

**IMPLEMENTASI *SMART VILLAGE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK  
(Studi di Pekon Trimulyo, Kec. Gedung Surian,  
Kab. Lampung Barat)**

**(Skripsi)**

**Oleh**

***Siti Komariah***  
**1616041002**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDARLAMPUNG  
2023**

**IMPLEMENTASI *SMART VILLAGE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK  
(Studi di Pekon Trimulyo, Kec. Gedung Surian, Kab. Lampung Barat)**

Oleh

**Siti Komariah**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
**SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

## ABSTRAK

### IMPLEMENTASI *SMART VILLAGE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi di Pekon Trimulto, Kec. Gedung Surian, Kab. Lampung Barat)

Oleh  
SITI KOMARIAH

Pemerintah memiliki kewajiban untuk menjalankan fungsi pemerintahan salah satunya yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan. Namun, pelayanan sering digambarkan sebagai proses yang berbelit-belit, tidak efektif dan efisien sehingga perlu dilakukan perbaikan dari tingkat bawah pemerintahan yaitu desa, kemudian muncullah konsep *smart village* yang mengacu pada pelayanan elektronik dan media sosial dengan tujuan untuk meningkatkan pemberdayaan dan keterlibatan masyarakat dalam transparansi dan manajemen desa sehingga dapat mendorong terwujudnya pelayanan prima serta *good governance*. Pekon Trimulyo yang berada di Kecamatan Gedung Surian, Kabupaten Lampung Barat merupakan salah satu pekon yang menerapkan program ini. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *smart village* di Pekon Trimulyo belum dilaksanakan dengan baik yang disesuaikan dengan pilar keberhasilan program yang dikemukakan oleh (Jones, 1996), yang terdiri dari interpretasi, organisasi, dan aplikasi. Interpretasi kebijakan dalam melaksanakan program *smart village* di Pekon Trimulyo berlandaskan pada Peraturan Gubernur Provinsi Lampung No. 36 Tahun 2020 tentang pelaksanaan *smart village* Provinsi Lampung 2020-2024. Namun, belum adanya kebijakan teknis dan operasional dalam melaksanakan program serta sosialisasi yang belum maksimal membuat pelaksanaan program tidak maksimal. Organisasi yang berupa tim pelaksana belum dibentuk. Serta pada tahap penerapan program, sistem pemberian pelayanan belum sesuai dengan fokus dari *smart village* yaitu *internet of things* (IoT). Faktor pendukung dalam pelaksanaan program yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta kemampuan aparat yang baik. faktor penghambat adalah sistem pelayanan yang kurang maksimal, kurangnya kontribusi masyarakat, serta tidak adanya kebijakan operasional dalam melaksanakan program

**Kata kunci:** pelayanan, *smart village*, implementasi, Pekon Trimulyo

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF SMART VILLAGE IN IMPROVING PUBLIC SERVICES**

**(Study in Pekon Trimulyo, Gedung Surian Sub-district, West Lampung District)**

**By**

**SITI KOMARIAH**

*The government has an obligation to carry out government functions, one of which is to fulfill the community's need for services. However, services are often described as a convoluted, ineffective and efficient process so that improvements need to be made from the lower levels of government, namely the village, then the smart village concept emerged which refers to electronic services and social media with the aim of increasing community empowerment and involvement in transparency and village management so as to encourage the realization of excellent service and good governance. Pekon Trimulyo, located in Gedung Surian Sub-district, West Lampung Regency, is one of the pekon that implemented this program. This research uses descriptive qualitative methods with data collection methods through interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the implementation of smart villages in Pekon Trimulyo has not been carried out properly, which is adjusted to the pillars of program success proposed by Jones (1996) consisting of interpretation, organization, and application. Policy interpretation in implementing the smart village program in Pekon Trimulyo is based on Lampung Province Governor Regulation No. 36 of 2020 concerning the implementation of smart villages in Lampung Province 2020-2024. However, the absence of technical and operational policies in implementing the program and the socialization that has not been maximized has made the program implementation not optimal. The organization in the form of an implementation team has not yet been formed. And at the program implementation stage, the service delivery system is not in accordance with the focus of the smart village, namely the internet of things (IoT). Supporting factors in the implementation of the program are the availability of adequate facilities and infrastructure and the ability of good apparatus. inhibiting factors are the less than optimal service system, lack of community contribution, and the absence of operational policies in implementing the program.*

*Keywords: service, smart village, implementation, Pekon Trimulyo*

Judul Skripsi

: **IMPLEMENTASI SMART VILLAGE DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
(Studi di Pekon Trimulyo, Kec. Gedung Surian,  
Kab. Lampung Barat)**

Nama mahasiswa

: **Siti Komariah**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **1616041002**

Program Studi

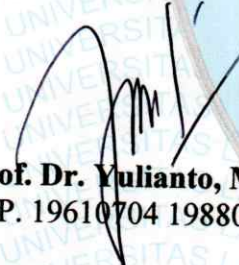
: **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**




1. **Komisi Pembimbing**

  
**Prof. Dr. Yulianto, M.S**  
NIP. 19610704 198803 1 005

  
**Ita Prihantika, S.Sos., M.A**  
NIP. 19840630 201504 2 002

2. **Ketua Jurusan Administrasi Negara**

  
**Meilyana, S.IP., M.A**  
NIP. 19740520 200112 2 002

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Prof. Dr. Yulianto, M.S**

**Serketaris : Ita Prihantika, S.Sos., M.A**

**Anggota : Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si**

**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. Ilda Nurhaida, M.Si**  
**NIP. 19610807 198703 2 001**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 31 Maret 2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 31 Maret 2023  
Yang membuat pernyataan,



Siti Komariah  
NPM 1616041002

## RIWAYATHIDUP



Penulis bernama lengkap Siti Komariah, lahir pada tanggal 7 Maret 1998 di Puramekar, Kecamatan Gedung Surian, Kabupaten Lampung Barat. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Putri dari pasangan Bapak Sanam dan Ibu Runasih. Memiliki satu orang kakak laki-laki dan satu orang kakak perempuan. Penulis memulai pendidikan formal di SDN 1 Puramekar pada tahun 2004 dan lulus pada tahun 2010. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan di SMPN 1 Gedung Surian dan lulus tahun 2013. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke SMAN 1 Kebun Tebu dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis diterima sebagai mahasiswa di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN (Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri). Selama perkuliahan, penulis pernah mengikuti Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung dan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sidokayo, Kec. Abung Tinggi, Kab. Lampung Utara, Prov. Lampung.

Berkat petunjuk dan rahmat dari Allah SWT, do'a dan dukungan dari kedua orang tua serta keluarga yang terkasih, dalam menjalankan aktivitas pendidikan di Universitas Lampung, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul “Implementasi *Smart Village* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Pekon Trimulyo, Kec. Gedung Surian, Kab. Lampung Barat”



## MOTTO

*“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”*

**(QS. Al Insyirah:5)**

“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan”

**(QS. Ar Rahman:16)**

“janganlah bersedih dan berkecil hati, orang lain mungkin akan berbuat buruk dan memandang dirimu rendah karena orang lain hanya melihat apa yang ingin mereka lihat tanpa tahu seberapa keras dirimu berjuang sampai sejauh ini dan yakinlah Allah menjanjikan penyembuhan dari setiap luka”

**(Siti Komariah)**

“Yakinlah, ada sesuatu yang menantimu setelah sekian banyak kesabaran (yang kau jalani), yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit”

**(Ali Bin Abi Thalib)**

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

### **Ayahanda dan Ibunda tersayang Bapak Sanam dan Ibu Runasih**

Terima kasih atas jerih payah yang engkau lakukan untukku, yang selalu mendoakan, memberi dorongan, dan mendukungku dalam setiap langkahku. semoga Allah memuliakan, menyayangi, dan melimpahkan segala kebaikan dunia dan akhirat untuk kalian malaikatku. Tetaplah tersenyum dan jangan memudar karena senyuman itulah yang membuatku tegar.

### **Suamiku Andres**

Terima kasih atas jerih payah dan pengorbanan yang engkau lakukan untukku, yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan memudahkan segala urusanmu, semoga setiap keringat dan rasa lelahmu diganjar dengan kebaikan dan dikabulkan segala harapan dan do'a-do'amu.

### **Keluargaku (Bapak, Mamah, Kakak, adik)**

Terima kasih atas dukungan, semangat, dan selalu mendoakan yang terbaik untukku. Semoga Allah SWT selalu memberikan hubungan yang harmonis diantara kita.

Ucapan terima kasih kepada keluarga besarku dan orang – orang terkasih sahabat, teman yang telah memberikan dukungan moril dan materi serta do'a, dan almamater tercinta Universitas Lampung yang telah mendewasakanku dalam berpikir dan bertindak memberikan pengalaman yang tak terlupakan.

## SANWACANA

### **Bismillahirrahmanirrahim,**

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayat-Nya, Tuhan semesta alam yang maha kuasa atas bumi, langit dan seluruh isinya, serta hakim yang maha adil dihari akhir kelak. Berkat daya dan upaya serta kekuatan yang dianugerahkan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi *Smart Village* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Pekon Trimulyo, Kec. Gedung Surian, Kab. Lampung Barat)”**

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Yulianto, M.S selaku dosen pembimbing utama penulis. Terimakasih atas bimbingan, nasehat, ilmu dan waktu yang telah bapak berikan. Terimakasih banyak, semoga keikhlasan bapak dalam mendidik saya selama ini mendapatkan kelancaran, kemudahan dan keberkahan dari Allah SWT.
2. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing kedua penulis, terimakasih banyak atas segala keikhlasan, ilmu, bimbingan, motivasi, nasehat waktu yang telah diberikan selama proses bimbingan. Semoga ibu selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala urusannya dan semoga terus menginspirasi bagi seluruh mahasiswa.
3. Dr. Noverman Duadji, M.Si selaku dosen pembahas dan penguji yang telah memberikan ilmu, masukan, dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini.
4. Terimakasih kepada Ibu Meiliyana, S.IP., M.A selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Universitas Lampung yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Terimakasih kepada seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara tanpa terkecuali, terimakasih atas segala ilmu yang telah peneliti peroleh selama

proses perkuliahan semoga dapat menjadi bekal yang berharga dalam kehidupan peneliti kedepannya.

6. Terimakasih kepada Mba Wulan selaku Staf Administrasi yang telah menjadi tempat bertanya dan banyak membantu penulis dalam kelancaran skripsi ini. Semoga Allah memudahkan segala urusan mbak.
7. Terimakasih kepada Kedua Orang Tuaku tercinta, Mertua, Kakak, Kakak dan Adik Ipar, Keponakanku (Analisa, Bulan, dan Farid) yang tak henti-hentinya selalu memberikan kasih sayang, kepercayaan, perhatiannya, nasehatnya, motivasinya, dukungannya, doanya, pengorbanannya dalam segi moril maupun materil untukku, dan dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
8. Terimakasih kepada Andres yang telah menemani, mendukung secara moral maupun materil, dan sabar mendengarkan keluh kesahku dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teman-temanku tersayang Winda Agustin, Nur Ina Sholeha, Mia Ayu Asari, dan Meilani Syarifa terimakasih sudah banyak berproses bersama, terimakasih telah memberi semangat kepada penulis ,selalu membantu penulis dalam proses bimbingan.
10. Teman-teman kuliahku Merah Squad, Winda Agustin, Nur Ina Sholeha, Maharani Karin, Azri Nurul Fatonah, Wice Yolanda, Niko Kresna, Sofyan, Erik Leonar, Syafe'i, dan Dimas Billi. Terima kasih atas waktu, kebersamaan, dukungan, kebaikan, perhatian, canda tawa, dan banyak hal yang kita lewati. Bersama kalian merupakan hal yang kusyukuri dan kenangan yang indah bias dipertemukan oleh kalian. Kebersamaan kita merupakan kenangan indahku semasa kuliah dan selamanya
11. Sahabat seperjuangan ALASKA(Angkatan Delapan Belas Kader Administrasi Negara). Terimakasih untuk pengalaman dan kebersamaan selama kurang lebih empat tahun ini.
12. Terimakasih kepada pihak Pemerintah Pekon Trimulyo dan seluruh pihak yang menjadi objek dalam penulisan skripsi ini yang telah membantu melancarkan proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk segala

kebaikan yang telah diberikan kepadaku semoga Allah selalu membalas kebaikan kalian.

13. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini tanpa terkecuali, yang tidak dapat ditulis satu persatu. Terimakasih untuk waktu, dukungan, bantuan, dan do'anya.
14. Terima kasih kepada Almamater Unila tercinta atas segala ilmu yang telah diberikan, semoga kedepannya Unila semakin jaya.
15. Terimakasih kepada diriku karena tak pernah berhenti meski banyak rintangan. Selalu menjadi motivator yang paling bisa diandalkan. Terimakasih karena selalu bertahan dan tidak memilih untuk menyerah. Semoga kedepannya aku bisa terus bertumbuh menjadi pribadi lebih baik.

Bandar Lampung, 27 Maret 2023

Penulis,

Siti Komariah

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Kebijakan Publik.....	11
C. Implementasi Kebijakan.....	13
D. Konsep dan Model Implementasi Program.....	16
E. Konsep Pelayanan Publik.....	19
F. <i>Smart Village</i> .....	25
G. Kerangka Berpikir .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Metode Penelitian.....	30
B. Fokus Penelitian .....	30
C. Lokasi Penelitian.....	31
D. Sumber Data.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Teknik Analisis Data.....	35
G. Teknik Keabsahan Data .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39
B. Gambaran <i>Smart Village</i> di Pekon Trimulyo.....	41
C. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	85

## **DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Data Informan Penelitian .....	33
Tabel 2 Data Observasi Penelitian .....	34
Tabel 3 Data Dokumen Penelitian .....	34
Tabel 4 Jumlah Penduduk Pekon Trimulyo .....	40
Tabel 5 Kualitas Pelayanan Publik .....	80



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir .....	29
Gambar 1. Layanan Mandiri <i>website</i> Pekon Trimulyo .....	43
Gambar 2. Alur Pelayanan <i>Online</i> .....	44
Gambar 3. Alur Pelayanan Tatap Muka.....	45
Gambar 4. Monitor .....	45
Gambar 6. Ruang pelayanan mandiri.....	46
Gambar 7. Ruang Tunggu .....	47
Gambar 8. Kegiatan Sosialisasi.....	57
Gambar 9. Kegiatan Pelatihan BimbinganTeknis & Operasional .....	60

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Arus globalisasi yang terus meningkat menyebabkan terjadi perubahan yang sangat signifikan dalam kehidupan bermasyarakat baik kehidupan sosial, budaya, ekonomi, politik, maupun teknologi. Indonesia sebagai salah satu negara berkembang berusaha mengejar posisi guna mencapai kesejahteraan masyarakat. Pemerintah yang memiliki kewajiban mensejahterakan masyarakat memiliki tugas yang penting agar terciptanya kehidupan masyarakat yang lebih baik. Wilayah Indonesia yang sangat luas memberikan tantangan tersendiri bagi pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat tersebut, oleh karena itu pemerintah memberikan otonomi yang seluas-luasnya bagi pemerintah kabupaten/kota untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Hal ini dimaksudkan agar pemerintah yang berada pada tingkat bawah dapat lebih mudah untuk menyentuh masyarakat sehingga terjadinya pemerataan dalam pendistribusian kebijakan maupun pelayanan.

(Huda *et al*, 2020), dalam jurnalnya menyatakan bahwa di Indonesia pembangunan sejatinya perlu difokuskan dan berorientasi pada desa. Hal ini dikarenakan sebagian dari wilayah Indonesia diliputi oleh wilayah pedesaan. Selama ini, pembangunan hanya berfokus pada bias kota sehingga terdapat kesenjangan antara kesejahteraan masyarakat desa dan kota. Hal ini menyebabkan urbanisasi secara besar-besaran yang terjadi dari desa ke kota demi mengubah hidup untuk mencapai kesejahteraan. Kemiskinan dan keterbelakangan selalu melekat dengan desa. Hal inilah yang kemudian menimbulkan ketimpangan yang sangat kentara antara desa dan kota. Pemerintah idealnya harus mampu untuk membangun desa sehingga terjadi peningkatan kesejahteraan hidup dan penanggulangan kemiskinan dengan cara pemenuhan kebutuhan dasar, pembangunan sarana dan prasarana desa, pengembangan potensi ekonomi, dan

pemanfaatan sumber daya alam dan lingkungan yang dilakukan secara berkelanjutan

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Tahun 2020-2021 persentase penduduk miskin di desa mencapai 12,53% dibandingkan dengan kota dengan persentase 7,60%. Kesenjangan pembangunan antar wilayah di Indonesia menjadi penyebab terjadinya kemiskinan di pedesaan sehingga menjadi dampak negatif yang serius dalam kehidupan sosial masyarakat. Kesenjangan kota dan desa dapat terlihat dari laju urbanisasi yang cukup pesat beberapa tahun terakhir yang mencapai 1,2 % setiap tahunnya (bps.go.id).

Desa dalam konteks pelayanan mempunyai peran dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam segi administrasi maupun non administrasi. Berdasarkan undang-undang No 6 tahun 2014 tentang Desa pasal 7 ayat (3) menyatakan penataan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan:

- a. Mewujudkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa;
- b. Mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat desa;
- c. Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik;
- d. Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintah desa; dan
- e. Meningkatkan daya saing desa.

Berdasarkan undang-undang tersebut, desa memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan publik dengan menjamin kualitas pelayanan yang baik. Selama ini penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia memiliki masalah yang krusial diantaranya yaitu penyelenggaraan pelayanan yang kurang responsive, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, inefisiensi, kurang mau mendengar dan menanggapi keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat serta kurang informatif. Selain itu, dilihat dari sisi lembaga pelaksana kelemahan utama berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika yang ditunjukkan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik. Menurut (Mahsyar, 2011), Kelemahan penyelenggaraan pelayanan publik lainnya terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang secara khusus dalam rangka pemberian pelayanan, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi serta memiliki kecenderungan menjalankan

dua fungsi sekaligus yaitu fungsi pengaturan dan penyelenggaraan sehingga menyebabkan pelayanan publik tidak efisien.

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh (Suwaryo, 2011), pola hidup masyarakat desa saat ini dipengaruhi oleh perkembangan global, modernisasi teknologi. Memahami otonomi desa sekarang ini tidak hanya memahami otonomi asli yang hanya berbentuk *self governing, community*, dan kemandirian desa yang berlandaskan pada mobilisasi swadaya masyarakat. Namun, seperti otonomi daerah, desa harus dipahami sebagai *local self government* yaitu desa yang memiliki identitas dan kedudukan yang sama dengan daerah otonom yang memiliki hak dan peluang untuk terus berkembang dan mengejar ketertinggalan dengan cara tetap memperhatikan nilai-nilai lokal yang kondusif serta positif. Oleh karena itu, penting bagi desa untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat sehingga dapat mendorong pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan, dimana saat ini pelayanan yang digambarkan sebagai proses yang berbelit-belit harus dapat diatasi dari tingkat bawah pemerintahan dalam hal ini adalah desa.

Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat desa merupakan ujung tombak dari pemberian pelayanan prima kepada masyarakat, karena itu sangat penting bagi desa untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada dengan melihat pada kebutuhan dan potensi desa masing-masing. Pelayanan sendiri merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik agar dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat. Perbaikan dalam pelayanan publik memerlukan kerjasama antara pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan untuk memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun agar kualitas pelayanan dan terwujud.

Pemikiran masyarakat yang kritis terhadap laju perubahan dan teknologi yang semakin berkembang pesat memberi peluang bagi pemerintah untuk membuat pemerintahan yang lebih baik dengan menggunakan teknologi informasi. Memajukan desa dengan prinsip *good governance* agar penyelesaian

masalah dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Adanya *good governance* tidak terlepas dari pelayanan prima. Dimana pemerintah harus mampu menciptakan pelayanan terbaik kepada masyarakat, kemudian muncullah solusi agar pemerataan pendistribusian kebijakan dan pelayanan dapat dengan mudah dilakukan dipedesaan yaitu dengan istilah *smart village* yang merupakan adopsi dari *smart city* kemudian diartikan sebagai integrasi informasi dalam kehidupan bermasyarakat dipedesaan, sehingga memberikan dampak yang memiliki manfaat yang berkesinambungan antara teknologi informasi dengan masyarakat pedesaan itu sendiri.

Terdapat 3 (tiga) elemen pokok dalam *smart village* yaitu *smart governance*, *smart community*, dan *smart environment* yang dikemukakan oleh Herdiana sebagaimana dikutip oleh (Nursetiawan, 2020), Ketiga elemen yang menjadi dasar dari *smart village* untuk mencapai tujuan dari pengembangan *smart village* menjadi *smart relationship* yaitu keterjalinan yang muncul secara konstruktif dari relasi ketiga elemen tersebut. Dengan demikian, sinergitas yang berbasis pada pemanfaatan teknologi akan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

Adapun *Good governance* menurut (Siti, 2017), diartikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dalam pelaksanaannya dilakukan dengan efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggungjawab. Efektif dimaknai sebagai penyelenggaraan pemerintahan harus tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang telah ditentukan, efisien dimaknai dengan penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara hemat, berdaya guna, dan berhasil guna, transparan dimaknai dengan segala penyelenggaraan kebijakan harus terbuka sehingga semua orang dapat ikut mengawasi penyelenggaraan pemerintahan secara langsung hal ini dapat mendorong masyarakat untuk menilai kinerja sehingga dapat dilakukan perbaikan, akuntabel dimaknai dengan penyelenggara pemerintah memiliki tanggungjawab terhadap kebijakan yang ditetapkan, serta dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada seluruh masyarakat yang dilakukan pada setiap akhir tahun.

Menurut (Mustamiin *et al*, 2020)terdapat perbedaan karakteristik dan permasalahan antara kota, kabupaten, dan desa sehingga perlu dilihat bagaimana kondisi, potensi, dan permasalahan yang sesuai dengan kebutuhan desa yang akan menerapkan *smart village*. Program, kegiatan, prioritas dan kebutuhan pembangunan didasarkan pada kebutuhan masyarakat yang meliputi: peningkatan akses dan kualitas terhadap pelayanan dasar, pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur serta lingkungan didasarkan pada kemampuan teknis dan sumber daya lokal yang ada serta pemanfaatan teknologi yang tepat guna untuk mendorong kemajuan ekonomi.

*Smart village* merupakan suatu program yang didasari dengan kemajuan teknologi untuk meningkatkan kemampuan dan potensi desa dalam berdaya saing agar dapat mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat. Dengan adanya kemajuan teknologi saat ini menjadi salah satu alat untuk menciptakan pemerintahan yang baik serta mendorong desa untuk mengenali dan memanfaatkan potensi desa yang ada agar dapat berguna bagi kehidupan masyarakat. *Smart village* yang berfokus pada *Internet of things* (IoT) mendorong pemerintah dan masyarakat untuk menggunakan teknologi dalam setiap kegiatan desa baik administrasi maupun pelayanan masyarakat atau yang biasa disebut dengan *e-government*. Menurut Dawes sebagaimana dikutip oleh (Hidayat, 2016), menyatakan bahwa *e-government* merupakan kegiatan penggunaan teknologi dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi publik yaitu seperti penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan dasar yang efektif dan efisien, keterlibatan dan kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, dasar hukum atau undang-undang yang mendasari dalam menjalankan *e-government*, dan pembaharuan institusional dan administrasi yang ditempuh dalam membuat inovasi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *smart village* merupakan program perbaikan sistem pemerintahan yang berdasarkan pada kemajuan teknologi pada setiap kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah. kemajuan teknologi yang semakin pesat dapat mendorong perbaikan sistem pemerintahan dan mendorong masyarakat untuk berpikiran terbuka sehingga dapat meningkatkan kecerdasan masyarakat dalam penggunaan teknologi yang

bermanfaat. Kemajuan teknologi dan sinerginya dengan *smart village* bertujuan agar dapat memberikan hasil yang maksimal dalam pembangunan di desa sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperbaiki pelayanan publik di desa yang selama ini tidak efisien dan tidak efektif serta berbelit-belit atau birokratis.

Penyediaan aplikasi atau *website* yang dapat menjadi inovasi dalam menjalankan aktivitas pemerintahan untuk memberikan kemudahan bagi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan pelayanan dimanapun dan kapanpun merupakan salah satu tujuan dari adanya program *smart village* ini. Sebagai salah satu aspek dalam *smart village*, *smart governance* yang dimaknai sebagai perbaikan pelayanan yang mengedepankan penggunaan teknologi menjadi salah satu tolak ukur dari keberhasilan pelaksanaan program *smart village*. Hal yang juga penting dalam aspek *smart governance* adalah kerjasama antara pemerintah dan masyarakat, keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan dorongan terhadap perbaikan pelayanan dengan memberikan kritik, saran, dan masukan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) baik aparatur desa maupun masyarakat menjadi hal yang sangat penting, hal ini juga menjadi tantangan bagi pemerintah dalam menjalankan program *smart village*.

Pekon Tri Mulyo merupakan salah satu pekon di Kecamatan Gedung Surian, kabupaten Lampung Barat yang dalam upaya pengembangan pekonnya berbasis pada *smart village*, adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh pekon tersebut dalam mewujudkan *smart village* yaitu dengan membuat *website* pekon, dimana warga dapat mengakses informasi pelayanan desa pada *website* tersebut. Hal ini juga bertujuan agar dalam proses pelayanan masyarakat dapat lebih optimal baik dalam proses pembuatan surat menyurat maupun penyebaran informasi/berita di pekon. Selain dengan memanfaatkan *website*, dalam mewujudkan *smart village* Pekon Tri Mulyo juga memanfaatkan media sosial seperti *facebook* dan *whatsApp* untuk membantu dalam hal koordinasi, sosialisasi program desa, serta dapat membantu menyelesaikan masalah dengan cepat terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya

kemudahan ini dapat terus dikembangkan sehingga penerapannya dapat memacu pelayanan dan aspek lain yang lebih baik sehingga dapat mewujudkan *smart village* secara berkelanjutan.

Adanya program *smart village* yang dijalankan oleh Pekon Trimulyo bertujuan agar dapat mendorong kemajuan desa dan perbaikan sistem pelayanan publik. Pelaksanaan program ini juga diharapkan mampu meningkatkan daya saing desa serta mendorong desa-desa lain untuk melakukan perbaikan yang sama. Namun, kemampuan masyarakat yang rendah dalam menggunakan teknologi dan kendala jaringan yang tidak stabil di Pekon Trimulyo menjadi salah satu hambatan dalam menjalankan program ini. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Smart Village dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Pekon Tri Mulyo, Kecamatan Gedung Surian, Kabupaten Lampung Barat”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan *smart village* di Pekon Tri Mulyo berdasarkan indikator interpretasi, organisasi, dan aplikasi?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Pekon Tri Mulyo setelah pelaksanaan *smart village*?
3. Apa saja hal yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan *smart village* di Pekon Tri Mulyo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam skripsi ini yaitu:

1. Mengidentifikasi dan memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan program *smart village* menggunakan indikator interpretasi, organisasi, dan aplikasi
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan publik setelah adanya *smart village*



3. Mengidentifikasi apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi *smart village* di Pekon Tri Mulyo, Kecamatan Gedung Surian, Kabupaten Lampung Barat

#### **D. Manfaat penelitian**

1. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan bagi terwujudnya *good governance* pada *smart village* melalui pemberian informasi dan wawasan yang mendalam sehingga dapat berkontribusi dalam ilmu pengetahuan.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan rekomendasi dalam perbaikan atau evaluasi implementasi *smart village* di Pekon Tri Mulyo

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dikaji sebagai acuan bagi peneliti untuk memperkaya teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang sedang dilakukan. Adapun penelitian yang dicantumkan tidak memiliki kesamaan lokasi dengan judul penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berikut ini beberapa penelitian yang digunakan sebagai dasar acuan bagi peneliti:

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Mahardhika, 2018), dengan Judul “Implementasi Program *Smart* Kampung Bidang Pelayanan Publik di Desa Karang Anyar”. Hasil dari penelitian implementasi *smart* kampung di desa Karang Anyar sudah berjalan dengan baik. mengingat bahwa tujuan dari *smart* kampung adalah untuk percepatan pelayanan kepada masyarakat dilingkup desa agar dalam pelayanan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien sehingga memudahkan masyarakat.

Pada tahap interpretasi telah dibuat penurunan kebijakan menjadi instruksi kerja dan penjabaran petunjuk teknis atau petunjuk pelaksanaan *smart* kampung bidang pelayanan publik di desa Karang Anyar bermula dari Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009), selanjutnya pemerintah Kabupaten Banyuwangi mengambil inisiatif melalui Peraturan Bupati Banyuwangi No. 18 tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart* Kampung. Landasan hukum ini yang kemudian menjadi pedoman dalam pelaksanaan *smart* kampung. Pada tahap organisasi dilakukan dengan melakukan kegiatan pembuatan struktur organisasi, sumber daya manusia (SDM) pelaksana, sumber dana serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dalam hal ini berupa Peraturan Bupati Banyuwangi No.18 Tahun 2016. Dalam pelaksanaan *smart* kampung di desa Karang Anyar melibatkan

Bupati Banyuwangi, DPM Desa, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terintegrasi (Dinsos dan Disperinduk), Camat, dan Pemerintah Desa.

Adapun sumber dana berasal dari Anggaran Dana Desa (ADD) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa). Pada tahap aplikasi sikap yang ditunjukkan oleh pelaksana program memiliki karakter yang ramah, baik, cekatan dan sabar dalam melayani masyarakat. Sedangkan dalam Penelitian yang dilakukan oleh (Juliantoro *et al*, 2022), yang berjudul “Penerapan *Smart Village* di Wilayah Pinggiran Desa Grogol Kecamatan Sawoo Kabupaten Ponorogo” implementasi Program Desa Digital yang diterapkan di wilayah pinggiran khususnya Desa Grogol Kec. Sawoo Kab. Ponorogo masih jauh dari harapan yang sesuai dengan konsep dari *smart village*.

Adanya keterbatasan fasilitas umum khususnya yang dapat mendukung program ini seperti minimnya jaringan internet yang tidak bisa didapatkan oleh seluruh masyarakat menjadi masalah serius dalam pelaksanaan desa digital. Selain itu, ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) sangat dibutuhkan yang memiliki kemampuan dalam mengelola berbagai layanan berbasis teknologi. Pelaksana program dan masyarakat haruslah orang yang sudah melek teknologi namun pada kenyataannya di Desa Grogol masih banyak masyarakat yang berpendidikan rendah yaitu SD/Sederajat sehingga dalam pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang kurang paham dengan perkembangan teknologi.

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian oleh (Maulidia, 2019), penelitian ini berjudul “Implementasi Program *Smart* Kampung (Desa Tamansari Kec.Licin Kab. Banyuwangi)”. Dalam penelitian ini yang dapat disimpulkan adalah bahwa penerapan program *smart* kampung di Desa Tamansari sudah baik. adapun langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan *smart* kampung yaitu melalui pemberdayaan ekonomi masyarakat dalam aspek wisata alam, pembuatan *homestay* dan *home industry* yang mendorong laju perekonomian masyarakat meningkat. Namun, peraturan pemerintah yang mengenai *homestay* belum optimal hal ini disebabkan karena tidak ada aturan tertulis mengenai pendirian *homestay*, rumah yang akan dijadikan *homestay* maupun uang kas perbulan karena dalam pelaksanaannya masih mengandalkan sistem kepercayaan.

## B. Kebijakan Publik

### 1. Konsep Kebijakan Publik

Menurut Dye sebagaimana dikutip oleh (Sore, 2017), mengatakan bahwa kebijakan publik merupakan segala sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah, mengapa mereka melakukannya, dan apa hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama muncul. Menurut Peterson dikutip oleh (Langkai, 2020), kebijakan publik dapat dilihat sebagai tindakan pemerintah dalam menghadapi masalah dimasyarakat, dengan menekankan arah perhatian kepada “*who gets what, when and how*” (siapa mendapat apa, kapan dan bagaimana). Pada umumnya, bentuk kebijakan dibedakan atas:

- 1) Bentuk *regulatory*, mengatur perilaku
- 2) Bentuk *redistributive*, mendistribusikan kembali kekayaan yang ada, atau mengambil kekayaan lalu mendistribusikannya kepada masyarakat yang miskin. Dengan kata lain mengembalikan kewenangan atau suatu objek dan sumberdaya.
- 3) Bentuk *distributive*, mendistribusikan atau memberikan akses yang sama atas sumber daya tertentu. Pembagian kewenangan atas objek dengan berlandaskan kebijakan membuat kewenangan atas suatu barang terbagi dengan maksud tertentu.
- 4) Bentuk *constituent*, ditujukan untuk melindungi negara. Atau bisa dalam bentuk kebijakan pertahanan, kedaulatan negara dan lain-lain.

Menurut James E. Anderson dikutip oleh (Mahardhika, 2018), menyatakan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang memiliki tujuan tertentu yang dilaksanakan oleh individu atau kelompok guna memecahkan masalah tertentu. Berdasarkan definisi Anderson ini, kebijakan diartikan sebagai kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan pemerintahan.

Menurut Abidin sebagaimana dikutip oleh (Sore, 2017), menyatakan bahwa tidak semua kebijakan memiliki proses yang sama. Hal ini ditentukan oleh proses paenyaringan melalui serangkaian kriteria. Berikut ini kriteria yang dapat digunakan dalam menentukan prioritas kebijakan:

- 1) Efektifitas, mengukur alternatif sasaran dengan alternatif kebijakan yang dapat menghasilkan tujuan akhir yang diinginkan.
- 2) Efisien, dana yang diada dan digunakan harus sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.
- 3) Cukup, kebijakan tersebut harus dapat mencapai hasil yang diharapkan dengan sumberdaya yang ada.
- 4) Adil
- 5) Terjawab, kebijakan yang dibuat harus dapat memenuhi kebutuhan golongan masyarakat atau masalah yang dihadapi masyarakat.

## 2. Tahap-tahap Kebijakan Publik

Tahap-tahap kebijakan publik menurut Dunn dalam (Tresiana, 2017) sebagai berikut:

### a. Tahap Penyusunan Agenda

*Agenda setting* adalah fase dan proses yang strategis dalam merelisasikan kebijakan publik. Pada proses ini pembuat kebijakan dituntut untuk memahami masalah publik dan prioritas yang harus diambil. Jika suatu isu masalah publik menjadi masalah publik dan mendapatkan prioritas dalam agenda publik. Maka isu masalah publik tersebut akan mendapatkan alokasi sumber daya yang lebih dibandingkan dengan isu masalah publik yang lain.

### b. Tahap Formulasi Kebijakan

Masalah publik yang sudah masuk dalam agenda kebijakan akan dibahas oleh pembuat kebijakan pada tahap akhir kebijakan. Masalah tersebut akan dijabarkan dan dicarikan cara pemecahan yang terbaik. Pemecahan masalah yang tersebut berasal dari alternatif atau pilihan kebijakan yang ada.

### c. Adopsi/Legitimasi Kebijakan

Legitimasi ini bertujuan untuk memberikan otorisasi pada proses dasar pemerintahan. Jika legitimasi berasal dari kedaulatan rakyat maka warga negara akan mengikuti arahan dari pemerintah. Namun, masyarakat harus percaya bahwa tindakan yang dilakukan oleh pemerintah merupakan tindakan yang sah.

#### d. Penilaian/Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan merupakan kegiatan yang menyangkut dengan estimasi atau penilaian kebijakan yang menyangkut substansi, implementasi, dan dampak.

### C. Implementasi Kebijakan

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van horn dikutip oleh (Karso, 2021), mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai bentuk dari tindakan individu atau kelompok baik pemerintah maupun swasta dalam usaha untuk mencapai tujuan-tujuan dari keputusan kebijakan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Grindle sebagaimana dikutip oleh (Akib, 2010), menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah proses yang berupa tindakan administratif umum yang dapat diamati pada suatu program tertentu. Proses implementasi akan dimulai apabila telah ditentukan tujuan dan sasaran kebijakan, telah dibuat program kegiatan dan sumber dana yang diperlukan telah disiapkan selanjutnya dapat disalurkan guna mencapai tujuan kebijakan.

Berikut ini model-model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh ahli:

#### 1. Grindle dan Quade

Grindle dan Quade dikutip oleh (Akib, 2010), mengemukakan ada tiga variabel dalam menentukan implementasi kebijakan diantaranya yaitu:

##### a. Kebijakan

Penentuan kebijakan yang tepat dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi itu sendiri. Pada dasarnya apabila suatu kebijakan memiliki manfaat yang besar dan tepat bagi masyarakat maka akan mendorong partisipasi dan kontribusi masyarakat dalam implementasi kebijakan tersebut.

##### b. Organisasi

Setelah kebijakan telah ditentukan maka hal selanjutnya yang perlu diperhatikan adalah penentuan organisasi pelaksana kebijakan karena didalam pelaksanaan suatu kebijakan diperlukan organisasi pelaksana yang kompeten

dimana dalam organisasi pelaksana tersebut terdapat kewenangan dan berbagai jenis sumber daya yang akan mendukung pelaksanaan kebijakan maupun program.

c. Lingkungan kebijakan

Situasi dan konsisi lingkungan perlu diciptakan agar dapat memberikan pengaruh seperti yang diharapkan, meskipun pengaruh yang dihasilkan dapat bersifat positif maupun negatif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa apabila lingkungan tersebut berpandangan positif terhadap kebijakan yang ada maka lingkungan tersebut akan memberikan dukungan yang positif sehingga akan memberikan dampak yang positif bagi keberhasilan implementasi kebijakan. Sebaliknya apabila lingkungan kebijakan memberikan pandangan yang negatif mengenai suatu kebijakan maka akan menimbulkan benturan sehingga akan mendorong kegagalan dari kebijakan.

2. George C. Edward III

Menurut Edward III sebagaimana dikutip oleh (Mursalim, 2016), terdapat 4 (empat) variabel yang dapat menentukan tingkat keberhasilan implementasi kebijakan, diantaranya yaitu:

a. Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu variabel penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Implementasi yang efektif dapat terwujud apabila pejabat keputusan kebijakan mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Informasi yang diketahui oleh pembuat keputusan akan didapat apabila komunikasi berjalan dengan baik. ada beberapa indikator untuk mendukung variabel komunikasi yaitu:

- i. Transmisi, penyaluran atau penyampaian komunikasi yang baik akan mempengaruhi keberhasilan implementasi yang baik. sering terjadi masalah dalam penyampaian informasi dengan kata lain miskomunikasi di tingkatan birokrasi yang harus dilalui melalui proses komunikasi sehingga terjadi distorsi ditengah jalan.

- ii. Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street/level bureaucrats*) sehingga tidak menimbulkan kebingungan, tidak ambigu atau bermakna mendua.
- iii. Konsistensi, perintah yang diberikan kepada pelaksana kebijakan harus konsisten dan jelas. Apabila perintah yang diberikan berubah-ubah maka akan menimbulkan kebingungan pada pelaksanaan kebijakan dilapangan.

#### b. Sumber Daya

Sumber daya (*resources*) menjadi syarat berjalannya suatu organisasi. Menurut Edward III sumber daya dikelompokkan kedalam: *staff, information, authority, facilities, building, equipment, land and supplies*. Semua aspek sumber daya tersebut dapat diukur dari aspek kecukupan yang didalamnya terdapat aspek kesesuaian dan kejelasan. Sumber daya mempunyai peran penting dalam indikator implementasi kebijakan yang baik.

#### c. Disposisi

Edward III mengemukakan bahwa kecenderungan atau disposisi merupakan salah satu faktor yang memiliki konsekuensi penting bagi keberhasilan implementasi kebijakan. Jika pelaksana memiliki kecenderungan sikap yang positif atau dengan kata lain memiliki dukungan terhadap implementasi kebijakan maka implementasi kebijakan memiliki kemungkinan yang cukup besar dalam mencapai hasil sesuai dengan keputusan dan tujuan awal. Dan sebaliknya, jika para pelaksana memiliki kecenderungan yang negatif atau menolak implementasi kebijakan karena adanya konflik kepentingan maka implementasi kebijakan akan mengalami kendala yang serius.

#### d. Birokrasi

Birokrasi merupakan institusi yang paling sering menjadi pelaksana kebijakan. Keberadaan birokrasi tidak hanya didalam struktur pemerintahan tetapi juga ada pada organisasi swasta, institusi pendidikan dan lain sebagainya. Bahkan dalam suatu kasus tertentu birokrasi dibuat hanya bertujuan untuk menjalankan suatu kebijakan tertentu.



Menurut Edward III ada 2 (dua) karakteristik dalam birokrasi diantaranya yaitu: *standard operational procedure* (SOP) dan fregmentasi. Standar operasional prosedur adalah bentuk dari perkembangan tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya dan keseragaman kebutuhan dalam organisasi kerja yang luas dan kompleks. SOP biasanya digunakan sebagai penanggulangan keadaan-keadaan umum diberbagai sektor baik publik maupun swasta. Dengan adanya SOP diharapkan pelaksana kebijakan dapat mengoptimalkan waktu yang ada dan berfungsi untuk menyeragamkan tindakan-tindakan pejabat pelaksana kebijakan dalam organisasi yang luas dan kompleks sehingga mendorong timbulnya fleksibilitas dan kesamaan dalam penerapan aturan.

#### **D. Konsep dan Model Implementasi Program**

Menurut Jones dikutip oleh (Aprilia, 2015), mengemukakan bahwa program merupakan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan secara sah, adapun karakteristik yang dapat membantu mengidentifikasi suatu aktivitas sebagai program atau tidak yaitu:

- a. program memiliki staf untuk melaksanakan atau pelaku program
- b. program memiliki anggaran tersendiri, program juga kadang diidentifikasi melalui anggaran
- c. program memiliki identitas apabila berjalan dengan efektif maka dapat diakui publik.

Berdasarkan model implementasi yang dikemukakan oleh (Jones, 1996), terdapat tiga pilar dalam proses implementasi program, sebagai berikut:

- a. Tahap Interpretasi

Tahap ini merupakan tahap penjabaran kebijakan yang masih abstrak menjadi kebijakan yang lebih bersifat teknis operasional. Kebijakan umum atau strategis akan dijabarkan menjadi kebijakan manajerial untuk selanjutnya dijabarkan menjadi kebijakan teknis operasional. Kebijakan umum/strategis diwujudkan dalam bentuk peraturan, yaitu peraturan daerah yang dibuat bersama lembaga legislatif (DPRD) dan lembaga eksekutif (pemerintah daerah). Kebijakan

manajerial diwujudkan dengan bentuk keputusan kepala daerah dan kepala dinas, kepala badan atau kepala kantor sebagai pelaksana teknis dalam pemerintah daerah.

Aktivitas interpretasi kebijakan tidak hanya menjabarkan sebuah kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang operasional. Tetapi juga diikuti oleh kegiatan sosialisasi agar seluruh masyarakat (*stakeholders*) dapat mengetahui dan memahami arah, tujuan dan sasaran kebijakan yang dibuat. Kebijakan disosialisasikan agar seluruh elemen kebijakan dapat berpartisipasi langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan kebijakan. Dalam interpretasi, pejabat yang bertanggungjawab harus melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan peraturan, petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana yang berlaku.

b. Tahap pengorganisasian

Tahap ini lebih mengarah pada proses pengaturan dan penetapan bagi pelaksana kebijakan atau program siapa yang menjadi pelaksana kegiatan, menentukan anggaran, pemenuhan sarana prasarana, penetapan tata kerja, dan penetapan manajemen pelaksanaan kebijakan yang didalamnya termasuk juga penetapan pola kepemimpinan dan pelaksanaan kebijakan.

Weber dikutip oleh (Ering *et al*, 2020) memaknai organisasi sebagai kerangka hubungan terstruktur dimana organisasi memiliki kewenangan dan tanggungjawab serta pembagian kerja yang bertujuan untuk menjalankan fungsi tertentu. Hal ini meliputi kewajiban untuk merancang satuan-satuan organisasi dan pejabat yang harus melaksanakan suatu pekerjaan, merincikan fungsi-fungsi dan interaksi yang harus dijalankan oleh orang-orang yang terlibat. Struktur yang jelas dalam organisasi sangat diperlukan dalam mengimplementasikan suatu program atau kebijakan sehingga tenaga pelaksana dapat terbentuk dari sumber daya yang kompeten.

c. Tahap Aplikasi

Jones sebagaimana dikutip oleh (Suryana, 2009), menyatakan bahwa tahap ini merupakan tahap pengimplementasian kebijakan dalam bentuk realisasi nyata. Tahap ini merupakan wujud dari implementasi masing-masing kegiatan pada

tahap-tahap sebelumnya. Dalam penerapan/aplikasi berupa petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis yang telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan. Selain itu, untuk menilai penerapan/ aplikasi perlu dilengkapi dengan prosedur kerja yang jelas, program kerja yang akan dijalankan serta jadwal kegiatan yang disiplin. Van Meter & van Horn dikutip oleh (Ering *et al*, 2020) memberikan definisi penerapan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan. Untuk menjamin pelaksanaan berjalan dengan baik, sosialisasi diperlukan untuk menyampaikan informasi kepada kelompok sasaran mengenai keluaran kebijakan atau program (Tresiana, 2017). Adapun informasi tersebut mencakup:

1. Penjelasan lengkap mengenai tujuan kebijakan
2. Manfaat dan keuntungan yang akan didapatkan oleh kelompok sasaran
3. *Stakeholders* yang terlibat
4. Mekanisme pelaksanaan kebijakan atau program

Program yang baik menurut Tjokromidjojo dikutip oleh (Aprilia, 2015), memiliki ciri sebagai berikut:

- a. Tujuan yang jelas.
- b. Penentuan peralatan untuk mencapai tujuan yang baik.
- c. Kerangka kebijakan yang konsisten atau proyek yang saling berkaitan dalam rangka mencapai tujuan program dengan efektif.
- d. Pengukuran biaya dan keuntungan yang diperkirakan dalam mencapai tujuan program
- e. Suatu program tidak dapat berdiri sendiri sehingga perlu adanya hubungan dengan kegiatan lain sebagai usaha pembangunan maupun program pembangunan.
- f. Manajemen yang baik, penyediaan tenaga, anggaran, dan lain-lain dalam melaksanakan suatu program. Pada dasarnya suatu program harus dirumuskan dengan matang sesuai dengan kebutuhan agar dapat mencapai tujuan melalui partisipasi masyarakat.

## **E. Konsep Pelayanan Publik**

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009), mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut “ 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”

Menurut A.S. Moenir dikutip oleh (Mukarom & Laksana, 2016), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan melalui aktivitas orang lain. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang memiliki tujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain.

Menurut Lovelock dikutip oleh (Hardiansyah, 2018), mendefinisikan pelayanan sebagai produk yang tidak berwujud dan tidak memiliki bentuk, berlangsung secara singkat dapat dirasakan atau dialami. Dengan kata lain, pelayanan merupakan produk yang tidak memiliki wujud yang dapat dimiliki, berlangsung secara singkat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dirasakan dan dialami oleh penerima pelayanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang memiliki arti membantu menyiapkan/ mengurus apa yang diperlukan oleh seseorang.

Berdasarkan pengertian ahli di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang difasilitasi oleh pemerintah sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan memberikan pelayanan baik pelayanan yang berupa produk barang maupun jasa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 62 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003), setidaknya mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dilaksanakan .
2. Kejelasan, mencakup:

3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
4. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
5. Terdapat rincian dan tata cara membayar yang jelas
6. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik harus dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
7. Akurasi, produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah
8. Keamanan, proses, dan produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum
9. Tanggung jawab, pemimpin atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan
10. Kelengkapan sarana prasarana, tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai.
11. Kemudahan akses, lokasi dan sarana prasarana yang memadai dalam pemberian pelayanan mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi
12. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, harus dimiliki pemberi layanan
13. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung lain seperti, parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Unsur-unsur yang menjadi ciri pelayanan publik baik menurut Kasmir sebagaimana dikutip oleh (Hardiansyah, 2018), adalah sebagai berikut:

1. Tersedia karyawan/ pegawai yang baik
2. Adanya sarana prasarana yang memadai
3. Memiliki tanggungjawab terhadap penerima pelayanan (nasabah)
4. Melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi dengan baik
6. Tersedianya jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

8. Memahami kebutuhan penerima pelayanan (nasabah)
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada penerima pelayanan

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan desa sebagai penyelenggara pemerintah adalah dengan pelayanan administrasi seperti surat menyurat. Menurut Hidayatulloh, S., & Mulyadi, C. dalam (Nursetiawan, 2020), terdapat 12 (dua belas) jenis surat yang dapat diurus oleh desa diantaranya yaitu:

- a. Surat Keterangan;
- b. Surat Pengantar;
- c. Surat Keterangan Lahir;
- d. Surat Permohonan Akta Kelahiran;
- e. Surat Keterangan Wali;
- f. Surat Keterangan Menikah;
- g. Surat Keterangan Belum Pernah Menikah;
- h. Surat Keterangan Janda/Duda;
- i. Surat Pengantar SKCK;
- j. Surat Keterangan Tidak Mampu;
- k. Permohonan KTP WNI;
- l. Permohonan KK baru WNI;

Menurut Zeithaml sebagaimana dikutip oleh (Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan 5 (lima) indikator yaitu:

1. *Tangibel* (berwujud)

Menurut Parasuman sebagaimana dikutip oleh (Putri, 2016), penampilan dan ketersediaan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitar merupakan salah satu bukti nyata yang dapat menyatakan suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, sehingga untuk memberikan pelayanan yang memadai dan maksimal bagi pengguna layanan atau masyarakat, kelengkapan sarana dan prasarana menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas

pelayanan. Adapun indikator *tangibel* menurut Zeithaml dikutip oleh (Hardiansyah, 2018), terdiri dari:

- a) Penampilan petugas atau aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- b) Tersedianya tempat pemberian pelayanan yang nyaman
- c) Memberikan kemudahan dalam proses pelayanan
- d) Kedisiplinan aparatur pemberi layanan dalam melakukan pelayanan
- e) Adanya kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
- f) Adanya alat bantu dalam pemberian pelayanan

## 2. *Reability* (kehandalan)

Pemberi pelayanan dalam memberikan layanan kepada publik atau masyarakat harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan publik itu sendiri. Menurut Zeithaml dikutip oleh (Putri, 2016), dimensi *reability* menuntut pemberi layanan untuk memiliki kemampuan serta kehandalan dalam menyediakan pelayanan publik yang akurat serta dapat dipercaya. Adapun indikator *reability* menurut Zeithaml dikutip oleh (Hardiansyah, 2018), terdiri dari:

- a) Kecermatan aparatur dalam memberikan pelayanan
- b) Adanya standar pelayanan yang jelas
- c) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan
- d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam pemberian pelayanan

## 3. *Responsiviness* (respon atau tanggapan)

Menurut Zeithaml dikutip oleh (Putri, 2016), *responsiviness* merupakan kemampuan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, tanggap terhadap keinginan konsumen. Dengan demikian, tujuan dari pelayanan akan dapat dicapai dengan cara memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima layanan. Adapun indikator *responsiviness* menurut Zeithaml dikutip oleh (Hardiansyah, 2018), terdiri dari:

- a) Merespon setiap pengguna layanan yang mengajukan permohonan layanan
- b) Aparatur atau petugas memberikan pelayanan dengan cepat
- c) Aparatur atau petugas memberikan pelayanan dengan tepat
- d) Aparatur atau petugas memberikan pelayanan dengan cermat
- e) Aparatur atau petugas memberikan pelayanan dengan tepat waktu
- f) Merespon semua keluhan atau saran dari pengguna layanan

#### 4. *Assurance* (jaminan)

Menurut Zeithaml dikutip oleh (Putri, 2016), *assurance* merupakan kemampuan, keramahan, dan sopan santun yang ditunjukkan oleh pemberi layanan untuk meyakinkan konsumen atau masyarakat sehingga terbentuk kepercayaan. Adapun indikator *assurance* menurut Zeithaml dikutip oleh (Hardiansyah, 2018), terdiri dari:

- a) Aparatur atau petugas pelayanan memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan
- b) Aparatur atau petugas memberikan jaminan biaya pelayanan yang jelas
- c) Aparatur atau petugas memberikan jaminan legalitas yang jelas dalam pelayanan

#### 5. *Emphaty* (empati)

Menurut Zeithaml dikutip oleh (Putri, 2016), *emphaty* merupakan sikap tegas yang ditunjukkan oleh pemberi layanan namun penuh perhatian kepada konsumen. Dimensi ini ditandai dengan tingkah kemauan untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dalam pemberian pelayanan publik seharusnya memenuhi karakteristik sebagai berikut: (1) memberikan kemudahan atau prosedur pelayanan yang sederhana, (2) mendapat pelayanan yang wajar sebagaimana mestinya, (3) pelayanan diberikan tanpa pilih kasih sehingga semua pihak dapat mendapat pelayanan yang sama, (4) mendapatkan perlakuan yang jujur (transparan). Adapun indikator *emphaty* menurut Zeithaml dikutip oleh (Hardiansyah, 2018), terdiri dari:



- a) Mendahulukan kepentingan pemohon atau pengguna layanan
- b) Aparatur atau petugas melayani dengan sikap yang ramah
- c) Aparatur atau petugas tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan kepada pemohon atau pengguna layanan
- d) Aparatur atau petugas melayani dan menghargai setiap pemohon atau pengguna layanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003), standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

6. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

7. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

8. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

9. Produk pelayanan

hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

10. Sarana dan prasarana

penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

11. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### ***F. Smart Village***

*Smart village* merupakan konsep desa pintar dimana dalam pelaksanaannya diharapkan dapat menjadikan penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih baik bagi masyarakat dan dalam pelaksanaannya melibatkan teknologi informasi. Menurut Viswanadham dikutip oleh (Huda *et al*, 2020) konsep *smart village* mengacu pada seperangkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pelaku usaha dengan cara yang lebih efektif dan efisien yang bertumpu pada 4 (empat) aspek diantaranya yaitu institusi, sumber daya, rantai pelayanan, teknologi dan mekanisme penyampaian pelayanan. Sedangkan menurut Santoso dkk, terdapat aspek *smart governance* dalam *smart village* yang mengacu kepada pelayanan elektronik dan media sosial dengan tujuan untuk meningkatkan pemberdayaan dan keterlibatan warga dalam transparansi dan manajemen publik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan kebijakan pada level desa. Transparansi sendiri mengacu pada keterbukaan informasi yang dapat diakses oleh publik, sedangkan pelayanan publik dan sosial media mengacu kepada pemanfaatan teknologi informasi dan telekomunikasi (TIK) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Nurfarida dalam (Sulistiani *et al* 2022), *smart village* merupakan pendekatan pemecahan masalah dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga dalam pelaksanaannya peluang bagi masyarakat untuk meningkatkan kegiatan secara efektif, efisien dan dapat menekan biaya operasional, sehingga masyarakat dapat tumbuh dalam lingkungan yang produktif dan berkelanjutan. Penerapan *smart village* juga diharapkan mampu mengatasi permasalahan dengan cara yang pintar atau cerdas diiringi dengan kemampuan sumber daya di desa atau kelurahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi serta inovasi yang dapat diarahkan kepada proses perbaikan kinerja dengan melibatkan elemen masyarakat.

Dasar hukum program *smart village* yaitu Undang-Undang No.6 Tahun 2014 tentang Desa (2014). Definisi dari *smart village* sejalan dengan pasal 78 UU desa yang berbunyi:

- (1) Pembangunan desa bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa dan kualitas hidup manusia serta penanggulangan kemiskinan melalui pemenuhan kebutuhan dasar, pembangunan sarana dan prasarana desa, pengembangan potensi ekonomi lokal, serta pemanfaatan sumber daya alam dan lingkungan secara berkelanjutan.
- (2) Pembangunan desa meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan.
- (3) Pembangunan desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mengedepankan kebersamaan, kekeluargaan, dan kegotongroyongan guna mewujudkan pengarusutamaan perdamaian dan keadilan sosial.

UU desa juga mengamanatkan pemerintah daerah agar dapat mendorong dan menyediakan perangkat jaringan informasi untuk meningkatkan pembangunan didesa. Hal itu dituangkan pada pasal 86 yang berbunyi:

#### Pasal 86

- (1) Desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi desa yang dikembangkan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota
- (2) Pemerintah dan pemerintah daerah wajib mengembangkan sistem informasi desa dan pembangunan kawasan perdesaan
- (3) Sistem informasi desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi fasilitas perangkat keras dan perangkat lunak, jaringan, serta sumber daya manusia.
- (4) Sistem informasi desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi data desa, data pembangunan desa, kawasan perdesaan, serta informasi lain yang berkaitan dengan pembangunan kawasan perdesaan
- (5) Sistem informasi desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikelola oleh pemerintah desa dan dapat diakses oleh masyarakat desa dan semua pemangku kepentingan
- (6) Pemerintah kabupaten/kota menyediakan informasi perencanaan pembangunan kabupaten/kota untuk desa.

(Herdiana, 2019), menjelaskan bahwa untuk mengembangkan *smart village* ada beberapa dimensi yang sesuai diantaranya yaitu:

a. Pemerintah yang pintar (*smart governance*)

*Smart governance* merupakan pengembangan dari *e-government* dimana desa memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kelembagaan dan pelayanan publik. Pembangunan desa tidak dapat dilepaskan dari undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa dimana telah terjadi reposisi kewenangan. (Herdiana, 2019), menjelaskan bahwa untuk mengembangkan *Smart village* ada beberapa dimensi yang sesuai diantaranya yaitu penyelenggaraan pembangunan dari pemerintah daerah ke pemerintah desa. Pemanfaatan teknologi informasi saat ini menjadi penting dalam pembangunan desa yang dapat mendorong keberhasilan pembangunan. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi alat untuk dapat mempermudah proses penyusunan dan pelaksanaan pembangunan di desa serta dapat menjadi media yang mempertemukan berbagai pemangku kepentingan dalam pembangunan. Hal ini dapat membantu mempertemukan berbagai kelompok kepentingan untuk merumuskan bersama-sama kebijakan pembangunan desa.

b. Masyarakat yang pintar (*smart community*)

*Smart community* merupakan pengembangan gagasan yang menggabungkan sistem dan infrastruktur teknologi berbasis internet yang bertujuan untuk meningkatkan keamanan, kemudahan, dan kenyamanan masyarakat. Hal ini harus disikapi oleh masyarakat sebagai peluang untuk mengoptimalkan peran kontribusi dan meningkatkan kapasitas masyarakat dalam pembangunan desa. Dampaknya masyarakat harus memiliki sikap terbuka dan mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kehidupan sehari-hari.

c. Lingkungan yang pintar (*smart environment*)

Lingkungan tidak hanya diartikan sebagai lingkungan alam melainkan keseluruhan elemen yang dapat membentuk alam dan tatanan sosial yang dapat menjadi ciri karakter desa. Adapun lingkungan pedesaan dalam tatanan sosial terdiri dari adat, budaya, dan struktur sosial.

Konteks pemanfaatan teknologi informasi dalam tatanan alam digunakan untuk mengidentifikasi potensi alam dan pemanfaatan alam yang lestari serta berkelanjutan. Dengan tujuan pemanfaatan teknologi informasi tidak merusak alam, namun berperan memberikan pengetahuan kepada masyarakat untuk memanfaatkan potensi alam secara proposional.

### **G. Kerangka Berfikir**

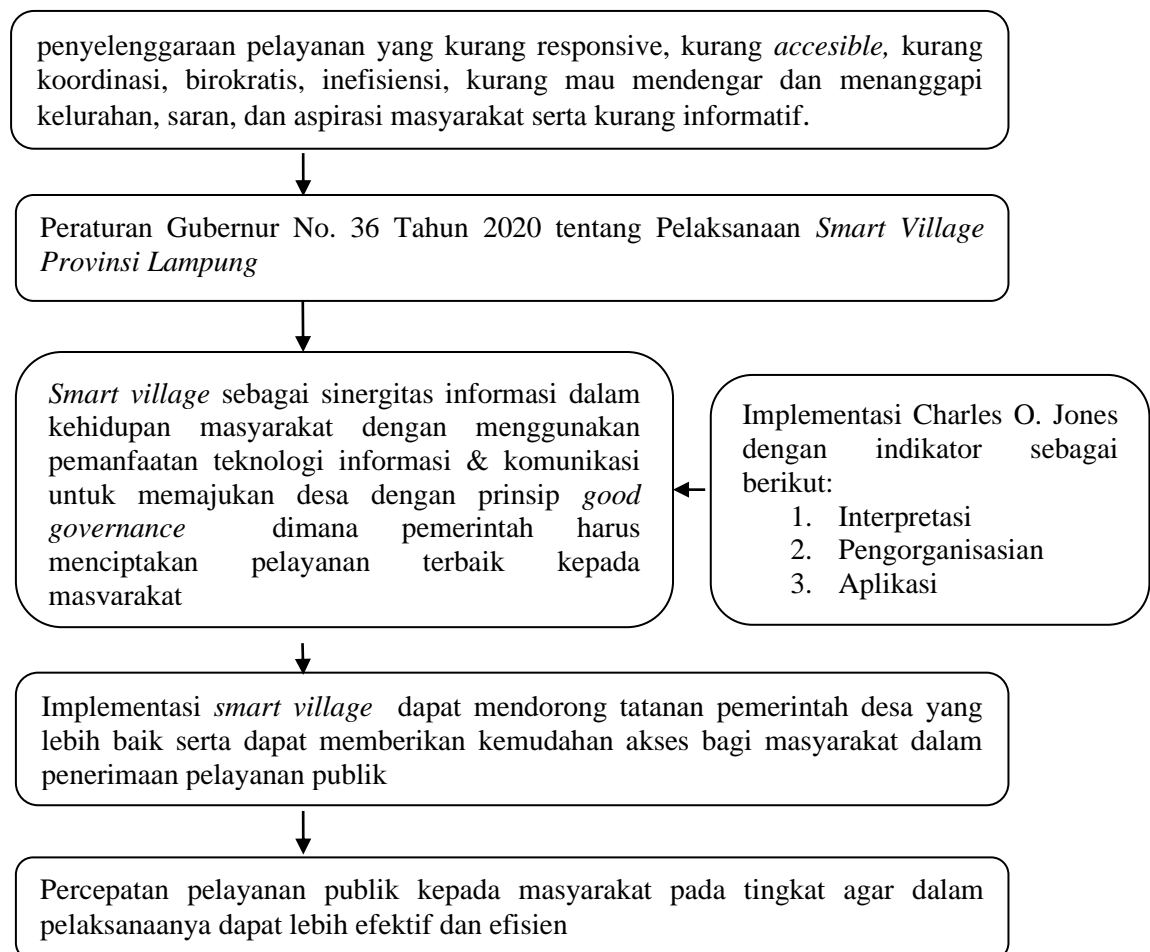
Laju pembangunan yang tidak merata antar wilayah pedesaan dan perkotaan di Indonesia menjadi penyebab kesenjangan antara wilayah kota dan desa. Masyarakat di wilayah perkotaan digambarkan memiliki tingkat kesejahteraan yang lebih baik dibandingkan dengan masyarakat di wilayah pedesaan hal ini disebabkan karena bias pembangunan yang hanya tertuju pada kota dan masyarakat di desa tidak mampu mengelola potensi yang dimiliki dengan baik. Oleh karena itu, pemerintah desa didorong untuk dapat meningkatkan kesejahteraan hidup dan penanggulangan kemiskinan dengan cara memenuhi kebutuhan dasar, membangun sarana dan prasarana, pengembangan potensi desa, dan pemanfaatan sumber daya alam serta lingkungan secara berkelanjutan.

Pesatnya perkembangan teknologi memicu masyarakat yang lebih kritis terhadap kemajuan. Hal ini mendorong perubahan dalam berbagai sektor kehidupan baik sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, maupun teknologi, semakin pesatnya teknologi membuat masyarakat lebih kritis sehingga memberikan tantangan bagi pemerintahan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien yang didukung oleh kemajuan teknologi. Pemerintah dapat meningkatkan peranannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah membuat program yang disebut dengan *smart village* dengan tujuan agar pemerintahan di desa dapat berkembang dengan baik dan mendorong perubahan hidup masyarakat yang lebih maju agar pelayanan publik yang selama ini banyak mengalami masalah seperti penyelenggaraan pelayanan yang kurang responsive, kurang *acesible*, kurang koordinasi, birokratis, inefisiensi, kurang mau mendengar dan menanggapi keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat serta

kurang informatif sehingga *smart village* diharapkan dapat mendorong terciptanya tatanan pemerintah dan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat desa.

*Smart village* diharapkan dapat mendorong tatanan pemerintahan desa yang lebih baik dengan mengacu pada *good governance*, perubahan pelayanan publik yang prima sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. *Smart village* di Pekon Tri Mulyo dalam implementasinya mengacu pada Pergub No. 36 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan *Smart Village* Provinsi Lampung 2020-2024 (2020). Untuk mengukur keberhasilan implementasi *smart village* di Pekon Tri Mulyo, peneliti menggunakan model implementasi Jones yang terdiri dari 3 (tiga) indikator yaitu interpretasi, pengorganisasian, dan aplikasi. Hasil yang diharapkan yaitu Implementasi *smart village* dapat mendorong tatanan pemerintah desa yang lebih baik serta dapat memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam penerimaan pelayanan publik.

### Bagan 1. Kerangka Berpikir



(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2022)

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memahami suatu fenomena mengenai apa yang di alami oleh subjek penelitian seperti perilaku atau tindakan, persepsi, motivasi dan lain-lain yang dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks khusus alamiah yang dapat diamati (Moleong, 2016).

Penelitian ini menggambarkan tentang implementasi *smart village* dalam meningkatkan pelayanan publik di Pekon Tri Mulyo. Data yang dikumpulkan diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan informan penelitian yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian. Untuk menghasilkan penelitian yang baik maka peneliti mengumpulkan data dan fakta dari berbagai sumber kemudian mengkaji, menganalisis dan menelaah menggunakan teori yang ada agar dapat menghasilkan data yang komperhensif serta dapat dipertanggungjawabkan.

### **B. Fokus Penelitian**

Untuk mempermudah serta menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran fokus penelitian ini, maka perlu dilakukan pembatasan pengertian serta penjelasan fokus penelitian yang akan digunakan sebagai landasan dalam menulis hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi Program *Smart Village* yang meliputi:
  - a. Interpretasi, pada tahap ini dilakukan dengan melihat bagaimana kebijakan dijabarkan menjadi teknis operasional, adapun peraturan yang digunakan dalam implementasi *smart village* yaitu Peraturan Gubernur Lampung No. 36 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan *Smart Village* Provinsi Lampung

2020-2024 (2020) dan bagaimana sosialisasi dilakukan agar seluruh elemen kebijakan atau program dapat berpartisipasi secara langsung maupun tidak langsung terhadap pelaksanaan *smart village* untuk mencapai hasil yang maksimal.

- b. pengorganisasian, yaitu proses pengaturan dan penetapan pelaksana kebijakan, penentuan anggaran, pemenuhan sarana dan prasarana, tata kerja dan manajemen pelaksanaan *smart village*.
  - c. aplikasi, merupakan pelaksanaan *smart village* kedalam bentuk yang nyata dan merupakan wujud pelaksanaan dari masing-masing kegiatan pada tahap sebelumnya.
2. Peningkatan kualitas pelayanan di Pekon Tri Mulyo, Menilai sejauh mana peningkatan kualitas pelayanan setelah pelaksanaan *smart village* memenuhi indikator pelayanan yaitu *tangibel* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiviness* (respon atau tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati)
  3. Kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi *smart village*. Adapun kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelaksanaan *smart village* dapat berasal dari internal maupun eksternal organisasi. Dengan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat mengetahui kendala yang dihadapi dalam implementasi *smart village*.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Pekon Tri Mulyo, Kecamatan Gedung Surian, Kabupaten Lampung Barat karena Pekon Tri Mulyo merupakan satu-satunya desa di Kecamatan gedung Surian yang dalam pengembangan desanya mengimplementasikan *smart village*. Penelitian ini dilakukan untuk menilai sejauh mana keberhasilan implementasi *smart village* di Pekon Tri Mulyo sehingga dapat memberikan masukan yang membangun untuk selanjutnya dapat dilakukan perbaikan dan dapat menjadi contoh bagi desa-desa setempat.



#### **D. Sumber Data**

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, dengan penjelasan sebagai berikut:

##### **a. Data Primer**

data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat ukur atau alat pengambilan data secara langsung kepada subjek sebagai sumber informasi. Data primer diperoleh melalui wawancara dan tatap muka langsung dengan subjek penelitian. Adapun sumber data primer penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan observasi, dimana wawancara akan dilakukan dengan Kepala Desa Trimulyo dan Pejabat desa lainnya yang dibutuhkan.

##### **b. Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain. Data sekunder merupakan data yang berupa data, dokumentasi, laporan atau dokumen-dokumen yang tersedia. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen berupa arsip-arsip kegiatan yang dilakukan yang berhubungan dengan pelaksanaan program *Smart Village*.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

##### **1. Wawancara**

Menurut (Moleong, 2016), wawancara adalah proses meminta keterangan dengan tanya jawab dan tatap muka antara pewawancara dan informan yang menjadi objek penelitian. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi dengan jelas dan untuk mengecek ulang terhadap informasi yang didapat sebelumnya.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, dimana wawancara ini digunakan untuk mendapatkan gambaran informasi yang lengkap mengenai topik penelitian.

Adapun cara yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi adalah dengan cara tatap muka (*face to face*) dengan informan.

**Tabel 1. Data Informan**

NO	NAMA	JABATAN	INFORMASI
1	Buchori	Kepala Desa sekaligus penanggung jawab <i>smart village</i> secara keseluruhan	Informasi mengenai petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana program <i>smart village</i> .
2	Hadi Waluyo	Kasi Kesejahteraan & penanggungjawab program <i>smart village</i>	Informasi pelaksanaan <i>smart village</i> dilapangan dan pelaksanaan sosialisasi program <i>smart village</i>
3	Rina Utami	Bendahara	Penentuan dan penetapan anggaran dalam implementasi <i>smart village</i>
4	Supriadi	Staff Tata Usaha & Pelayanan	Informasi mengenai pelaksanaan pemberian pelayanan dan kendala yang dihadapi dalam proses pemberian pelayanan
5	M Affifudin	Anggota masyarakat	Bagaimana perspektif masyarakat dalam implementasi <i>smart village</i>
6	Ismanto	Anggota masyarakat	Bagaimana perspektif masyarakat dalam implementasi <i>smart village</i>

(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2022)

## 2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung yang dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung. Dengan kata lain peneliti terlibat dengan kegiatan yang sedang diamati langsung dilapangan yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan observasi maka perolehan data akan lebih lengkap dan akurat karena peneliti terlibat langsung dengan kegiatan yang diamati sehingga dapat mengambil kesimpulan secara akurat (Sugiyono, 2018).

Observasi yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan, mengamati secara mendalam bagaimana proses pelaksanaan implementasi *smart village* di Pekon Tri Mulyo untuk dapat mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Hal ini

bertujuan untuk mengoptimalkan hasil penelitian, meningkatkan kepercayaan, perhatian, perilaku, kebiasaan dan sebagainya sehingga memungkinkan peneliti untuk melihat bagaimana yang dilihat oleh subjek penelitian, melihat budaya dari pandangan subjek penelitian pada keadaan waktu itu.

**Tabel 2. Data Observasi Penelitian**

NO	OBSERVASI	SUBSTANSI
1	Website Pekon Tri Mulyo	Website yang dibuat oleh pekon yang didalamnya terdapat berbagai informasi pekon baik pelayanan maupun kondisi geografis pekon.
2	Dokumen Pekon Tri Mulyo	Foto yang menggambarkan pelaksanaan <i>smart village</i> di Pekon Tri Mulyo

(Sumber : Diolah oleh peneliti, 2022)

### 3. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk gambar atau foto, tulisan, dan karya monumental seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, biografi seseorang, peraturan maupun kebijakan. Sedangkan dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, sketsa dan lain-lain. Sedangkan dokumen seni misalnya gambar, patung, film dan lain sebagainya. Studi dokumen dalam penelitian kualitatif digunakan sebagai pelengkap dari metode pengumpulan data secara wawancara dan observasi.

**Tabel 3. Data Dokumen Penelitian**

NO	DOKUMEN	SUBSTANSI
1	Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	Tentang pelayanan publik
2	Peraturan Gubernur Lampung No. 36 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan <i>smart village</i> Provinsi Lampung 2020-2024	Sebagai pedoman dari pelaksanaan <i>smart village</i> di Pekon Tri Mulyo
3	Profil Pekon Tri Mulyo	Gambaran umum mengenai Pekon Tri Mulyo, Visi dan Misi pekon.

(Sumber : Diolah oleh peneliti, 2022)

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen dalam (Moleong, 2016), didefinisikan sebagai upaya yang melibatkan data, mengorganisasikan data, memilah data agar dapat menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintetiskannya, mencari dan menemukan pola data, penemuan bagian penting dari data dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Nasution dalam (Sugiyono, 2018), menyatakan bahwa analisis dimulai saat merumuskan dan menjelaskan masalah penelitian, sebelum terjun langsung ke lapangan, dan terus berlangsung sampai dengan menulis hasil penelitian. Analisis data dapat digunakan sebagai pegangan bagi peneliti selanjutnya sampai jika memungkinkan teori yang *grounded*. Namun, dalam penelitian kualitatif analisis data lebih berfokus pada proses dilapangan sampai dengan pengumpulan data.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, dengan cara mengumpulkan data-data faktual dan selanjutnya dideskripsikan. Data yang diperoleh berasal dari informasi dalam seluruh proses penelitian. Analisis data dalam penelitian ini berlangsung bersamaan dengan pengumpulan data maupun setelah data terkumpul.

### 1. Reduksi Data

Menurut (Moleong, 2016), terdapat dua tahap dalam reduksi data. Tahap pertama yaitu mengidentifikasi data kedalam satuan-satuan dari bagian terkecil dengan kata lain dapat diartikan dengan meringkas data kedalam kelompok-kelompok atau pola-pola data yang memiliki kaitan dengan fokus atau masalah penelitian. Tahap kedua yaitu membuat koding (kode-kode) pada data agar dapat ditelusuri data/ satuannya dan sumber data berasal untuk selanjutnya dapat dibuat rancangan konsep dan penjelasan yang berkenaan dengan data yang bersangkutan.

Data yang diperoleh dilapangan memiliki jumlah yang banyak, maka dari itu perlu dicatat secara rinci dan teliti. Semakin lama peneliti berada dilapangan maka akan semakin kompleks data yang diperoleh. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data ialah merangkum, memilih hal-hal yang bersifat pokok, memfokuskan data yang penting, selanjutnya dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang direduksi akan memiliki gambaran yang

lebih jelas dan dapat memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya dan dapat mencarinya apabila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan menggunakan alat elektronik seperti komputer dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu (Sugiyono, 2018).

## 2. Penyajian data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya yaitu menyajikan data. Penyajian data dapat berupa uraian/ narasi singkat, bagan/ tabel, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan dalam penyajian data penelitian kualitatif yaitu teks yang bersifat naratif (Sugiyono, 2018).

## 3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Langkah selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan, Miles dan Huberman (Sugiyono, 2018), menjelaskan bahwa kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila telah ditemukan bukti valid yang mendukung dalam tahap pengumpulan data. Namun, apabila kesimpulan yang dikemukakan diawal didukung oleh bukti yang konsisten dan valid saat peneliti melakukan pengumpulan data dilapangan, maka kesimpulan tersebut dianggap kredibel.

## **G. Teknik Keabsahan Data**

### 1. Uji kredibilitas

#### a) Triangulasi data

Patton sebagaimana dikutip oleh (Sugiyono, 2018), menyatakan bahwa triangulasi data yaitu proses membandingkan dan mengecek kembali data yang diperoleh dari wawancara dan observasi untuk mengukur derajat kepercayaan informasi. Hal tersebut dapat dicapai dengan cara membandingkan data wawancara dan observasi, membandingkan apa yang dikatakan oleh seseorang secara pribadi dan dihadapan umum, membandingkan apa yang dikatakan orang-orang mengenai situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu, membandingkan keadaan dan perspektif individu (seseorang) dengan pendapat

atau pandangan orang lain seperti rakyat biasa, orang dengan pendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintahan, serta membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

b) Ketekunan dan Keajegan pengamatan

Keajegan pengamatan berarti peneliti melakukan penelitian mencari dengan konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam proses analisis yang konstan atau tentatif, berusaha membatasi pengaruh serta mencari apa yang bisa dan tidak bisa diperhitungkan.

c) Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan diartikan dengan peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan dan wawancara lagi dengan informan yang pernah ditemui maupun yang baru ditemui. Dengan perpanjangan pengamatan ini diharapkan hubungan antara peneliti dengan nara sumber akan berbentuk *rapport*, menimbulkan hubungan yang akrab (tidak ada jarak), terbuka, dan saling mempercayai sehingga tidak ada data yang disembunyikan lagi. Apabila hubungan antara peneliti dengan narasumber telah terbentuk secara *rapport* maka tekah terjadi kewajaran dalam penelitian, yang dimaksudkan kehadiran peneliti tidak mengganggu perilaku yang dipelajari.

2. Uji transferability

Merupakan uji validitas yang dilakukan oleh peneliti sebagai upaya untuk membuktikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan keadaan sebenarnya sehingga dapat diterapkan pada situasi lain. Peneliti harus membuat laporan yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya agar pembaca dapat mudah dalam memahami hasil penelitian.

3. Uji dependability

Uji dependability atau reabilitas penelitian dilakukan untuk mengetahui konsistensi peneliti dalam mengumpulkan data penelitian, membentuk, dan menarik kesimpulan berdasarkan konsep-konsep yang digunakan. Dalam uji dependability ini dilakukan pengecekan ulang atau audit secara keseluruhan

aktivitas dalam melakukan penelitian yang dilakukan oleh dosen pembimbing yang dimulai dari menentukan masalah/fokus penelitian, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, uji keabsahan data, dan penarikan kesimpulan apakah sudah sesuai atau tidak.

#### 4. Uji confirmability

Uji confirmability atau uji objektivitas penelitian dilakukan terhadap hasil penelitian dengan tujuan agar dapat dibuktikan kebenarannya, sesuai dengan data yangp dikumpulkan dan dicantumkan dalam laporan hasil dilapangan

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan implementasi Program *Smart Village* di Pekon Trimulyo dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian *smart village* yang mengacu pada pelayanan elektronik dan media sosial yang bertujuan untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat dan keterlibatan masyarakat dalam transparansi dan manajemen publik.
  - a. Partisipasi masyarakat Pekon Trimulyo diwujudkan melalui keikutsertaan masyarakat dalam pengelolaan dana desa, masyarakat memberikan kontribusi dengan menyampaikan kebutuhannya melalui Jaring Asmara (jaring aspirasi masyarakat), selanjutnya akan disusun skala prioritas oleh pekon melalui Musyawarah Rencana Pembangunan Desa (Musrenbangdes).
  - b. Transparansi diwujudkan melalui pembuatan *website* yang dapat diakses oleh semua masyarakat. Adapun didalam *website* tersebut masyarakat dapat melihat profil desa, potensi desa, program desa, berita desa, dan transparansi pelaporan anggaran desa baik pendapatan maupun belanja desa.
  - c. Proses pemberian pelayanan berbasis TIK masih belum maksimal, meskipun pada *website* sudah terdapat pelayanan mandiri tetapi tidak dapat diakses langsung oleh masyarakat. Masyarakat harus meminta bantuan pemangku masing-masing untuk mengakses pelayanan mandiri



di *website* sehingga proses pemberian pelayanan menjadi berbelit-belit. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aspek *smart village* masih belum terwujud secara maksimal di Pekon Trimulyo.

2. Pada pilar implementasi program dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program *Smart Village* di Pekon Trimulyo belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat pada pilar interpretasi, organisasi, dan aplikasi.
  - a. Pada pilar interpretasi, tidak adanya kebijakan operasional program dan kurangnya sosialisasi menyebabkan pelaksanaan program tidak terselenggara dengan baik. Aparatur pekon tidak memiliki landasan yang jelas mengenai tujuan dan bagaimana cara menjalankan program. Selain itu, kurangnya sosialisasi menyebabkan kurangnya kontribusi masyarakat dalam pelaksanaan program sehingga tujuan program tidak tercapai.
  - b. Pada pilar organisasi, ketidakterediaan sistem pelayanan yang dapat diakses dengan mudah yang disebabkan oleh penggunaan *website* pekon sebagai sarana pemberian pelayanan belum digunakan dengan baik sehingga belum tercapainya tujuan program yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemberian pelayanan yang dapat diakses dimanapun. Selain itu belum adanya tim kerja yang dibentuk dalam penyelenggaraan program yang berdampak pada pembagian beban kerja yang tidak sesuai sehingga menyebabkan penumpukan pada 1 (satu) orang.
  - c. Pada pilar aplikasi, penggunaan sistem pemberi layanan yang berbasis pada teknologi belum dilaksanakan secara maksimal, penggunaan *website* pekon sebagai sarana pemberian pelayanan tidak dijalankan dengan baik sehingga masyarakat masih harus datang langsung untuk mengajukan pelayanan. pemberian pelayanan yang masih dilakukan secara langsung atau tatap muka tidak sejalan dengan fokus dari *smart village* yaitu *internet of things* (IoT) dan menyebabkan pemberian pelayanan menjadi birokratis, inefisien, dan inefektif. Sehingga pemerintah dalam hal ini

adalah pemerintah pekon harus melakukan perbaikan agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

3. Pada peningkatan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah diterapkannya program *smart village* dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan di Pekon Trimulyo, sarana dan prasarana yang ada sudah cukup memadai. Kemampuan aparatur pemberi pelayanan sudah jauh lebih baik jika dibandingkan dengan sebelum diterapkannya program ini, saat ini pelayanan juga dapat langsung diterima oleh masyarakat tanpa perlu menunggu lama meskipun penggunaan alat bantu pelayanan dalam hal ini adalah *website* pekon belum digunakan secara maksimal.
4. Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaan program yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan, dan dukungan Pemerintah Provinsi baik dana maupun pelatihan untuk meningkatkan kemampuan aparat. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan program *smart village* di Pekon Trimulyo yaitu kurangnya sosialisasi dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi, terkendala jaringan dan sistem *website* juga belum digunakan secara maksimal dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

## **B. Saran**

Adapun saran yang perlu disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat agar dapat meningkatkan kontribusi masyarakat dalam pelaksanaan program serta pemberian pelayanan yang baik.
2. Perlu memaksimalkan penggunaan sistem pelayanan berbasis teknologi seperti aplikasi atau *website* yang dapat memudahkan masyarakat mengakses pelayanan agar sesuai dengan tujuan program.

3. Perlu dibuat peraturan yang berisi petunjuk teknis dan operasional program agar dapat memberikan batasan dan dapat dijadikan landasan perbaikan program sehingga hasil yang dicapai lebih maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akib, H. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1).
- Aprilia, M. A. (2015). Implementasi Program Bus Sekolah Gratis di Kota Metro (Studi di Sekretariat Daerah kota Metro). *Doctoral dissertation*.
- Ayu, Y. S. P. (2018). Membangun Indonesia dari Pinggiran Melalui Smart Village. *Kompasiana.com*.
- Baidowi, A. (2020). Implementasi Kebijakan Bantuan Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jambura Journal of Educational Management*, 85(102).
- Ering, D., Tulus, F., & Dengo, S. (2020). Implementasi Program Job Fair (Studi di Dinas Tenaga Kerja Kota Tomohon). *Jurnal Administrasi Publik*, 6(89).
- Hardiansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademi*, 1(3).
- Herdiana, D. (2019). Pengembangan Konsep Smart Village bagi desa-desa di Indonesia (Developing The Smart Village Concept For Indonesian Villages). *Jurnal IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, 21(1).
- Hermayanti, E. S., & Yuwono, T. (2020). Implementasi Green Smart Village di Dalam Upaya Meningkatkan Pembangunan Desa (Desa Banyuwangi, Kecamatan Ampel, Kabupaten Boyolali). *Journal of Politic and Government Studies*, 9(02).
- Hidayat, A. (2016). Peningkatan layanan Publik Melalui Smart Governance dan Smart Mobility. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 4(2).

- Huda, H. A., Suwaryo, U., & Sagita, N. I. (2020). Pengembangan Desa Berbasis Smart Village (Studi Smart governance pada pelayanan prima desa talagasari kabupaten karawang). *Moderat: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(3).
- Jayanti, N.D., & Purwanti, S. (2022). Kualitas Pelayanan (Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) di Legend Premium Coffe Yogyakarta. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(2).
- Jones, C. O. (1996). *An Introduction to the Study of Public Policy*. North Scituate: Duxburry Press.
- Juliantoro, M.A., Nasution, R.D., Harsono, J., & Triono, B. (2022). Penerapan Smart Village di Wilayah Pinggiran Desa Grogol Kecamatan Sawoo Kabupaten Ponorogo. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(2).
- Karso, A. J. (2021). *Implementasi, Analisis, Perumusan Kebijakan Publik Kunci Utama Terselenggaranya Kesejahteraan di Indonesia*. Cirebon: Grup Publikasi Yayasan Insan Shodiqin Gunung Jati.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Langkai, J. E. (2020). *Kebijakan Publik*. Malang: CV. Seribu Bintang.
- Mahardhika, A. P. (2018). *Implementasi Program Smart Kampung Bidang Pelayanan Publik di Desa Kampung Anyar*. Universitas Brawijaya.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Maulidia, H. (2019). *Implementasi Program Smart Kampung (Desa Tamansari Kecamatan Licin Kabupaten Banyuwangi)*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Moleong, L. . (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangu Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pusaka Setia.

- Mulyadi, S. F., Kurniawan, D., & Santoso, M. P. T. (2021). Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(2).
- Mursalim, S. . (2016). Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1).
- Mustamiin, M., Darsih, D., & Putra, W. . (2020). Pelayanan Elektronik Masyarakat Desa Sebagai Penerapan Smart Village Pada Desa Sleman Lor. *IKRA-ITH ABDIMAS*, 3(2).
- Nursetiawan, I. (2020). Peningkatan Pelayanan Pemerintah Desa Berbasis Smart Village. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1).
- Pemelanintyas, R. (2019). Implementasi Program Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di SMP Negeri 8 Yogyakarta. *Spektrum Analisis Kebijakan Pendidikan*, 8(3).
- Peraturan Gubernur Lampung. (2020). Peraturan Gubernur Lampung No.36 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Smart Village Provinsi Lampung 2020-2024.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri RI. (2017). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 2 tahun 2017 tentang standar Pelayanan di Desa.
- Peraturan Pemerintah RI. (2009). Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah RI. (2014). Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Jakarta.
- Putri, R. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 7(1).
- Sangala, R. J., Lengkong, F.D., & Kolondam, H. (2020). Implementasi Program Aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) di Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(96).

- Siti, M. N. (2017). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Sore, U., & S. (2017). *Kebijakan Publik*. Makassar: CV. Sah Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).
- Sulistiani, H., Saputra, A., Isnain, A. R., Darwis, D., Rahmanto, Y., Nuriansah, A., & Akbar, A. (2022). Pendampingan dan Pelatihan Penggunaan Smart Village Guna Meningkatkan Pelayanan Desa di Pekon Sukanegeri Jaya. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 3(1).
- Suryana, S. E. L. (2009). *Implementasi Kebijakan Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang*. Universitas Sumatera Utara.
- Suwaryo, U. (2011). Mengembalikan Otonomi untuk Desa. *Governance (Jurnal Ilmu Pemerintahan)*, 2(1).
- Tresiana, N. (2017). *Kebijakan Publik*. Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja.
- Widodo, J. (2021). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).