

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *E-GOVERNMENT*  
MELALUI PENERAPAN PROGRAM SMART KAMPUNG  
MENURUT PERATURAN BUPATI NO.18 TAHUN 2016  
(Studi Kasus di Desa Pakistaji Kecamatan Kabat  
Kabupaten Banyuwangi)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara



Oleh :

**EMY HUMAIROH**  
**NIM. S20173058**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH  
JULI 2022**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *E-GOVERNMENT*  
MELALUI PENERAPAN PROGRAM SMART KAMPUNG  
MENURUT PERATURAN BUPATI NO.18 TAHUN 2016  
(Studi Kasus di Desa Pakistaji Kecamatan Kabat  
Kabupaten Banyuwangi)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara

Oleh :

**EMY HUMAIROH**  
**NIM. S20173058**

Disetujui pembimbing :

**Dr. Inayatul mukarromah, S.S., M.Pd.**  
**NIP. 19760210200912 2 001**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *E-GOVERNMENT*  
MELALUI PENERAPAN PROGRAM SMART KAMPUNG  
MENURUT PERATURAN BUPATI NO.18 TAHUN 2016  
(Studi Kasus di Desa Pakistaji Kecamatan Kabat  
Kabupaten Banyuwangi)**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah Jurusan Hukum Islam  
Program Studi Hukum Tata Negara

Hari : Selasa  
Tanggal : 5 Juli 2022

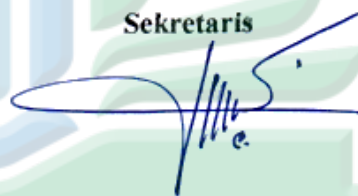
Tim Penguji

Ketua



**Sholikul Hadi, S.H., M.H.**  
NIP. 19750701 200901 1 00 9

Sekretaris



**H. Rohmad Agus Sholihin, S.H.I., M.H.**  
NIP. 19820822 200910 1 00 2

Anggota :

1. Dr. Sri Lum'atus Sa'adah, S.H.I., M.H.I
2. Dr. Inayatul Mukarromah, S.S., M.Pd



Menyetujui

Dean Fakultas Syariah



**Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M.Fil.I**  
NIP : 197809252005011002

## MOTTO

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ  
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan memincingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji.” (Qs. Al-Baqarah : 267) <sup>1</sup>



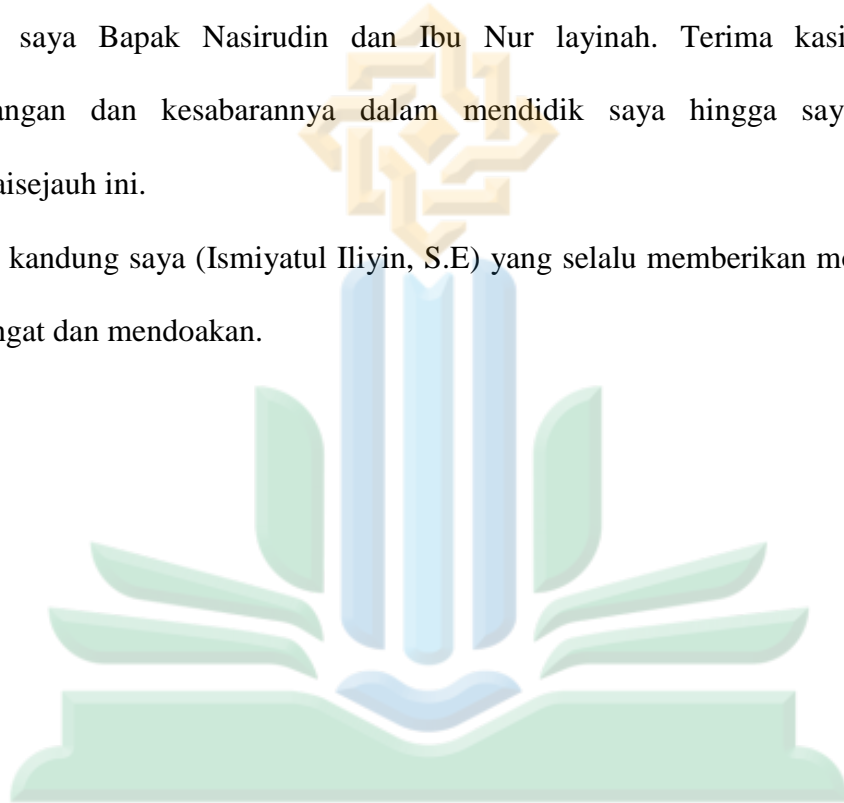
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, Juz 1-10 (Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), 60.

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada mereka yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu :

1. Kedua orangtua saya yang sangat saya sayangi sekaligus jadi motivator dalam hidup saya Bapak Nasirudin dan Ibu Nur layinah. Terima kasih atas perjuangan dan kesabarannya dalam mendidik saya hingga saya bisa sampaisejauh ini.
2. Mbak kandung saya (Ismiyatul Iliyin, S.E) yang selalu memberikan motivasi, semangat dan mendoakan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Segala Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat serta hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan *E-Government* Melalui Penerapan Program Smart Kampung Studi Peraturan Bupati No. 18 Tahun 2016” Sholawat seta salam peneliti panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW dan para sahabat yang menjadi tauladan bagi seluruh umat manusia.

Kemudian penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini tidak dapat berhasil dengan baik tanpa adanya bantuan dan uluran tangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada para pihak yang telah membantu hingga terselesainya penulisan Skripsi ini :

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., MM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah mendedikasikan apa yang dimiliki untuk memberikan fasilitas dalam menuntut ilmu.
2. Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M. Fil.I. Selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Sholikul Hadi, S.H.,M.H. Selaku Koordinator program studi Hukum Tata Negara
4. Dr. Inayatul Mukarromah, S.S, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengayoman dengan penuh kesabaran dan ketelatenan terhadap anak didiknya.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah UIN KHAS Jember yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
6. Staf perpustakaan, bagian akademik, bagian administrasi yang telah memberikan pelayanan kebutuhan penulis.
7. Guru-guruku Tk An-Najahiyah Pakistaji, MI An-Najahiyah Pakistaji, MTS N Rogojampi, SMA Al-Rifa'ie Malang, Pondok Modern Al-Rifa'ie Malang. Terima kasih yang tiada terhingga atas ilmu yang telah diberikan, atas kasih sayangnya selama ini dalam mendidik hingga sampai berada di titik seperti sekarang ini.
8. Teman-teman Hukum Tata Negara Angkatan 2017, serta temen-temen dekat saya yang turut direpotkan serta memberikan semangat dan masukan hingga terselesainya skripsi ini.

Besar harap skripsi ini dapat memberikan kontribusi manfaat yang positif bagi semua pihak yang memberikan bantuan kepada penulis terutama rekan-rekan mahasiswa Hukum Tata Negara. Akhirnya dengan penuh kesadaran, penulis skripsi ini, pastilah banyak kekurangan-kekurangan yang masih jauh dari harapan-harapan dan kesempurnaan, untuk itu penulis mengharap saran dan kritik konstruksi, demi kesempurnaan dalam penulisan selanjutnya.

Jember, 20 Mei 2022

Penulis

## ABSTRAK

**Emy Humairoh, 2022** : *Implementasi Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart kampung Menurut Peraturan Bupati No. 18 tahun 2016 studi Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi*

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

Program kerja pemerintah kab. Banyuwangi yakni layanan publik yang terdapat dalam Perbup NO. 18/2016 di sebutkan, smart kampung merupakan konsep pengembangan rakyat pada komunitas untuk melaksanakan suatu hal dengan cermat, cerdas, serta bijaksana pada menanggulangi banyak sekali persoalan. E-Government diartikan menjadi prosedur hubungan terkini antara pemerintah dengan rakyat yang melibatkan penggunaan teknologi untuk memperbaiki mutu pelayanan. Dibidang pelayanan, pemangkasan alur pengurusan surat-menyurat yang sebelumnya harus diurus hingga ke tingkat kabupaten, kini dapat diringkas hanya sampai tingkat desa melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Fokus penelitian pada skripsi ini ialah : 1) Bagaimana implementasi pelayanan e-government melalui penerapan Program Smart Kampung menurut Peraturan Bupati No.18 tahun 2016 Di Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi? 2) Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam program Smart Kampung di Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi?. Skripsi ini mempunyai tujuan yakni, guna melihat serta menganalisis Implementasi pelayanan e-government melalui penerapan program smart kampung menurut Peraturan Bupati No. 18 tahun 2016, dan untuk mengetahui faktor pendukung serta penghambat dalam implementasi pelayanan e-government dalam program smart kampung menurut Peraturan Bupati No. 18 tahun 2016 di Desa Pakistaji Kec. Kabat, Kab. Banyuwangi.

Metode Penelitian pada Skripsi ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif berupa studi kasus dan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipakai yakni : observasi, wawancara dan dokumentasi. Mempunyai hasil, yakni : bentuk pengimplementasian Peraturan Bupati No. 18 tahun 2016 di Desa Pakistaji, Kec. Kabat, Kab. Banyuwangi sudah terlaksanakan berdasarkan aturan yang ada.

Bisa diambil kesimpulan yakni Adanya smart kampung memberikan perubahan pada sistem pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi yaitu masyarakat dimudahkan dalam kepengurusan surat-surat dan tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanan publik dan semuanya bisa diselesaikan di kantor desa.faktor pendukung pelayanan dalam program smart kampung yaitu SDM yang dimiliki harus memiliki kualitas maupun kuantitasnya harus seimbang. Sumber daya manusia merupakan faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan dari suatu program.. Peneliti tidak menemukan kekurangan jumlah SDM pada aparat desa sebagai pelaksana program tersebut sehingga dapat dikatakan semua berjalan sesuai dengan porsinya masing-masing dan semua bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Kajian .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan .....	14
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>15</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Kajian teori.....	17

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Pendekatan dan jenis penelitian .....	30
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Subyek Penelitian.....	31
D. Tehnik Pengumpulan Data.....	32
E. Analisis Data .....	33
F. Keabsahan Data.....	35
G. Tahap-tahap Penelitian .....	36
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	38
B. Penyajian data dan Analisis .....	42
C. Pembahasan Temuan.....	80
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Pernyataan keaslian tulisan	
2. Pedoman wawancara	
3. Dokumentasi	
4. Surat izin penelitian	
5. Surat selesai penelitian	
6. Jurnal penelitian	
7. Biodata penulis	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 4.1 Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Aplikasi Smart Kampung .....	47
Gambar 2 Kantor Desa Sesudah Renovasi.....	52
Gambar 3 BUMDES .....	58
Gambar 4 Tempat Bermain dan Mengakses Wifi.....	60
Gambar 5 Resepsionis.....	69
Gambar 6 Tempat Duduk.....	70
Gambar 7 Ponkesdes .....	72



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintahan Desa ialah penyelenggara Pemerintahan oleh Pemerintah Desa serta Badan Permusyawaratan Desa guna mengatur serta mengurus masyarakat di daerah tersebut, berlandaskan asal-usul juga budaya setempat yang dihormati pada sistem pemerintahan Indonesia. Pemerintah desa mempunyai hak otonom pada penyelenggaraan urusan pemerintahannya. Tiap desa memiliki wewenang yang sama pada bagian pemerintahan.

Adapun wewenang itu, diantaranya: urusan pemerintahan yang telah ada berlandaskan hal asal-usul desa, pemerintahan yang menjadi wewenang kabupaten ataupun kota yang diserahkan persoalannya pada desa. Urusan pemerintahan yang dimaksud ialah urusan pemerintahan yang dengan langsung bisa memberi peningkatan dalam melayani serta memberdayakan masyarakat, tugas pembantuan dari pemerintah, provinsi, serta kabupaten ataupun kota yang bersamaan akan bantuan biaya, sarana juga tenaga manusia, dan urusan pemerintahan yang lain berdasarkan aturan perundang-undangan di serahkan ke desa.<sup>2</sup>

حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ يَحْيَى التَّمِيمِيُّ وَأَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ وَمُحَمَّدُ بْنُ الْعَلَاءِ الْهَمْدَانِيُّ  
وَاللَّفْظُ لِيَحْيَى قَالَ يَحْيَى أَخْبَرَنَا وَقَالَ الْآخِرَانِ حَدَّثَنَا أَبُو مُعَاوِيَةَ عَنِ الْأَعْمَشِ عَنْ أَبِي  
صَالِحٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً

<sup>2</sup> Amin Suprihatini, S.Pd., *Pemerintahan Desa dan Kelurahan*, (Klaten : Cempaka Putih,2018) hal 19-20.

مَنْ كُرِبَ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ (رواه مسلم)

Artinya: Dari Abu Hurairah r.a dari Nabi SAW, beliau bersabda: “Siapa saja yang menghilangkan satu kesulitan dari beberapa kesulitan yang dialami orang mukmin, maka Allah akan menghilangkan satu kesulitan dari beberapa kesulitannya pada hari kiamat. Siapa saja memudahkan urusan orang yang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusannya baik di dunia maupun diakhirat. Siapa saja yang menutupi kejelekan seorang muslim, maka Allah akan menutupi kejelekannya didunia dan diakhirat, dan Allah senantiasa member pertolongan kepada hamba-Nya selama ia menolong saudaranya.” ( HR. Muslim ).<sup>3</sup>

Dunia berkembang semakin menyeluruh juga mengalami peningkatan kualitas pendidikan masyarakatnya dan akses informasi yang terbuka dengan luas membuat adanya penuntutan yang naik dalam melayani masyarakat dengan kualitas baik. Karenanya, pemerintah selaku yang mengelola layanan publik harus mengaplikasikan manajemen yang bagus.<sup>4</sup>

UU No. 25/2009 Pasal 1 Ayat 1 memberikan pengertian pelayanan publik ialah:

“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”.<sup>5</sup>

Adapun salah satu program kerja pemerintah kab. Banyuwangi yakni layanan publik yang terdapat dalam Perbup N0. 18/2016 di sebutkan, smart kampung merupakan konsep pengembangan rakyat pada komunitas untuk

<sup>3</sup> Al Imam Abu Zakaria Yahya bin Syaraf An-Nawawi, *Riyadhus Sholihin*,(Beirut:Darul Fikr, t.t.),267.

<sup>4</sup>Bambang istiantio, *Managemen Pemerintah dalam Perspektif Pelayanan Public* (Jakarta:Mitra Wacana Media,2011) h. 01.

<sup>5</sup>UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang pengertian pelayanan publik.

melaksanakan suatu hal dengan cermat, cerdas, serta bijaksana pada menanggulangi banyak sekali persoalan. E-Government diartikan menjadi prosedur hubungan terkini antara pemerintah dengan rakyat yang melibatkan penggunaan teknologi untuk memperbaiki mutu pelayanan.

Agar dapat segera dilaksanakan serta diterapkan, pada tanggal 25 Mei 2016, Bupati Banyuwangi mengeluarkan peraturan bupati nomor 18 tahun 2016 tentang integrasi program kerja berbasis desa atau kelurahan melalui Smart Kampung. Sebagai dasar hukum penerapan konsep Smart Kampung, perbup ini digunakan sebagai pijakan untuk dapat menerapkan konsep smart kampung dengan baik.

Dasar hukum ini juga diharapkan mampu mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Mengingat setiap program kerja dan kegiatan harus mampu mengakomodasikan semua kepentingan lapisan masyarakat terutama ditingkat desa/kelurahan, sehingga perlu melibatkan peran serta pemerintah desa dan masyarakat di desa atau kelurahan.

Sebelum adanya program smart kampung masyarakat mengalami kesulitan jika harus mengurus keperluan surat menyurat ataupun dokumen yang hanya bisa diselesaikan di Kota Banyuwangi. Mengingat Banyuwangi merupakan Kabupaten terluas di Jawa mengakibatkan akses dari desa ke kota atau pusat pemerintahan sangat jauh. Adanya smart kampung memberikan perubahan pada sistem pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi yaitu

masyarakat dimudahkan dalam kepengurusan surat-surat dan tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanan publik dan semuanya bisa diselesaikan di kantor desa. Dampak adanya smart kampung secara keseluruhan memiliki dampak yang positif terhadap peningkatan pelayanan publik.

Pemerintah mengusung konsep *E-Government* untuk memenuhi tuntutan rakyat terhadap pelayanan yang baik atau pelayanan yang prima. Pemerintah dituntut untuk bisa mengikuti perkembangan teknologi untuk menaikkan efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Pendayagunaan *E-Government* dipercaya sejalan dengan kebijakan penyelenggaraan otonomi daerah, supaya penyampaian layanan pemerintah pada rakyat bisa berlangsung lebih efektif dan efisien. Efektifitas dan efisiensi bisa diperoleh dikarenakan otonomi daerah yang lebih menekankan dalam kedekatan pemerintah untuk menaruh layanan publik pada rakyat. Hal ini mengartikan bahwa pentingnya efisiensi, efektifitas dan transparansi yang merupakan unsur penting pada pengembangan *E-Government*, sebagai akibatnya sangat sejalan dengan upaya mewujudkan pemerintah yang baik (*Good Governance*). *E-Government* pula dipercaya bisa mendekatkan pelayanan publik sampai ke level terendah pemerintah untuk mendekatkan pelayanan pada rakyat.

Sejumlah pemerintah wilayah terus berupaya menerapkan *E-Government* dalam pemerintahan di tingkat wilayah. Salah satunya adalah pemerintah wilayah kabupaten Banyuwangi yang menggunakan aneka



macam penemuan pelayanan yang berbasis teknologi untuk menyelenggarakan acara *E-Government* di Indonesia. Pemkab Banyuwangi mulai gencar menerapkan E-Government semenjak dipimpin oleh Bupati Azwar Anas.

Berlandaskan Perbup Banyuwangi N0. 18/2016 tentang integrasi program yang berbasis Desa atau Kelurahan melalui Smart Kampung.<sup>6</sup> Ruang lingkup proker pemerintahan Kab. Banyuwangi terdapat 7 hal tersebut, diantaranya: (i) Pelayanan publik, (ii) pengembangan ekonomi, (iii) kesehatan, (iv) pendidikan, seni serta budaya, (v) peningkatan kapasitas sumber daya manusia, (vi) kemiskinan, (vii) informasi hukum.

Program Smart kampung bisa diintegrasikan melalui program serta hal yang dilaraskan pada keadan sosial budaya daerah tersebut. Mengembangkan Smart Kampung Pengembangan Smart Kampung didasari dengan program yang bersentuhan langsung dengan kepentingan masyarakat juga dengan basis menggunakan teknologi informasi.

Konsep smart kampung merupakan salah satu bentuk penerapan e-government di tingkat desa di kabupaten Banyuwangi. Pemanfaatan teknologi informasi dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien dan transparan sesuai dengan dasar e-government. Smart kampung memberikan kesempatan pada desa untuk dapat berpartisipasi dalam penyelenggaraan E- Government.

---

<sup>6</sup> Perbup Banyuwangi No. 18 tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa Atau Kelurahan Melalui Smart Kampung.

Berbagai program berbasis E-Government dapat dilakukan di tingkat desa dengan adanya fasilitas teknologi informasi yang disediakan di setiap desa smart kampung. Penerapan konsep smart kampung diharapkan mampu mendorong desa untuk terus berusaha mengembangkan E-Government yang saat ini dijadikan dasar pelayanan tidak hanya ditingkat kabupaten saja, tetapi juga diseluruh desa di Kabupaten Banyuwangi.

Desa Pakistaji ialah desa yang berada di Kab. Banyuwangi yang berhasil menjalankan program “smart kampung” untuk di kembangkan pada daerah tersebut. Dalam penerapannya Desa pakistaji berhasil untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi di desa, untuk itu perlu dilakukan penelitian untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan e-government dan faktor apa saja yang berpengaruh dalam pengembangan program smart kampung di Desa Pakistaji.

Beberapa pelayanan administratif pada desa yang umumnya sulit, memerlukan waktu yang tidak sebentar untuk mengurusnya, sekarang bisa selesai cepat sebab seluruh dokumen cukup diuruskan di desa, terkecuali KK (Kartu Keluarga) serta KTP (Kartu tanda Penduduk) sebab membutuhkan kecamatan guna rekaman. Melalui “Smart kampung” tersebut juga Kepala desa serta camat sanggup menandatangani dokumen masyarakat dengan media elektronik. Kapan pun serta dimana pun masyarakat dapat memperoleh tanda tangan kepala desa juga camat meskipun tidak ada di kantor. Pelayanannya pula dilakukan dengan efektif berbasis internet. Prosesi mengizinkan serta mengurus dokumen telah tidak harus sulit,

dengan hanya diurus pada kantor desa. Dokumen yang umumnya hingga 6 hari pada mengurusinya, kini hanyalah cukup 1 hari.

Dibidang pelayanan, pemangkasan alur pengurusan surat-menyurat yang sebelumnya harus diurus hingga ke tingkat kabupaten, kini dapat diringkas hanya sampai tingkat desa melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pelayanan kantor desa 24 jam juga mulai dijalankan untuk melayani masyarakat dimalam hari. Sebagian desa tetap beroperasi dimalam hari untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat desa yang kesulitan datang ke desa di jam kerja karna berbagai alasan, misalnya masyarakat yang bekerja diluar daerah asalnya. Pembangunan infrastruktur terus dilakukan untuk memberikan pelayanan yang semakin baik dan nyaman. Setiap kantor desa harus memiliki ruang pelayanan yang nyaman dan bersih sehingga masyarakat dalam mendapatkan pelayanan terus merasakan kenyamanan.

Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kab. Banyuwangi merupakan desa yang masyarakat serta pemerintahnya begitu semangat untuk menerapkan program “Smart Kampung” yang lebih maju. Program tersebut memberikan rasa percaya pada bagian desa guna menjadikannya tonggak utama melayani masyarakat.

Berlandaskan latar belakang berkenaan menggunakan aturan pemerintahan mengenai integrasi “Smart Kampung” pada meningkatkan layanan publik pada Desa pakistaji Kec. Kabat Kab. Bnyuwangi, penulis memutuskan meneliti mengenai: **Implementasi Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart Kampung Menurut Peraturan**

**Bupati NO.18 Tahun 2016 (Studi Kasus di Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi)**

**B. Fokus Kajian**

Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, dan operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya. Pada fokus penelitian dicantumkan semua yang menjadi fokus permasalahan yang akan dicari jawaban-jawabannya melalui proses penelitian. Adapun fokus penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi pelayanan e-government melalui penerapan Program Smart Kampung menurut Peraturan Bupati No.18 tahun 2016 Di Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam program Smart Kampung di Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Penelitian ini bertujuan guna melihat pengimplementasian pelayanan e-government melalui penerapan “Program Smart Kampung” Menurut Perbup No.18/2016 Di Desa Pakistaji, Kec. Kabat, Kab. Banyuwangi
2. Penelitian ini bertujuan guna melihat apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pada “program Smart Kampung” di Desa Pakistaji, Kec. Kabat, Kab. Banyuwangi

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hal yang di harapkan ialah:

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi secara teoretis dan konsep terhadap pelayanan E-Government melalui penerapan “Program Smart Kampung” menurut Perbup No.18/2016 Di Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi peneliti

Peneliti dapat mengetahui sejauh mana keilmuan yang didapat dalam bangku perkuliahan yang hanya mempelajari teori dan terkadang hal tersebut berbeda dengan kenyataan yang ada di lapangan. Mendapat ilmu mengenai pelayanan masyarakat di desa pakistaji, kec. kabat, kab. Banyuwangi

###### b. Bagi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan adanya penelitian ini, lembaga UIN Jember dapat mengetahui salah satu refrensi pembelajaran dalam perkuliahan.

###### c. Bagi Masyarakat secara umum

Memberikan informasi kepada publik terkait dengan implementasi pelayanan e-government melalui penerapan “Program Smart Kampung” Menurut Perbup No.18/ 2016 Di Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi

d. Bagi peneliti selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti seluruh desa “Smart Kampung” yang berada di kota Banyuwangi.

## E. Definisi Istilah

Bertujuan supaya tidak ada kesalah pahaman pada definisi istilah yang dimaksudkan penulis, diantaranya:

### 1. Implementasi

Implementasi adalah penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.<sup>7</sup> Sehingga menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pelaksanaan, penerapan, pertemuan kedua ini bermaksud mencari bentuk tentang hal yang disepakati dulu.<sup>8</sup>

Menurut Wahyu, Nurharjadmo, studi implementasi merupakan studi untuk mengetahui tujuan utama implementasi dalam memberikan umpan balik terhadap pelaksanaan kebijakan, untuk mengetahui proses pelaksanaan apakah telah sesuai dengan rencana atau standart yang telah ditetapkan dan untuk mengetahui hambatan atau problem yang muncul dalam proses implementasi.<sup>9</sup>

Adanya implementasi dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan program “smart kampung” telah berjalan

<sup>7</sup> Dinamika, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 2614-2945, Vol 7 No 1, (April, 2020)

<sup>8</sup> Alihamdan, *Implementasi Secara Umum dan Para Ahli* (Mei, 2020), 5.

<sup>9</sup> Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2016) 46-52.

berdasarkan aturan yang sudah diberlakukan dan apakah sudah memenuhi tujuan dan sasaran dalam program Smart kampung.

## 2. Pelayanan Publik

Seluruh hal berupa pelayanan, yakni barang umum ataupun jasa umum yang hal itu tanggungjawab dilakukan instansi pemerintahan pusat serta daerah guna memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>10</sup>

Pelayanan publik ialah pemberian layanan atau melayani kebutuhan oleh pemerintah desa untuk memenuhi kepentingan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Mempercepat dalam menyelenggarakan layanan di desa ialah fokus utama “Program Smart Kampung” baik pelayanan bersifat administrasi maupun non administrasi. Dalam “Program Smart kampung” terdapat pengubahan prosesi layanan ke layanan digital serta integrasi.

## 3. E-Government

Dalam intruksi presiden (Inpres) nomor 3 tahun 2003 disebutkan definisi elektronik government sebagai pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.<sup>11</sup>

E-government ialah aplikasi teknologi informasi dengan basis internet yang di kelola oleh Pemerintahan Banyuwangi untuk

---

<sup>10</sup> Yusnani Hasjimzum, *Model Demokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Edisi Jurnal Dinamika Hukum* (Purwokerto: Fakultas Hukum Universitas Jenderal Sudirman 2014) 448.

<sup>11</sup> Intruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Definisi Elektronik Government.

pengembangan desa, pelayanan dalam “Program Smart Kampung” yang terintegrasi memberi peranan lebih besar guna menggunakan serta memanfaatkan teknologi informasi dengan optimal yang tujuannya guna memberi layanan tanpa bayar atau praktis, transparansi, gampang terakses dan layanan cermat.

Pendayagunaan *E-Government* dipercaya sejalan dengan kebijakan penyelenggaraan otonomi daerah, supaya penyampaian layanan pemerintah pada rakyat bisa berlangsung lebih efektif dan efisien. Efektifitas dan efisiensi bisa diperoleh dikarenakan otonomi daerah yang lebih menekankan dalam kedekatan pemerintah untuk menaruh layanan publik pada rakyat. Hal ini mengartikan bahwa pentingnya efisiensi, efektifitas dan transparansi yang merupakan unsur penting pada pengembangan *E-Government*, sebagai akibatnya sangat sejalan dengan upaya mewujudkan pemerintah yang baik (*Good Governance*).

#### 4. Smart Kampung

“Program Smart Kampung” ialah aktivitas mengembangkan desa terintegrasi berupa paduan antar menggunakan TIK dengan basis fiber optik, aktivitas ekonomi produktif, meningkatkan pendidikan serta kesehatan, usaha mengentaskan miskin, serta usaha peningkatan kualitas layanan umum.

“Program smart kampung” merupakan upaya peningkatan pelayanan yang ada di desa untuk masyarakat melalui sistem informasi



yang terintegrasi bukan hanyalah berkaitan akan sumber daya manusia juga sumber biaya, namun berkaitan akan sokongan fasilitas guna berhasilnya “smart kampung” dengan baik.

Dalam manajemen sumber daya manusia , apabila berbicara peningkatan produktifitas pekerja Indonesia itu harus disertai pelatihan dan training yang intens.<sup>12</sup>

Dalam Peraturan Bupati Banyuwangi nomor 18 tahun 2016 tentang integrasi program kerja berbasis desa atau kelurahan melalui smart kampung disebutkan bahwa smart kampung adalah konsep pengembangan masyarakat dalam suatu komunitas untuk melakukan sesuatu secara cerdas, pintar, bijak dalam mengatasi berbagai permasalahan dengan kemampuan sumberdaya 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 didalamnya.

Smart kampung merupakan program desa yang memberikan pelayanan secara online untuk mempercepat pelayanan publik ditingkat desa dan tidak hanya di bidang pelayanan public saja tetapi ada beberapa bidang lainnya antara lain pemberdayaan ekonomi, kesehatan, kemiskinan, informasi hukum, pendidikan seni dan budaya, serta peningkatan kapasitas SDM.

---

<sup>12</sup> Basuki Kurniawan, *Redesain Rancangan Undang-undang Omnibus Law Cipta Lapangan Kerja*, Jurnal Akta Yudisia Vol. 6 No. 1 (Dosen Fakultas Syariah IAIN Jember : 2021), 27.

Dalam program smart kampung pemerintah desa mengoptimalkan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengelola sumber daya desanya secara efektif, efisien dan berkelanjutan.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ialah:

1. BAB I PENDAHULUAN, berisikan latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian.
2. BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, berisikan penelitian terdahulu serta kajian teori yang berkaitan akan permasalahan yang sedang diteliti yakni implementasi pelayanan E-Government melalui penerapan Smart Kampung Menurut Peraturan Bupati No 18 Tahun 2016 (Studi Kasus di Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi).
3. BAB III METODE PENELITIAN, berisikan mengenai pendekatan, jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik penelitian, pengumpulan data, analisis data, keabsahan data juga tahapan penelitian. Hingga pada penelitian ini menjadi tampak obyek yang hendak diteliti.
4. BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS, berisikan mengenai gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis juga pembahasan temuan.
5. BAB V PENUTUP ATAU KESIMPULAN DAN SARAN, berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Peneliti menuliskan penelitian terdahulu yang berkaitan pada penelitian penulis guna melihat keorisinalitas karya penulis.<sup>13</sup> Terdapat penelitian yang memiliki kesamaan tema dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu:

1. Skripsi yang ditulis oleh Siti Mariyam, (Fakultas Ushuluddin dan Filsafat, UIN Sunan Ampel Surabaya) tahun 2018 dengan judul “ Implementasi Perbup No. 18 Tahun 2016 tentang Integrasi Pelayanan Smart Kampung (Studi Kasus di Desa Kampung Anyar, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi).<sup>14</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yakni untuk mengetahui implementasi Perbup No. 18 tahun 2016 dalam program smart kampung. Perbedaannya yakni terletak pada studi kasus yang ada di Desa Kampung Anyar, Kec. Glagah, Kab. Banyuwangi sedangkan peneliti studi kasus yang ada di Desa Pakistaji, Kec. Kabat, Kab. Banyuwangi.
2. Skripsi Yuniadi Mayowan (Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang) Tahun 2016 dengan judul“Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Desa (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan)”.<sup>15</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

---

<sup>13</sup> TIM Revisi IAIN Jember, *Pedoman penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press,2020),hal. 91.

<sup>14</sup> Siti Mariyam, *Implementasi Perbup No. 18 tahun 2016 Tentang Integrasi Pelayanan Smart Kampung (studi kasus di Desa Kampung Anyar, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)*, Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Sunan Ampel Surabaya, Tahun 2018 .

<sup>15</sup>Yuniadi Mayowan, *Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Desa (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan)*, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, Tahun 2016.

Perbedaannya yakni fokus pengidentifikasian siapnya menerapkan TIK berdasarkan SDM, fasilitas, lembaga serta dana juga penilaian layanan melewati IT yang sudah dilaksanakan, sedangkan penelitian penulis lebih terfokus dalam penerapan pelayanan melalui “Program Smart Kampung” studi Perbup No. 18/2016 di desa pakistaji.

3. Jurnal yang ditulis oleh Hartono, Dwiwarso Utomo, dan Edy Mulyanto dengan judul “Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web (Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro) Tahun 2010”.<sup>16</sup>Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu menggunakan *Electronic Government* dalam pemberdayaan pemerintahan desa. Perbedaannya yaitu penelitian ini lebih fokus mempromosi potensi desa guna mendapat investor, sedangkan penelitian peneliti lebih terfokus kepada layanan publik melewati “Smart Kampung” yang berada di desa Pakistaji.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1.	Siti Mariyam, (Fakultas Ushuluddin dan Filsafat, UIN Sunan Ampel Surabaya) Tahun 2018	Untuk mengetahui implementasi Perbup No. 18 tahun 2016 dalam program smart kampung.	Terletak pada studi kasus yang ada di Desa Kampung Anyar, Kec. Glagah, Kab. Banyuwangi sedangkan peneliti studi kasus yang ada di Desa Pakistaji, Kec. Kabat, Kab. Banyuwangi.

<sup>16</sup>Hartono, Dwiwarso Utomo, Edy Mulyanto. *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web*, (Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro), tahun 2010.

2.	Yuniadi Mayowan (Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang) Tahun 2016	Menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Penelitian ini lebih fokus pengidentifikasian siapnya menerapkan TIK berdasarkan SDM, fasilitas, lembaga serta dana jiga penilaian layanan melewati IT yang sudah dilaksanakan, sedangkan penelitian penulis lebih terfokus dalam penerapan pelayanan melalui “Program Smart Kampung” studi Perbup No. 18/2016 di desa pakistaji.
3.	Hartono, Dwiarto Utomo, dan Edy Mulyanto (Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro) Tahun 2010	menggunakan <i>Electronic Government</i> dalam pemberdayaan pemerintahan desa	penelitian ini lebih fokus mempromosi potensi desa guna mendapat investor, sedangkan penelitian peneliti lebih terfokus kepada layanan publik melewati “Smart Kampung” yang berada di desa Pakistaji.

## B. Kajian Teori

### 1. Pelayanan Publik

#### a. Definisi Pelayanan Publik

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang

diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.<sup>17</sup>

Pelayanan publik atau pelayanan umum bisa diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab serta dilakukan oleh instansi pemerintahan pusat, daerah, serta BUMN ataupun BUMD, pada usaha memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun pada melaksanakan undang-undang.<sup>18</sup> Pada konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik bisa diambil kesimpulan yakni memberi pelayanan ataupun melayani kebutuhan seseorang ataupun umum dan atau badan yang memiliki kepentingan kepada badan tersebut, berdasarkan aturannya.

Sehingga bisa diambil kesimpulan yakni Pelayanan publik ialah aktivitas yang dilaksanakan instansi pemerintah yakni pusat, daerah serta lingkungan BUMN ataupun BUMD guna memberi layanan pada masyarakat guna melaksanakan UU.

#### b. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik semakin meluas dan menyentuh tidak saja pemenuhan atau penegakan hak-hak dasar manusia, seperti pendidikan, sandang, pangan, perumahan, pekerjaan yang layak, jaminan kesehatan, lingkungan hidup yang sehat, dan lain sebagainya, namun meliputi hal yang berlangsung

---

<sup>17</sup>Poerwadarminta, W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta. 1999, h.571.

<sup>18</sup>Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar*, Yogyakarta, 2007, h.4.

dengan kehidupan masyarakat dalam kesehariannya, semisal izin, identitas, pendistribusian bahan pokok, transportasi, komunikasi, serta lainnya.

Layanan publik umumnya dilaksanakan aparat pemerintahan ialah merwujudkan fungsi aparat negara yakni abdi masyarakat selain abdi negara. Pemerintah secara hakikat memberi layanan pada rakyat. Pemerintah bukanlah ada guna memberi layanan masyarakatserta membuat keadaan yang kemungkinannya tiap masyarakat berkembang kemampuannya serta kreativitas guna meraih tujuanbersama.

Layanan publik berupa tolak ukur pekerjaan pemerintahan yang tampak jelas. Masyarakat bisa langsung memberi penilaian pekerjaan pemerintahan berlandaskan kualitas pelayanan publik yang diperoleh, sebab kualitas pelayanan publik merupakan kebutuhan orang banyak serta akibatnya langsung dirasa semua orang, yakni seharusnya berhasil guna bangun hal layanan publik dengan baik, efektifitas, efisien serta akun tabel bisa memberi dampak positif pemerintahan di mata rakyatnya.

Hal penting kebijakan publik pada negara moderen ialah layanan publik, yakni seluruh bagian jasa layanan, yakni berupa barang ataupun jasa publik yang secara prinsip itu tanggungjawab serta dilakukan pemerintahan guna bertahan ataupun memberi peningkatan kwalitas keseharian. pada pelaksanaan, adanya layanan publik tersebut

perlu turun pada petunjuk pelaksanaannya serta teknisnya yang ada pada pemerintahan.

c. Teknik Pelaksanaan Pelayanan Publik

Adapun teknik pelaksanaan dalam pelayanan publik antara lain :

- 1) Membawa pengantar dari Rt dan Rw
- 2) Membawa fc KK dan KTP yang bersangkutan
- 3) Datang sendiri ke balai desa
- 4) Membawa kelengkapan berkas sesuai dengan permohonan pelayanan yang dibutuhkan

d. Tahapan pelaksanaan pelayanan publik

1) Inventarisasi tugas dan fungsi

Untuk mengetahui jenis pelayanan yang perlu dilakukan inventarisasi tugas dan fungsi setiap unit pelayanan baik yang bersifat utama atau pendukung termasuk dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik

2) Identifikasi jenis pelayanan

- a) Jenis pelayanan yang diselenggarakan
- b) Keterangan jenis pelayanan
- c) Dasar hukum



- 3) Identifikasi pengguna layanan
  - a) Siapa target pelayanan yang langsung merasakan pelayanan
  - b) Siapa target pelayanan yang tidak langsung merasakan pelayanan
  - c) Instansi mana yang menjadi pelanggan (dalam kaitan dengan pelayanan kepada instansi lain)
- 4) Identifikasi harapan pelanggan atau survey harapan masyarakat
  - a) Untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat
  - b) Dilakukan secara periodik 1x per-tahun
  - c) Jenis pelayanan
  - d) Garapan terhadap kualitas, biaya dan waktu pelayanan melalui survey terhadap pelanggan dan pegawai yang terlibat
- 5) Perumusan visi, misi dan tupoksi pelayanan
  - a) Visi dan misi dirumuskan melalui proses diskusi yang melibatkan seluruh komponen dalam unit pelayanan
  - b) Tupoksi dirumuskan melalui proses diskusi yang melibatkan seluruh komponen dalam unit pelayanan
- 6) Identifikasi proses dan prosedur, prasyarat, waktu dan biaya pelayanan, dasar hukum penetapan biaya atau tarif
- 7) Analisis produk pelayanan
  - a) Mekanisme kerja atau jumlah simpul atau yang dilewati disusun dalam rangkaian proses yang terkait atau pejabat atau petugas yang mempunyai kaitan atau fungsi

- b) Pertimbangkan relevan atau tidaknya setiap simpul dengan persyaratan legalitas
  - c) Proses arus kerja harus digambarkan secara jelas dan pasti dalam bagan alur serta informasi
  - d) Tata urutan atau bagan alur penanganan pelayanan serta nama-nama loket dan petugas
- 8) Analisis persyaratan pelayanan
- a) Identifikasi persyaratan yang dibutuhkan
  - b) Identifikasi sarana yang diperlukan untuk menampung keluhan pelanggan
  - c) Identifikasi prosedur yang harus dilalui bagi pelanggan yang akan menyampaikan keluhannya
  - d) Identifikasi waktu yang diperlukan bagi respon terhadap keluhan siapa yang berwenang mengambil keputusan

## 2. E-Government

### a. Definisi E-Government

*Electronic Government* yaitu sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan *government to government*, *government to business* dan *government to society*.

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada

masyarakat, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Untuk itu harus ada inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.

b. Ruang Lingkup E-Government

Adapun ruang lingkup dalam e-government antara lain :

- 1) Pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan delivery/layanan pemerintah kepada masyarakat kepada masyarakat, partner bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya
- 2) Suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis
- 3) Pemanfaatan teknologi informasi seperti *wide area network* (WAN), internet, *world wide web*, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada

pengatahuan dan informasi, dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif<sup>19</sup>.

c. Teknik Pelaksanaan E-Government

Teknik pelaksanaan *e-government* adalah sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- 2) Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- 3) Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- 4) Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- 5) Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
- 6) Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

d. Tahapan E-Government

Tahapan dalam e-government antara lain :

- 1) *Web Presence*, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.
- 2) *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas

<sup>19</sup> Habibullah, Achmad, 2010, *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*, Vol 23 No 3, Hal 187-195.

interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi Email dalam website pemerintah.

- 3) *Transaction*, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
- 4) *Transformation*, yaitu pelayanan dari pemerintah meningkat secara terintegrasi.

### 3. Smart Kampung

#### a. Definisi Smart Kampung

Dalam Peraturan Bupati Banyuwangi nomor 18 tahun 2016 tentang integrasi program kerja berbasis desa atau kelurahan melalui smart kampung disebutkan bahwa smart kampung adalah konsep pengembangan masyarakat dalam suatu komunitas untuk melakukan sesuatu secara cerdas, pintar, bijak dalam mengatasi berbagai permasalahan dengan kemampuan sumberdaya 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 didalamnya.

Smart kampung merupakan inovasi Pemkab Banyuwangi dalam program pengembangan desa. Kepala Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintah Desa (BPM-PD) Suyanto Waspotondo mengatakan program smart kampung adalah program untuk menuju peningkatan

pemerintah desa yang lebih besar. Program ini memiliki tujuan untuk mendekatkan pelayanan publik hingga ke level desa. Pemerintah desa akan dioptimalkan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengelola sumber daya desanya secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Pemkab Banyuwangi berupaya menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai instrumen untuk meningkatkan pelayanan publik, menambah pengetahuan warga, dan menggerakkan perekonomian lokal.

b. Ruang Lingkup Smart Kampung

Smart kampung diprioritaskan dalam beberapa bidang antara lain di bidang pelayanan publik, pemberdayaan ekonomi, kesehatan, kemiskinan, informasi hukum, pendidikan seni dan budaya, serta peningkatan kapasitas SDM. Namun ruang lingkup tersebut dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan sehingga tidak membatasi pelaksanaan program kerja pemerintah kabupaten melalui smart kampung. Selain program kerja pemerintah kabupaten, pemerintah desa / kelurahan juga dapat membuat program kegiatan sesuai kondisi sosial budaya masyarakat, seperti di bidang olahraga, adat istiadat, keagamaan, dan kegiatan lainnya.

c. Teknik Pelaksanaan Smart Kampung

Teknik pelaksanaan pelayanan masyarakat melalui Smart kampung:

- 1) Masyarakat meminta permintaan layanan melewati SMS.
  - 2) Pemerintahan desa memverifikasi data kependudukan serta mengentri data pemohon.
  - 3) Apabila pemohon bukanlah penduduk asli atau data yang dibutuhkan ada kekurangan, RT/RW memperoleh notifikasi melewati SMS.
  - 4) Aparat kecamatan memverifikasi data di kecamatan.
  - 5) Sekretaris Camat menyetujui guna lanjut kepada camat.
  - 6) Camat menyetujui permohonan.
  - 7) Apabila melebihi 30 hari permohonan belum terproses maka operator kecamatan mendapat peringatan SMS center.
  - 8) Sesudah permohonan rampung, RT/RW mendapat notifikasi SMS.
- d. Tahapan Smart Kampung

Adapun tahapan dalam program smart kampung antara lain :

- 1) Tahap persiapan

Tahapan persiapan merupakan tahapan awal pengembangan program kegiatan sebelum adanya program smart kampung.

Dalam tahapan ini beberapa program kegiatan telah di kerjakan oleh pemerintah sehingga menjadi pondasi atau landasan dalam pengembangan program smart kampung kelak.

Kegiatan pertama yang dipersiapkan pemerintah adalah pembangunan dan pengembangan jaringan infrastruktur TIK sampai ke tingkat pemerintahan desa.

## 2) Tahap pelaksanaan

Diakhir tahun 2015 untuk mengatasi berbagai permasalahan pembangunan di desa terutama permasalahan terkait jarak yang berjauhan antara desa dengan kota maka kebijakan yang diambil bupati adalah dengan mengembangkan program smart kampung.

Untuk mendukung pelaksanaan program tersebut maka pemerintah menyiapkan beberapa kegiatan seperti penyiapan sarana dan prasarana pendukung di balai desa, penyiapan SDM aparat desa, pengembangan aplikasi layanan untuk mendukung pelayanan di desa, penyusunan pedoman atau aturan pelaksanaan program, dan peluncuran program kegiatan di desa.

## 3) Tahap pengembangan

Setelah program smart kampung di luncurkan oleh menteri komunikasi dan informatika tahun 2016, pemerintah melihat bahwa program ini tidak hanya digunakan untuk mengurus surat-

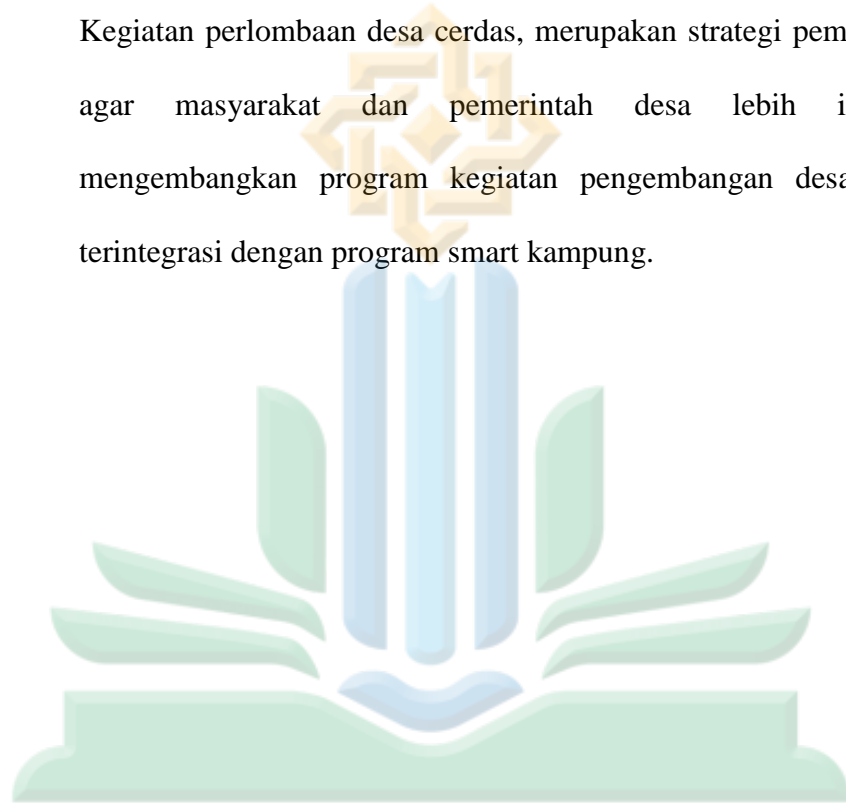
suratadministrasi penduduk tetapi program ini dapat dikembangkan lebih luas untuk mengintegrasikan berbagai program kegiatan lainnya untuk mengatasi berbagai masalah di Kabupaten Banyuwangi.

## 4) Tahap evaluasi dan monitoring

Kegiatan evaluasi dan monitoring program smart kampung merupakan kegiatan rutin setiap tahun dilakukan oleh pemerintah kabupaten Banyuwangi. Kegiatan evaluasi dan monitoring



program smart kampung dilakukan dalam bentuk kegiatan perlombaan smart kampung, dimana dalam pelaksanaannya pemerintah menilai pelaksanaan program pembangunan desa sesuai dengan kriteria-kriteria desa cerdas yang telah ditetapkan. Kegiatan perlombaan desa cerdas, merupakan strategi pemerintah agar masyarakat dan pemerintah desa lebih inovatif mengembangkan program kegiatan pengembangan desa yang terintegrasi dengan program smart kampung.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Guna melakukan pembahasan persoalan - persoalan yang di ungkapkan pada penelitian membutuhkan metode yang dipakai pada pengumpulan data, yakni:

##### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Peneliti memakai pendekatan kualitatif yakni penelitian lapangan, yang dinamakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian langsung berhubungan dengan obyek, obyek pada penelitian ini ialah Desa Pakistaji. Penelitian penulis bertujuan guna mengetahui fenomena mengenai pengimplementasian pelayanan e-government melalui penerapan “Program Smart Kampung” menurut Perbup No.18/2016

Sedangkan jenis penelitian yang dipakai ialah Kualitatif Deskriptif, yakni penelitian pada fenomena ataupun populasi khusus yang didapatkan penulis dari subjek yakni individu, organisasi, industri ataupun perspektif lainnya. Adapun tujuannya yaitu penulis memuat realitas yang terkait dengan implementasi pelayanan e-government melalui penerapan “Program Smart Kampung” studi Perbup No. 18/2016 di Desa pakistaji, Kec. Kabat, Kab. Banyuwangi.

Penelitian kualitatif harus bersifat “Perspektif Emik” artinya memperoleh data “Sebagaimana Seharusnya” bukan berdasarkan apa yang dipikirkan peneliti, tetapi berdasarkan sebagaimana adanya yang terjadi di

lapangan khususnya di Desa Pakistaji, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh informan.<sup>20</sup>

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berada di Desa Pakistaji, Kec. Kabat, Kab. Banyuwangi. Alasan peneliti meneliti di desa tersebut yaitu *pertama*, masyarakat Desa Pakistaji banyak yang belum paham terkait pelaksanaan pelayanan e-government melalui penerapan program smart kampung atau pengoperasian program secara berkelanjutan khususnya bagi masyarakat yang belum melek IT. *Kedua*, ketidakpercayaan rakyat pada pemerintahan desa serta acuhnya rakyat pada kebijakan pemerintahan sehingga perlu adanya penelitian ini guna mensosialisasikan tentang pelaksanaan pelayanan e-government melalui penerapan “Program Smart Kampung” studi Perbup No. 18/2016.

## **C. Subyek Penelitian**

Peneliti bisa mendapat data melalui purposive. Teknik tersebut ialah teknik mengambil sumber data melalui pertimbangan khusus. Semisal seseorang itu yang di anggap mengerti mengenai yang diinginkan peneliti ataupun yang berkuasa hingga memberi kemudahan meneliti obyek ataupun kondisi sosial yang di teliti.<sup>21</sup>

Subjek penelitian penelitian yang dipilih ialah:

1. Staf bidang pemberdayaan pemerintahan desa (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa) Kab. Banyuwangi
2. Kecamatan Kabat (Operator Smart Kampung), Kabupaten Banyuwangi

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Mixed Methods), (Bandung : Alfabeta, 2016), hal. 295-296.

<sup>21</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 53.

3. Kades dan Staf operator “smart kampung” dan staf IT Pelayanan publik Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi
4. Masyarakat penerima pelayanan dalam program smart kampung

#### **D. Tehnik Pengumpulan Data**

1. Metode Observasi (pengamatan)

Teknik observasi yang akan dilaksanakan ialah observasi partisipan, sebab penulis melaksanakan interaksi pada seorang yang diteliti yaitu Staff bidang pemberdayaan pemerintahan desa (DPMD), operator smart kampung di kantor Kecamatan Kabat, Kades serta Staff operator “smart kampung” dan staf IT pelayanan publik Desa Pakistaji, dan masyarakat penerima pelayanan dalam program smart kampung. Data yang didapat ialah:

- a. Kondisi geografi Desa Pakistaji
- b. Kondisi sarana prasarana Desa Pakistaji
- c. Kondisi penyediaan jaringan internet Desa Pakistaji

2. Metode Wawancara

Memakai metode wawancara berstruktur yaitu prosesi memperoleh keterangan pada tujuan penelitian melalui Tanya jawab dengan bertatap muka antar peneliti serta informan. Dengan menggunakan pedoman wawancara yang sudah terstruktur terkait pelayanan e-government melalui penerapan program smart kampung.

Data yang didapat ialah:

- a. Informasi tentang implementasi pelayanan E- Government melalui penerapan “Program Smart Kampung” studi Perbup No. 18/2016 di desa Pakistaji, Kec. Kabat, Kab. Banyuwangi
  - b. Informasi tentang faktor penghambat dalam implementasi pelayanan E- Government melalui penerapan “Program Smart Kampung” studi Perbup No. 18/2016 di desa Pakistaji, Kec. Kabat, Kab. Banyuwangi
3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi pada penelitian ini digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang berkaitan dengan pelayanan E- Government melalui penerapan “Program Smart Kampung” studi Perbup No. 18/2016 di desa Pakistaji.

Teknik ini dilaksanakan dengan melakukan pencatatan terhadap berbagai dokumen-dokumen resmi, laporan-laporan, peraturan-peraturan, maupun arsip-arsip yang tersedia dengan tujuan mendapatkan bahan yang menunjang secara teoritis terhadap pelayanan e-government dalam program smart kampung. Pada intinya metode ini digunakan untuk menelusuri data histori dan sosial. Sebagian besar fakta data sosial tersimpan dalam bahan yang terbentuk dokumentasi, seperti buku-buku, literatur, arsip atau dokumen pemerintah.

#### **E. Analisis Data**

Analisis data yang dipakai penulis ialah analisa data kualitatif, menggunakan metode yakni :

## 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan prosesi memilih data kasar yang membutuhkan prosesi menghaluskan. Prosesi reduksi data dilaksanakan dengan kesinambungan serta sifatnya *continuitas* saat penelitian dilangsungkan melewati tahap membuat ringkasan, penelusuran tema, serta penyusunan ringkasan.

Data direduksi memberi gambaran jelas, spesifik serta memudahkan peneliti guna melaksanakan mengumpulkan data terkait dengan pelayanan e-government melalui penerapan program smart kampung. Dilakukan dengan proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh dari informan menjadi satu bentuk tulisan yang akan dianalisis dari hasil observasi, wawancara serta dokumentasi diubah menjadi tulisan.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data yang dilakukan peneliti merupakan analisis dideskripsikan secara deskriptif yaitu dengan menggunakan data secara berbobot dalam bentuk kalimat, sehingga menghasilkan deskripsi yang deskriptif dari hasil penelitian kualitatif. Dengannya, hasilnya bisa memberi gambaran meluas pada hukum yang ada.

Penyajian data dilakukan untuk menganalisis masalah dalam penelitian akan mudah dicari pemecahannya, corak lain dari penyajian data yang berupa deskriptif bahwa data yang disajikan tersebut berupa teks.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan oleh peneliti dengan berlandaskan data serta informasi yang sudah didapat dari informan, selanjutnya menyimpulkan dengan sifat sementara disamping memperoleh data yang mendukung serta setelahnya melaksanakan kajian pada simpulan itu dengan pembandingnya diharapkan guna memberi simpulan yang terpercaya.

Penarikan kesimpulan dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis, metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

#### F. Keabsahan Data

Penelitian kualitatif perlu mengungkap kebenaran yang obyektif. Karenanya keabsahan data pada penelitian kualitatif begitu mempunyai peran penting supaya bisa terpercaya serta adanya tanggungjawab. Memakai cara triangulasi guna menguji data, lebih tepatnya menggunakan triangulasi metodologi.

Yang di sebut triangulasi metodologi yakni menggunakan metode ganda guna melakukan kajian semisal wawancara, pengamatan, daftar pertanyaan berstruktur serta dokumen.<sup>22</sup> Dengan kata lain bahwa dengan Triangulasi peneliti dapat meRecheck temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode atau teori.

---

<sup>22</sup> Patton, *Metode Evaluasi Kualitatif*, (Jakarta: Pustaka Belajar, 2009).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Triangulasi sumber untuk menguji keadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah di peroleh melalui beberapa sumber. Dengan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada informan atau pemberi data, cara ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh informan. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para informan berarti datanya tersebut valid.

### **G. Tahap-tahap Penelitian**

Umumnya prosedur kerja dilakukan melalui beberapa tahap, yakni:

1. Tahapan pra lapangan
  - a. Menyusun rancangan
  - b. Menentukan lokasi penelitian
  - c. Mengurus perijinan
  - d. Memilih informan
  - e. Menyusun proposal penelitian
  - f. Mempelajari dan menilai keadaan
  - g. Menyiapkan instrument
2. Tahapan pelaksanaan penelitian

Dalam tahapan tersebut peneliti melakukan observasi pada informan-informan guna mendapatkan data, antara lain adalah Kepala Bidang Pemberdayaan Pemerintahan Desa di dinas pemberdayaan masyarakat desa (DPMD), Kecamatan Kabat (Operator Smart Kampung), Kades serta Staff operator “smart kampung” dan staff IT Pelayanan publik



Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi dan masyarakat penerima pelayanan dalam program smart kampung yaitu dengan :

- a. Memahami dan memasuki lapangan
- b. Pengumpulan data

3. Tahapan penyelesaian

Tahapan penyelesaian ialah tahapan terakhir pada penelitian. Peneliti menyusun data yang sudah dianalisa serta dibuat simpulan di karya ilmiah.<sup>23</sup>

Adapun tahapan penyelesaiannya antara :

- a. Menyusun hasil penelitian
- b. Konsultasi hasil penelitian
- c. Memperbaiki hasil konsultasi
- d. Pembuatan skripsi
- e. Mengurusi persyaratan ujian



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>23</sup>Hamirul, *Metode Penelitian Dalam Kerangka Patologi Birokrasi* ( Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio Muara Bungo, 2020), 125.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Desa Pakistaji

Menurut sejarah pada awalnya daerah Desa Pakistaji ialah hutan yang tumbuh tanaman pakis duri ataupun bertaji, mempunyai bentuk semisal tanaman hias mawar jambe hingga tampak begitu cantik.

Mulanya hanya sedikit masyarakat bertempat di daerah tersebut sebab keadan alam berupa hutan, seseorang membukakan tempat mukim di daerah tersebut ialah Buyut Demang selanjutnya dilantik sebagai Kades pertama dengan gelar “JOYO SAMUDRO KE 1”.

Dengan bnyaknya tumbuhan pakis duri ataupun bertaji, tumbuhan itu menjadikannya nama desa, yakni “PAKISTAJI”.<sup>24</sup> Hal itu ada sekitar tahun 1900 hingga saat ini usia desa Pakistaji sekitar 116 tahun serta telah dua belas kali pergantian Kepala Desa diantaranya sebagai berikut :<sup>25</sup>

- a. Buyut Demang (Joyo Samudro ke 1)
- b. H. Mansyhur
- c. Buyut Suyuti
- d. H. Adiman
- e. H. Thoyyib
- f. H. Abdullah (periode : 1958-1965)

<sup>24</sup><http://blogpakistaji.blogspot.com/2011/12/sejarah-singkat.html?m=>. Diakses 30 juni 2021, 12:35

<sup>25</sup>Profil desa pakistaji, tahun 2018.

- g. Nurali (periode : 1965-1973)
- h. H. Musadak (periode : 1973-1990)
- i. H. Hudlori (periode : 1990-2006)
- j. Hj. Anisatul Munadiroh (periode : 2006-2012)
- k. Musta'in (periode : 2012- 2019)
- l. Chotibul Umam,S.IP (periode : 2019- Sekarang)

Terdapat 3 dusun 2 pendukuhan yakni: Dusun Krajan, Dadapan yang mempunyai 1 dukuh yakni Dukuh Sumber Sari, Dusun Kepuh yang mempunyai 1 Dukuh yakni Sumber Kepuh. Adapun jumlah penduduk di desa pakistaji kurang lebih 5.643 orang yakni 2.675 laki-laki, 2.968 perempuan serta 1.954 kk.

**Tabel 4.1**  
**Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Uraian	Keterangan
1.	Laki-laki	2675 orang
2.	Perempuan	2968 orang
3.	Total	5643 orang
4.	Kepala keluarga	1954 kk
5.	Kepadatan penduduk	938,78 per Km

Sumber : Profil Desa Tahun 2020

## 2. Letak Geografis dan Topografi

Desa Pakistaji yaitu desa yang terletak di Kec. Kabat, Kab. Banyuwangi. Desa pakistaji terletak pada 12,00 Km dari pusat kota Banyuwangi luas desa 769,66 Ha, dengan penduduk kurang lebih 5.643 jiwa.

a. Letak Geografis

1) Batas-Batas Desa

- a) Bagian Barat : Desa Labanasem, Kecamatan Kabat
- b) Bagian Timur : Desa Sukojati, Kecamatan Blimbingsari
- c) Bagian Utara : Desa Kabat, Kabupaten Kabat
- d) Bagian Selatan : Desa Karang Bendo, Kecamatan Rogojampi

2) Luas Wilayah

Luas keseluruhan desa : 769,66 Ha

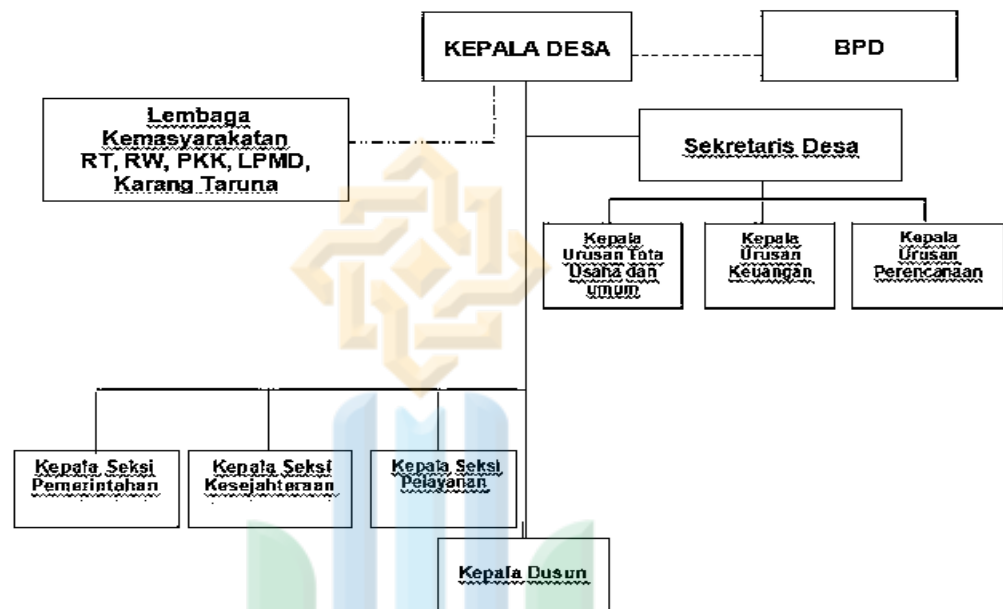
- a) Luas tanah sawah : 304,00 Ha
- b) Luas tanah kering : 96,40 Ha
- c) Luas tanah basah : 0,00 Ha
- d) Luas tanah perkebunan : 191,20 Ha
- e) Luas fasilitas umum : 78,06 Ha
- f) Luas tanah hutan : 0,00 Ha

b. Topografi Desa

Desa Pakistaji berada di ketinggian 100,00mdpl diatas permukaan laut yang termasuk dalam dataran rendah 669,30 Ha dengan curah hujan rata-rata 18,00mm/tahun sehingga memiliki suhu rata-rata 25°C.

### 3. Kondisi Pemerintahan Desa Pakistaji

#### a. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa



Struktur pemerintah desa terdiri dari :

- 1) Kepala Desa : Chotibul Umam, S.IP
- 2) Sekretaris Desa : Mustain, S.Kom
- 3) Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum : Fathur Rohman
- 4) Kepala Urusan Keuangan : Mugi Irianto, S.Sos
- 5) Kepala Urusan Perencanaan Program : Ali Hidayat, A.Md.Kom
- 6) Kepala Seksi Pemerintahan : Hanafi
- 7) Kepala Seksi Kesejahteraan : Ach. Hizbul Wafi, S.H
- 8) Kepala Seksi Pelayanan : Afwan Alaik  
 Staf Kepala Seksi Pelayanan : Devi Nurdiansyah
- 9) Kepala Dusun Krajan : Sunaryo  
 Kepala Dusun Dadapan : H. Holipi

Kepala Dusun Kepuh : Sunairi

b. Visi dan Misi Desa Pakistaji

Adapun Visi dan Misi desa pakistaji yaitu :

1) Visi Desa Pakistaji

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia, ekonomi, kesehatan dan kesejahteraan masyarakat

2) Misi Desa Pakistaji

a) Menyelenggarakan pemerintah desa yang kreatif, efektif, efisien, bersih dan terbuka

b) Meningkatkan sumber-sumber pendapatan pemerintah dan pembangunan desa

c) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam pembangunan desa yang berkelanjutan

d) Mengembangkan perekonomian desa

e) Menciptakan rasa aman, tentram, dalam suasana kehidupan

desa yang demokratis dan agamis

**B. Penyajian data dan Analisis**

Berlandaskan hasil penelitian bisa dijelaskan data terkait dengan implementasi pelayanan e-government melalui penerapan “Program Smart Kampung” Menurut Perbup No. 18/2016 di Desa Pakistaji, Kec. Kabat, Kab. Banyuwangi.

## **1. Implementasi Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart Kampung Studi Peraturan Bupati No. 18 Tahun 2016 Di Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi**

Banyuwangi merupakan kabupaten yang menjadi salah satu pelopor dalam mengimplementasikan konsep smart city (kota pintar) di Indonesia. Melalui berbagai upaya dan kerja keras pemerintah, Pemkab Banyuwangi telah berhasil mendekatkan dan mempermudah berbagai pelayanan masyarakat dengan menggunakan teknologi, komunikasi dan informasi (TIK), tidak hanya disistem pemerintahan bahkan penggunaan TIK juga sudah banyak dikaitkan dalam berbagai kegiatan pemberdayaan ekonomi masyarakat.

Smart kampung di kabupaten Banyuwangi merupakan program pengembangan desa secara terintegrasi dengan memadukan teknologi informasi (IT) dan bernilai positif, masyarakat dibiasakan untuk dapat mengakses pelayanan publik berbasis IT. Saat ini Banyuwangi telah optimal menerapkan system e-government, selain mengubah wajah birokrasi yang kaku dan usang penggunaan e-government tersebut sangat efektif dan efisien.

Dalam zaman modern seperti ini sangat tidak bisa di pisahkan dengan teknologi. Maka dari itu bupati banyuwangi mengeluarkan Perbup No 18/2016 untuk memudahkan pemerintahan dalam suatu pelayanan dan berharap pemerintahan bisa melakukan secara baik. “Smart Kampung” menurut Yuddi selaku Kabag Organisasi Kabupaten banyuwangi ialah

suatu program pembangunan desa yang terintegrasi dengan memakai media informasi serta teknologi yang canggih.<sup>26</sup>

Upaya mendorong masyarakat agar melek IT menjadi kunci keberhasilan dalam suatu implementasi pelayanan e-government melalui penerapan “Program Smart Kampung” menurut Perbup No. 18/2016 di Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi.

Berdasarkan wawancara pada Kades Chotibul Umam, S.IP sebagai berikut :<sup>27</sup>

”Istilah baru dari mantan Bupati Banyuwangi yaitu Bapak Abdullah Azwar Anas dalam rangka meningkatkan kualitas masyarakat supaya masyarakat paham terhadap IT. Kemudian pemerintah desa sendiri memanfaatkan Smart Kampung ini dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat melalui kemudahan-kemudahan dari fasilitas internet, jadi kita semuanya ini melayani masyarakat ini dengan sistem online”.

Adapun pernyataan yang sama wawancara yang di lakukan oleh peneliti dengan Bapak Ach. Hizbul Wafi, S.H., selaku operator smart kampung sebagai berikut :<sup>28</sup>

“Smart kampung itu ya desa yang pintar, Pemerintah Banyuwangi pada saat itu disetiap satu kecamatan ada yang ditunjuk yaitu salah satu Desa Pakistaji dan dismart kampung itu ada 12 kriteria yang harus dilengkapi dan di fasilitasi, apabila salah satunya tidak dilengkapi ya tidak bisa seperti wifi untuk umum, taman, ruang laktasi, dan lain-lain. Pelayanan yang pertama pada program smart kampung yaitu SPM dan SKIA, desa di kasih fasilitas SIAK sebelum adanya smart kampung tidak bisa melihat seluruh masyarakat di Banyuwangi setelah ada smart kampung bisa melihat seluruh masyarakat di Banyuwangi”.

---

<sup>26</sup><https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-yuddy-banyuwangi-role-model-smart-kampung>, diakses 06Oktober 2021, 18:58.

<sup>27</sup> Chotibul Umam, S.IP, *Wawancara*, Banyuwangi, 22 Juni 2021.

<sup>28</sup> Ach. Hizbul wafi, S.H, *Wawancara*, Banyuwangi, 22 Juni 2021.



Adapun pertanyaan yang di kuatkan lagi dengan wawancara yang di lakukan oleh peneliti dengan Bapak Afwan Alaik selaku kepala seksi pelayanan sebagai berikut :<sup>29</sup>

“Sesuatu yang dulunya tidak ada misal dulunya manual sekarang ditunjang dengan Smart Kampung pastinya dengan online, perbedaan sebelum dan sesudah adanya Smart kampung ya terletak disitu”.

Pernyataan yang sama dari hasil wawancara peneliti dengan petugas smart kampung dari kantor Camat Ibu Husnul, yaitu<sup>30</sup> :

“Smart kampung itu aplikasi tapi dalam implementasinya itu disebutkan di Perbup yaitu tentang desa yang melek IT dan yang melaksanakan pelayanan prima dengan 14 indikator tersebut. Kenapa kok smart, karena merujuk pada smart city awalnya kan smart city dan smart city ini diterbitkan oleh kabupaten Banyuwangi ditetapkan di desa-desa makanya dinamakan smart kampung. Jadi, desa itu yang dulunya itu identik dengan judul pelayanannya gak prima pokoknya desa itu identik kalau desa-desa di Indonesia itu ya wes lah gak modern. Banyuwangi di branding pelayanannya menjadi prima, melek IT terus dia itu tampilan luarnya juga estetik kayak 14 indikator itu wes mbak. Tidak hanya tampilan luar tapi tampilan dalam pun harus menarik makanya dinamakan Smart Kampung jadi wajah atau covernya desa ini harus bagus dulu lewat Smart Kampung ini gitu mbak”.

Adapun pernyataan masyarakat yakni Elok Cahyani, yaitu<sup>31</sup> :

”Suatu program dari pemerintah menggunakan sistem online, sehingga mempermudah masyarakat untuk mengurus sesuatu”.

Senada pernyataan masyarakat yakni H. Romdan, yaitu<sup>32</sup> :

“Layanan yang menggunakan online yang ada di kampung untuk memanfaatkan teknologi dan mempermudah melayani masyarakat melalui media online”.

<sup>29</sup> Afwan Alaik, *Wawancara*, Banyuwangi, 22 juni 2021.

<sup>30</sup> Husnul, *Wawancara*, Banyuwangi, 6 Desember 2021.

<sup>31</sup> Elok Cahyani, *Wawancara*, Banyuwangi, 18 juni 2021.

<sup>32</sup> H. Romdan, *Wawancara*, Banyuwangi, 18 juni 2021.

Senada juga pernyataan masyarakat yakni Siti Khotijah, yaitu<sup>33</sup> :

“Smart Kampung merupakan program yang menyentuh langsung dengan kepentingan masyarakat dan pelayanan yang berbasis teknologi”.

Dalam hal ini, sesuai dengan penerapan konsep smart kampung yang berupa gagasan Pemerintahan Banyuwangi yang tercantum pada Perbup No 18/2016 dan sesuai dengan yang dikatakan oleh mantan Bupati Banyuwangi Bapak Abdullah Azwar Anas, bahwa smart kampung itu sendiri merupakan program pengembangan desa yang digagas untuk mendekatkan pelayanan publik hingga ke level desa.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas yakni Smart kampung ialah program yang di terapkan Pemkab Banyuwangi merupakan program pengembangan desa berbasis IT yang di gunakan untuk menggerakkan sektor di desa yang bukan hanya layanan publik saja.

Adapun cara untuk menjaga berkelanjutan program Smart kampung dari 2016 hingga saat ini menurut Bapak Faruq selaku ketua bidang desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) yaitu<sup>34</sup>:

- a. Melaksanakan monitoring secara berkala pada pelaksanaan program guna pengendalian pelaksanaan kegiatan agar sesuai dengan pemanfaatannya
- b. Melaksanakan evaluasi pelaksanaan kegiatan guna pengembangan dan peningkatan kualitas pelaksanaan kegiatan

---

<sup>33</sup>Siti Khotijah, *Wawancara*, Banyuwangi, 18 juni 2021.

<sup>34</sup>Faruq, *Wawancara*, Banyuwangi, 31 januari 2022.

- c. Melaksanakan penambahan fitur atau content yang di perlukan sebagai bentuk adanya pengembangan atau modifikasi dari pelaksanaan kegiatan

Berdasarkan dari hasil kajian yang dilakukan oleh peneliti yaitu program smart kampung pemerintah desa akan mengoptimalkan memanfaatkan teknologi, informasi, dan kominikasi (TIK) untuk mengelola sumber daya desanya secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

**Gambar 4.1**  
**Aplikasi Smart Kampung**



Sumber : Kantor Desa Pakistaji

“Smart Kampung” ialah program dengan basis teknologi, yakni berupa aplikasi serta jaringan ialah prosesi pengimplementasian layanan.

Jaringan wifi yang diberikan pemerintahan Desa diambil dari anggaran yang dialokasikan pada APBDes melewati ADD. Pemerintahan Banyuwangi menambahkan dana ADD serta memberi fasilitas kerja sama antar desa dan Telkom. Seluruh data diintegrasikan pada data kependudukan serta instansi lainnya semisal Kecamatan, Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil.

Adapun tahapan dalam program smart kampung antara lain :

1) Tahap persiapan

Tahapan persiapan merupakan tahapan awal pengembangan program kegiatan sebelum adanya program smart kampung. Dalam tahapan ini beberapa program kegiatan telah di kerjakan oleh pemerintah sehingga menjadi pondasi atau landasan dalam pengembangan program smart kampung kelak.

Kegiatan pertama yang dipersiapkan pemerintah adalah pembangunan dan pengembangan jaringan infrastruktur TIK sampai ke tingkat pemerintahan desa.

2) Tahap pelaksanaan

Diakhir tahun 2015 untuk mengatasi berbagai permasalahan pembangunan di desa terutama permasalahan terkait jarak yang berjauhan antara desa dengan kota maka kebijakan yang diambil bupati adalah dengan mengembangkan program smart kampung.

Untuk mendukung pelaksanaan program tersebut maka pemerintah menyiapkan beberapa kegiatan seperti penyiapan sarana dan prasarana pendukung di balai desa, penyiapan SDM aparat desa, pengembangan aplikasi layanan untuk mendukung pelayanan di desa, penyusunan pedoman atau aturan pelaksanaan program, dan peluncuran program kegiatan di desa.

### 3) Tahap pengembangan

Setelah program smart kampung di luncurkan oleh menteri komunikasi dan informatika tahun 2016, pemerintah melihat bahwa program ini tidak hanya digunakan untuk mengurus surat-surat administrasi penduduk tetapi program ini dapat dikembangkan lebih luas untuk mengintegrasikan berbagai program kegiatan lainnya untuk mengatasi berbagai masalah di Kabupaten Banyuwangi.

### 4) Tahap evaluasi dan monitoring

Kegiatan evaluasi dan monitoring program smart kampung merupakan kegiatan rutin setiap tahun dilakukan oleh pemerintah kabupaten Banyuwangi. Kegiatan evaluasi dan monitoring program smart kampung dilakukan dalam bentuk kegiatan perlombaan smart kampung, dimana dalam pelaksanaannya pemerintah menilai pelaksanaan program pembangunan desa sesuai dengan kriteria-kriteria desa cerdas yang telah ditetapkan. Kegiatan perlombaan desa cerdas, merupakan strategi pemerintah agar masyarakat dan pemerintah desa lebih inovatif mengembangkan program kegiatan pengembangan desa yang terintegrasi dengan program smart kampung.

Adapun faktor kesuksesan pada “program smart kampung” menurut Bapak Faruq selaku ketua bidang desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) yaitu<sup>35</sup> :

---

<sup>35</sup>Faruq, *Wawancara*, Banyuwangi, 31 Januari 2022.

- a) *Integrasi*, melibatkan beberapa SKPD pelaksana teknis kegiatan guna optimalisasi pelayanan publik
- b) Profesionalitas, SKPD yang terlibat komitmen penuh pada tugas pokok dan fungsinya
- c) *Kontinuitas*, *updating* dan *modified* pelaksanaan kegiatan secara berkala
- d) Transparansi, adanya keterbukaan informasi publik
- e) *Accesbility*, keberadaan *Wireless Fidelity* di ruang publik desa sekabupaten banyuwangi
- f) *Effisiensi*, pelayanan publik berbasis digital akan memangkas durasi pelayanan administrasi

Adapun pendapat hasil wawancara dari peneliti kepada salah satu masyarakat Ibu Elok Cahyani terkait dengan adanya Smart kampung Di Desa pakistaji, yaitu<sup>36</sup> :

“Dengan adanya program tersebut saya sangat senang karena sangat membantu sekali”

Adapun juga pendapat hasil wawancara dari peneliti kepada salah satu masyarakat Bapak H. Romdan terkait dengan adanya Smart kampung Di Desa pakistaji, yaitu<sup>37</sup> :

”Saya antusias melihat program itu soa;nya menurut saya sangat membantu sekali bagi masyarakat dengan pelayanan yang cepat”

<sup>36</sup>Elok Cahyani, *Wawancara*, banyuwangi, 18 juni 2021.

<sup>37</sup>H. Romdan, *Wawancara*, Banyuwangi, 18 juni 2021.

Adapun juga pendapat hasil wawancara dari peneliti kepada salah satu masyarakat Ibu Siti Khotijah terkait dengan adanya Smart kampung Di Desa pakistaji, yaitu<sup>38</sup> :

“Adanya program seperti ini sangat bagus sekali karena untuk efisiensi waktu dan pelayanannya sangat cepat”.

Adapun hasil kajian yang dilaksanakan yaitu selaras pada suatu yang dikatakan oleh mantan Bupati Banyuwangi Bapak Abdullah Azwar Anas bahwa di banyuwangi desa menjadi garda terdepan yang menunjang kesuksesan program smart kampung dalam pelayanan kepada masyarakat. Upaya yang dilakukan pemerintah desa dalam pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik dan sesuai dengan Perbup No. 18 tahun 2016.

Dapat di ambil kesimpulan dari beberapa pendapat terkait dengan adanya “Smart Kampung” di Desa Pakistaji ini yaitu memberi kemudahan warga desa guna menjawab seluruh kebutuhan, program ini dapat memotivasi warga untuk semakin maju seperti halnya pelajar bisa mengakses internet untuk menambah wawasan, begitu juga pada sektor pertanian dapat diakses macam-macam permasalahan serta solusi pertanian, serta hal lainnya.

---

<sup>38</sup>Siti Khotijah, *Wawancara*, Banyuwangi, 18 juni 2021.



**Gambar 4.2**  
**Kantor Desa Sesudah Renovasi**



Sumber : kantor desa pakistaji

Salah satu proses implementasi pelayanan E-government melalui penerapan “program smart kampung” studi Perbup no. 18/2016 yaitu renovasi kantor desa, kantor desa merupakan pusat kegiatan warga dalam program smart kampung ini menjadi pusat kantor utama dan pusat kantor pelayanan. Yang dulunya kantor desa sudah tidak layak dan minimnya lahan berdasarkan “program smart kampung” membangun kantor desa baru dengan lahan yang lebih luas dan memperbarui semua fasilitas dan inventaris desa, agar yang dulunya tidak pernah di kunjungi warga dan staff desa yang jarang masuk kantor menjadi sadar akan tanggung jawab sebagai staff desa.

Dalam program smart kampung ada beberapa pelayanan administrasi antara lain :

- 1) Keterangan umum
- 2) Keterangan domisili
- 3) Keterangan pengantar SKCK



- 4) Keterangan permohonan KTP
- 5) Keterangan permohonan KK
- 6) Keterangan pindah alamat
- 7) Keterangan tidak mampu
- 8) Keterangan izin keramaian
- 9) Keterangan usaha

Pemerintahan Banyuwangi menyediakan latihan khusus pada staff desa operator “smart kampung” supaya pada prosesi pengimplementasian layanan pada “program smart kampung” berjalan lancar serta sesuai dengan prosedur dari pemerintah.

Proses pengajuan pelayanan masyarakat melalui Smart kampung:

- a) Masyarakat meminta permintaan layanan melewati SMS.
- b) Pemerintahan desa memverifikasi data kependudukan serta mengentri data pemohon.
- c) Apabila pemohon bukanlah penduduk asli atau data yang dibutuhkan ada kekurangan, RT/RW memperoleh notifikasi melewati SMS.
- d) Aparat kecamatan memverifikasi data di kecamatan.
- e) Sekretaris Camat menyetujui guna lanjut kepada camat.
- f) Camat menyetujui permohonan.
- g) Apabila melebihi 30 hari permohonan belum terproses maka operator kecamatan mendapat peringatan SMS center.
- h) Sesudah permohonan rampung, RT/RW mendapat notifikasi SMS.

Pada prosesi itu memberitahukan yakni guna memperoleh layanan, masyarakat bisa melakukan pengajuan melewati sarana teknologi informasi serta cepat terproses. Demikian bisa dilaksanakan sebab integrasi data serta informasi penduduk dengan basis data pada “program Smart Kampung”. Pada menyelenggarakan layanan dengan basis teknologi informasi integrasi ataupun paduan data merupakan hal penting.

Aplikasi online yang ada pada “program smart kampung” sangatlah gampang pengoperasiannya. Aparat desa semisal operator “smart kampung” serta staff IT hanyalah butuh menginput NIK, setelahnya memilih jenis surat yang dibutuhkan. 2 kali “klik” surat serta data yang diperlukan sudah terisikan lengkap, selanjutnya meminta tandatangan Kades. Hal istimewa “Smart Kampung” tersebut, apabila Kades tidak berada di kantor, dokumen yang dibutuhkan masih dapat dibentuk sebab Kades dapat menandatangani via online. Serta pada kecamatan dapat pula didatangi via online yakni syaratnya Kades tidak dapat menandatangani via online serta desa menyertai surat pernyataan keaslian dokumen. fiber optik seringkali terganggu, namun desa mencari solusinya guna menanganinya yakni membuat aplikasi offline yaitu “Simdes”.

Pada penerapan smart kampung, terdapat beberapa aplikasi atau konten e- government yang digunakan untuk mempermudah proses pelayanan publik di tingkat desa melalui pemanfaatan TIK. Aplikasi

tersebut ialah e-village budgeting, portal banyuwangi (pusat layanan pemerintahan desa) dan SPM Online (tpkp) :

- 1) E-Village Buggeting, merupakan program untuk menuju transparansi penganggaran dan monitoring pembangunan dipelosok desa. Sistem ini kedepannya akan dapat menyinergikan keuangan dan pembangunan di tingkat desa dengan kabupaten sehingga tercipta keselarasan. Program ini telah diuji coba sejak tahun 2015 dengan segala trial dan error-nya, dan telah dapat dilakukan serentak di 189 desa di kabupaten banyuwangi sejak tahun 2016.
- 2) PORTAL merupakan Pusat Layanan pemerintahan di desa, dimana setiap kepengurusan administrasi umum di urus di desa melalui teknologi informasi. Pemangkasan alur kepengurusan administrasi yang dilakukan secara manual, dirubah sistemnya dengan menggunakan web yang terhubung dari kantor desa, kantor kecamatan dan dinas-dinas yang terkait dengan kepengurusan surat-surat administrasi umum. Belum semua pelayanan administrasi kependudukan dapat secara langsung dilakukan melalui PORTAL. Karena beberapa kendala dan alasan. Administrasi yang dapat dilayani antara lain surat-surat keterangan, SKCK, dan beberapa surat yang memerlukan legalisasi dari kecamatan.
- 3) SPM Online merupakan aplikasi terbaru dari kabupaten banyuwangi pada pelayanan publik berbasis teknologi informasi dalam hal kepengurusan surat administrasi kependudukan berupa surat keterangan

dari pemerintah untuk mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan bagi warga miskin. Spm online ini dapat diakses melalui web [tkpk.banyuwangikab.go.id](http://tkpk.banyuwangikab.go.id)

Ketiga dalam segi aplikasi yang sudah terintegrasi dengan data kependudukan dan terintegrasi dengan instansi lain. Keempat dalam segi jaringan yang diperoleh oleh dishubkominfo untuk warga yang ingin mengakses kebutuhan di Kantor desa, jaringan fiber optik dari PT Telkom Indonesia untuk perangkat desa dalam mengoperasikan aplikasi dan untuk kebutuhan desa. Pelayanan publik melalui aplikasi ini akan dilayani oleh operator yang ada di desa. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi memberikan pelatihan kepada satu orang operator untuk dapat menggunakan aplikasi tersebut, namun dari observasi awal yang dilakukan, rata-rata setiap pegawai di kantor desa dapat menjalankan aplikasi ini untuk lebih mempermudah dan menghemat waktu pelayanan.

Aplikasi tersebut mempunyai fungsi guna menangani terganggunya jaringan yang memberi dampak terlambatnya menyelesaikan layanan. Layanan offline dapat pula merampungkan layanan selama 1 menit yakni syaratnya seluruh persyaratan tidak ada yang kurang. Namun aplikasi "SIMDES" tidaklah dapat diintegrasikan pada data kependudukan ataupun tidaklah dapat diintegrasikan ke instansi lainnya semisal Kecamatan serta Dinas instansi lainnya, dengan otomatis tidaklah dapat membuatnya sah serta memberi dokumen yang diperlukan Kecamatan serta dispenduk.

Dari observasi yang telah peneliti lakukan bahwa model pelayanan yang dilakukan pada smart kampung yaitu melalui perantara pegawai desa yang dalam smart kampung disebut sebagai operator. Aplikasi-aplikasi yang dibuat melalui kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat diakses langsung masyarakat, melainkan melalui operator yang ada di desa. Hal ini dikarenakan diperlukannya username dan password untuk mengakses aplikasi-aplikasi tersebut. Dapat dikatakan bahwa Smart Kampung lebih mengarah pada hubungan pemerintah daerah dengan pemerintahan di desa untuk mempermudah pelayanan publik. Masyarakat tidak dapat terlibat maupun merasakan secara langsung dengan aplikasi yang digunakan dalam pelayanan.

Proses implementasi kebijakan publik baru dapat dimulai apabila tujuan kebijakan publik telah diterapkan, program-program telah dibuat, dan dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan

Adapun yang di katakan oleh Bapak Faruq selaku ketua bidang desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) dalam pelaksanaan manajemen mutu dan manajemen pengawasan dalam rangka pengendalian pelaksanaan kegiatan program smart kampung yaitu<sup>39</sup> :

---

<sup>39</sup>Faruq, *Wawancara*, Banyuwangi, 31 Januari 2022.

- a. Peningkatan mutu pelayanan serta kualitas pengawasan menjadi tanggung jawab dan prioritas utama tiap SKPD yang menanganinya, maka tiap SKPD diharapkan untuk menciptakan inovasi baru baru yang lebih efisien dan akurat dalam pelayanan publik
- b. Inovasi yang di ciptakan, akan di uji kelayakannya untuk di lombakan pada event skala regional dan nasional sehingga memicu kinerja tiap SKPD

Dalam pelaksanaan manajemen mutu dan manajemen pengawasan dalam “program smart kampung” sesuai dengan Perbup No. 18/2016 Pasal 3 ayat (5) yang berbunyi : “pelaksanaan program kerja Pemerintah Kabupaten yang dilaksanakan oleh SKPD sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) mengacu pada standart operasional prosedur sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan Bupati ini”. Adapun pasal 3 ayat (1) yaitu : “Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi semua program kerja Pemerintah Kabupaten yang dilaksanakan oleh SKPD”.

**Gambar 4.3**  
**BUMDES**



Sumber : Kantor Desa Pakistaji

BUMDes atau koperasi desa merupakan kepemilikan modal serta mengelola usaha terselenggarakan pemerintahan desa serta masyarakat,

BUMN dikelola hingga taraf hidup masyarakat meningkat ekonominya serta memberi peningkatan kemampuan keuangan pemerintah desa menyelenggarakan pemerintah.

Adapun yang dikatakan oleh Bapak Faruq selaku ketua bidang desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) terkait dengan penganggaran dalam program smart kampung yaitu<sup>40</sup> :

- a. Dialokasikan pada APBD Kabupaten oleh beberapa SKPD pendukung pelaksanaan kegiatan
- b. Belum ada sumber pendanaan lain selain APBD kabupaten
- c. Bentuk sinkronisasi dengan dana Desa, tiap desa mengalokasikan anggaran untuk updating dan factor pendukung pelaksanaannya, memperbesar bandwidth, manajemen SDM, perlindungan program

Berlandaskan hasil kajian sesuai Perbup No. 18/2016 Pasal 7 yang berbunyi : “pembiayaan atas pelaksanaan program smart kampung dapat dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) Kabupaten Banyuwangi dan anggaran pendapatan dan belanja desa (APBDes)”.

BUMDes mempunyai 2 fungsi yakni lembaga komersial serta lembaga sosial. Lembaga komersial berfungsi mengembangkan suatu sumber daya lokal agar mendapat keuntungan untuk masyarakat, sedangkan fungsi lembaga sosial merupakan suatu lembaga untuk menyediakan pelayanan sosial terhadap masyarakat.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup>Faruq, *Wawancara*, Banyuwangi, 31 Januari 2022.

<sup>41</sup>Noer soetjipto, *Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Di Jawa Timur : Analisis Inferensial Kinerja Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa*, STIE Yapan, (K-Media : 2015), hal 11.



**Gambar 4.4**  
**Tempat Bermain dan Mengakses Wifi**



Sumber : Kantor Desa Pakistaji

Tempat bermain dan mengakses wifi merupakan fasilitas wajib dalam suatu “Program Smart Kampung”. Dengan adanya tempat ini sangat bermanfaat untuk warga agar tidak bosan menunggu pelayanan yang sedang di urus dan dengan bebas mengakses jaringan wifi tanpa password.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Chotibul Umam, S.IP dari hasil wawancara peneliti yaitu :<sup>42</sup>

”Yang jelas ya kalau menurut pandangan kami sangat menguntungkan masyarakat karena desa sendiri itu kita dalam rangka masyarakat supaya melek terhadap IT. Kita menyediakan fasilitas internet juga untuk warga artinya tidak terbatas pada pelayanan saja kita menyediakan jaringan internet tanpa password (bisa langsung mengakses) selama 24 jam”.

Dikuatkan lagi oleh pendapat bapak Ach. Hizbul Wafi, S.H yang di wawancarai oleh peneliti yaitu :<sup>43</sup>

“Ya kalau dampak dari program smart kampung itu yang jelas sangat menguntungkan bagi masyarakat untuk perekonomian juga. Contohnya seperti sebelum pelayanan seperti sekarang yang dulunya harus mengurus sendiri ke kecamatan atau kabupaten pasti kan membutuhkan banyak waktu yang harus meninggalkan

<sup>42</sup> Chotibul Umam, S.IP, *Wawancara*, Banyuwangi, 22 Juni 2021.

<sup>43</sup> Ach. Hizbul Wafi, S.H, *Wawancara*, Banyuwangi, 22 Juni 2021.



pekerjaan pasti pendapatan juga berkurang, terus perjalanan ke kecamatan atau ke kabupaten juga membutuhkan biaya. Dengan adanya smart kampung sekarang pelayanan cukup di desa, cukup datang ke kantor desa dan bisa di tinggal kerja dan tidak perlu biaya”.

Pernyataan yang sama dari petugas smart kampung dari kecamatan ibu Husnul, yaitu :

“Kita kerja jadi ada indikatornya mbak, pengukurannya ada karena 14 indikator tadi terus lebih mudah untuk memperbaiki kualitas desa, mempermudah pekerjaan desa, menambah kepercayaan masyarakat karena indeks kepuasan masyarakat pelayanan kita meningkat gara-gara ada smart kampung”.

Adapun pernyataan masyarakat Elok Cahyani, yaitu<sup>44</sup> :

“Sangat berdampak terhadap masyarakat tidak kesulitan lagi dan tidak bingung karena sekarang ngurusnya bisa melalui online”

Adapun pernyataan masyarakat Bapak H. Romdan, yaitu<sup>45</sup> :

“Pelayanannya menjadi lebih bagus dan lebih nyaman buat masyarakat, karena kita sebagai masyarakat kan butuh waktu yang cepat dan juga kalau kita ruwed tidak ada Smart Kampung itu nanti kayak kita itu lebih ribet buat ngurusin KTP, KK, dan lain-lain. kalau ada Smart kampung enak gitu lebih cepat”

Adapun pernyataan masyarakat Siti Khotijah, yaitu<sup>46</sup> :

“Layanan program di kantor dapat berjalan dengan efektif dan efisien, layanan tersebut juga memberikan keringanan kepada warga dari segi waktu dan biaya”

Dengan “smart kampung” masyarakat pakistaji sekarang bisa berselancar di internet memakai WIFI, balaidesa tempat berkumpulnya anak-anak bisa memakai internet guna memperoleh ilmu juga orang tua juga tidak segelintir yang mendapat manfaat fasilitas yang disediakan.

<sup>44</sup>Elok Cahyani, *Wawancara*, Banyuwangi, 18 Juni 2021.

<sup>45</sup>H. Romdan, *Wawancara*, Banyuwangi, 18 Juni 2021.

<sup>46</sup>Siti Khotijah, *Wawancara*, Banyuwangi, 18 Juni 2021.

Kehadiran smart kampung bukan saja bermanfaat bagi kelancaran layanan administratif bagi aparat desa maupun masyarakat, tetapi juga mendorong munculnya ide-ide baru untuk memajukan desa. Karena itu, tugas aparat desa saat ini juga tidak hanya terbatas pada pekerjaan pelayanan pemerintahan saja tetapi juga membantu masyarakat untuk menggali dan mengembangkan potensi desa dan potensi warganya.

Dari hasil wawancara yang di atas bisa disimpulkan bahwa dampak adanya program smart kampung sangat menguntungkan sekali bagi masyarakat desa sebab tidaklah harus mengurus dengan cukup lama, dapat meningkatkan nilai ekonomi masyarakat dan juga mempercepat dalam berbagai program pembangunan di Kabupaten Banyuwangi.

Pelayanan publik ialah aktivitas guna memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan undang-undang untuk tiap masyarakat pada barang, jasa serta layanan administratif diberikan penyelenggara layanan publik pada aktivitas layanan publik.<sup>47</sup>

Pelayanan publik merupakan masalah yang ramai dibicarakan oleh masyarakat, sebab pelayanan publik ialah salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Pelayanan publik bagi aparat desa mempunyai peranan penting, yakni berkaitan akan tugas maupun tanggungjawab, dalam hal tersebut disamping selaras akan peranan serta fungsi pemerintah desa begitupun pada globalisasi

---

<sup>47</sup> Suhraeni, 2020, "Implementasi undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dibidang Administrasi kependudukan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jember)". Skripsi : Institut Agama Islam Negeri Jember, Jember.

besar yang diharapkan serta perlunya sikap profesional juga akuntabil pemerintahan pada layanan publik wajib berlandaskan UU dan Perda.

Manajemen resiko terkait keamanan data dan server berbasis IT menurut Bapak Faruq selaku ketua bidang desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) yaitu<sup>48</sup> :

”Tiap SKPD yang terkait melaksanakan ‘program Smart Kampung’ bertanggung jawab berdasar tupoksinya dan mengenai keamanan data juga server merupakan tanggung jawab SKPD yang menanganinya”

Berlandaskan hasil kajian yaitu informasi yang ada pada aplikasi smart kampung hanya akan digunakan oleh internal Pemerintah kabupaten Banyuwangi dan hanya untuk kepentingan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam pengelolaan data dan informasi di aplikasi smart kampung

Pelayanan publik dalam UU No 25 Tahun 2009 diartikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>49</sup>

Tahapan dalam pelaksanaan pelayanan publik :

- 1) Inventarisasi tugas dan fungsi

Untuk mengetahui jenis pelayanan yang perlu dilakukan inventarisasi tugas dan fungsi setiap unit pelayanan baik yang bersifat

<sup>48</sup>Faruq, *Wawancara*, Banyuwangi, 31 Januari 2022.

<sup>49</sup> Denise Febryan, Tedi Erviantono, I Ketut Winaya, ”Implementasi Pelayanan public berbasis teknologi informasi (Studi kasus di badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kota bogor)”, Universitas Udayana, (tahun 2016), hal. 2.

utama atau pendukung termasuk dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik

- 2) Identifikasi jenis pelayanan
  - a) Jenis pelayanan yang diselenggarakan
  - b) Keterangan jenis pelayanan
  - c) Dasar hukum
- 3) Identifikasi pengguna layanan
  - a) Siapa target pelayanan yang langsung merasakan pelayanan
  - b) Siapa target pelayanan yang tidak langsung merasakan pelayanan
  - c) Instansi mana yang menjadi pelanggan (dalam kaitan dengan pelayanan kepada instansi lain)
- 4) Identifikasi harapan pelanggan atau survey harapan masyarakat
  - a) Untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat
  - b) Dilakukan secara periodik 1x per-tahun
  - c) Jenis pelayanan
  - d) Garapan terhadap kualitas, biaya dan waktu pelayanan melalui survey terhadap pelanggan dan pegawai yang terlibat
- 5) Perumusan visi, misi dan tupoksi pelayanan
  - a) Visi dan misi dirumuskan melalui proses diskusi yang melibatkan seluruh komponen dalam unit pelayanan
  - b) Tupoksi dirumuskan melalui proses diskusi yang melibatkan seluruh komponen dalam unit pelayanan

- 6) Identifikasi proses dan prosedur, prasyarat, waktu dan biaya pelayanan, dasar hukum penetapan biaya atau tarif
- 7) Analisis produk pelayanan
  - a) Mekanisme kerja atau jumlah simpul atau yang dilewati disusun dalam rangkaian proses yang terkait atau pejabat atau petugas yang mempunyai kaitan atau fungsi
  - b) Pertimbangkan relevan atau tidaknya setiap simpul dengan persyaratan legalitas
  - c) Proses arus kerja harus digambarkan secara jelas dan pasti dalam bagan alur serta informasi
  - d) Tata urutan atau bagan alur penanganan pelayanan serta nama-nama loket dan petugas
- 8) Analisis persyaratan pelayanan
  - a) Identifikasi persyaratan yang dibutuhkan
  - b) Identifikasi sarana yang diperlukan untuk menampung keluhan pelanggan
  - c) Identifikasi prosedur yang harus dilalui bagi pelanggan yang akan menyampaikan keluhannya
  - d) Identifikasi waktu yang diperlukan bagi respon terhadap keluhan siapa yang berwenang mengambil keputusan

Adapun penerapan sistem pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) untuk suksesnya melaksanakan inovasi “Smart kampung” di Banyuwangi

menurut Bapak Faruq selaku ketua bidang desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) yaitu<sup>50</sup> :

“Pengendalian internal pemerintah untuk pelaksanaan inovasi Smart kampung berada pada dinas komunikasi, informatika dan persandian Kabupaten Banyuwangi”

Menurut moenir pelayanan adalah proses perubahan melalui aktivitas orang yang berlangsung dinamakan pelayanan, dan hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.<sup>51</sup>

Menurut keputusan MENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003 adapun prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut :<sup>52</sup>

- a) Kesederhanaan yaitu prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan yaitu aparatur desa berwenang dan bertanggung jawab atas suatu masalah atau keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan.
- c) Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
- d) Akurasi yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberi rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab yaitu pimpinan atau aparatur desa bagian

<sup>50</sup>Faruq, *Wawancara*, banyuwangi, 31 Januari 2022.

<sup>51</sup>Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara, 1995, hal. 41.

<sup>52</sup>Dr. Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Bandung : Unpad Press, 2016, hal. 37.

penyelenggara pelayanan publik yang di tunjuk harus bertanggung jawab atas suatu masalah atau keluhan masyarakat di desa.

- g) Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai, termasuk sarana teknologi komunikasi dan informatika.
- h) Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi memadai, mudah dijangkau, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika yang ada di kantor desa.
- i) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yaitu aparatur desa yang sopan, santun dan memberikan pelayanan yang ikhlas.
- j) Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib teratur, nyaman, bersih, rapi, indah serta sehat.

Adapun teknik komunikasi yang di lakukan pemerintahan Banyuwangi atau Dinas Pemberdayaan masyarakat desa bersama SKPD atau stakeholder dalam menerapkan Smart Kampung menurut Bapak Faruq selaku ketua bidang desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) yaitu<sup>53</sup> :

- a) Pelayanan administrasi public berbasis pada Nomor Induk Kependudukan (NIK) dari tiap masyarakat sehingga dapat di pantau produk administrasi yang sudah di miliki
- b) Tiap SKPD responbilitynya hanya pada produk administrasi yang sudah menjadi tugas pokok dan fungsinya
- c) Connectivity yang terjalin antar SKPD berbasis pada integritas dan profesionalitas

---

<sup>53</sup>Faruq, *Wawancara*, Banyuwangi, 31 Januari 2022.

Berlandaskan hasil kajian yaitu Pemerintahan Banyuwangi sudah mengintegrasikan semua pengurusan dokumen disatu atap lintas satuan kerja perangkat daerah di Mall pelayanan public juga telah mengintegrasikan 199 jenis layanan disatu atap. Inovasi pelayanan publik mandiri melalui aplikasi dismartphone masyarakat, merupakan upaya agar pelayanan berjalan cepat dan efisien berdasar Perbup No. 18/2016 pasal 6 ayat (5) yang berbunyi : “ Kepala SKPD melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan program kerja SKPD yang terintegrasi dengan program smart kampung”.

Adapun kesuksesan pada “program Smart kampung” yakni:

1) Kesederhanaan

Memiliki makna yakni prosedural ataupun mekanisme layanan terselenggarakan dengan memudahkan masyarakat yang membutuhkan layanan. prosedural pelayanan ialah prosesi ataupun mekanisme yang saling adanya keterkaitan hingga menampakkan tahap-tahap dengan baik serta tepat juga prosesi yang dijalani guna menyelesaikan layanan. prosedural pelayanan wajib minimalis serta tidaklah rumit, memudahkan, serta tidak rumit dilakukan.

Prosedural pelayanan pada masyarakat guna memberi layanan bisa dilihat bagus, sebab sifatnya jelas, pasti, serta sesuai prosedur, maksudnya telah berdasarkan aturan yang berlaku, sebab sudah terdapat prosedural serta syarat yang pasti pada layanan administratif di Desa Pakistaji. Prosedural yang baik sudah teraplikasikan secara



bagus, semisal layanan pembuatan KK masyarakat hanyalah perlu membawa syarat surat nikah, serta pengantar RT.

## 2) Sarana dan Prasarana

Yakni layanan administratif memakai teknologi ataupun via online di Desa Pakistaji yang memiliki aplikasi guna sinkronisasi serta diintegrasikan pada badan lainnya. Fasilitas itu membuatkan data masyarakat terbit sesudah menginput nama, masyarakat hanyalah mengisikan tujuan surat serta mencetak. Hal tersebut memiliki tujuan supaya memberi kemudahan masyarakat Pakistaji guna mengurus administratif kendatipun terdapat permasalahan jaringan

**Gambar 4.5**  
**Resepsionis**



Sumber : Kantor Desa Pakistaji

Hal lainnya semisal ruang layanan yakni resepsionis serta ruang tunggu memiliki ruangan yang lebar serta mencukupi. Ruangan itu memberikan rasa nyaman pada masyarakat Pakistaji yang memakai pelayanan itu. Kendatipun terdapat permasalahan ruang duduk masyarakat disabilitas. Pemerintahan desa memberi pelayanan pos pula guna mengantarkan surat yang telah rampung.

**Gambar 4.6**  
**Tempat Duduk**



Sumber : Kantor Desa Pakistaji

Tempat duduk merupakan salah satu fasilitas yang harus dilengkapi dalam suatu program Smart Kampung agar masyarakat yang datang ke kantor desa duduk dengan nyaman sambil menunggu hasil yang di keluhkan oleh masyarakat kepada pemerintah desa.

Adapun pelayanan sesudah terdapat “program smart kampung” seperti yang di jelaskan oleh warga dari hasil wawancara oleh peneliti dengan ibu Elok Cahyani yaitu :<sup>54</sup>

“Pelayanannya sudah bagus, karena ada warga yang meminta bantuan staff desa selalu siap membantu apa yang di keluhkan oleh warga dan pelayanan yang sekarang ini sangat lancer karena mengurus KTP, KK, dll cukup sehari langsung jadi.”

Adapun pernyataan dari warga lain yang di wawancarai oleh peneliti dengan Bapak H. Romdan yaitu :<sup>55</sup>

“Pelayanannya yang sekarang sangat bagus tidak sulit seperti yang dulu yang harus ke kecamatan, ke kabupaten sekarang hanya cukup di desa.”

<sup>54</sup>Elok Cahyani, *Wawancara*, Banyuwangi, 18 Juni 2021.

<sup>55</sup>H. Romdan, *Wawancara*, Banyuwangi, 18 Juni 2021.

Dan senada dengan pernyataan yang di kuatkan lagi oleh warga yang di wawancarai oleh peneliti dengan Ibu Siti Khotijah yaitu :<sup>56</sup>

“Pelayanannya di desa yang sekarang sudah bagus karena saya mengalami sendiri saat saya meminta surat usaha langsung di buat dan cukup menunggu sehari langsung jadi.”

Pernyataan yang di kuatkan oleh petugas smart kampung di kecamatan yang di wawancara oleh peneliti dengan ibu Husnul<sup>57</sup>, yaitu:

“Kalau studi E-Governmennya kita sudah memakai online semua desa sudah memakai elektronik. Kita menggunakan aplikasi untuk mempermudah pekerjaan kita, misalkan kalau dulu surat itu ya benar menggunakan computer tapi kan manual ngetiknyapakek word atau exel kalau sekarang aplikasi smart kampung lebih cepat tinggal klik NIK seseorang itu kita tinggal pilih mau surat apa itu langsung muncul tanpa menetik jadi seharusnya pelayanan itu 20 menit-30 menit sekarang bisa di pangkas Cuma 10 menit bahkan 5 menit karena tinggal klik NIK nya langsung otomatis ada suratnya tinggal tanda tangan kepala desa, kalau dulu menggunakan word atau exel lebih susah dan rawan kesalahan”.

Dari proses tersebut menunjukkan bahwa bisa dilaksanakan sebab terdapat integrasi data serta informasi penduduk berbasis data pada “program smart kampung”. Pada menyelenggarakan layanan dengan basis teknologi informasi integrasi ataupun paduan data merupakan program penting pada “program smart kampung”.

Bisa diambil kesimpulan yakni pelayanan sesudah terdapat “program smart kampung” yaitu mempermudah masyarakat yang dulunya manual yang harus mengurus ke kecamatan, dispenduk, mall

<sup>56</sup>Siti Khotijah, *Wawancara*, Banyuwangi, 18 Juni 2021.

<sup>57</sup>Husnul, *Wawancara*, Banyuwangi, 16 Desember 2021.

pelayanan, dll sendiri sekarang cukup ke desa, proses hanya butuh waktu satu hari saja sudah cukup dan semua pengesahan surat di lakukan secara online.

**Gambar 4.7**  
**Ponkesdes**



Sumber : Kantor Desa Pakistaji

Ponkesdes merupakan sarana kesehatan di suatu desa untuk membantu seluruh masyarakat yang sakit. Tujuannya untuk melakukan program kesehatan lingkungan, melakukan program kesehatan lingkungan, melakukan program gizi masyarakat, melakukan program pencegahan serta pemberantasan penyakit menular.

### 3) Keterbukaan

Maksudnya ialah sifat transparansi pada syarat, prosedural, waktu menyelesaikan, serta dana. Desa Pakistaji tersedia TV, koran, baliho, papan pengumuman guna memberitahu masyarakat supaya memudahkan memahami mekanisme layanan.

### 4) Ekonomis

Keseluruhan layanan di atas itu secara gratis. Kendatipun Desa Pakistaji menggunakan jasa pos dalam pengiriman surat yang telah

rampung kepada masyarakat, berdasarkan penjelasan di atas menampakkan yakni kualitas layanan publik Desa Pakistaji begitu bagus pada ranah ekonomisnya.

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat keberhasilan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keberhasilan tersebut untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat. Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti hasil wawancara oleh peneliti kepada kepala desa Bapak Chotibul Umam, S.IP yaitu :<sup>58</sup>

“Kita berupaya untuk melaksanakan pelayanan secara efektif dan efisien artinya masyarakat ini kita permudah kebutuhan-kebutuhannya terhadap administrasi cukup selesai disini artinya masyarakat tidak perlu kesana kemari untuk ke dispenduk, mall pelayanan publik, dll. Kita sudah berupaya apapun kebutuhan masyarakat itu nanti kita fasilitasi kita bantu sehingga masyarakat ini menjadi terlayani dengan mudah”.

Adapun pernyataan yang sama dari hasil wawancara oleh peneliti kepada Bapak Ach. Hizbul Wafi, S.H., yaitu :<sup>59</sup>

“Strategi untuk kesadaran masyarakat yaitu dengan mensosialisasikan program ini untuk warga karena tidak semuanya paham bagaimana tata cara pelayanan dengan smart kampung dan meningkatkan kesadaran warga untuk mengupdate KK, KTP, dan lain-lain”.

Senada dengan hasil wawancara oleh peneliti kepada kepala seksi pelayanan bapak Afwan Alaik yaitu :<sup>60</sup>

“Untuk meningkatkan pelayanan itu ya sebenarnya apa yang kita lakukan itu ya masyarakat harus tahu atau diberi wawasan terkadang masyarakat tidak tahu jika mengurusnya cukup didesa. Adapula masyarakat menitipkan kepada kepala dusun, ke Rt padahal masyarakat cukup ke kantor desa saja sudah kita

<sup>58</sup>Chotibul Umam, S.IP, *Wawancara*, Banyuwangi, 22 Juni 2021.

<sup>59</sup>Ach. Hizbul Wafi, S.H, *Wawancara*, Banyuwangi, 22 Juni 2021.

<sup>60</sup> Afwan Alaik, *Wawancara*, Banyuwangi, 22 Juni 2021.

fasilitasi, berarti harus komunikasi ke warga (sosialisasi) agar lebih mengerti tentang pelayanan publik yang sekarang setelah adanya Smart Kampung”.

Adapun pernyataan yang di kuatkan oleh petugas smart kampung di kantor kecamatan ibu Husnul<sup>61</sup>, yaitu :

“Bagi desa atau petugas smart kampung sangat membantu sekali untuk pelayanan dan mutu kualitas desa, jadi desa itu biar ada motivasi untuk memperbaiki kualitas desanya kalau menurut kita petugas gitu dan aplikasinya sendiri sangat bermanfaat bagi kita untuk mempercepat pelayanan jadi lebih mudah gitu”.

Berdasarkan hasil kajian oleh peneliti yaitu tingginya jumlah aduan pada layanan publik memberi gambaran yakni kualitas layanan public sekarang tidak bisa mencukupi puasnya masyarakat. Dibutuhkan inovasi yang bisa memberi peningkatan kualitas layanan publik guna mencukupi tuntutan masyarakat juga perkembangan zaman tepatnya berkembangnya imtek serta inovasi itu dilaksanakan guna memberi peningkatan kualitas layanan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas seiring dengan tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, membuat aparatur desa pakistaji selalu berusaha semaksimal mungkin memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mengembangkan sistem informasi fasilitas pelayanan publik, sarana dan prasarana.

##### 5) Keadilan yang Merata

Luasnya layanan perlu diusahakan dengan luas yakni pendistribusian serta berlaku adil untuk semua masyarakat. Di Desa

<sup>61</sup>Husnul, *Wawancara*, Banyuwangi, 16 Desember 2021.



Pakistaji pada ranah keadilan dapat dikata cukup baik sebab sama pada layanan berupa ongkos, waktu menyelesaikan, serta syarat. Kendatipun telah bagus masalah terdapat permasalahan ruangan tunggu serta tempat duduk bagi masyarakat disabilitas, namun “Smart Kampung” wajib memberi ruang khusus pada tempat duduk juga ruang tunggu.

#### 6) Ketepatan Waktu

Menyelesaikan layanan publik dimulai melengkapi syarat teknis serta ataupun persyaratan administratif hingga rampungnya prosesi layanan perlu waktu yang tepat serta berdasarkan waktu yang ada. Adanya pendapat yang sama dari masyarakat, staff, serta operator “smart kampung” bisa disimpulkan yakni tidak terdapat keluhan masyarakat tentang jadwal menyelesaikan.

Peneliti mendapat data yakni menyelesaikan layanan di Desa begitu cepat semisal 1 hari rampung bila syaratnya sesuai, tetapi terdapat permasalahan jaringan yang mengakibatkan usainya layanan

terlambat 1 minggu. Kendatipun terdapat terlambat, desa senantiasa aktif memberi informasi menyelesaikan pelayanan pada masyarakat melewati RT ataupun Kepala Dusun.

## **2. Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Dalam Program Smart Kampung Di Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi**

Faktor pendukung dalam keberhasilan implementasi program smart kampung pihak yang terkait sebagai pelaksana yakni seluruh perangkat

desa di Desa Pakistaji yang berkoordinasidengan DPM-Desa dan berkoneksi atau ter link dengan SKPD di Kabupaten Banyuwangi. Sumber daya manusia (pelaksana) yang terlibat sebuah implementasi program harus menunjukkan cukup jumlah dan cukup keahliannya dalam mensukseskan program tersebut. Dapat diartikan bahwa SDM yang dimiliki harus memiliki kualitas maupun kuantitasnya harus seimbang. Sumber daya manusia merupakan faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan dari suatu program.

Faktor internal dalam smart kampung yaitu pembentukan aspek pengakuan diri, percaya diri, kemandirian, kemampuan bekerja sama, dan toleran terhadap sesamanya dengan menyadari potensi yang dimilikinya yaitu memberdayakan masyarakat. Adapun faktor eksternal yaitu tugas pemerintah yang mampu melakukan kunci keberhasilan dari kegiatan pemberdayaan masyarakat apabila ada perubahan yang memiliki potensi tinggi.

Selain itu di Desa Pakistaji dalam segi biaya, sarana prasarana, waktu penyelesaian yang sangat baik dan menunjukkan kualitas pelayanan publik yang sudah termasuk standar pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi keberhasilan dari implementasinya smart kampung sesuai Perbup No. 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Pelayanan Smart Kampung.



Seperti yang dikatakan oleh bapak afwan alaik dari hasil wawancara peneliti yaitu :<sup>62</sup>

“Ya seperti yang tadi saya jelaskan mbak, sejauh ini smart kampung terimplementasi ke warga sekitar 80%, kendalanya 5% bagi warga awam yang apatis terhadap kegiatan urusan administrasi dan 5% nya tentang penyelesaian yang molor sampek satu minggu yang seharusnya satu hari selesai dikarenakan lemot jaringannya tapi pihak desa sudah melakukan perbaikan dengan meluncurkan aplikasi offline yang yaitu SIMDES tapi masih tetap belum bisa kalau mentrasfer data ke kecamatan dan dispencapil. Selain itu 10% nya belum adanya tempat duduk dan ruang tunggu yang terpisah bagi masyarakat disabilitas. Tapi pihak desa sudah mengusahakan tempat tersebut.”

Kesimpulan dari wawancara diatas yaitu penyelenggaraan layanan publik belum tentu sejalan dengan tujuannya, faktor yang menghambat pada suatu layanan publik di pemerintahan desa pakistaji yaitu disebabkan oleh padamnya listrik dan tidak tercukupinya sumber daya berkaitan pada operator layanan hingga mengakibatkan Kades memberi jabatan ganda terhadap aparatur desa.

Proses implementasi gagal mewujudkan tujuan jika terjadi beberapa hal. Hal tersebut dapat disebabkan oleh faktor berikut: sumber daya yang tidak memadai, cara implementasi yang tidak tepat (misalnya, pilihan-pilihan tindakan yang kontra produktif), masalah publik sering disebabkan banyak faktor, tetapi kebijakan yang dibuat hanya mengatasi satu faktor, cara menanggapi kebijakan yang dapat mengurangi dampak yang diinginkan, tujuan-tujuan kebijakan tidak sebanding, bahkan bertentangan satu sama lain, biaya yang dikeluarkan jauh lebih besar dari

---

<sup>62</sup> Afwan Alaik, *Wawancara*, Banyuwangi, 22 Juni 2021.

masalahnya, banyak masalah publik yang tidak dapat diselesaikan, timbul masalah baru sehingga mendorong pengalihan perhatian tindakan, sifat dari masalah yang akan dipecahkan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti tidak menemukan kekurangan jumlah SDM pada aparat desa sebagai pelaksana program tersebut sehingga dapat dikatakan semua berjalan sesuai dengan porsinya masing-masing dan semua bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing.

Adapun beberapa faktor lainnya yang menghambat pada berhasilnya pengimplementasian Perbup no. 18/2016 yakni:

- a. Fasilitas tidak mencukupi semisal tidak terdapat ruang tunggu dan hanya di sediakan kursi roda bagi warga disabilitas. Sesuai peraturan smart kampung yang ditetapkan yaitu menyediakan ruang terpisah antara warga disabilitas dengan warga normal, dengan tujuan menciptakan rasa nyaman dan aman bagi keduanya.
- b. Sering ada permasalahan wifi yang menyebabkan berhentinya layanan serta seluruh aktivitas desa.
- c. Sosialisasi yang masih lemah pada masyarakat berdampak pada ketidakpercayaan serta apatisme masyarakat pada program tersebut.

Adapun hambatan program smart kampung dari hasil wawancara oleh peneliti dengan Bapak Ach. Hizbul Wafi, S.H., yaitu :

“Kalau hambatannya ya seperti masalah internet, respon yang tidak tepat dari atasan seperti dari pemerintah kecamatan atau pemerintah kabupaten dan dari masyarakat sendiri persyaratannya yang kurang”.

Pernyataan yang dikuatkan juga dari hasil wawancara peneliti dengan kepala seksi pelayanan Bapak Afwan Alaik yaitu :<sup>63</sup>

“Sebenarnya bukan menghambat tapi Smart Kampung juga ada aturannya atau regulasi harus kita ikuti. Contoh regulasinya akte itu di Smart Kampung bisa di ajukan di bawah 60 hari berarti kan diatas 60 hari missal anaknya umur 2 tahun ya berarti tidak bisa di lakukan secara online akhirnya manual, kesulitannya terkait regulasi harus mengikuti aturan yang sudah baku”.

Adapun pendapat menurut petugas smartv kampung di kantor kecamatan ibu Husnul<sup>64</sup>, yaitu :

“Sebenarnya tidak ada yang menghambat mbak, cuma awal-awal dulu ya yang menghambat itu masalah anggaran karena dari 14 indikator itu pasti kita membutuhkan anggaran untuk memenuhi fasilitas-fasilitas yang ada di desa itu aja sih yang menghambat, kalau dari sisi kualitas SDM yang ada di desa itu ya harus terpenuhi juga tapi kualitas SDM ini presentasinya ya cuma 80%”.

Sama halnya yang di katakana oleh Bapak Faruq selaku ketua bidang desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) faktor yang menghambat dalam mengoprasikan program Smart Kampung yaitu<sup>65</sup>:

- a. Sejalan dengan adanya modifikasi kegiatan maka di perlukan server dan sarana multimedia pendukung lainnya dengan kapasitas dan kapabilitas yang lebih handal, lebih cepat dan lebih besar guna operating sistemnya
- b. Alokasi anggaran untuk kepentingan tersebut diatas memerlukan penanganan khusus sebab melibatkan beberapa SKPD
- c. Belum adanya kaderisasi petugas yang menangani pengoprasian program Smart Kampung

Dari hasil kajian peneliti yaitu dalam pelaksanaan disebuah lembaga atau organisasi pemerintah pasti ada faktor penghambat, adanya

<sup>63</sup>Afwan Alaik, *Wawancara*, Banyuwangi, 22 Juni 2021.

<sup>64</sup>Husnul, *Wawancara*, Banyuwangi, 16 Desember 2021.

<sup>65</sup>Faruq, *Wawancara*, Banyuwangi, 31 Januari 2022.

factor penghambat program smart kampung ini sebagai alat evaluasi untuk memberikan kualitas secara maksimal dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dapat di simpulkan dari argument-argument di atas bahwa penghambat lainnya yaitu minimnya pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan gawai yang menjadikan sosialisasi yang diberi aparat desa dengan masyarakat tidak sempurna, dan penggunaan teknologi di zaman sekarang hanya di pahami oleh anak-anak remaja saja pihak orang tua kurang mengetahui terhadap mekanisme menggunakannya.

### **C. Pembahasan Temuan**

Hasil temuan di lapangan yakni:

#### **1. Implementasi Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart Kampung Studi Peraturan Bupati No. 18 Tahun 2016**

Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat di katakan berhasil. Pelayanan publik di desa pakistaji telah Berdasarkan pasal 1 UU No 25/2009. Pelayanan publik di desa pakistaji, Kec. Kabat, Kab. Banyuwangi sudah berjalan sesuai harapan masyarakat antara lain penampilan aparatur desa saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan aparatur desa dalam melakukan pelayanan dan kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang harus di tingkatkan agar sesuai harapan masyarakat seperti peningkatan sosialisasi dengan masyarakat mengenai prosedural “Program Smart Kampung” dan sosialisasinya.

## **2. Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Dalam Program Smart Kampung Di Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi**

Faktor pendukung pelayanan dalam program smart kampung di Desa Pakistaji sudah sesuai dengan syarat terciptanya integrasi nasional yaitu 1) Setiap anggota masyarakat merasa bahwa mereka berhasil saling mengisi kebutuhan satu sama lain, 2) Terciptanya kesepakatan bersama mengenai norma-norma dan nilai-nilai sosial yang dilestarikan dan dijadikan pedoman, dan 3) Norma-norma dan nilai-nilai sosial dijadikan aturan dalam proses integrasi sosial. Efek dari faktor pendukung pelayanan e-government dalam program smart kampung yaitu kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, dan mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Meningkatnya tuntutan masyarakat yang semakin modern seiring dengan perkembangan teknologi yang ada dan sangat cepat terhadap kualitas pelayanan yang makin besar, munculnya permasalahan dalam proses pelayanan publik yang merupakan tugas dari pemerintahan pada pemberian layanan terbaik ke masyarakat.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang di harapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat dalam proses pelayanan publik, diantaranya :

- a. Perlunya sosialisasi dan pendampingan pengoperasian program secara berkelanjutan khususnya bagi masyarakat yang belum “melek” teknologi
- b. Alokasi anggaran untuk pendampingan dan sosialisasi belum ada
- c. Banyak masyarakat yang masih ketergantungan pada jasa mediator untuk penanganan administrasi kependudukan
- d. Masalah publik yang tidak dapat di selesaikan seperti adanya ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa (warga awam)
- e. Adanya rangkap jabatan oleh perangkat desa, secara bersamaan merangkap jabatan menjadi kepala seksi kesejahteraan sekaligus operator smart kampung

Dapat diambil kesimpulan bahwa guna mencapai aturan yang dikehendaki tidaklah terlepas permasalahan yang mengakibatkan aturan Pemerintahan tidaklah berjalan secara lancar. Tetapi aturan nantinya tetaplah memperoleh tujuannya serta berhasil, apabila Pemerintahan membahas terkait menyelesaikan permasalahan, aduan, serta gangguan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berlandaskan hasil penelitian, umumnya bisa diambil kesimpulan yakni prosesi pengimplementasian Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart kampung Studi Perbup No.18 Tahun 2016 di Desa Pakistaji Kec. Kabat Kab. Banyuwangi sudah dilakukan berlandaskan standar peraturan.

1. Adanya smart kampung memberikan perubahan pada sistem pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi yaitu masyarakat dimudahkan dalam kepengurusan surat-surat dan tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanan publik dan semuanya bisa diselesaikan di kantor desa. Dampak adanya smart kampung secara keseluruhan memiliki dampak yang positif terhadap peningkatan pelayanan publik. Implementasi Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart kampung Studi Perbup No.18 Tahun 2016 di Desa Pakistaji Kec. Kabat Kab. Banyuwangi pada pelaksanaannya terbilang bagus. Kendatipun saat melaksanakan kebijakan pemerintahan masih terdapat hal yang kurang bagus, hingga hasil yang didapat tidak sempurna. Itu dikarenakan hal-hal di luar jangkauan pemerintahan desa. Semisal terbatasnya masyarakat mengikuti “Program Smart Kampung”, sudah mengakibatkan layanan tidak menyentuh seluruh masyarakat. Begitu pula pada gangguan teridentifikasi faktor yang menyebabkan prosesi pengimplementasian tidak mendapat hasil sempurna.

Berdasarkan hasil temuan pelayanan e-government program smart kampung dikatakan berhasil dalam pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan pasal 1 UU No 25/2009.

2. Untuk mewujudkan pelayanan e-government dalam program smart kampung pasti terdapat hal yang mendukung dan menghambat, pemerintahan akan berusaha agar tujuannya tercapai serta memperoleh hasil yang diinginkan pada suatu pemerintahan, apabila Pemerintahan membahas terkait faktor pendukung pelayanan dalam program smart kampung yaitu SDM yang dimiliki harus memiliki kualitas maupun kuantitasnya harus seimbang. Sumber daya manusia merupakan faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan dari suatu program. Berdasarkan hasil temuan faktor pendukung pelayanan dalam program program smart kampung ini sudah sesuai dengan syarat terciptanya integrasi nasional. Dalam hal menyelesaikan permasalahan, aduan, serta gangguan. Peneliti tidak menemukan kekurangan jumlah SDM pada aparat desa sebagai pelaksana program tersebut sehingga dapat dikatakan semua berjalan sesuai dengan porsinya masing-masing dan semua bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing. Faktor lainnya yang menghambat yakni:
  - a. Fasilitas yang kurang memadai semisal ruang khusus bagi warga disabilitas.
  - b. Waktu penyelesaian terkadang lambat akibat terganggunya jaringan.
  - c. Ketidakpercayaan masyarakat pada Pemerintahan Desa serta sikap apatis pada aturan Pemerintahan.



- d. Adanya rangkap jabatan oleh perangkat desa

## **B. Saran**

Beberapa saran diberikan guna kelengkapan hasil penelitian, semoga bisa menjadi manfaat guna megoreksi peranan Pemerintahan. Berlandaskan Perbup No. 18/2016.

1. Pemerintahan Desa yang berkomitmen begitu berdampak pada berhasilnya pengimplementasian aturan. Sebaiknya Pemerintahan Desa mendukung pada fasilitas yang tidak baik supaya cepat diselesaikan.
2. Memberi peningkatan layanan semisal memberi fasilitas jaringan yang baik supaya meminimalisir gangguan internet.
3. Memberi peningkatan melaksanakan aturan semisal mensosialisasikan aturan pada masyarakat, supaya ketidakpercayaan serta sikap apatisnya masyarakat dapat diatasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Anggara, Sahya, 2014, *Kebijakan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto, Suharsimin, 2000, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Fathoni, Abdurrahmat, 2006, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Hamirul, 2020, *Metode Penelitian Dalam Kerangka Patologi Birokrasi*, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio Muara Bungo.
- Ibrahim, Amin, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*, (Bandung: Mandar Maju)
- Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, 2020, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Jember: IAIN Jember Press.
- Istiantio, Bambang, 2011, *Managemen Pemerintah dalam Perspektif Pelayanan Public*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, Deddy, 2016, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara, 1995.
- Poerwadarminta, W. J. S., 1999, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Profil Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi, Banyuwangi : Amanah, 2018.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2007, *Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar*, Yogyakarta.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung : Alfabeta, 2016.

Sulistiyono Adi. 2007. Negara Hukum, Kekuasaan, Konsep, dan Paradigma Moral.

Suprihatini, Amin, S.Pd., 2018, *Pemerintahan Desa dan Kelurahan*, Klaten : Cempaka Putih.

Tamanahan, Brian Z. 2004. On The Rule Of Law, History, Politics, Theory.

**JURNAL :**

Alihamdan, 2020, *Implementasi Secara Umum dan Para Ahli* (Mei), <https://alihamdan.id/implementasi/>

Dinamika, 2020, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 2614-2945, Vol 7 No 1, (April)

Febryan, Denise Tedi Erviantono, I Ketut Winaya, "Implementasi Pelayanan public berbasis teknologi informasi (Studi kasus di badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kota bogor)", Universitas Udayana, (tahun 2016)

Hartono, Dwiarto Utomo, Edy Mulyanto. 2010, *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web*, (Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro)

Hasjimzum, Yusnani, 2014, *Model Demokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Edisi Jurnal Dinamika Hukum* (Purwokerto: Fakultas Hukum Universitas Jenderal Sudirman)

Kurniawan, Basuki, 2021, *Redesain Rancangan Undang-undang Omnibus Law Cipta Lapangan Kerja*, Jurnal Akta Yudisia Vol. 6 No. 1, Dosen Fakultas Syariah IAIN Jember

Manan, Bagir 1997, *Beberapa Masalah Hukum Tata Usaha Negara Indonesia*, Alumni, (Bandung)

Mariano, Sabino, 2018, *penerapan e-government dalam pelayanan public di kabupaten sidoarjo*, (magister kebijakan public Universitas Airlangga Surabaya)

Raz, Joseph, 1979, *The Rule Of Law and Its Virtue*, in *The Authority of Law*, Clarendon Press, Oxford.

Soetjipto, Noer, *Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Di Jawa Timur : Analisis Inferensial Kinerja Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa*, STIE Yapan, (K-Media : 2015)

Yalia, Mulyono, 2011, *menuju Pelayanan Public Yang Lebih Baik Dengan E-Government*, (Agenda observasi, Bandung), jilid 992.

#### **SKRIPSI :**

Mayowan, Yuniadi, 2016, *Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Desa (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan)*, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Mariyam, Siti, 2018, *Implementasi Perbup No. 18 tahun 2016 Tentang Integrasi Pelayanan Smart Kampung (studi kasus di Desa Kampung Anyar, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)*, Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Sunan Ampel Surabaya.

Suhraeni, 2020, "Implementasi undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dibidang Administrasi kependudukan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jember)". Skripsi : Institut Agama Islam Negeri Jember, Jember

#### **UNDANG-UNDANG :**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang pelayanan publik.

Peraturan Bupati Banyuwangi No. 18 tahun 2016 tentang integrasi program kerja berbasis desa atau kelurahan melalui smart kampung.

Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 tahun 2003 tentang definisi elektronik government

#### **WEBSITE :**

<http://blogpakistaji.blogspot.com/2011/12/sejarah-singkat.html?m>

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-yuddy-banyuwangi-role-model-smart-kampung>

#### **AL-QUR'AN DAN HADIST**

Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 1-10* (Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019)

Al Imam Abu Zakaria Yahya bin Syaraf An-Nawawi, *Riyadhus Sholihin*, (Beirut: Darul Fikr, t.t.)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Emy Humairoh  
Nim : S20173058  
Prodi/Jurusan : Hukum tata Negara  
Fakultas : Syariah  
Institut : UIN KHAS JEMBER

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**Implementasi Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart Kampung Studi Peraturan Bupati No. 18 tahun 2016**" adalah hasil penelitian atau karya sendiri.

Bagian atau data tertentu yang saya peroleh dari lembaga dan/atau saya kutip dari hasil karya orang lain telah di tuliskan sumbernya secara jelas dan sesuai kaidah penulisan karya ilmiah.

Jember, 15 April 2022

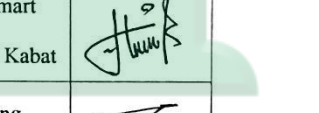
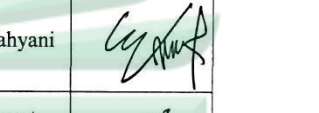
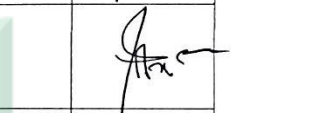


**Emy Humairoh**  
NIM.S20173058

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

JURNAL PENELITIAN

No	Tanggal	Uraian Kegiatan	Informan
1.	15 Juni 2021	Surat masuk ke Desa melalui Kepala Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi	Kepala Desa (Chotibul Umam S.IP)
2.	22 Juni 2021	Wawancara dengan Kepala Desa Pakistaji	Kepala Desa (Chotibul Umam S.IP)
3.	22 Juni 2021	Wawancara dengan Aparatur Desa Pakistaji	Kepala Seksi Pelayanan
4.	22 Juni 2021	Wawancara dengan Aparatur Desa Pakistaji	Operator Smart Kampung Desa Pakistaji
5.	12 Juli 2021	Wawancara dengan masyarakat penerima pelayanan di Desa Pakistaji	Bapak H. Romdhan
6.	12 Juli 2021	Wawancara dengan masyarakat penerima pelayanan di Desa Pakistaji	Ibu Siti Khodijah
7.	12 Juli 2021	Wawancara dengan masyarakat penerima pelayanan di Desa Pakistaji	Ibu Elok Cahyani
8.	6 Desember 2021	Wawancara Staff Kantor Kecamatan Kabat	Operator Smart Kampung Kecamatan Kabat
9.	31 Januari 2022	Wawancara Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD)	Ketua Bidang Pemberdayaan Pemerintahan Desa
10.	2 Juni 2022	Konfirmasi Surat Izin Selesai Penelitian	Kantor Desa Pakistaji



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD DIQ  
JEMBER



## **PEDOMAN PENELITIAN**

### **A. Pedoman Observasi**

Lokasi penelitian Desa Pakistaji Kecamatan Kabat kabupaten Banyuwangi

### **B. Pedoman Wawancara**

1. Wawancara dengan Kepala Desa Pakistaji
  - a. Apa yang anda ketahui tentang Smart kampung?
  - b. Bagaimana bentuk pelayanan e-government di desa pakistaji?
  - c. Apa dampak adanya peraturan bupati no.18 tahun 2016?
  - d. Bagaimana strategi untuk meningkatkan pelayanan yang baik di desa pakistaji?
2. Wawancara dengan kepala seksi pelayanan dan pemberdayaan masyarakat Di Desa Pakistaji
  - a. Apa yang anda ketahui tentang Smart kampung?
  - b. Apa tujuan diadakannya Smart kampung?
  - c. Apa faktor yang menghambat dalam pelayanan Smart kampung?
  - d. Bagaimana strategi untuk meningkatkan pelayanan yang baik di desa pakistaji?
  - e. Bagaimana implementasi pelayanan yang berada di desa pakistaji?
  - f. Apakah pelayanan yang ada di desa pakistaji sudah sesuai dengan Perbub No. 18 tahun 2016?
3. Wawancara dengan Operator Smart Kampung di Desa Pakistaji
  - a. Apa yang anda ketahui tentang Smart kampung?

- b. Bagaimana bentuk pelayanan e-government di desa pakistaji?
  - c. Apa faktor yang menghambat dalam pelayanan Smart kampung?
  - d. Apa dampak adanya peraturan bupati no 18 tahun 2016?
4. Wawancara dengan Operator smart kampung di Kecamatan Kabat
- a. Apa yang anda ketahui tentang Smart kampung?
  - b. Bagaimana bentuk pelayanan e-government melalui penerapan program Smart kampung?
  - c. Apa manfaat dengan di terbitkannya peraturan bupati no.18 tahun 2016?
  - d. Apa dampak adanya peraturan bupati no. 18 tahun 2016?
  - e. Apa faktor yang menghambat dengan adanya peraturan bupati no. 18 tahun 2016?
5. Wawancara dengan bidang pemberdayaan pemerintahan desa (Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Banyuwangi)
- a. Apa saja yang menjadi faktor kesuksesan Program Smart kampung?
  - b. Bagaimana cara menjaga berkelanjutannya program Smart kampung dari tahun 2016 hingga saat ini?
  - c. Bagaimana pelaksanaan manajemen mutu dan manajemen pengawasan dalam rangka pengendalian pelaksanaan kegiatan program Smart kampung
  - d. Bagaimana teknik komunikasi yang di lakukan DPMD dengan SKPD dalam menerapkan Smart kampung?



- e. Bagaimana resiko terkait kamanan data dan server nya karena semua berbasis IT?
  - f. Bagaimana penerapan sistem pengendalian intern pemerintah untuk kesuksesan pelaksanaan inovasi Smart kampung/
  - g. Terkait penganggaran Smart kampung, bagaimana sistem penganggaran yang mengakomodir kegiatan tersebut?
  - h. Bagaimana hambatan dalam mengoperasikan program smart kampung?
6. Wawancara dengan masyarakat penerima pelayanan
- a. Apa yang anda ketahui tentang Smart kampung?
  - b. Bagaimana pendapat anda dengan adanya program Smar kampung?
  - c. Bagaimana pelayanan di desa pada saat menangani masyarakat?
  - d. Apa manfaat dengan adanya pelayanan dalam program Smart kampung?
  - e. Apa dampak dengan adanya pelayanan dalam program smart kampung?

### **C. Pedoman Dokumentasi**

- a. Sejarah singkat Desa pakistaji
- b. Data-data yang berkenaan dengan program Smart kampung



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli Jember, Kode Pos 68136, Telp (0331) 487550, 427005  
Fax (0331) 427005, Web: [www.fsyariah.uin-jember.ac.id](http://www.fsyariah.uin-jember.ac.id), email: [fs.uinjember@gmail.com](mailto:fs.uinjember@gmail.com)

Nomor : B-894/In.20/4.a/PP.00.9/06/2021  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

09 Juni 2021

Kepada Yth.  
Kepala Desa Pakistaji  
Di  
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Emy Humairoh  
Nim : S20173058  
Semester : VIII(Delapan)  
Prodi : Hukum Tata Negara  
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart Kampung Studi Peraturan Bupati No. 18 Tahun 2016

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Mhammad Faisol



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli Jember, Kode Pos 68136, Telp (0331) 487550, 427005  
Fax (0331) 427005, Web: [www.fsyariah.iain-jember.ac.id](http://www.fsyariah.iain-jember.ac.id), email: [fs.iainjember@gmail.com](mailto:fs.iainjember@gmail.com)

Nomor : B-894/In.20/4.a/PP.00.9/06/2021  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

29 Desember 2021

Kepada Yth.  
Kepala Camat Kabat  
Di  
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Emy Humairoh  
Nim : S20173058  
Semester : IX (Sembilan)  
Prodi : Hukum Tata Negara  
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan E-Government Melalui  
Penerapan Program Smart Kampung Studi Peraturan  
Bupati No. 18 Tahun 2016

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya,  
disampaikan terimakasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



an, Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Muhammad Faisol



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI  
**KECAMATAN KABAT**  
Jl. Raya Kabat No 280 Telp. (0333) 631402 Fax. (0333) 636362  
**K A B A T**

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 470/6//429.506/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini Camat Kabat Kabupaten Banyuwangi

Nama : BIBIN WIDIATMOKO,S.STP.,M.M  
NIP : 19840615 200312 1 003  
Penata Tk. I  
Jabatan : Plt Camat Kabat

Denagan ini menerangkan bahwa :

Nama : EMY HUMAIROH  
Nik : 3510146901990001  
Tempat Tanggal lahir : Banyuwangi 29 Januari 1999  
Jenis kelamin : Perempuan  
NIM : S20173058  
Fakultas : Syariah  
Jurusan : Hukum Islam / Hukum Tata Negara

Selanjutnya yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi, guna menulis tugas akhir (Skripsi) dengan judul Implementasi pelayanan E-Government melalui penerapan program Smart Kampung Studi peraturan Bupati No 18 Tahun 2016.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Plt. CAMAT KABAT

Stafis camat



BIBIN WIDIATMOKO,S.STP

Penata Tk. I

Nip.19840615 200312 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli Jember, Kode Pos 68136, Telp. (0331) 487550, 427005  
Fax (0331) 427005, Web: [www.fsyariah.uin-jember.ac.id](http://www.fsyariah.uin-jember.ac.id), email: [fs.uinmember@gmail.com](mailto:fs.uinmember@gmail.com)

Nomor : B-894/In.20/4.a/PP.00.9/06/2021  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

29 Desember 2021

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Pemberdayaan  
Masyarakat Dan Desa  
Di  
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Emy Humairoh  
Nim : S20173058  
Semester : IX (Sembilan)  
Prodi : Hukum Tata Negara  
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan E-Government Melalui  
Penerapan Program Smart Kampung Studi Peraturan  
Bupati No. 18 Tahun 2016

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya,  
disampaikan terimakasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Wakil Dekan Bidang Akademik,

hammad Faisol





PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Ahmad Yani No. 57 Banyuwangi 68416  
Telepon/Faksimili (0333) 412343  
<http://dpmpstpbwl.banyuwangikab.go.id> email [dpmpstpbwl@banyuwangikab.go.id](mailto:dpmpstpbwl@banyuwangikab.go.id)

Banyuwangi, 8 Desember 2021

Nomor : 072/590/429.111/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Penelitian/Survey/Research

Kepada Yth, 1. Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa  
Di  
Banyuwangi

Menunjuk Surat : Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Syariah Universitas KH Achmad Siddiq Jember  
Tanggal : 23 November 2021  
Nomor : B-894/In.20/4.a/PP.00.9/06/2021

Maka dengan ini memberi Pengantar dalam rangka Penelitian/Survey/Research :

Nama : EMY HUMAIROH  
Program : Hukum Tata Negara

Bermaksud untuk melakukan Penelitian/Research/Survey :

Judul : Implementasi Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart Kampung Studi Peraturan Bupati No. 18 Tahun 2016 di Desa Pakistaji Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi  
Tempat : Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa  
Waktu : 23 Januari 2022 s/d 23 Maret 2022

Sehubungan dengan hal tersebut, apabila tidak mengganggu kewenangan yang berlaku di Instansi Saudara, dimohon Saudara untuk memberikan bantuan berupa tempat, data/keterangan yang diperlukan dengan ketentuan :

1. Peserta wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Peserta wajib menjaga situasi dan kondisi selalu kondusif;
3. Melaporkan hasil dan sejenisnya kepada Instansi tempat pelaksanaan penelitian.

PII. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BANYUWANGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



PARTANA, S.AP., M.Si  
Pembina  
NIP. 197201201994031004



**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI**  
**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**  
Jl. Adi Sucipto No. 53 Banyuwangi  
Telp. (0333) 424445 Fax. (0333) 424445  
email : bpm@banyuwangikab.go.id website:www bpm.banyuwangikab.go.id

Banyuwangi, 23 Maret 2022

Nomor : 420/ 124 /429.114/2022  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Syariah  
Univ. Islam Negeri KH.  
Achmad Siddiq Jember

Di  
JEMBER

Menunjuk surat saudara tanggal 29 Desember 2021 nomor B-894/In.20/4.a/PP.00.9/06/2021 perihal Permohonan Izin Penelitian bersama ini menerangkan bahwa :

NAMA : Emy Humairoh  
NIM : S20173058  
Semester : IX (Sembilan)  
Prodi : Hukum Tata Negara  
Judul skripsi : Implementasi Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart Kampung Studi Peraturan Bupati No. 18 Tahun 2016

Selanjutnya mahasiswa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Banyuwangi, mulai tanggal 23 Januari s/d 23 Maret 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN BANYUWANGI



**Bps. KI SIYADI, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP-19620501 198903 1 012



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI  
KECAMATAN KABAT  
**KANTOR DESA PAKISTAJI**

Jl. KH. Ahmad Asy'ari ( 68461 ) Telp. 0333-366159 | www.desapakistajikabat.com

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 474.2/ 527 /429.506.06/2022 ✓

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi

Nama : Chotibul Umam, S.IP  
Jabatan : Kepala Desa  
Desa/Kelurahan : Pakistaji

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Emy Humairoh  
NIK : 3510146901990001  
Tempat / Tanggal Lahir : Banyuwangi, 29 Januari 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
NIM : S20173058  
Fakultas : SYARIAH  
Jurusan : Hukum Islam / Hukum Tata Negara

Selanjutnya yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Desa Pakistaji Kecamatan Kabat kabupaten Banyuwangi, guna untuk menulis tugas akhir (Skripsi) dengan judul "Implementasi Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart Kampung Studi Peraturan Bupati No.18 tahun 2016.

Demikian Surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pakistaji, 03 Juni 2022 ↑

Kepala Desa Pakistaji



UNIVERSITAS NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## DOKUMENTASI KEGIATAN



1.1 Dokumentasi dengan narasumber Kepala Desa Pakistaji



1.2 Dokumentasi dengan narasumber Kepala Seksi Pelayanan Desa Pakistaji



1.3 Dokumentasi dengan narasumber Operator Smart kampung Desa Pakistaji



1.4 Dokumentasi dengan narasumber Operator Smart Kampung  
Kecamatan Kabat



1.5 Dokumentasi dengan narasumber Ketua Bidang Pemberdayaan  
Pemerintahan Desa (DPMD)



1.6 Dokumentasi dengan narasumber warga penerima pelayanan



1.7 Dokumentasi dengan narasumber warga penerima pelayanan



1.8 Dokumentasi dengan narasumber warga penerima pelayanan

## BIODATA PENULIS



### A. Biodata Pribadi

Nama : Emy Humairoh  
Tempat/Tanggal Lahir : Banyuwangi, 29 januari 1999  
Alamat : Dusun Krajan, RT/RW 001/010, Desa  
Pakistaji, Kecamatan Kabat, Kabupaten  
Banyuwangi  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Kewarganegaraan : Indonesia  
No. Hp : 089612609944  
Email : [emyhumairoh8@gmail.com](mailto:emyhumairoh8@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. Tk. An-Najahiyah Pakistaji (2003-2005)
2. Madrasah Ibtidaiyah An-Najahiyah Pakistaji (2006-2011)
3. Madrasah Tsanawiyah Negeri Rogojampi (2011-2014)
4. SMA Al-Rifa'ie Malang (2014-2017)
5. Universitas KH. Achmad Siddiq Jember (2017-2022)