

KAJIAN MODEL AKSELERASI PELAYANAN DESA TERINTEGRASI MELALUI PROGRAM SMART KAMPUNG DI KABUPATEN BANYUWANGI

Tree Setiawan P., Panca Oktawirani, Indra Perdana W.
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Abstrak

Penelitian ini bertujuan: 1) Mengetahui kondisi aktual dalam penyelenggaraan program Smart Kampung, 2) Menemukan model akselerasi pelayanan pemerintah desa melalui program Smart Kampung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan dalam ruang lingkup pemerintah Kabupaten Banyuwangi terutama yang terkait dengan program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini dilakukan pada tingkatan organisasi pemerintah dan individu. Hasil penelitian ini adalah Program Smart Kampung mampu meningkatkan pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat. Melalui Smart Kampung dan berbagai fitur yang terdapat di program Smart Kampung mampu meningkatkan pelayanan pemerintah desa menjadi lebih baik. Proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah dan murah. Pelayanan dilakukan dengan konsep satu atap yaitu pelayanan dipusatkan pada pemerintahan di desa, bukan lagi di kabupaten atau kecamatan sehingga lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Diperlukan adanya kajian model akselerasi program Smart Kampung untuk memberikan gambaran terobosan dalam program Smart Kampung namun juga memberikan kerangka dalam pengembangan program Smart Kampung ke depan.

Kata Kunci: model akselerasi, pelayanan desa terintegrasi, program Smart Kampung

Pendahuluan

Teknologi informasi berkembang dengan pesat, baik dari media teknologi informasi serta pemanfaatan teknologi informasi pada berbagai sektor dan organisasi baik publik maupun privat. Penggunaan teknologi informasi dalam dunia usaha dapat berupa *e-commerce*, *e-banking*, *e-ticketing*, dan berbagai jenis lainnya. Penggunaan teknologi informasi dalam bidang pemerintahan tidak secepat di sektor usaha atau privat. Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan lebih kita kenal dengan nama *e-government*.

Salah satu penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mendorong penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan hingga pada tingkatan pemerintahan desa. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi saat ini tengah mengembangkan Smart Kampung yaitu suatu sistem informasi manajemen terintegrasi

yang dimulai dari tingkatan pemerintahan desa. Smart Kampung merupakan program pengembangan desa terintegrasi yang memadukan antara penggunaan teknologi informasi berbasis serat optik, kegiatan ekonomi produktif, kegiatan ekonomi kreatif, peningkatan pendidikan, kesehatan, dan upaya pengentasan kemiskinan. Banyuwangi telah membentuk 23 desa dan 18 kelurahan yang menjadi pilot project Smart Kampung dan saat ini sedang disiapkan untuk 176 desa lainnya. (Banyuwangikab.go.id). Penggunaan dan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi di Kabupaten Banyuwangi mendapat perhatian lebih. Bukan hanya dalam bentuk website yang menyajikan informasi, program Smart Kampung memberikan peran yang lebih besar dalam penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi secara lebih optimal. Program Smart Kampung merupakan bagian dari program pembangunan daerah pada RPJMD Kabupaten Banyuwangi tahun 2010-2015 dalam bentuk Program Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi. Program Smart Kampung ditetapkan dalam Peraturan Bupati Banyuwangi No 18 tahun 2016 tentang Integrasi Program Berbasis Desa/Kelurahan Melalui Smart Kampung.

Berdasarkan Perbup Banyuwangi No 18 Tahun 2016 tentang Integrasi Program Berbasis Desa/Kelurahan Melalui Smart Kampung, ruang lingkup program kerja pemerintah Kabupaten Banyuwangi pada tujuh kriteria berikut, yaitu (1) pelayanan publik, (2) pemberdayaan ekonomi, (3) kesehatan, (4) pendidikan, seni, dan budaya, (5) peningkatan kapasitas sumber daya manusia, (6) kemiskinan, dan (7) informasi hukum. Selain ruang lingkup program kerja tersebut, program Smart Kampung dapat diintegrasikan dengan program dan kegiatan yang disesuaikan dengan kondisi sosial budaya setempat. Pengembangan Smart *Kampung* didasarkan pada program yang menyentuh langsung pada kepentingan publik dan berbasis pada penggunaan teknologi informasi yang terintegrasi.

Program Smart Kampung terintegrasi dengan sistem perencanaan dan anggaran pemerintah desa/kelurahan, serta sistem pelayanan terpadu baik pelayanan perijinan maupun pelayanan non perijinan. Melalui program Smart Kampung maka Kabupaten Banyuwangi mampu mengintegrasikan berbagai program pemerintah terutama program-program yang berbasis pada pemerintah desa/kelurahan di Kabupaten Banyuwangi. Smart Kampung memberikan kemudahan dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama pemerintahan desa. Berbagai program dan kegiatan pemerintahan desa dapat diintegrasikan ke dalam satu sistem ini (Smart Kampung). Berbagai hal yang berkaitan dengan kepentingan publik menjadi sasaran dari program Smart Kampung. semua program pemerintah desa yang berorientasi kepada

kepentingan masyarakat dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi ruang lingkup dalam program Smart Kampung yaitu penyelenggaraan pelayanan. Percepatan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu fokus dari program Smart Kampung. Program Smart Kampung yang diintegrasikan dengan penyelenggaraan pelayanan diharapkan memberikan kepastian, kemudahan dan kemurahan biaya dalam menyelenggarakan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan dalam program Smart Kampung meliputi hampir semua penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, baik itu yang bersifat pelayanan administratif maupun pelayanan non administratif. Program Smart Kampung memberikan nilai lebih dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, terjadi perubahan proses pelayanan menuju pada pelayanan digital dan terintegrasi. Adanya dukungan basis data pada program Smart Kampung yang terintegrasi secara menyeluruh akan memberikan kemudahan dan kepastian dalam proses pelayanan. Program Smart Kampung merupakan suatu terobosan baru dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang berbasis pada pemerintahan desa/kelurahan. Melihat kondisi tersebut, maka perlu dilakukan penelitian / kajian model akselerasi pelayanan pemerintahan desa melalui program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. Melalui kajian ini bukan hanya memberikan gambaran terobosan dalam program Smart Kampung namun juga memberikan kerangka dalam pengembangan program Smart Kampung ke depan.

Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan (E-Service)

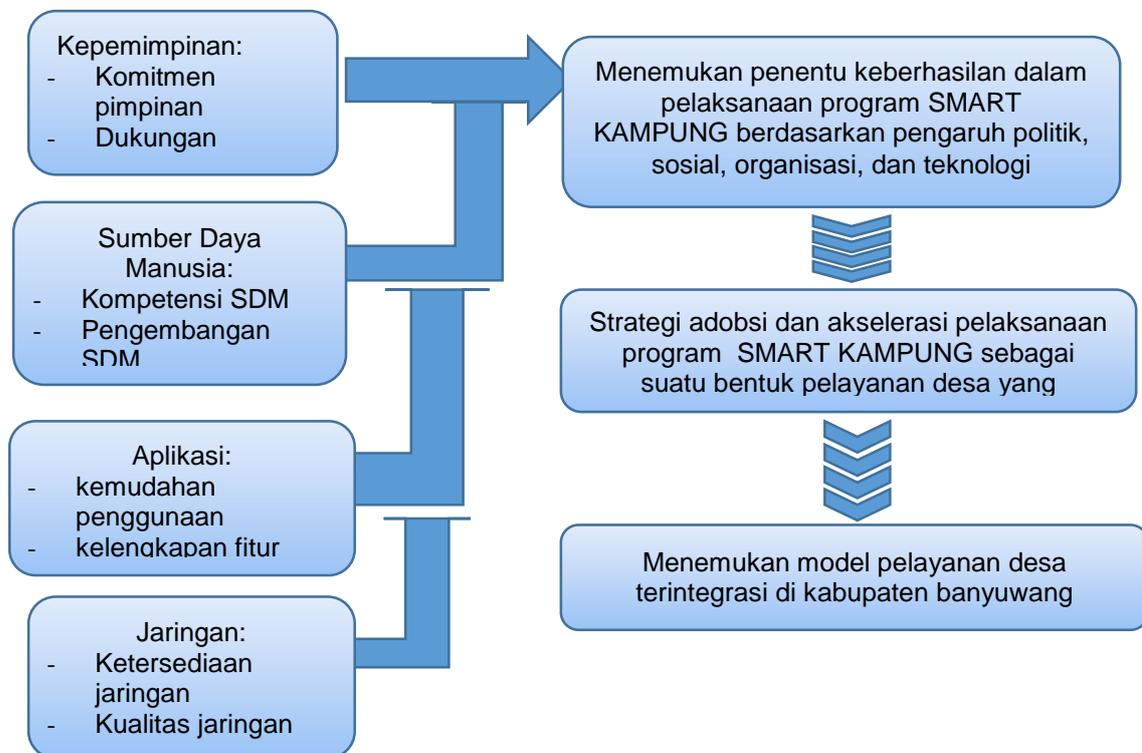
E-government merupakan upaya penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penyampaian informasi publik dan juga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Melalui teknologi informasi penyelenggaraan pelayanan berkembang, dari pelayanan yang bersifat konvensional menuju penyelenggaraan pelayanan secara elektronik /*e-service* yang merupakan bagian dari penyelenggaraan *e-government*. Perkembangan pelayanan secara elektronik atau digital melalui penggunaan teknologi informasi berkembang pada negara-negara maju. Kebutuhan akan pelayanan yang lebih cepat, efektif, efisien dan transparan mendorong penggunaan *e-government* dalam pelayanan publik. Dalam hal penilaian terhadap kualitas *e-service* dikembangkan dari model pelayanan tradisional. Berbagai dimensi dalam *e-service* telah dikembangkan dan disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan sistem pelayanan yang berkembang. El-Haddadeh,

Weerakkody dan Al-Shafi (2013) mengemukakan beberapa aspek yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan *e-service*, yaitu:

- a. pengaruh politik
- b. pengaruh sosial,
- c. pengaruh organisasi, dan
- d. pengaruh teknologi.

Keempat aspek tersebut menjadi penentu keberhasilan pelaksanaan *e-service*. Dari berbagai penjelasan di atas, dapat digambarkan rancang model akselerasi pelayanan desa terintegrasi melalui program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi yaitu sebagai berikut

Gambar 1. Alur Berpikir



Metode Penelitian

Gambaran Program Smart Kampung Kabupaten Banyuwangi

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. 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 memnuhi kualifikasi. Kualifikasi yang harus dipenuhi oleh pemerintah desa/kelurahan untuk menjalankan program Smart Kampung yaitu:

Tabel 1. Sarana dan Prasarana Program Smart Kampung

No.	Sarana	Prasarana
1.	Balai atau ruangan yang memadai,	Listrik,

2.	Meubelair yang terdiri dari meja, kursi, almari dan lain-lain,	Air bersih dan sanitasi,
3.	Sound system	Toilet bersih,
4.	LCD proyektor	Tempat sampah,
5.	Papan pengumuman atau papan informasi	Media cetak (koran, majalah dan buku-buku)
6.	Sarana bermain dan belajar untuk anak,	Penghijauan (pohon, bunga, dan lain-lain),
7.	Sarana lain yang mendukung pelaksanaan program SKPD.	Perpustakaan desa, Jaringan/koneksi teknologi informasi (internet), dan

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. Proses alur pelayanan terintegrasi berbasis desa/kelurahan yang didukung melalui program Smart Kampung dapat dilihat dari gambar berikut

Gambar 2. Alur Pelayanan Masyarakat Melalui Smart Kampung



Sumber : Kab Banyuwangi

Dari gambar 2 dapat dilihat dalam proses pengajuan pelayanan masyarakat dapat dilakukan melalui:

1. Masyarakat mengajukan permohonan pelayanan melalui SMS Center
2. Pemerintah desa melakukan verifikasi data dengan data kependudukan dan melakukan entri data surat pemohon
3. Jika pemohon bukan penduduk asli ataupun data yang diperlukan masih kurang maka kepala lingkungan RT/RW mendapatkan pemberitahuan melalui SMS
4. Aparatur kecamatan melakukan verifikasi data pada tingkat kecamatan
5. Sekretaris Camat melakukan persetujuan untuk dilanjutkan ke Camat
6. Camat memberikan persetujuan permohonan
7. Jika lebih dari 30 hari permohonan tidak diproses maka operator kecamatan akan mendapatkan peringatan dari SMS center
8. Setelah permohonan selesai, melalui kepala lingkungan RT/RW akan mendapatkan pemberitahuan SMS

Dari proses tersebut menunjukkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan, masyarakat dapat mengajukan melalui saran teknologi informasi dan segera diproses. Hal ini dapat dilakukan karena adanya integrasi data dan informasi kependudukan sebagai basis data dalam program Smart Kampung. Dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi informasi integrasi atau keterpaduan data menjadi hal yang utama.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena sosial tertentu peneliti dapat menggambarkan realitas sosial atau fenomena yang terjadi dengan menggunakan data-data yang ada. Penelitian ini dilakukan dalam ruang lingkup pemerintah Kabupaten Banyuwangi terutama yang

terkait dengan program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini dilakukan pada tingkatan organisasi pemerintah dan individu. Organisasi dalam penelitian ini yaitu Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Banyuwangi, Desa/Kelurahan yang telah menjalankan program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. Pada tingkatan individu, yaitu masyarakat Kabupaten Banyuwangi di desa/kelurahan yang telah menjalankan program Smart Kampung. Dalam memilih informan dilakukan dengan metode *snowball sampling* dan *key person*. Dalam penelitian ini maka terdapat dua *key persons*, yaitu; Kepala Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Banyuwangi dan Kepala desa lokasi program Smart Kampung.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, baik itu data yang bersifat kualitatif ataupun data kuantitatif. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari proses FGD (*Focus Group Discussion*), pengamatan langsung, dan wawancara mendalam dengan informan. Data primer dalam penelitian ini merupakan data-data yang bersifat kualitatif. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen pelaksanaan program, data statistik dari hasil arus lalu lintas dalam sistem Smart Kampung, dan survei atau kuesioner. Data sekunder dapat berupa data kualitatif ataupun data kuantitatif. Analisis data dimulai dengan tahapan verifikasi terhadap kelengkapan dan kecukupan data, serta keakuratan dan kebenaran informasi dan data yang diperoleh. Pada tahap ini dilakukan melalui diskusi dengan tim penelitian, jika dirasa ada kekurangan data dan informasi maka dilakukan pengambilan data dan informasi kembali. Setelah dilakukan verifikasi terkait kelengkapan dan kecukupan data maka dilakukan *check* dan *cross check* data dan informasi untuk menemukan persamaan dan perbedaan terhadap data dan informasi yang diperoleh. Dalam hal verifikasi terhadap kebenaran serta keakuratan data dan informasi dapat dilakukan dengan teknik triangulasi, yaitu : triangulasi terhadap data dan informasi dan triangulasi terhadap metode yang digunakan. Setelah dilakukan terhadap analisis terhadap data maka tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan terhadap data dan informasi yang diperoleh. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan metode induktif agar hasil penelitian yang dilakukan terhindar dari bias atau menjadi kesimpulan yang reliabel.

Pembahasan

Analisis Pelaksanaan Program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan hasil peneitian yang dilakukan terhadap pelaksanaan program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi, maka dapat dilihat beberapa temuan terkit pelaksanaan program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi yaitu sebagai berikut

Tabel 2. Temuan Pelaksanaan Program Smart Kampung

No	Variabel	Indikator	Penjelasan
1	Kepemimpinan	Komitmen Kades	<ul style="list-style-type: none"> - Penyediaan sarana, prasarana dan infrastuktur - Desa yang memiliki kantor dan lahan luas mampu menyedian semua sarana dan prasarana penunjang - Desa yang memiliki lahan dan kantor tidak begitu luas setidaknya menyediakan jaringan internet dan meja resepsionis
		Komitmen Pemda	<ul style="list-style-type: none"> - Fasilitasi MoU/kerjasama antara desa dengan telkom
		Anggaran	<ul style="list-style-type: none"> - Desa mengalokasikan dalam APBDes melalui ADD - Kabupaten menambah besaran ADD
2	SDM	Petugas	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala Dusun seharusnya langsung melayani masyarakat namun yang terjadi pelayanan dilakukan di kantor desa - Penyediaan resepsionis dan operator - Resepsionis dan operator dapat berasal dari perangkat desa dan juga merekrut pegawai baru
		Pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> - Pemda melakukan pelatihan kepada operator terkait sistem yang digunakan dalam program Smart Kampung
3	Aplikasi	Kemudahan penggunaan	<ul style="list-style-type: none"> - Portal yang ada mudah digunakan
		Kelengkapan aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> - Pada setiap menu pelayanan belum menyediakan prosedur dan persyaratan pelayanan - Belum terdapat pedoman pelaksanaan secara rinci tentang portal dan aplikasi yang terdapat pada program Smart Kampung
		Integrasi data	<ul style="list-style-type: none"> - Terintegrasi dengan data kependudukan - Belum terintegrasi dengan data bantuan yang sudah diterima masing-masing warga
4	Jaringan	Penggunaan jaringan	<ul style="list-style-type: none"> - Jaringan PDE dari Dishubkominfo - Jaringan internet fiber optik dari PT Telkom Indonesia

			- Desa membagi penggunaan jaringan yaitu untuk pelayanan dan juga untuk fasilitas Wifi warga
		Kualitas jaringan	- Jaringan PDE sering mengalami gangguan pada saat jam pelayanan atau menjadi lebih lambat - Jaringan internet fiber optik terkadang mengalami masalah jaringan

Dari beberapa temuan terkait pelaksanaan program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi pada tabel 2 maka dapat dilihat beberapa permasalahan terkait pelaksanaan program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. Beberapa permasalahan atau hambatan dalam pelaksanaan program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi yaitu:

1. Komitmen pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam bentuk peraturan perundang-undangan masih kurang. Belum adanya perangkat perundang-undangan sebagai penjabaran dari Peraturan Bupati Banyuwangi nomor 18 Tahun 2016 tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui Smart Kampung, sehingga pelaksanaan program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi masih belum maksimal. Peraturan Bupati Banyuwangi nomor 18 Tahun 2016 tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui Smart Kampung yang menjadi dasar pelaksanaan program Smart Kampung masih bersifat sangat umum dan perlu adanya peraturan perundang-undangan yang menjabarkan dan lebih rinci terkait pelaksanaan program Smart Kampung. Peraturan penjabaran ini dapat berupa petunjuk teknis, petunjuk operasional dan juga standar operasional prosedur pelaksanaan program Smart Kampung.
2. Kurangnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia atau personil yang langsung terkait dengan pelaksanaan program Smart Kampung terutama operator dan resepsionis. Telah dilakukan berbagai jenis pelatihan yang diberikan kepada operator Smart Kampung, namun masih kurangnya pelatihan kepada resepsionis selaku personil yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam proses pelayanan. Resepsionis merupakan garda terdepan dalam pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat, sehingga perlu adanya resepsionis yang mampu melayani dengan baik.
3. Terjadi rangkap jabatan oleh perangkat desa, yaitu perangkat desa yang merangkap jabatan sebagai operator ataupun resepsionis Smart Kampung, karena pemerintah desa belum melakukan perekrutan personil baru yang khusus mengisi jabatan operator dan resepsionis Smart Kampung.

4. Aplikasi atau sistem yang digunakan dalam program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi masih memerlukan beberapa perbaikan baik dalam hal ketersediaan informasi maupun integrasi data. Aplikasi dan sistem yang digunakan Smart Kampung yang terdiri dari beberapa website terkait belum sepenuhnya terintegrasi dengan program-program pemerintah yang lain, seperti halnya integrasi dengan data BPJS, data penerima bantuan dan lain hal sebagainya. Integrasi data diperlukan karena program Smart Kampung juga terkait dengan berbagai pelayanan kependudukan, kesehatan, pendidikan serta layanan bagi masyarakat miskin. Selain hal tersebut, pada aplikasi dan sistem Smart Kampung belum tersedia informasi terkait pelayanan pemerintah desa, baik itu informasi persyaratan pelayanan, biaya ataupun proses pelayanan.
5. Permasalahan jaringan internet dalam program Smart Kampung masih mengalami beberapa permasalahan. Jaringan internet yang digunakan untuk program Smart Kampung terdiri dari jaringan internet fiber yang bekerjasama dengan PT.Telkom serta jaringan PDE yang disediakan oleh Dishubkominfo Kabupaten Banyuwangi. Kedua jaringan tersebut seringkali mengalami gangguan, jaringan PDE sering mengalami gangguan ketika jam pelayanan dan jaringan internet fiber sering mengalami permasalahan terkait kecepatan akses jaringan.

Model Akselerasi Pelayanan Desa Terintegrasi Melalui Program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan pada hasil analisis terhadap pelaksanaan program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi, maka dapat ditarik beberapa strategi dalam akselerasi pelayanan desa terintegrasi melalui program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi yaitu sebagai berikut:

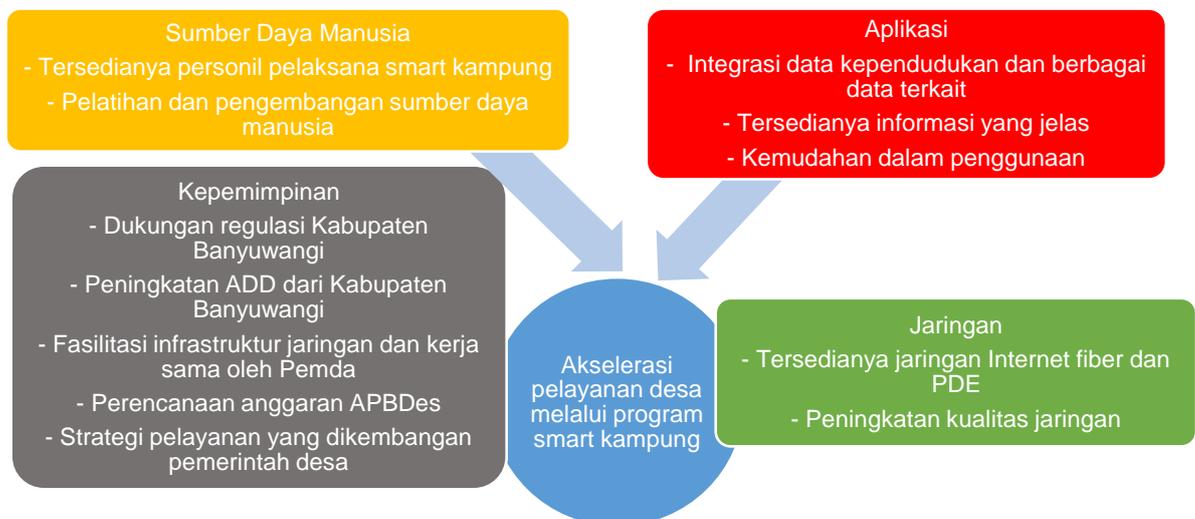
Tabel 3 Strategi Akselerasi Pelayanan Desa Terintegrasi Melalui Program Smart Kampung

No	Unsur	Peran
1	Pemerintah Kabupaten Banyuwangi	<ul style="list-style-type: none"> - Penyusunan aturan pendukung Peraturan Bupati Banyuwangi nomor 18 Tahun 2016 tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui Smart Kampung baik - Melakukan integrasi berbagai data kependudukan dan data-data terkait dalam sistem smart kampung - Menyusun standar operasional pelayanan program Smart Kampung - Penyusunan modul dan petunjuk penggunaan aplikasi smart kampung

	<ul style="list-style-type: none"> - Pelatihan pelayanan kepada para resepsionis yang menjadi pintu terdepan dalam proses pelayanan pada program Smart Kampung - Peningkatan <i>Bandwith</i> jaringan PDE - Memperkuat fasilitasi kerjasama antara pemerintah desa dengan PT Telkom
2 Pemerintah Desa	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan perencanaan penambahan personil atau pegawai untuk mengisi jabatan resepsionis dan operator smart kampung - Melakukan penataan dan pengelolaan ruang dan lahan untuk mendukung pelaksanaan program Smart Kampung - Melakukan update informasi hukum terkait dengan perundang-undangan di tingkat desa

Dari berbagai penjelasan tentang pelaksanaan dan analisis permasalahan yang dihadapi program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi dapat digambarkan model akselerasi pelayanan desa terintegrasi melalui program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi yaitu:

Gambar 3. Model Akselerasi Pelayanan Desa Terintegrasi Melalui Program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi



Kesimpulan

Program Smart Kampung mampu meningkatkan pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat. Melalui Smart Kampung dan berbagai fitur yang terdapat di program Smart Kampung mampu meningkatkan pelayanan pemerintah desa menjadi lebih baik. Proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah dan murah. Pelayanan dilakukan dengan konsep satu atap yaitu pelayanan dipusatkan pada pemerintahan di desa, bukan lagi di kabupaten atau kecamatan sehingga lebih mendekatkan pelayanan

kepada masyarakat. Dalam aspek kepemimpinan terdapat beberapa hal menarik terkait pelaksanaan program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi, yaitu:

- a. Dukungan pemerintah daerah Kabupaten Banyuwangi terkait anggaran yang cukup dari pemerintah daerah terkait dengan peningkatan ADD, hal ini terkait dengan pelaksanaan program Smart Kampung menggunakan anggaran ADD
- b. Dukungan pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam hal aturan perundang-undangan masih lemah, di mana dasar pelaksanaan program Smart Kampung yaitu Peraturan Bupati Banyuwangi nomor 18 Tahun 2016 tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui Smart Kampung, sedangkan peraturan lain yang menjadi petunjuk pelaksanaan program Smart Kampung secara lebih jelas belum ada
- c. Dukungan pemerintah daerah Kabupaten Banyuwangi dalam memfasilitasi penyediaan jaringan internet
- d. Komitmen pelaksana yaitu pemerintah desa dalam bentuk dukungan anggaran serta sarana dan prasarana pendukung program Smart Kampung tinggi, di mana pemerintah desa menganggarkan penyediaan sarana dan prasarana Smart Kampung
- e. Strategi pelayanan yang dikembangkan oleh pemerintah desa sebagai bentuk komitmen penyeenggaraan pelayanan yang bebas suap atau pungutan liar (pungli), dengan mengurangi potensi pungli

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 Technologies 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 eBusiness 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

www.antarajatim.co

www.Banyuwangi-mall.com