat yang sedang berada diluar kota. Belum lagi mereka harus meminta surat pengantar dari RT/RW terlebih dahulu sebelum mengajukan permohonan surat di kantor desa. Hal ini menjadikan layanan administrasi bukan merupakan suatu hal yang mudah dan cepat untuk didapatkan.

Atas dasar beberapa permasalahan tersebut, pemerintah Kabupaten Banyuwangi bekerja sama dengan Diskominfo Banyuwangi membuat alternatif produk layanan sebagai *problem solver* atas masalah tersebut, yakni dengan menciptakan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Banyak manfaat lain yang telah disediakan dalam aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Selain untuk mengajukan permohonan surat di desa, setelah dilakukan pembaruan ke versi yang terbaru saat ini, melalui aplikasi dapat juga digunakan untuk mengakses layanan hingga tingkat kabupaten. Selain itu, fitur yang disediakan juga semakin kompleks, seperti halnya terdapat fitur mall pelayanan publik digital, informasi publik, berita harian, produk UMKM, informasi tentang stunting, dan lain sebagainya.

Masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung dalam memenuhi kebutuhannya ini mengatakan bahwa dengan menggunakan aplikasi lebih efektif dan efisien, mereka dapat menghemat banyak waktu, tenaga dan biaya karena mereka dapat mengakses aplikasi di *smartphone* masing-masing dimana saja dan kapan saja.

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, inovasi produk layanan yaitu aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, sejak dibuat pada tahun 2019 hingga kini terus mengalami perkembangan, terutama pada tahun 2022 cukup banyak perkembangan yang terlihat. Mulai dari segi tampilan, fitur, kegunaan, serta kualitas aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung mengalami peningkatan. Peningkatan ini ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah pengguna setelah diperbarui ke versi yang sekarang yaitu menjadi 39.456 pengguna. Selain itu, penilaian terhadap aplikasi pada ulasan di playstore juga mengalami peningkatan menjadi 4,2, meskipun pada akhir-akhir ini terutama pada bulan Mei-Juni penilaian aplikasi mengalami penurunan dikarenakan sering mengalami *maintenance* untuk perbaikan dan pembaruan pada sistem aplikasi. Sejak hadirnya aplikasi banuwangi *smart* kampung, masyarakat semakin dimudahkan terutama dalam hal kemudahan dalam akses layanan, karena mereka dapat mengakses layanan secara online. Hal ini yang menjadi keunggulan utama yang tidak dimiliki oleh produk layanan yang ada sebelumnya. Dengan demikian peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung memiliki banyak kegunaan dan manfaat untuk membantu warga dalam memenuhi kebutuhan layanan administrasinya. Dengan menggunakan aplikasi ini, masyarakat merasakan langsung manfaatnya, diantaranya yaitu mereka tidak perlu lagi untuk datang ke kantor desa ketika ingin mengajukan suatu permohonan surat, mereka cukup mengakses secara online dimana saja dan kapan saja melalui aplikasi. Warga juga sudah tidak membutuhkan surat pengantar dari RT/RW untuk dapat memenuhi kebutuhan layanannya. Dapat disimpulkan bahwa

inovasi aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung ini memang dapat dipakai dan dinikmati secara langsung oleh masyarakat.

2. Dalam pelaksanaan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, pemerintah sudah berperan aktif dalam mengontrol jalannya aplikasi, dengan melakukan monitoring dan evaluasi, serta terus melakukan peningkatan terhadap aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung dengan melakukan monitoring dan evaluasi, serta *update* aplikasi secara berkala untuk memperbaiki kekurang-kekurangan yang masih ada dalam berjalannya aplikasi. Pemerintah baik Diskominfo maupun pemerintah desa juga telah melakukan sosialisasi kepada warga melalui acara-acara pertemuan di desa. Tetapi jumlah pengguna aplikasi masih tergolong sedikit ketika dibandingkan dengan jumlah penduduk Banyuwangi secara keseluruhan. Tetapi, ketika dibandingkan dengan jumlah pengguna pada versi aplikasi sebelumnya, jumlah pengguna aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung saat ini terus mengalami peningkatan. Selain itu, pemerintah disini sebagai penyedia berbagai pilihan produk layanan dalam mengurus administrasi di desa, membebaskan warganya untuk memilih produk layanan mana yang menurut mereka mudah dan nyaman untuk digunakan, mulai dari layanan secara langsung ke operator, layanan melalui mesin anjungan layanan mandiri, layanan melalui aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, serta layanan melalui chat operator. Dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah berperan aktif, langsung dan penuh untuk dapat menghasilkan produk layanan yang dapat dinikmati masyarakat.
3. Kualitas aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung semakin meningkat dan lebih baik dibandingkan produk layanan yang ada sebelumnya, hal ini berkat adanya penambahan fitur-fitur pada aplikasi yang menjadikan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung sebagai aplikasi pelayanan yang multiguna. Masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung juga telah mengkonfirmasi hal tersebut dan mengatakan bahwa dengan menggunakan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung untuk mengajukan permohonan administrasi di desa menjadi lebih efektif dan

efisien karena dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya. Belum ada aplikasi layanan sejenis yang memiliki fungsi dan kegunaan yang sama dengan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* memiliki kualitas lebih baik dibandingkan produk layanan sebelumnya, serta tidak ada aplikasi layanan yang memiliki kegunaan yang sama sebelum adanya aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan beberapa kendala yang muncul dalam perkembangan inovasi produk layanan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* seperti yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, peneliti merekomendasikan kepada pihak-pihak terkait baik untuk pemerintah maupun masyarakat setempat guna semakin meminimalisir permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan aplikasi di masyarakat, serta untuk semakin meningkatkan mutu dan kualitas aplikasi dalam menjadi produk layanan administrasi di tingkat desa:

1. Meskipun aplikasi telah mengalami perbaikan dan pembaruan, memang pada penerapannya masih terdapat kendala. Seperti masih sering terjadi *maintenance* pada aplikasi sehingga aplikasi sering tidak dapat digunakan untuk sementara waktu, selain itu aplikasi juga sering terjadi *update* di playstore, hal ini cukup mengganggu dan mengurangi kenyamanan penggunaannya. Ketika ada pembaruan aplikasi sehingga membutuhkan untuk *maintenance*, sebaiknya dilakukan saat *weekend* atau bukan hari kerja. Hal ini perlu dilakukan karena terkadang *maintenance* seringkali terjadi saat hari aktif dan jam-jam aktif kerja, padahal pada hari dan jam tersebut masyarakat juga perlu menggunakan aplikasi baik itu untuk mengakses layanan administrasi, maupun untuk keperluan layanan lainnya seperti halnya absensi bagi staf pemerintahan yang ada di Kabupaten Banyuwangi.
2. Aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* adalah murni inovasi produk layanan hasil ciptaan dari Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Oleh karena itu, diharapkan aplikasi ini dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh

masyarakat Banyuwangi. Tetapi memang karena sifat aplikasi merupakan sebagai alternatif produk layanan, sehingga masyarakat tidak diwajibkan untuk menggunakan aplikasi dalam setiap mengajukan layanan. Untuk semakin meningkatkan pengguna aplikasi, pemerintah harus lebih memasifkan kembali sosialisasi tentang tata cara penggunaan aplikasi, kegunaan aplikasi, serta keuntungan yang didapatkan ketika menggunakan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan layanan mereka.

3. Inovasi produk layanan berbasis aplikasi ini memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat hari ini. Tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat juga terdiri dari kondisi latar belakang yang berbeda, sehingga tingkat literasi digital juga berbeda. Untuk semakin menjangkau masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi layanan, perlu juga ditambahkan fitur demo penggunaan fungsi fitur-fitur layanan pada awal penggunaan aplikasi, atau juga dapat ditambahkan menjadi salah satu fitur yang dapat dibuka kapan saja ketika masyarakat akan membutuhkan tata cara menggunakan suatu fitur layanan. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara penelitian, beberapa masyarakat juga membutuhkan fitur chat langsung ke operator layanan, agar ketika dalam proses layanan terdapat kendala, mereka dapat menanyakan langsung melalui fitur chat tersebut, sehingga tidak perlu lagi untuk menghubungi melalui aplikasi lain. Hal ini juga akan semakin meningkatkan kualitas dari aplikasi, serta akan turut meningkatkan efisiensi dalam proses layanan melalui aplikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, D. (2014). *Menyusun Tinjauan Teori, Kerangka Teori dan Kerangka Konsep Penelitian*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Surakarta. [https://adityasetyawan.files.wordpress.com/2014/03/tinjauan-pustaka-kerangka-teori-dan-kerangka-konsep\\_2014.pdf](https://adityasetyawan.files.wordpress.com/2014/03/tinjauan-pustaka-kerangka-teori-dan-kerangka-konsep_2014.pdf)
- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Erlangga.
- Arief, A., & Abbas, M. Y. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, 8(1).
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2021* (D. S. Keuangan, T. I. dan Pariwisata, Ed.). Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi. (2021). Persentase Rumah Tangga yang Memiliki/Menguasai Telepon Kabel, Telepon Seluler dan Komputer, 2011 - 2020. Dalam *Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi*. <https://Banyuwangikab.bps.go.id/statictable/2015/01/30/72/persentase-rumah-tangga-yang-memiliki-menguasai-telepon-kabel-telepon-seluler-dan-komputer-2011—2020.html>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi. (2022). *Kabupaten Banyuwangi Dalam Angka 2022*. BPS Kabupaten Banyuwangi.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi. (2023). *Kabupaten Banyuwangi Dalam Angka 2023*. BPS Kabupaten Banyuwangi.
- Bandur, A. (2016). *Penelitian Kualitatif: Metodologi, Desain, Teknik Analisis Data Dengan Nvivo 11 Plus* (1 ed.). Mitra Wacana Media.
- Baru, V. P., Djunaedi, A., & Herwangi, Y. (2019). Tahap Pengembangan Smart Kampung di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi. *Planoearth*, 4(2), 68–80.
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 235–239.
- Bupati Banyuwangi. (2017). *Peraturan Bupati Banyuwangi No 60 Tahun 2017 tentang Penerapan Masterplan Smart City Melalui Banyuwangi Smart Kampung*.
- Bustanza, O. F., Gomes, E., Vendrell-Herrero, F., & Baines, T. (2017). Product–Service Innovation and Performance: The Role of Collaborative Partnerships and R&D Intensity. *R and D Management*, 49(1), 33–45. <https://doi.org/10.1111/radm.12269>

- Creswell, J. W. (2003). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Dewi, D. W. H. (2020). *Kualitas Pelayanan Elektronik Layanan Mandiri Di Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi*.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Duhita, A. S. (2018). *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya*.
- Dwi, F., Oktariyanda, & Kartika, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 9(5).
- Dwiputrianti, dkk. (2014). *Handbook Inovasi Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara (Pusat Intan-Dian-Lan)*. [www.inovasi.lan.go.id](http://www.inovasi.lan.go.id)
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. (2020). *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. UPT Percetakan dan Penerbitan Universitas Jember.
- Halvorsen, T, dkk. (2005). *Innovation In The Public Sector On The Differences Between Public And Private Sector Innovation*. Publin.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. ANDI. [http://opac.fst.uinjkt.ac.id//index.php?p=show\\_detail&id=6107](http://opac.fst.uinjkt.ac.id//index.php?p=show_detail&id=6107)
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, (2003).
- Kireina, N. F. (2017). Mesin Parkir Elektronik Sebagai Wujud Dari *Smart City* Di Kota Bandung. *JISPO*, 7.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (2003). [https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan\\_63\\_03.pdf](https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pdf)
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3 ed.). Sage Publications. <https://books.google.co.id/books?id=p0wXBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>

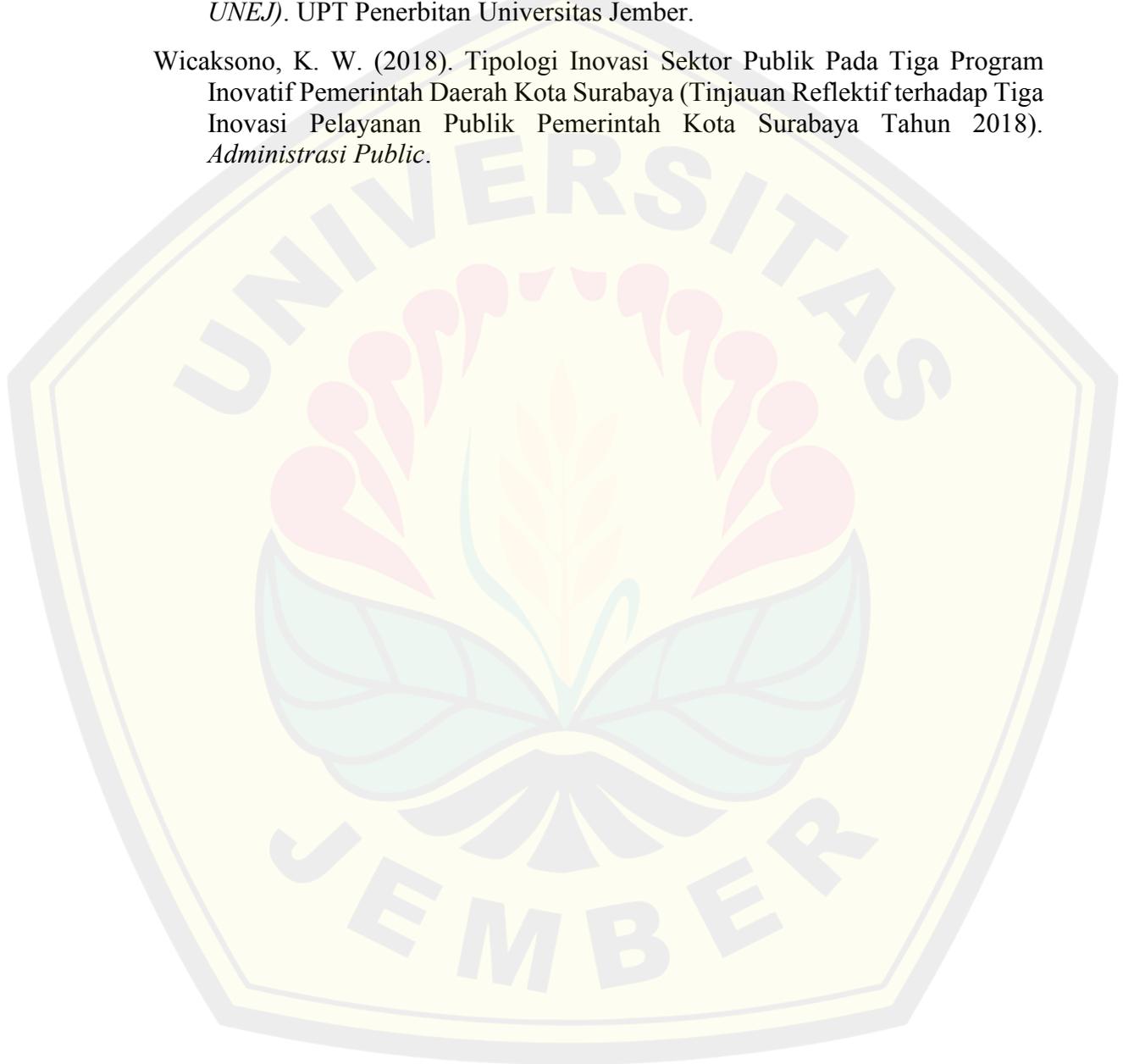
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1. <http://us.surabaya.detik.com>
- Moenir, A. S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (1 ed.). Bumi Aksara. <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=291&pRegionCode=STIEMR&pClientId=627>
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah* (1 ed.). Bayumedia Publishing.
- Musaddad, A. L., Aditama, A., Faizin, A., & Susilowati, M. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Syntax Transformation*, 1(6).
- Nurul, H. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2, 4. [www.bpn.go.id](http://www.bpn.go.id),
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. (2020). *Geografi Daerah Banyuwangi*. <https://Banyuwangikab.go.id/profil-daerah/geografi>
- Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. (2021). *Selayang Pandang Kabupaten Banyuwangi*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, (2014).
- Presiden Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id)
- Robert B. Denhardt, J. V. D. (2003). *The New Public Service Serving not Steering*. M.E. Sharpe.
- Siagian, S. P. (2004). *Administrasi Pembangunan*. Gunung Agung.
- Silalahi, U. (2006). *Metode Penelitian Sosial*. Unpar Press.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (1 ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (23 ed.). Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.
- Syafi'ie, I. K. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta.

Taufik, A., Kom, S., Sudarsono, M. M. B. G., & Kom, M. (2022). *Pengantar Teknologi Informasi* (M. K. J. H. M. Kom Muhammad Amin, Ed.; 1 ed.). CV Pena Persada.

The World Bank. (2015, Agustus). *E-Government*. <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>

Universitas Jember. (2016). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Berlaku untuk Penulisan Tugas Akhir Program D3, S1 s.d. S3 dan Profesi di Lingkungan UNEJ)*. UPT Penerbitan Universitas Jember.

Wicaksono, K. W. (2018). *Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018)*. *Administrasi Public*.



## LAMPIRAN

**Lampiran 6. 1 Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Jember**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331)  
337818 Laman : [lp2m.unej.ac.id](http://lp2m.unej.ac.id) - Email : [ijinpenelitian@gmail.com](mailto:ijinpenelitian@gmail.com)

Nomor : 2711 /UN25.3.1/LT/2023  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa

20 Maret 2023

Yth. Kepala  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Banyuwangi  
Di  
Banyuwangi

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1957/UN25.1.2/SP/2023 tanggal 13 Maret 2023 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : As'ad Daroini  
NIM : 190910201038  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Alamat : Dsn. Mangir RT/RW 06/06 Sukosari, Kasembon-Malang  
Judul Penelitian : "Inovasi Produk Layanan Administrasi Desa melalui Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung"  
Lokasi Penelitian : 1. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian-Kab. Banyuwangi  
2. Kantor Desa Genteng Kulon, Kantor Desa Ketapang  
Kantor Desa Sukojadi, Kantor Desa Tembokrejo Kantor  
Desa Sambimulyo  
Pelaksanaan : Bulan Maret-Mei 2023

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

a.n. Ketua  
Sekretaris I,



Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.  
NIP. 197202171998021001

Tembusan Yth.  
1. Dekan FISIP Universitas Jember;  
2. Mahasiswa ybs;  
3. Arsip.

## Lampiran 6. 2 Pedoman Wawancara

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**PENELITIAN SKRIPSI DENGAN JUDUL**  
**“INOVASI PRODUK LAYANAN ADMINISTRASI DESA MELALUI**  
**APLIKASI BANYUWANGI *SMART* KAMPUNG”**

<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>Indikator Pertanyaan</b>	<b>Informan</b>
Inovasi ini dipakai atau dinikmati secara langsung oleh pelanggan. (masyarakat pengguna layanan administrasi desa)	Jumlah Pengguna	Berapa jumlah pengguna aktif/jumlah pengunduh Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung?	- Key informan (kepala diskominfo) - Key informan (operator diskominfo)
	Akses	Apakah akses dalam penggunaan Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung mudah?	- Key informan - Informan pendukung
	Kegunaan	Apa saja kegunaan aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung?	- Key informan - Informan pendukung
	Manfaat	Adanya Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung apakah semakin membawa manfaat terutama untuk pelayanan administrasi di desa?	Informan Pendukung
Organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses	Sosialisasi	Apakah pernah diadakan sosialisasi tentang penggunaan Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung?	- Key informan (kepala diskominfo) - Informan pendukung

internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati pelanggan. (Diskominfo dan pemerintah desa)	Fitur	Apa saja fitur yang ada di Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Key</i> informan (kepala diskominfo)</li> <li>- <i>Key</i> informan (operator diskominfo)</li> </ul>
	Responsifitas	Apakah pelayanan administrasi desa yang diberikan semakin responsif?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Key</i> informan</li> <li>- Informan pendukung</li> </ul>
	Kendala	Apa yang sering menjadi kendala pada aplikasi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Key</i> informan</li> <li>- Informan pendukung</li> </ul>
	Kesiapan	Apakah masyarakat Banyuwangi dinilai sudah siap menerima Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung sebagai alat penyedia layanan administrasi desa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Key</i> informan</li> <li>- Informan pendukung</li> </ul>
Inovasi produk disebut sukses apabila: 1) Produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya sehingga	Kualitas	Apakah kualitas produk layanan administrasi desa menggunakan aplikasi lebih baik dibandingkan produk layanan administrasi desa sebelumnya?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Key</i> informan</li> <li>- Informan pendukung</li> </ul>
	Kemudahan	Apakah pelayanan administrasi desa yang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Key</i> informan (kadis kominfo, operator desa)</li> </ul>

pemakai semakin puas; atau 2) Produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada pendahulunya.		diberikan semakin memudahkan?	- Informan pendukung
	Kebaruan	Apakah pernah ada aplikasi layanan administrasi desa sebelum Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung?	- <i>Key</i> informan Informan pendukung



## Lampiran 6. 3 Transkrip Wawancara

## TRANSKIP WAWANCARA

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Berapa jumlah pengguna/jumlah penduduk Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung?	<p>Informan Sindu Diskominfo.</p> <p>“Jumlah total pengguna Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung pada bulan april tahun 2023 sebanyak 39.456 pengguna.”</p>
2	Apakah akses dalam penggunaan Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung mudah?	<p>Informan Sindu Diskominfo.</p> <p>“Harapannya sih aksesnya mudah, jadi ini kan di desain untuk memudahkan memberikan pelayanan kepada masyarakat, cuman memang ketika kita analisa, jadi untuk mobile aplikasi itu kan jelas sekmennya hanya untuk tertentu, katakanlah untuk orang-orang muda, atau orang yang punya HP yang support android tertentu, karena di aplikasi <i>smart</i> kampung itu kan hanya support minimal android 6 agar bisa mengakses layanan itu.”</p> <p>Informan Isva Operator Desa.</p> <p>“Sudah mudah sih mas, apalagi bagi yang anak milenial itu, kan mereka sudah terbiasa jadi ya mudah, kalo yang tua mungkin memang kurang paham teknologi jadi mereka lebih suka kesini langsung sih mas.”</p> <p>Informan Cici Warga Desa.</p> <p>“Aksesnya mudah banget mas, karena kan saya cukup sekali download, kemudian tinggal aktivasi, otomatis kan identitas saya sudah ada di aplikasi itu. Jadi kita tinggal entri sesuai dengan keperluan suratnya, kemudian kita tinggal ngambil di desa.”</p> <p>Informan Rivo Warga Desa.</p> <p>“Dari segi penggunaannya memang cukup mudah karena saya kan basic nya di ilmu komputer juga, udah biasa dengan penggunaan teknologi dan juga aplikasi, jadi menurut saya memang dari sudut pandang saya itu memang mudah digunakan, terus juga alurnya jelas, informasinya juga jelas. Tapi ketika aplikasi tersebut saya kasih ke orang tua saya atau ke tetangga saya yang umurnya sudah cukup lanjut kata mereka</p>

		memang masih belum cukup mudah untuk digunakan karena memang mereka masih belum familiar gitu.”
3	Apa saja kegunaan Aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> ?	<p>Informan Sindu Diskominfo.</p> <p>“Kalo persisnya sih itu dibuat sejak awal 2016, awalnya difokuskan hanya untuk layanan desa, jadi hanya untuk penerbitan surat-surat keterangan. Seiring waktu sampai sekarang terus berkembang. Itu sekarang sampai dalam tahap diadopsi secara nasional, yang namanya nanti itu MPP Digital. Jadi di inisiasi oleh Kementerian Pan RB, jadi mereka membuat aplikasi super app yang namanya MPP Digital, di dalamnya itu sementara itu ada dua layanan, layanan kependudukan dan layanan askes. Nah semuanya itu bersumber dari <i>smart kampung</i> yang ada di Banyuwangi.”</p> <p>Informan Rustam Operator Desa.</p> <p>“Kemudian yang lama ya belum yang terbaru ini, kalo yang baru ini kan banyak penambahan-penambahan fitur, yang lama itu dulu kita bisa ngecek data DTKS, data penerima PKH, BPNT dan lain-lain itu, udah sama. Cuman belum sampai ke masyarakat, cuman ada di desa, namun pas tahun 2022 kemarin ada pembaharuan aplikasi, nah aplikasi <i>smart kampung</i> ini peningkatannya drastis, sekarang bisa diunduh di playstore dan bisa diakses langsung oleh masyarakat.”</p> <p>Informan Andri Warga Desa.</p> <p>“Di <i>smart kampung</i> juga sudah difasilitasi fitur yang memudahkan kita memilih berbagai layanan administratif apa saja yang ingin kita urus. Semisal seperti permohonan KK baru atau pengurusan dokumen administratif lainnya. Kalau semisal tidak ada <i>smart kampung</i> mungkin kita yang di luar daerah harus ijin cuti terlebih dahulu terus juga kita diharuskan mengeluarkan uang lebih untuk perjalanan pulang.”</p>
4	Adanya Aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> apakah semakin membawa manfaat	<p>Informan Ratna Operator Desa.</p> <p>“Sangat membantu, sangat mudah, terus lebih efisien waktu juga, dan dimanapun bisa digunakan.. kalo menurut saya seperti itu gambarannya saat menggunakan aplikasi <i>smart kampung</i>.”</p>

<p>teutama untuk pelayanan administrasi di desa?</p>	<p>Informan Sandi Warga Desa.</p> <p>“Menurut saya aplikasi ini sangat memberi manfaat, dengan aplikasi ini nama saya juga sudah terdaftar, jadi tinggal mengisi sesuai keperluan surat yang kita butuhkan pada aplikasi, jadi adanya aplikasi ini saya merasa semakin dimudahkan. Jadi saya tidak perlu lagi untuk datang ke desa.”</p> <p>Informan David Warga Desa.</p> <p>“Iya sangat bermanfaat, sangat membantu bagi masyarakat, membantu dari pihak desa juga. Pengurusan surat lebih cepat, pengurusan surat juga lebih mudah. Tanpa kita harus bolak balik ke desa.”</p> <p>Informan Rakka Warga Desa.</p> <p>“Adanya aplikasi ini saya rasa sangat bagus sih, terutama bagi para pemuda di desa, karena mungkin masyarakat terutama pemuda lebih pengen adanya pelayanan administrasi yang semakin cepat, terus ini kan <i>online</i> jadi lebih fleksibel dimana aja bisa, terus juga lebih efisiensi waktu, itu sih manfaat yang diberikan oleh aplikasi <i>smart</i> kampung.”</p> <p>Informan Cici Warga Desa.</p> <p>“Kalo mempercepat layanan sih iya, tapi kan ke efektifannya <i>smart</i> kampung itu kalo di masyarakat kan kadang terkendala dari <i>smartphone</i> nya yang mungkin belum memenuhi standar, penyimpanan hp yang penuh, mereka mungkin jadi males gitu. Sebenere kalo untuk kecepatan layanan ya semakin cepat gitu. Cuman itu sih kendalanya kayak lebih baik datang langsung ke desa atau nge wa staf pelayanan disini, kalo wa kan pasti semua orang sudah punya ya, kalo masyarakat sini setau saya masih jarang juga sih yang punya aplikasi <i>smart</i> kampung, karena kan pasti beda dengan wa ya, bukan aplikasi yang digunakan setiap hari gitu.”</p> <p>Informan Fira Warga Desa.</p> <p>“Kalo masalah membantu ya sangat membantu mas, kan namanya aplikasi dibuat itu pasti membawa manfaat kan mas, tapi itu tergantung kita yang menggunakannya gimana.”</p>
--	---

5	Apakah pernah diadakan sosialisasi tentang penggunaan Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung?	<p>Informan Sindu Diskominfo.</p> <p>“Banyak sih mas, bisa lewat medsos tadi. Terus Pemkab Banyuwangi ini kan untuk publikasi itu ada banyak, selain yang ada di baliho juga ada di medsos, baik itu melalui instagram, facebook, dan juga kami sosialisasi terkadang juga terjun langsung. Kalo sasarannya operator ya kami mengundang operator-operator yang ada di kecamatan, di lingkungan, maupun di desa, ditempatkan di satu tempat terus kami memberikan sosialisasi. Nah kalo masyarakat itu tadi, bisa jadi dari operatornya yang menyampaikan atau kami yang menginformasikan melalui media yang ada, entah itu melalui baliho atau medsos.”</p> <p>Informan Elok Operator Desa.</p> <p>“Sudah malah di sosialisasikan terus, biasanya lewat forum forum perkumpulan seperti pengajian, ada rapat-rapat di desa juga disampaikan. Tapi ga sampe nyebar pamflet kita, Cuma sudah disampaikan ke pak RT masing-masing, ke kepala dusun.”</p> <p>Informan Sabar Warga Desa.</p> <p>“Iya ke RT/RW, jadi harapannya pak kades itu lewat RW dulu, kemudian diturunkan ke tingkat RT nya, kalo semisal tiap RT bawa 5 orang nah kalo itu ada 10 RT kan sudah 50 orang, ketika itu bisa jalan kan udah alhamdulillah, udah lumayan, terus kedepannya berjenjang gitu. Tapi sampai saat ini masih belum berjalan sesuai rencana sih mas, tapi setiap ada perkumpulan gitu pasti selalu disampaikan untuk himbauan agar menggunakan juga kadang diberitahu prakteknya langsung.”</p> <p>Informan Fira Warga Desa.</p> <p>“Kalo sosialisasi udah sih mas, kan kita diwajibkan pasang pamflet <i>smart</i> kampung di kantor, itu pasti sudah di sosialisasikan, waktu setiap kumpul RT/RW juga selalu disampaikan, setiap pertemuan pasti dibilang diwajibkan untuk menginstall aplikasi <i>smart</i> kampung. Cuma balik lagi ya mas tergantung dari keputusan warganya, soalnya kan daerah ketapang itu yang kota hanya di daerah sini mas deket kantor desa sama pabrik-pabrik ini aja. Tapi kalo kita lihat kebarat, itu masih kudet semua, soalnya kan kebanyakan sudah lansia semua. Itu mas arah utara kebarat yang masuk-masuk daerah atas itu kebanyakan orang-orang masih belum paham tentang teknologi. Jadi agak susah sih</p>
---	---	--

		<p>mas kalo semisal ada sosialisasi aplikasi ini. Kalo yang tau tentang teknologi gini paling ya daerah dekat sini an, kalo yang masuk-masuk daerah atas itu sedikit susah pasti juga lama untuk bisa paham. Jadi kalo ada apa-apa itu kadang anaknya yang disuruh, bukan orang yang berkepentingan yang mengurus.”</p> <p>Informan Tito Warga Desa.</p> <p>“Kalo sosialisasi ada sih kalo di kecamatan, kalo dari desanya sendiri juga masih belum sih setau saya.”</p>
6	<p>Apa saja fitur yang ada di Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung?</p>	<p>Informan Sindu Diskominfo.</p> <p>“Kalo perihal fitur yang sudah kami sediakan seperti yang saya bilang di awal tadi pada awalnya hanya sebatas fitur layanan administrasi untuk Desa, tapi saat ini kita memasukkan MPP digital di aplikasinya. Selain kedua fitur layanan itu kami juga menyediakan fitur informasi publik, ada juga wadah untuk jualan UMKM, kemudian e-gov, banyak kok mas untuk penambahannya, mungkin nanti bisa dicek sendiri di aplikasinya.”</p> <p>Informan Rustam Operator Desa.</p> <p>“Kalo dulu saya pertama kali kerja itu <i>smart</i> kampung hanya dipakai untuk pelayanan dari desa saja, misalnya untuk persuratan untuk membuat skck, untuk membuat surat keterangan izin usaha, dan lain-lain itu banyak. Kemudian untuk aplikasi ini ditambahkan untuk insentif guru ngaji. Untuk insentif guru ngaji ini di ketapang juga masuk program aplikasi <i>smart</i> kampung, jadi nanti guru ngaji ini bisa didata siapa-siapa yang ada di desa ketapang nanti kita ajukan kesana, nanti akan dapat insentif dulu dapet beras sama tiap tahun itu dapat uang. Kemudian yang lama ya belum yang baru, kalo yang baru ini kan banyak penambahan-penambahan fitur, yang lama itu dulu kita bisa ngecek data DTKS, data penerima PKH, BPNT dan lain-lain itu, udah sama. Cuman belum sampai ke masyarakat, cuman ada di desa, namun pas tahun 2022 kemarin ada pembaharuan aplikasi, nah aplikasi <i>smart</i> kampung ini peningkatannya drastis, mall pelayanan sudah masuk ke aplikasi, sekarang ini juga bisa diunduh di playstore dan bisa diakses langsung oleh masyarakat.”</p>

		<p>Informan Andri Warga Desa.</p> <p>“Di <i>smart</i> kampung juga sudah difasilitasi fitur yang memudahkan kita memilih berbagai layanan administratif apa saja yang ingin kita urus. Semisal seperti permohonan KK baru atau pengurusan dokumen administratif lainnya.”</p>
7	Apakah pelayanan administrasi desa yang diberikan semakin responsif?	<p>Informan Arif Operator Desa.</p> <p>“Surat diproses oleh kasi pelayanan, kemudian dikirimkan ke pak kades untuk di TTE, kemudian pak kades melihat dan meng TTE, nanti keterangan surat menjadi output, itu artinya surat sudah dapat untuk dicetak. Molornya itu tergantung seberapa lama pak kades meng TTE surat, karena kalo beliau lagi sibuk mungkin tidak sempat melihat HP, atau mungkin tidak mengetahui adanya notifikasi surat masuk, ya bakalan sedikit lama mas. Sebenere notifnya lumayan kenceng kok mas, dari kita selalu menghubungi pak kades ketika ada surat masuk biar segera di TTE, kemudian kembali ke fornt line pelayanan dari status mengajukan, ditunggu, terus berubah menjadi output, kemudian baru bisa dicetak.”</p> <p>Informan Rivo Warga Desa.</p> <p>“Kalo menurut saya kalo lewat sistem itu biasanya lebih cepet ya mas, karena kan kita tidak usah dateng ke kantor desa lagi, jadi kita bisa langsung ngurus dari rumah, menghemat waktu juga, tapi kalo masalah pengerjaannya kadang ada beberapa pegawai desa itu mereka baru mengerjakan ketika kita datang langsung mas, ketika kita misal datang langsung itu pasti cepet dikerjakan, sebenarnya mereka sudah tau kalo kita ngurus lewat sistem, tapi itu tergantung orangnya aja sih mas. Tapi menurut saya memang responsif sih, ya lumayan responsif gitu.”</p>
8	Apa yang sering menjadi kendala pada aplikasi?	<p>Informan Sindu Diskominfo.</p> <p>“Kalo kendalanya sih dari sisi SDM nya seperti yang saya jelaskan tadi, SDM nya yang memanfaatkan adanya aplikasi layanan ini, ketika kita berhadapan dengan masyarakat yang literasi IT nya rendah ya kita tidak bisa ngapa-ngapain meskipun ini itu dianggap trobosan, karena diharapkan masyarakat tanpa datang ke kantor pun juga bisa mengajukan surat dari mana dan kapan saja gitu. Terus kendala yang kedua, mungkin ini juga menjadi PR bagi kami ya untuk sosialisasi ke pengguna, selama ini kami menyadari itu</p>

	<p>kurang, begitu ada informasi penambahan fitur atau update layanan terkadang masih belum tersosialisasikan baik bagi pengguna yaitu masyarakat maupun operator nanti yang akan menjalankan fitur itu, nah itu sosialisasinya kurang, sehingga manfaat yang diharapkan oleh kami sebagai yang membuat ataupun yang menangani aplikasi ini masih kurang dirasakan oleh masyarakat.”</p> <p>Informan Arif Operator Desa.</p> <p>“Kalo untuk proses layanan, selama tidak ada <i>maintenance</i> atau <i>update</i> alhamdulillah gapernah ada kendala. Emang kalo kendalanya hanya sekilas itu, namanya juga sistem kan ada update atau <i>maintenance</i>. Selama itu tidak ada aman aman saja. Untuk pengajuan TTE ke pak kades melalui aplikasi sikawan juga lancar, ya sebenarnya aplikasi <i>smart</i> kampung cepet dan memudahkan masyarakat. Cuman harapannya yang di desa ini itu kan sistem yang punya kabupaten kalo bisa kabupaten ini lebih aware dan lebih oh ini sistemnya ada yang terbaru biar gaada kendala ini itu lah.”</p> <p>Informan Rustam Operator Desa.</p> <p>“Kalo <i>smart</i> kampung, anggep saja saya sebagai masyarakat, kalo masyarakat kendalanya ya tadi hp android itu kadang ga punya. Kalo dari operator desa ini kebantunya kan datanya terhubung langsung ke kabupaten ya, jadi kita disini lebih enak mas, cuman kendalanya ada beberapa data warga yang belum update, misalnya ada yang pindahan gitu ya mas, itu ada data warganya yang belum berubah. Kalo mengenai data itu kan dulu ada aplikasi SIAK lama yang tingkat kabupaten itu sama sekarang SIAK terpusat. Dulu kalo ada warga baru pindah itu di SIAK kabupaten cepet mas updatenya, sedangkan dengan adanya SIAK terpusat ini, SIAK lama yang kabupaten itu sepertinya sudah tidak diupdate lagi. Orang masuk atau pindah itu masuknya mungkin langsung di SIAK terpusat ya, soalnya saya cek di SIAK lama itu belum ada. Tak cek di <i>smart</i> kampung itu juga gaada, soalnya <i>smart</i> kampung saya SIAK lama itu jadi satu databasenya jadi satu lah untuk data kependudukannya.”</p> <p>Informan Cici Warga Desa.</p> <p>“Kalo sistem mungkin iya, kadang juga <i>down</i> gitu kan. Untuk aktivasi <i>smart</i> kampung sendiri itu sering</p>
--	---

		<p>mengalami gangguan, sekarang aja ini lagi gangguan, gatau ini juga masih menunggu info lagi apakah sudah bisa digunakan atau belum. Kalo saat proses layanan untuk sementara ini masih tidak ada sih mas, soalnya kan kalo untuk pengajuan surat itu kan kita masyarakat yang mengajukan tinggal menunggu acc dari desa, kemudian nunggu di tanda tangan pak kades, mungkin kendalanya disitu menunggu selesainya, kadang kalo pak kades lagi tidak sempat membuka HP ya bakalan sedikit lama, selain itu mungkin dari sinyal nya yang kurang mendukung, itu sih mas.”</p> <p>Informan Rakka Warga Desa.</p> <p>“Kendalanya sendiri sepengalaman saya itu saat proses layanan, ketika saya sudah login kemudian melengkapi form semuanya, ketika sudah selesai itu kita disuruh nunggu nomor antrian, dan itu diambilnya di desa, aplikasi itu kan mungkin yang mengurus di kota, nah ketika mungkin dikirimkan ke desa soft file nya itu, tetapi dari desa untuk panggilannya lama sekali, untuk yang mengelola aplikasi dari desanya tuh masih belum maksimal kadang kita disuruh nunggu meskipun sudah mengisi semuanya, kemudian untuk file jadinya itu mengambil ke desa dan itu terkesan lama sih.”</p> <p>Informan Rivo Warga Desa.</p> <p>“Nah itu dulu mas, seperti yang saya katakan di awal tadi, dulu tuh loginnya pakai gmail ya mas ya, itu kadang kode verifikasinya ga masuk ke gmail mas, nah terus biasanya diarahkan ke nomor telepon, tapi itu gaada keterangan nomor telepon whatsapp atau nomer telepon biasa, dan saya memasukkannya itu lewat nomer telepon biasa, saya tuh berfikirnya lewat sms, ternyata masuknya lewat wa, jadi lebih satu hari tuh saya ga dapet verifikasi, jadi saya gabisa login mas, itu sih mas kalo untuk kendalanya di login. Terus mungkin karena saya punya basic di aplikasi ya, untuk <i>user experience</i> nya memang masih kurang, apalagi dari segi UI nya memang menurut saya masih kurang banget, apalagi dari sisi <i>lay outing</i> sama <i>colouring</i>, itu aja sih mas kalo untuk kendalanya. Kalo untuk penggunaannya memang udah mudah sih mas kalo menurut saya.”</p>
9	Apakah masyarakat Banyuwangi dinilai sudah siap	Informan Sindu Diskominfo.

<p>menerima Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung sebagai alat penyedia layanan administrasi desa?</p>	<p>“Siap atau tidak siap itu kan harusnya supaya jawabannya valid itu kan harus ada survey ya, nah kami belum pernah melakukan itu. Tapi secara insting saja ya, kalo kedepan itu memang tuntutan jaman itu siap tidak siap kan sudah seperti itu, yang siap ya jalan, kalo yang tidak siap ya akan tertinggal, tapi kalo jenengan nanya siap atau tidaknya masyarakat Banyuwangi, ya harus ada pembuktian setidaknya melalui survey itu tadi, yang membuktikan bahwa dari 1,7 juta misalkan dikluster dari sekian persennya yang bisa mendapatkan layanan, terus ditanyain itu manual kah atau pakai mobile aplikasi kah, baru bisa keluar valid tidaknya jawaban. Tapi kalo secara insting ya mau tidak mau kedepannya ya harus siap melaksanakan itu.”</p> <p>Informan Arif Operator Desa.</p> <p>“Sebenarnya kalo masalah kesiapan, sudah siap sebenarnya, cuman kita tidak bisa memaksakan warga untuk menggunakan aplikasi sebagai media layanan karena aplikasi sifatnya alternatif. Kalo dibiling siap ya siap, disini banyak kok muda mudi karang taruna, atau yang paham teknologi, cuman mereka belum dapet keuntungan dari menggunakan aplikasi ini apa sih, kembali lagi kalo Pak Kades memberikan regulasi untuk kepengurusan surat harus menggunakan aplikasi, nah itu selesai sudah. Jika tidak regulasi yang mewajibkan warga untuk mendownload ya mereka susah, apalagi kan jika mereka mengurus surat ke desa juga tetap dilayani kan.”</p> <p>Informan Ratna Operator Desa.</p> <p>“Sepertinya sudah siap kok mas, cuman kan orang-orang kadang masih belum membutuhkan, terus juga lebih enak kesini katanya. Kalo mau lewat aplikasi sebenere juga akan kita layani juga. Cuman kebanyakan orang-orang lebih marem kalo dateng langsung kesini. Banyak kok mas yang pengajuan lewat operator langsung disini, tiap hari itu, contohnya hari ini aja ya mas itu ada hampir 20 an orang.”</p> <p>Informan Elok Operator Desa.</p> <p>“Tergantung SDM per warga, beda beda soalnya, jadi ketika yang menerima kaum milenial ya mereka bisa, Cuma ketika disampaikan ke masyarakat yang kurang melek teknologi informasi ya mental masih sulit untuk menerima. Itupun bagi yang melek IT (bertanya)</p>
---	---

	<p>gunanya aplikasi ini apa, ketika mereka tidak lagi membutuhkan mengurus surat ya pasti aplikasinya di uninstal. Kecuali di aplikasi disediakan fitur yang dibutuhkan setiap hari, meskipun di Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung sudah kompleks, banyak pelayanan dari SKPD yang ada disitu, antrian rumah sakit, dan juga mall pelayanan publik. Cuman tetap ketika mereka tidak membutuhkan pelayanan pasti di uninstal, berbeda dengan instagram dan facebook..”</p> <p>Informan Sandi Warga Desa.</p> <p>“Menurut saya siap ga siap kita harus siap menerima aplikasi layanan ini, karena mau gamau pasti teknologi akan terus berkembang, sedangkan kalau tidak dimulai dari sekarang lantas kapan lagi? Jadi sebaiknya seluruh masyarakat harus menerima dan mau mempelajari aplikasi ini sedikit demi sedikit, pasti lambat laun yg belum ngerti juga akan mengerti.”</p> <p>Informan David Warga Desa.</p> <p>“Sudah siap, mungkin sosialisasinya lebih dimasifkan terus terutama ke anak anak mudanya dulu karena mereka ini kan mudah paham jadi mungkin nanti bisa mengajari ke yang belum paham”</p> <p>Informan Rivo Warga Desa.</p> <p>“Menurut saya kan, perlu diketahui terlebih dulu bahwa <i>smart</i> kampung ini itu kan pengguna utamanya adalah warga desa ya mas, dan sejauh pengetahuan saya di desa ini memang ga banyak orang yang cakap teknologi, atau penguasaan terhadap teknologinya masih bisa dibilang cukup rendah mas, jadi memang kalo untuk warga yang seumuran saya umur 20 an itu memang pasti mereka bisa menggunakan karena memang lebih dekat dengan teknologi, terus juga mereka pasti sering menggunakan aplikasi-aplikasi serupa. Nah tapi ketika digunakan oleh warga yang sudah berumur 40 tahun keatas, atau warga yang sudah lanjut usia itu menurut saya masih kurang siap sih mas mereka menggunakan aplikasi ini, jadi mereka memang karena banyak warga yang berusia lanjut mungkin ketika mengajukan suatu layanan yang seharusnya bisa dilakukan lewat aplikasi mereka tetap memilih untuk datang langsung ke kantor desa karena menurut mereka lebih mudah</p>
--	---

		<p>gitu mas daripada harus mempelajari terlebih dulu lewat aplikasi.”</p>
10	<p>Apakah kualitas produk layanan administrasi desa menggunakan aplikasi lebih baik dibandingkan produk layanan administrasi desa sebelumnya?</p>	<p>Informan Sindu Diskominfo.</p> <p>“Kami tidak pernah membandingkan secara khusus sih mas,tapi analisisnya sederhana, anggap saja seperti ini, jadi layanan <i>smart</i> kampung itu kan terintegrasi dari tingkat desa ke tingkat kecamatan, nah ketika ini sudah terintegrasi dalam satu platform yaitu Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung, sehingga ketika ada permohonan dari desa dan ini butuh approval dari kecamatan. Mereka kan tidak perlu pindah-pindah lagi, kan sudah pakai aplikasi <i>smart</i> kampung. Pakainya sudah satu <i>smart</i> kampung, camatnya sudah mengetahuinya ketika ada permintaan dari desa, dari desa A dan desa B butuh approval misalnya, camat bisa langsung dari aplikasi yang sama tidak perlu pindah. Saya sendiri tidak tau aplikasi yang dibuat sendiri oleh desa apakah sudah seperti itu untuk lintas diluar desanya loh ya, kalo mungkin hanya untuk desanya sendiri ya bisa. Tapi kalo keluar desa apakah bisa seperti itu, keunggulannya jelas di integrasinya.”</p> <p>Informan Isva Operator Desa.</p> <p>“Ya lebih efektif yang aplikasi <i>smart</i> kampung, karena kan fitur yang disediakan juga lebih kompleks bukan hanya administrasi desa, kalo dibandingkan mesin anjungan kan letaknya juga di kantor jadi masyarakat tetap harus kesini dulu.”</p> <p>Informan Rustam Operator Desa.</p> <p>“Iya mas lebih baik aplikasi <i>smart</i> kampung, kita juga semakin enak. Kalo dulu sebelum ada <i>smart</i> kampung atau simdes kalo mau mengurus KTP kita kan ada formatnya, terus kita ngisinya manual, kayak nama, NIK, status, tanggal lahir, dll itu kan kita ngisi sendiri, kalo sekarang ini kan enak, kita tinggal ngisi NIK aja udah keluar semua identitasnya, jadi kita gaperlu lagi ngisi yang tadi itu, terus kita tinggal milih keperluannya apa, terus tinggal kita simpan sudah jadi mas.”</p> <p>Informan Rakka Warga Desa.</p> <p>“Kalo menurut saya iya, karena sebelumnya tidak ada aplikasi-aplikasi pelayanan berbasis <i>online</i>, dan masyarakat harus menunggu lama untuk melakukan</p>

		<p>layanan administrasi di desa, dengan birokrasi yang susah dan agak ribet. Dengan adanya Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung ini kita memangkas birokrasi, terus administrasi yang bolak balik bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor desa, adanya aplikasi menjadikan lebih efisien. Manfaatnya banyak sekali, untuk masyarakat bisa lebih efisien waktu, hemat tenaga, budget juga tidak keluar banyak untuk ongkos bolak balik pp ke kantor Desa.”</p> <p>Informan Sabar Warga Desa.</p> <p>“Kalo secara waktu lebih cepat yang lewat aplikasi <i>smart</i> kampung, karena itu tadi sudah diisi dari rumah, terus disana diproses oleh petugas, terus tinggal nyetak tandatangan. Tapi ketika manual saya nyampai sana misal sudah ada 5 orang berarti kan saya yang ke 6, misal kalo 1 orang 10 menitan kan berarti sudah 1 jam saya disana, nah kalo secara waktu berarti lebih cepat. Tapi kalo dari segi manfaat menurut saya yang manual, karena kan saya lebih tau karena datang sendiri, kalo lewat aplikasi kalo semisal ada yang kurang kan saya tidak tau, kalo manual misal ada persyaratan yang kurang saya kan tau saya juga pasti bisa langsung untuk melengkapinya, kalo lewat aplikasi tidak tau, gegara itu tadi tidak ada komunikasi 2 arah meskipun pesan singkat. Harusnya kayak wa, fitur pesan itu belum ada, ya itu kelemahannya, karena tau kelemahannya gini kan bisa ngasih saran untuk kedepan agar lebih baik lagi.”</p>
11	Apakah pelayanan administrasi desa yang diberikan semakin memudahkan?	<p>Informan Sindu Diskominfo.</p> <p>“Ya harapannya sih dengan digitalisasi ini bisa memudahkan masyarakat ketika akan mengurus sesuatu, walaupun kita tidak pungkiri banyak juga masyarakat yang memang belum tersentuh secara literasi tadi maupun secara kemampuan dan sebagainya mereka belum mampu untuk memanfaatkannya. Kalo harapan kami dengan adanya digitalisasi ini semua layanan bisa memudahkan, ada kepastian waktu, kepastian biaya, dan juga kecepatan disitu. Nah kalo selama ini secara manual mereka harus butuh biaya lagi untuk ke kantor, belum nanti petugasnya atau kepala desanya tidak ada, jadi harus nunggu lagi, besoknya disuruh balik lagi. Adanya digitalisasi ini harapannya yang seperti itu sudah tidak ada lagi, semuanya bisa berjalan lancar.”</p> <p>Informan Arif Operator Desa.</p>

		<p>“Iya betul sekali, kalo kualitas sebenarnya sama cuman banyak yang mengakses menggunakan <i>website</i>, operator disini juga selalu menggunakan web untuk melayani keperluan administratif masyarakat. Tetapi memang melalui aplikasi semakin memudahkan masyarakat mas kalo semisal tidak ada waktu untuk mengurus langsung ke Desa, jadi cukup melalui aplikasi sudah bisa. Terus semisal nih pak kades keluar kebijakan baru semua pelayanan surat harus melalui Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung, lain hal kalo sudah ada instruksi seperti itu, jadi <i>front liner</i> operator atau staf sudah tidak melayani warga menggunakan web, mungkin aturan yang demikian akan membuat warga banyak menggunakan dan lebih berkomitmen lagi. Cuman kan ini ya kalo bisa download, kalo tidak ya dari kami tidak bisa memaksa.”</p> <p>Informan Andri Warga Desa.</p> <p>“Benar sekali mas, kita hanya cukup menggunakan aplikasi terus memilih layanan apa yang ingin kita urus setelah itu kita tinggal mengisi persyaratan yang ada kemudian tinggal nunggu konfirmasi dari desa, dan selesai. Dari jaringannya juga sudah lancar. Enggak lemot atau lelet. Biasanya aplikasi-aplikasi yang berbasis data terpadu begitu kan lelet ya mas. Tapi aplikasi <i>smart</i> kampung ini ringan dan enggak lelet. Kalau semisal tidak ada <i>smart</i> kampung mungkin kita yang diluar daerah harus ijin cuti terlebih dahulu terus juga kita diharuskan mengeluarkan uang lebih untuk perjalanan pulang. Sedangkan dengan adanya <i>smart</i> kampung saya pribadi yang sedang berada dan bekerja di luar daerah merasa terbantu karena dimudahkan dalam segi hal pengurusan administratif kependudukan saya.”</p> <p>Informan Sandi Warga Desa.</p> <p>“Menurut saya aplikasi ini sangat memberi manfaat, dengan aplikasi ini nama saya juga sudah terdaftar, jadi tinggal mengisi sesuai keperluan surat yang kita butuhkan pada aplikasi, jadi adanya aplikasi ini saya merasa semakin dimudahkan. Jadi saya tidak perlu lagi untuk datang ke desa.”</p>
12	Apakah pernah ada aplikasi layanan administrasi desa	<p>Informan Sindu Diskominfo.</p> <p>“Kalo aplikasi yang sejenis belum ada sih mas. Jadi sebelum ada <i>smart</i> kampung masyarakat ya harus datang secarang langsung untuk mengurus keperluan</p>

<p>sebelum Aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i>?</p>	<p>suratnya ke kantor. Saya kira ya baru ini untuk sejenis yang untuk layanan desa.” Informan Isva Operator Desa.</p> <p>“Adanya mesin anjungan mandiri, lagi lagi khusus anak muda aja yang bisa, itu kan komputer ya. Sebenarnya ini harusnya kita taruhnya di kantor kantor dusun, cuma tempatnya kurang aman, jadi terpaksa kita taruhnya hanya disini.”</p> <p>Informan Ratna Operator Desa.</p> <p>“Sebelum ada <i>smart kampung</i> ya manual, masyarakat datang kesini terus kita layani ya ngetik biasa lewat word itu. Kalo yang <i>smart kampung</i> kan tinggal masukkan NIK langsung identitas warganya muncul otomatis. Untuk sekarang ini cepet mas, tinggal kirim file nanti masyarakat bisa ngeprint sendiri, mungkin bagi masyarakat yang sedang berada di kota, atau mungkin di luar Banyuwangi itu langsung ngeprint sendiri, jadi gaperlu lagi harus ateng kesini gitu.”</p> <p>Informan Hendrawan Warga Desa.</p> <p>“Setahu saya gaada, saya aja tau adanya aplikasi layanan yaitu <i>smart kampung</i> itu ya dari temen, itupun waktu kita ikut lomba. Dan baru melihat aplikasinya langsung ketika setelah adanya corona kemarin. Jadi adanya aplikasi layanan sebelum <i>smart kampung</i> saya sendiri belum tahu pastinya ada atau tidaknya.”</p> <p>Informan Tito Warga Desa.</p> <p>“Sebelumnya sih tidak ada ya, kan udah lama ya adanya Aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i>, sudah sejak 2019 ya, cuman kan belum seperti yang sekarang ini ya. Kalo yang sekarang ini lebih enak sih, lebih banyak fiturnya, ada informasi terus juga sekarang sudah ditambahkan produk UMKM itu. Kalo aplikasi layanan lain ada sih mas kemarin waktu ada mahasiswa magang merdeka itu kita di Sambimulyo menggunakan aplikasi simpel desa, cuma untuk sekarang ini juga sudah tidak digunakan, sekarang kan emang baru kayak ditekankan gitu untuk menggunakan aplikasi <i>smart kampung</i>, jadi saya sendiri juga menggunakan aplikasinya.”</p>
--	---

**Lampiran 6. 4 Dokumentasi Wawancara**



Foto bersama Staf Bidang IT Diskominfo Kabupaten Banyuwangi



Foto bersama Operator Desa Sukojadi



Foto bersama Operator Desa Tembokrejo



Foto bersama Operator Desa Gentengkulon



Foto bersama Operator Desa Sambimulyo



Foto bersama Operator Desa Ketapang



Foto bersama Warga Desa Sukojeti

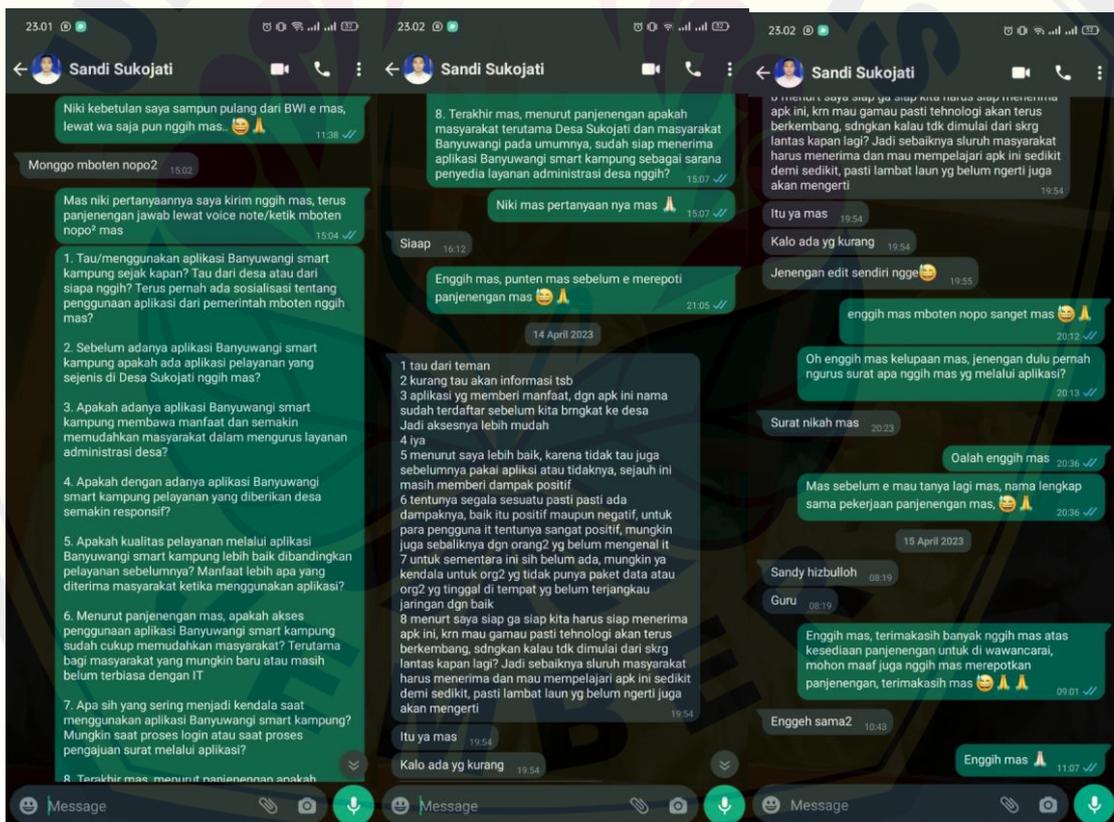


Foto capture wawancara Warga Desa Sukojeti



Foto bersama Warga Desa Tembokrejo



Foto capture wawancara Warga Desa Tembokrejo



Foto bersama Warga Desa Gentengkulon



Foto bersama Warga Desa Gentengkulon



Foto bersama Warga Desa Ketapang



Foto bersama Warga Desa Ketapang



Foto bersama Warga Desa Sambimulyo

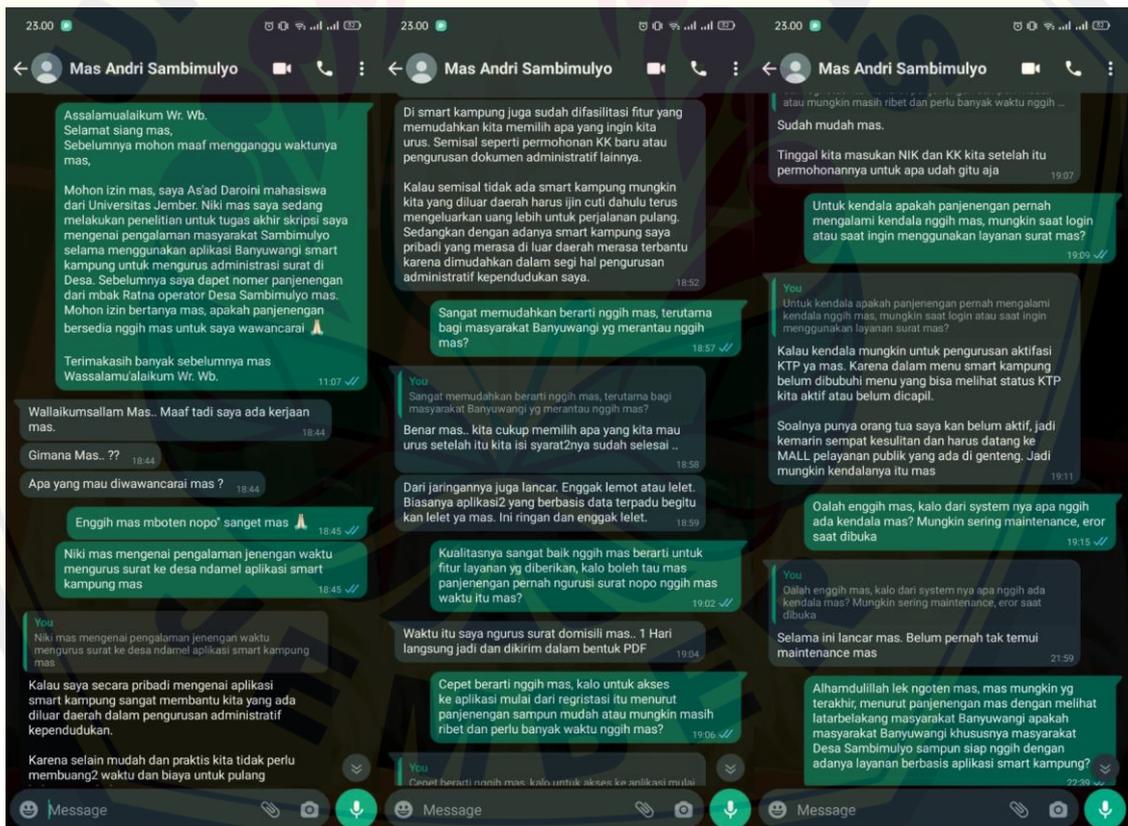


Foto capture wawancara Warga Desa Sambimulyo