

# INOVASI DAERAH DALAM AKSELERASI PELAYANAN DESA

Tree Setiawan P  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan menemukan inovasi dalam akselerasi pelayanan desa. Salah satu perhatian penting dalam menciptakan kemandirian dan daya saing daerah yaitu melalui inovasi yang dilakukan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Riset ini menjadi penting dilakukan untuk menemukan model inovasi daerah dalam akselerasi pelayanan desa di Kabupaten Banyuwangi. Hasil penelitian ini adalah adanya program Smart Kampung yang menjadi wujud nyata terselenggaranya inovasi pelayanan desa di Kabupaten Banyuwangi. Program Smart Kampung merupakan salah satu program unggulan yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi. melalui program Smart Kampung diharapkan berbagai kegiatan pelayanan dilakukan secara terintegrasi dan online serta memberikan nilai tambah dalam penyelenggaraan pemerintah desa.

**Kata Kunci:**inovasi daerah, akselerasi, pelayanan desa.

## PENDAHULUAN

### Pentingnya Inovasi Bagi Pemerintah Daerah

Pada era globalisasi saat ini, salah satu yang menjadi kunci kesuksesan pemerintah daerah dalam menghadapi persaingan global yaitu kemandirian dan daya saing daerah. Kemandirian dan daya saing daerah menjadi kunci penting dalam kemajuan suatu daerah. Daerah yang mandiri dan berdaya saing mampu menghadapi arus globalisasi dan pengaruh dari luar. Globalisasi merupakan suatu hal yang harus dihadapi oleh pemerintah daerah, sehingga setiap daerah dituntut untuk memiliki daya saing sehingga mampu berkompetisi dengan daerah lain.

Salah satu perhatian penting dalam menciptakan kemandirian dan daya saing daerah yaitu melalui inovasi yang dilakukan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang didasarkan pada desentralisasi dan otonomi daerah memberikan pintu yang selebar-lebarnya bagi daerah untuk berinovasi dan menggali potensi yang dimiliki. Daerah yang kurang mengembangkan inovasi akan semakin tertinggal, sedangkan daerah yang selalu berinovasi akan maju dan berkembang. Melalui inovasi yang dilakukan terus menerus, daerah mampu mengembangkan daya saing dan mampu berkompetisi dengan daerah lain. Inovasi mampu memberikan nilai lebih bagi potensi daerah yang belum diolah secara maksimal. Berbagai potensi daerah dapat dikembangkan dan dikemas menjadi suatu produk

unggulan daerah. Pemerintah daerah dapat mengolah dan mengembangkan potensi yang dimiliki tanpa merubah atau mengurangi nilai-nilai yang telah dianut masyarakat setempat. Kemampuan berinovasi pemerintah daerah telah terbukti mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah yang inovatif mampu mengolah berbagai sumber daya yang dimiliki menjadi keunggulan dan produk unggulan daerah. Berbagai nilai, budaya, kondisi alam yang dimiliki daerah dapat dimaksimalkan menjadi nilai tambah bagi pemerintah dan bagi masyarakat. Pemerintah yang inovatif memungkinkan untuk mengolah berbagai sumber daya menjadi produk yang dapat dijual.

Salah satu pemerintah daerah yang memiliki komitmen dalam mengembangkan inovasi dalam tata kelola pemerintahan yaitu pemerintah kabupaten Banyuwangi. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menunjukkan komitmen inovasi dalam berbagai sektor, baik itu pariwisata, tata kelola pemerintahan, pertanian, hingga pada adopsi informasi teknologi. Komitmen ini dituangkan dalam prioritas pembangunan RPJMD Kabupaten Banyuwangi. Melalui otonomi dan desentralisasi yang memungkinkan Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi melakukan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah daerah memiliki kewenangan yang lebih besar dalam hal penyelenggaraan pemerintahan dan mengatur urusan rumah tangga daerah yang berbasis pada kebutuhan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kabupaten Banyuwangi mampu memanfaatkan kewenangan yang dimiliki untuk mengembangkan inovasi dalam berbagai penyelenggaraan pemerintahan. Nilai-nilai inovasi ditanamkan dalam tubuh birokrasi melalui komitmen kepemimpinan yang kuat. Karakter kepemimpinan Bupati Banyuwangi mampu mendorong inovasi kabupaten Banyuwangi. Inovasi yang dilakukan tidak berhenti pada tingkatan pemimpin daerah, namun juga pada seluruh jajaran pemerintahan kabupaten Banyuwangi. Berbagai instansi dan SKPD dibawa menuju ke arah perubahan berbasis inovasi. Model birokrasi lama dirubah menjadi gaya birokrasi yang lebih melayani rakyat dan mengedepankan inovasi.

Karakter kepemimpinan inovatif merupakan salah satu keberhasilan inovasi pemerintah kabupaten Banyuwangi. Kepemimpinan inovatif mendorong adanya kerja inovatif dan juga mengembangkan potensi-potensi inovasi di dalam birokrasi. Pemimpin inovatif tidak mematikan potensi-potensi inovasi yang ada dalam organisasi, justru mengembangkan dan memberi kesempatan bagi karyawan untuk berinovasi. Sebagai hasil dalam hal inovasi kabupaten Banyuwangi saat ini, berbagai sektor mampu ditingkatkan. Seperti halnya sektor pariwisata yang mampu dikembangkan dengan baik

oleh kabupaten banyuwangi, berbagai destinasi wisata dikelola secara optimal dan juga adanya dukungan birokrasi dan semua pihak terkait dalam pengembangan pariwisata di kabupaten banyuwangi. dalam hal tata kelola pemerintahan, kabupaten banyuwangi mengembangkan berbagai sistem yang terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, salah satunya yaitu program smart kampung. Smart kampung merupakan salah satu bentuk inovasi kabupaten banyuwangi dalam hal penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi ini menyentuh pada aspek pelayanan pada tingkatan pemerintahan terdekat dengan masyarakat yaitu masyarakat desa. smart kampung menjadi kunci dalam percepatan pelayanan pada tingkatan pemerintah desa di kabupaten banyuwangi.

### **Teknologi Informasi**

Teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data dan informasi, serta penyalurannya dalam batas ruang dan waktu (Indrajit: 1999). Sedangkan dalam Longman Dictionary memberikan pengertian teknologi informasi sebagai *the science and practice of collecting, storing, using, and sending out of Information by means of computer system and telecommunication*. Dalam [id.wikipedia.org](http://id.wikipedia.org) memberikan pengertian teknologi informasi sebagai hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya, lebih lama penyimpanannya.

Teknologi informasi pada era globalisasi menjadi kebutuhan bagi setiap organisasi. Melalui teknologi informasi sebuah organisasi dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien. Hampir seluruh organisasi mengadopsi teknologi informasi tidak hanya sebagai sarana untuk mengurangi biaya dan efisiensi, tetapi juga sebagai sarana untuk memberikan layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan perusahaan. Untuk memberikan keuntungan yang maksimal dari adopsi yang dilakukan oleh perusahaan, memberikan layanan yang memuaskan dan membuka peluang bisnis, penyediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang memadai merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Limi (2008) menyatakan bahwa infrastruktur merupakan salah satu faktor penunjang yang sangat penting di dalam pembangunan ekonomi.

Platform yang berada di dalam teknologi informasi, seperti personal komputer, mobile, internet, database dan yang lainnya mempunyai kontribusi utama dalam organisasi. Menurut Piatkowski (2003), ada tiga kontribusi yang diberikan oleh platform teknologi informasi yang berdampak pada kinerja organisasi, yaitu: (1) memberikan kelayakan pada aspek bisnis, (2) menyediakan informasi yang lebih akurat, terpercaya,

*uptodate* pada perusahaan, (3) memberikan solusi atas masalah-masalah klasik yang dihadapi oleh perusahaan dalam aktivitas bisnis. Penggunaan email, media sosial menjadikan seseorang dengan mudah mengikuti perkembangan informasi yang dibutuhkan.

Melihat kondisi saat ini, di mana masyarakat bergerak dengan sangat cepat dan membutuhkan arus informasi yang cepat dan akurat serta berbagai aktivitas yang menuntut penggunaan teknologi informasi, maka menjadi tuntutan bagi setiap organisasi untuk mengadopsi penggunaan teknologi informasi dalam berbagai kegiatan. Teknologi informasi terbukti mampu memberikan nilai lebih bagi suatu organisasi dalam berbagai aspek manajerial, mulai dari perencanaan, pelaksanaan kegiatan perusahaan, pengorganisasian perusahaan, hingga pada aspek pengawasan dalam suatu organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan interpretatif atau pendekatan kualitatif, dengan menerapkan pendekatan deskriptif. Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang menekankan pada pustaka sebagai obyek studi. Penelitian kualitatif dilakukan dengan menelaah suatu objek, dan membuat konsepsi atas objek tersebut. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis sesuatu masalah yang menjadi topik penelitian atau konsepsi tersebut. Pendekatan ini sangat sesuai untuk kondisi Indonesia karena masih terbatasnya implementasi inovasi daerah dalam akselerasi pelayanan desa.

## **PEMBAHASAN**

### ***E-Government***

Adopsi teknologi informasi oleh pemerintah atau yang sering disebut sebagai *e-government* pada saat ini merupakan suatu hal yang mutlak. *E-government* diartikan sebagai *the use of computers and the internet by government of information and communication technologies to deliver information and services to citizens, businesses, and other stakeholders* (Nam, 2014). Dalam pengertian ini *e-government* memiliki makna sebagai penggunaan berbagai sarana teknologi informasi oleh pemerintah dalam rangka penyampain informasi dan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, bisnis dan berbagai pihak yang berkepentingan. Dengan demikian maka *e-government* memiliki dua fungsi yaitu arus informasi dan juga proses pelayanan.

Wang dan Liao (2008) menyampaikan bahwa *many governments realized the importance of using information and communication technologies to provide efficient and*

*transparent government* (banyak pemerintah menyadari pentingnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan transparan). Sedangkan Prybutok, Zhang, dan Ryan (2008) memberikan pernyataan bahwa *technology helps governments to improve services and assists in building trust between governments and businesses, and between government employees and the general public* (teknologi membantu pemerintah menyelenggarakan pelayanan dan membantu membangun kepercayaan antara pemerintah dan bisnis, serta antara pegawai pemerintah dengan masyarakat).

Adopsi teknologi informasi dalam pemerintahan atau penggunaan *e-government* memberikan berbagai manfaat bagi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan dan penyampaian informasi kepada publik serta bagaimana pemerintah membangun kepercayaan kepada publik dan bisnis. Melalui *e-government* membantu pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan secara lebih efektif, efisien, terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. *E-government* memberikan saluran kepada publik untuk memantau berbagai aktivitas pemerintah, sehingga menghilangkan kecurigaan berbagai pihak terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Yildiz (2007) mengatakan bahwa *E-government has emerged as a popular catchphrase in public administration to cover functional areas such as service delivery, interactivity, decentralization, transparency, and accountability* (*e-government* telah menjadi slogan yang sering dikatakan pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, interaktivitas, desentralisasi, transparansi dan akuntabilitas). Selain itu, Larsson dan Gronlund (2014) menyampaikan bahwa *technology plays a central part in the development of the public sector; it can act both as an enabler and as an obstacle to sustainability* (teknologi telah memainkan peran penting dalam pengembangan sektor publik, dalam hal ini dapat berperan sebagai pendorong dan penghambat untuk keberlanjutan). Dalam hal lain United Nation (2014) menyampaikan bahwa *implementation of e-government systems and appropriate applications require acquisition of new skills from the government employees* (pelaksanaan sistem dan penyesuaian aplikasi *e-government* membutuhkan keterampilan baru bagi pegawai pemerintah).

*E-government* sebagai suatu terobosan dalam penyelenggaraan pemerintahan memberikan berbagai keuntungan, namun di sisi lain penggunaan *e-government* dalam pemerintahan juga menghadapi beberapa kendala, di antaranya keharusan bagi pegawai pemerintah untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan *e-government*.

Sebagaimana Anthopoulous dkk (2015) menemukan beberapa penyebab kegagalan dalam penyelenggaraan *e-government* yaitu;

- *overestimated the political will, created a major design–reality gap regarding the required performance against the potential number of users,*
- *this project was a large-scale one due to its budget and extremely complex because of its technical requirements and large number of stakeholders, while the overall planning and management did not focus on these characteristics (i.e., day-to-day effective project micro-management, initially defined extended timeframe, and so forth);*
- *shifting requirements for system's performance and developers' skills resulted in project scope's changes; and failures in budget and time control illustrate that an inappropriate and inefficient project management methodology was followed.*

Berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi nomor 18 Tahun 2016 tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui Smart Kampung, Smart Kampung adalah konsep pengembangan masyarakat dalam suatu komunitas untuk melakukan sesuatu secara cerdas/pintar/bijak dalam mengatasi berbagai permasalahan dengan kemampuan sumber daya yang tersedia dengan efisien di suatu wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang membentuk komunitas sendiri dengan tatanan kehidupan yang terkait dengan adat istiadat setempat dan norma-norma yang berlaku di dalamnya. Tujuan dari program Smart Kampung yaitu:

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

Berdasarkan pada hal tersebut, dapat dilihat bahwa salah satu prioritas program Smart Kampung yaitu bagaimana pemerintah meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar lebih menyentuh masyarakat pada setiap lapisan dan juga dilakukan secara terpadu. Melalui program Smart Kampung Kabupaten Banyuwangi, pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara terpadu/terintegrasi pada setiap lini pelayanan. Smart Kampung memberikan nilai tambah dalam pelayanan masyarakat. Smart Kampung meliputi semua program kerja pemerintah kabupaten yang

dilaksanakan oleh SKPD dan di lingkungan kantor atau balai desa/kelurahan. Beberapa bidang yang menjadi prioritas dalam program Smart Kampung yaitu:

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

Selain program kerja pemerintah kabupaten tersebut, pemerintah desa/kelurahan dapat membuat program kegiatan sesuai kondisi sosial budaya masyarakat pada bidang:

1. Olahraga,
2. Adat istiadat,
3. Keagamaan, dan
4. Kegiatan lainnya.

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

1. Sarana yang digunakan dalam pelaksanaan Smart Kampung, yaitu:
  - a. Balai atau ruangan yang memadai,
  - b. Meubelair yang terdiri dari meja, kursi, almari dan lain-lain,
  - c. Sound system
  - d. LCD proyektor
  - e. Papan pengumuman atau papan informasi
  - f. Sarana bermain dan belajar untuk anak,

- g. Sarana lain yang mendukung pelaksanaan program SKPD.
2. Prasarana yang meliputi:
- a. Listrik,
  - b. Air bersih dan sanitasi,
  - c. Toilet bersih,
  - d. Tempat sampah,
  - e. Media cetak (koran, majalah dan buku-buku)
  - f. Penghijauan (pohon, bunga, dan lain-lain),
  - g. Perpustakaan desa,
  - h. Jaringan/koneksi teknologi informasi (internet), dan
  - i. Prasarana lain yang dianggap perlu
  - j. Sumber daya manusia yang terdiri dari pejabat/pegawai/staf/petugas di desa/kelurahan yang diberikan pelatihan/pendampingan dan pembinaan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

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

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

Program Smart Kampung merupakan salah satu program unggulan yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi. melalui program Smart Kampung diharapkan berbagai kegiatan pelayanan dilakukan secara terintegrasi dan online serta memberikan nilai tambah dalam penyelenggaraan pemerintah desa. Dalam pelaksanaan program Smart Kampung, beberapa kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Pelaksanaan Kegiatan Smart Kampung**

No	Kegiatan	Akses	Keterangan
1	Surat Menyurat Online	portal.banyuwangikab.go.id	Sudah berjalan dan digunakan untuk keperluan pelayanan surat menyurat (keterangan usaha, keterangan pindah tempat dan SKKB)
2	Produk Hukum	jdih.banyuwangikab.go.id	Belum pernah upload
3	SPM Online	tkpk.banyuwangikab.go.id	Sudah siap melaksanakan namun sejauh ini belum pernah ada pemohon
4	e-village budgeting	evb.banyuwangikab.go.id	Sudah berjalan
5	Akta Kelahiran dan Akta Kematian Online	akta.banyuwangikab.go.id	Sudah berjalan dan sudah ada hasil jadi berupa akta kematian dan akta kelahiran yang dikirim langsung ke kantor desa
6	SIAK Online	siak.banyuwangikab.go.id:8080/siak/	Seringkali digunakan untuk membantu pelayanan khususnya di bidang kependudukan
7	Free Wifi bagi Masyarakat	Tanpa Password	
8	Pojok Baca	-	Sudah tersedia bagi masyarakat yang hadir di kantor desa
9	Kegiatan ekonomi di sekitar kantor desa	-	Kegiatan ekonomi di sekitar kantor desa didukung dengan adanya pertokoan di depan kantor desa

10	"RTH KITA" Desa Sumbergondo	-	Dijadikan tempat untuk pelaksanaan berbagai kegiatan kemasyarakatan seperti olahraga, pelaksanaan lomba, kegiatan pengajian dan hiburan untuk masyarakat
11	TV LCD	Kantor Pelayanan Desa Sumbergondo	Menyajikan daftar persyaratan surat menyurat dan menampilkan kegiatan kegiatan desa dan kabupaten
12	Website Desa	-	Masih dalam proses pembuatan
13	Email Desa	Google Mail	<a href="mailto:desasumbergondo@gmail.com">desasumbergondo@gmail.com</a>

Sumber : Desa Sumbergondo Kec. Glenmore, Kab. Banyuwangi

Sampai saat ini belum semua desa dapat menjalankan program Smart Kampung, hal ini terkait berbagai kendala yang dihadapi dalam melaksanakan program Smart Kampung. Berikut beberapa desa yang telah menjalankan program Smart Kampung, dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

**Tabel 2. Data Desa Program Smart Kampung**

No	Kecamatan	Desa
1	Bangorejo	Temurejo
2	Cluring	Tampo
3	Gambiran	Yosomulyo
4	Genteng	Genteng Kulon
5	Glagah	Kampung Anyar
6	Glenmore	Sumber Gondo
7	Kabat	Pakistaji
8	Kalibaru	Kajarharjo
9	Kalipuro	Ketapang
10	Licin	Taman Sari
11	Muncar	Tembok Rejo
12		Sumber Beras
13	Pasanggaran	Sumber Agung
14	Purwoharjo	Karetan
15	Rogojampi	Babuk
16	Sempu	Tegal Arum
17	Silir Agung	Silir Agung
18	Sigojuruh	Singojuruh (C/O)
19	Songgon	Sumber Bulu
20	Srono	Sukonatar
21	Tegal Dlimo	Purwo Asri
22	Tegal Sari	Tegalsari

Pelayanan Melalui Program Smart Kampung

**a. Pengurusan Akta Kelahiran dan Akta Kematian**

Pemanfaatan Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi salah satunya adalah Pengurusan Akta Kelahiran. Kabupaten Banyuwangi memperoleh peringkat satu kategori pelayanan publik di Indonesia dari Kementerian Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi di Indonesia pada tahun 2015 karena lebih dari 60 ribu bayi di seluruh desa di Banyuwangi mendapatkan Fasilitas Pengurusan Akta Kelahiran melalui Smart Kampung (2013-2015). Proses Pengurusan Akta Kelahiran menggunakan Smart Kampung menurut Bapak Suwebi selaku Kepala Desa Kampung Anyar lebih cepat daripada sebelum menggunakan Smart Kampung yang cenderung lebih lama.

“....sebelum menggunakan Smart Kampung yakni secara manual proses pengurusan akta kelahiran lama namun setelah menggunakan Smart Kampung menggunakan teknologi informasi menjadi cepat serta mudah...”

Lebih lanjut beliau menuturkan Proses Pengurusan Akta Kelahiran anak, Data atau dokumen Ibu yang akan melahirkan sudah terekam pada Rumah sakit tempat ibu bersalin kemudian sistem terhubung dengan kantor catatan sipil yang diproses menjadi Akta Kelahiran. Sehingga ada istilah Lahir procot pulang membawa bayi atau ketika bayi telah dilahirkan dan ketika pulang ke rumah sudah menggenggam akta kelahiran. Begitu pula dengan pengurusan Akta Kematian, Smart Kampung membuat pengurusan akta kematian menjadi cepat dan mudah. Dengan kemudahan Teknologi informasi semua data atau dokumen kependudukan sudah terintergrasi pada Dinas Kependudukan sehingga mempermudah masyarakat desa untuk pengurusan akta kematian.

**b. Surat Pernyataan Miskin**

Surat Pernyataan Miskin (SPM) adalah surat keterangan untuk mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang anggarannya disediakan pemerintah daerah. Para penerima SPM adalah warga miskin yang belum masuk dalam jaminan kesehatan nasional penerima bantuan iuran dan jaminan kesehatan daerah. Menurut keterangan Bapak M. Kitoiri selaku Kepala Desa Sumber bulu mengatakan bahwa pengurusan SPM sebelum ada Smart Kampung dengan cara manual bisa membutuhkan waktu lebih dari enam hari, namun sejak penggunaan SPM Online hanya membutuhkan waktu enam jam saja untuk mendapatkan SPM.

‘ .... sekarang pengurusan SPM online sangat cepat dan mudah hanya membutuhkan waktu kurang lebih enam jam setelah pengajuan SPM sudah

di tangan, kalau dulu sbkm online bisa membutuhkan waktu hingga lebih dari enam hari..”

Bapak Suwebi selaku kepala desa Kampung Anyar menjelaskan bahwa tahapan pengurusan SPM. Warga yang akan mengurus SPM bisa datang ke kantor desa dan operator akan memasukkan data warga dan terkoneksi dengan kecamatan, Dinas Kesehatan dan bagian Kesejahteraan Masyarakat.

“... untuk pengesahannya dilakukan secara online dan bisa di cetak di Desa sehingga kegiatan administrasi bisa diselesaikan di level desa dan masyarakat desa tidak perlu jauh jauh datang ke kantor kabupaten atau kecamatan...”

Sepanjang tahun 2016, sebanyak 846 warga yang mengurus SPM. Sumberdaya manusia di tingkat desa merupakan ujung tombak keberhasilan dari Smart Kampung ini. Di Banyuwangi sudah ada 41 desa yang sudah menerapkan SPM Online dan desa-desa tersebut adalah desa percontohan Smart Kampung. Pelatihan-pelatihan di tingkat desa yang sudah dilakukan sangat bermanfaat untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia di tingkat Desa khususnya para operator desa. Smart Kampung semakin memudahkan warga desa karena lebih efektif dan efisien karena yang berjalan adalah datanya bukan fisik orangnya. Datanya terintegrasi dari sistem desa sampai kabupaten kemudian dokumen diterbitkan di Desa. Keutamaan SPM Online adalah waktu pengurusan yang jauh lebih cepat daripada yang dilakukan secara manual.

### **c. Pelayanan Pendidikan untuk masyarakat Miskin**

Kabupaten Banyuwangi memperkuat komitmennya untuk meningkatkan dan pemeratakan kualitas pendidikan. Salah cara yang dilakukan melalui Gerakan Daerah Angkat anak Muda putus sekolah (Garda Ampuh ) yaitu sebuah gerakan menjaring anak yang berhenti sekolah dan mengajaknya kembali ke kelas. Gerakan ini merupakan bagian dari upaya pelaksanaan wajib belajar 12 tahun. Program ini dimulai sejak akhir 2013. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi membentuk tim pemburu anak putus sekolah dengan menjaring dan meburu anak-anak putus sekolah. Tim ini digerakkan Dinas Pendidikan dengan Melibatkan sejumlah elemen masyarakat seperti LSM, Pemuka agama, guru, pengusaha dll. Bupati Anas menjelaskan Pada 2014, pemerintah telah menjaring 1.052 anak yang terdiri atas jenjang SMA 678 anak, SMP 340 anak, dan SD 34 anak. Pada 2015, berhasil mengentaskan 1.037 anak dengan rincian jenjang SMA 638 anak, SMP 343 anak, dan SD 56 anak. Mereka telah kembali bersekolah. Sedangkan pada 2016 menargetkan 3.101 pelajar. Latar belakang mereka berhenti sekolah berbagai macam, bukan soal ekonomi saja karena biaya dasar pendidikan

sudah gratis. Ini bisa karena faktor kultural. Ada juga yang karena permasalahan keluarga atau broken home akhirnya mereka berontak dan tak mau sekolah.

Lebih lanjut Bupati Anas menambahkan, tahun ini diidentifikasi sekitar 3.101 anak dan warga yang akan ditarik kembali bersekolah. Data yang dikumpulkan ini sudah sangat detail. Mereka yang putus sekolah sudah terdata *by name by adres*, sehingga memudahkan pemerintah daerah saat melakukan penanganan. Data yang lengkap dapat langsung memudahkan dalam mengintervensi anak-anak putus sekolah. Mereka bisa langsung ditangani disekolah terdekat dengan lokasi rumahnya. Didata tersebut juga ada jenjang pendidikan terakhir yang sudah ditempuh maka akan disesuaikan dengan pendidikan lanjutannya. Mereka akan dibimbing untuk menyelesaikan sekolah secara formal ataupun bisa dengan informal melalui paket-paket sesuai waktu, usia dan kapasitas mereka. Salah satu anak putus sekolah yang pada tahun ini telah ditangani adalah Nur Alfiah Ardina (9 tahun) dan M. Khoirul Ihsan (11 tahun). Alfiah dan Khoirul saat ini tengah belajar di SDN Sobo Banyuwangi. Mereka ditarik masuk sekolah dan diselamatkan dari ancaman putus sekolah.

Sementara itu, Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi, Sulihiyono mengatakan mekanisme penuntasan anak-anak ini, ada tiga skema. Skema pertama, anak yang ditemukan drop out sesuai usianya, misalnya saat kelas III atau IV SD langsung dikembalikan ke sekolah normal. Skema kedua, jika ditemukan putusanya dikelas VI tidak perlu dikembalikan, tetapi langsung ikut ujian akhir dengan diberi modul sebagai bahan mengerjakan ujian, Ketiga, jika ditemukan sudah lewat usianya, bisa diikuti program paket. Kalau masih setingkat SD, bisa ikut kejar paket A, untuk SMP paket B dan SMA paket C. Sebelum ikut ujian kejar paket, mereka akan diberi pembelajaran dengan crash program atau belajar yang dipadatkan," ujarnya. Untuk kasus-kasus penuntasan ini jika tidak memungkinkan skenario I, II dan III, pemerintah masih memberikan pilihan dengan memberikan program pendidikan wirausaha. "Contohnya, mereka kita beri pelatihan pengasuh bayi, kerajinan bersinergi dengan dinas terkait, ataupun ketrampilan lain untuk bekal hidupnya kelak," kata Sulihiyono. "Bagi warga yang mengetahui ada anak yang putus sekolah sebelum tamat SMA, kami harap segera melapor ke RT/RW, atau bisa melaporkannya ke Dinas Pendidikan, pasti kami tindaklanjuti," pungkas Sulihiyono.

#### **d. Pelayanan Kesehatan untuk orang miskin**

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi membentuk unit pelaksana teknis (UPT) penanganan Kemiskinan di masing-masing kantor kecamatan. UPT tersebut bertugas merespons beragam permasalahan yang dialami warga miskin terutama dalam hal

pelayanan dasar, seperti akses kesehatan dan pendidikan. setiap UPT nantinya akan terkoneksi secara online dengan unit penanganan kemiskinan yang berada di kantor bupati. Dalam UGD nanti akan diintegrasikan data, mulai dari Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, serta bagian kesejahteraan masyarakat sebagai sekretariat.

Semua data kemiskinan disinkronkan dan terintegrasi mulai dari Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa dan bagian kesejahteraan masyarakat (kesmas). Dengan dibentuknya unit pelaksana teknis (UPT) penanganan permasalahan kemiskinan bisa berjalan cepat tidak harus menunggu lama dengan alur birokrasi yang panjang. Sesuai dengan keterangan Bapak Selamat selaku kepala desa Kalipuro

“... layanan kesehatan menggunakan Smart Kampung melalui teknologi informasi memudahkan dalam bekerja, input data dan langsung tersambung dengan Dinas-dinas terkait ...”

Kabupaten Banyuwangi mempunyai Skema Tim Pengentasan Kemiskinan, beberapa tahapannya yaitu :

1. Tim Pengentasan Kemiskinan melakukan pendataan berdasarkan indikator kemiskinan
2. Para pemohon membawa dokumen untuk mendapatkan asuransi kesehatan
3. Para pemohon memasukkan nomor NIK
4. Data server akan dicocokkan dengan data kependudukan dan BPJS (Jaminan Sosial) kalau cocok data tersebut akan diterima oleh bagian kesejahteraan masyarakat dan akan diproses. Kalau tidak cocok formulir akan dikembalikan kembali kepada pemohon
5. Diperiksa oleh bagian kesejahteraan masyarakat
6. Surat yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis oleh pemerintah daerah

Program Layanan Kesehatan untuk orang miskin memberikan dampak positif terhadap angka kemiskinan di Banyuwangi. Data angka kemiskinan di Kabupaten Banyuwangi terus mengalami penurunan pada tahun 2010 yang mencapai 20,09 persen, dan dalam jangka waktu empat tahun berkurang menjadi 9,57 persen. (sumber [www.antarajatim.com](http://www.antarajatim.com) 11 April 2016 18:20 WIB).

#### **e. Pasar UMKM dan perbaikan kapasitas**

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi meluncurkan *digital market place* yang diberi nama “Banyuwangi Mall. Situs ini merupakan situs belanja khusus bagi para pelaku

UMKM Banyuwangi yang beralamatkan di [www.Banyuwangi-mall.com](http://www.Banyuwangi-mall.com). Tujuan dibentuknya situs ini untuk lebih memperkuat daya saing pelaku usaha Mikro kecil dan menengah (UMKM) di Kabupaten Banyuwangi. Inisiatif ini merupakan dukungan pemerintah untuk mengembangkan UMKM terutama dari aspek pemasaran. Banyuwangi Mall dirancang untuk menjembatani antara produsen dan konsumen agar mereka bisa melakukan transaksi secara langsung tanpa perantara. Melalui Banyuwangi Mall, UMKM Banyuwangi bisa mendapatkan jangkauan pasar yang lebih luas dengan *digital market place*.

Pemasaran berbasis online merupakan salah satu usaha untuk mendongkrak daya saing UMKM. Saat ini jumlah pengguna internet terus meningkat. Jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai lebih dari 85 juta. Sejalan dengan hal itu tren belanja melalui internet juga terus meningkat. Berdasarkan riset Brand & Marketing Research (BMI), diperkirakan 24 persen pengguna internet di Indonesia adalah penyuka belanja online. Rata-rata pengeluaran mereka dalam berbelanja online setiap tahunnya mencapai Rp 825.000. Tahun 2014 nilai transaksi belanja online di Indonesia Rp 21 triliun, dan tahun 2015 lalu diprediksi naik dua kali lipat hingga hampir Rp 50 triliun. Data lain dari Euromonitor menyebutkan, nilai belanja online di Indonesia mencapai hampir Rp 15 triliun. Produk yang ditawarkan lewat *market place* ini antara lain sektor pariwisata yang menawarkan paket perjalanan ke sejumlah destinasi wisata Banyuwangi, produk perikanan yang menjual berbagai olahan ikan seperti sarden dan ikan asin. Selain itu, ada produk pertanian dan olahannya, serta beragam kerajinan khas Banyuwangi. Sebagai contoh Beras Organik buatan Desa Sumberbaru Kecamatan Singojuruh (100 Km dari pusat kota) dan kini bisa dipasarkan melalui pasar digital Banyuwangi-mall.com.

## **PENUTUP**

Salah satu perhatian penting dalam menciptakan kemandirian dan daya saing daerah yaitu melalui inovasi yang dilakukan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Program Smart Kampung adalah salah satu bentuk inovasi penyelenggaraan pemerintahan sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan dukungan sistem informasi yang terintegrasi tidak hanya terkait dengan kemampuan sumber daya manusia dan sumber dana tetapi juga lebih dalam terkait dengan berbagai dukungan sarana dan prasarana demi terselenggaranya Smart Kampung secara optimal. Smart Kampung membawa masyarakat lebih dekat terkait akses pelayanan, pelayanan yang sebelumnya dilakukan pada tingkatan kabupaten atau kecamatan dapat dilakukan pada tingkatan pemerintahan desa/kelurahan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan melalui program Smart Kampung bertujuan untuk memberikan pelayanan yang gratis/praktis, transparan, mudah diakses, pelayanan cepat, pemerintah bebas korupsi, serta didukung & diapresiasi oleh masyarakat. Adapun pelayanan yang dapat diakses melalui Smart Kampung yaitu: Pengurusan Sertifikat (pernikahan, kematian, pendirian usaha, Kemiskinan, Kartu Penduduk), Akta kelahiran, Surat ijin perambahan hutan dan perkebunan, Pembuatan dokumen, Surat pernyataan untuk berbagai keperluan, Surat ijin pendirian UMKM, Surat pernyataan miskin, dan Jaringan data & informasi hukum. Program Smart Kampung merupakan salah satu program unggulan yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi. melalui program Smart Kampung diharapkan berbagai kegiatan pelayanan dilakukan secara terintegrasi dan online serta memberikan nilai tambah dalam penyelenggaraan pemerintah desa.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal

- Anthopoulos, L., Reddick, C. G., Giannakidou, I., & Mavridis, N. (2016). Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare.gov website. *Government Information Quarterly*, 161-173.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2013). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of management Information System*, 9-30.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendi, Sofian dan Tukitan. 2012. *Meode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- El-Haddadeh, R., Weerakkody, V., & Al-Shafi, S. (2013). The complexities of electronic services implementation and institutionalisation in the public sector. *Information And Manageent*, 135-143.
- Li, H., & Suomi, R. (2009). A Proposed Scale for Measuring E-service Quality. *International Journal of e-Service*, 1-10.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality. M.A. Wimmer et al. (Eds.): EGOV 2009. *Springer-Verlag Berlin Heidelberg*, 163-175.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing (Spring)*, 12-40.
- Piatkowski, M. (2003). Can Information and Communication Technologies Make A Difference in the Development of Transition Economics? *Information Tecnologies and International Development*, 39-53.
- Sa, F., Rocha, A., & Cota, M. P. (2015). From the Quality of Traditional Services to the Quality of Local e-Government Online Services: A Literature Review. *Government Information Quarterly*, 1-14.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Survey dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2012). *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*. Yogyakarta: Thafa Media.
- Wang, Y., & Liao, Y. (2008). Assessing e-government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information system success. *Government Information Quarterly*, 717-733.
- Zaidi, S., & Qteishat, M. (2012). Assessing e-Government Service Delivery (Government to Citizen). *International Journal of eBussiness and eGovernment Studies*, 45-54.

### Peraturan Perundang-undangan

RPJMD Kabupaten Banyuwangi tahun 2010-2015.

Peraturan Bupati Banyuwangi No 18 tahun 2016 tentang Integrasi Program Berbasis Desa/Kelurahan Melalui Smart Kampung.

**Website**

[Banyuwangikab.go.id](http://Banyuwangikab.go.id)

[www.antarajatim.co](http://www.antarajatim.co)

[www.Banyuwangi-mall.com](http://www.Banyuwangi-mall.com)