

**DAMPAK PENERAPAN *SMART GOVERNANCE* PADA ASPEK
PELAYANAN PUBLIK DI PEKON PODOMORO**

SKRIPSI

Oleh

**VALLENT CESAR MIGY RAMADHAN
NPM 1716041079**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

**DAMPAK PENERAPAN *SMART GOVERNANCE* PADA ASPEK
PELAYANAN PUBLIK DI PEKON PODOMORO**

Oleh

VALLENT CESAR MIGY RAMADHAN

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai
Gelar SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

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



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

DAMPAK PENERAPAN *SMART GOVERNANCE* PADA ASPEK PELAYANAN PUBLIK DI PEKON PODOMORO

Oleh

VALLENT CESAR MIGY RAMADHAN

Pemerintahan desa pasca berlakunya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 membawa implikasi pada kesiapan perangkat desa dalam pelayanan dan pembangunan di tingkat desa baik pembangunan fisik maupun pembangunan masyarakatnya berbasis *electronic government* atau *smart government* (teknologi informasi pemerintahan). Sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik, pemerintah desa dituntut untuk mempersiapkan kemampuan perangkat desa dalam pelayanan dan perencanaan pembangunan berbasis masyarakat agar tercipta desa yang mandiri dengan memanfaatkan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dari penerapan *smart governance* pada aspek pelayanan publik di pekon podomoro. Teknik penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumentasi dengan menggunakan model evaluasi dampak oleh Wibawa.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa, Dari empat aspek teori evaluasi dampak menurut Wibawa dalam Tahalea (2015) yang terdiri dari dampak individual, dampak organisasional, dampak pada masyarakat, dampak lembaga dan sistem sosial terdapat satu aspek yang tidak terlalu terkena dampak, yakni dampak individual, karena tidak semua individu mengakses pelayanan secara digital. Hambatan berupa masih banyak individu yang belum mengetahui detail tentang program tersebut.

Kata kunci: Evaluasi, *Smart Governance*, Pelayanan publik

ABSTRACT

THE IMPACT OF SMART GOVERNANCE IMPLEMENTATION ON PUBLIC SERVICE ASPECTS IN PEKON PODOMORO

By

VALLENT CESAR MIGY RAMADHAN

The governance of villages following the enactment of Law Number 6 of 2014 has implications for the readiness of village apparatuses in providing services and development at the village level, including both physical development and community development based on electronic government or smart government (government information technology). As the frontline in public service delivery, village governments are required to prepare the capabilities of village apparatuses in community-based service delivery and development planning to create self-sufficient villages by leveraging information technology. This study aims to determine the impact of smart governance implementation on public service aspects in Pekon Podomoro. This research employs interview and documentation techniques using Wibawa's impact evaluation model.

The results show that, among the four aspects of impact evaluation theory according to Wibawa in Tahalea (2015), which include individual impact, organizational impact, community impact, and institutional and social system impact, one aspect is not significantly affected is individual impact. This is because not all individuals access services digitally. The barrier lies in the fact that many individuals are still unaware of the details of the program.

Keywords: Evaluation, Smart governance, Public service

Judul Skripsi

: **DAMPAK PENERAPAN *SMART GOVERNANCE* PADA ASPEK PELAYANAN PUBLIK DI PEKON PODOMORO**

Nama Mahasiswa

: ***Vallent Cesar Migy Ramadhan***

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1716041079

Jurusan

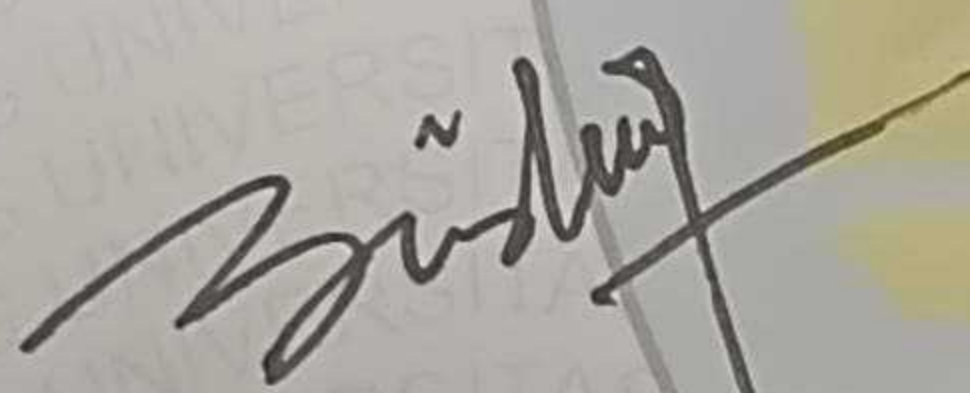
: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing,

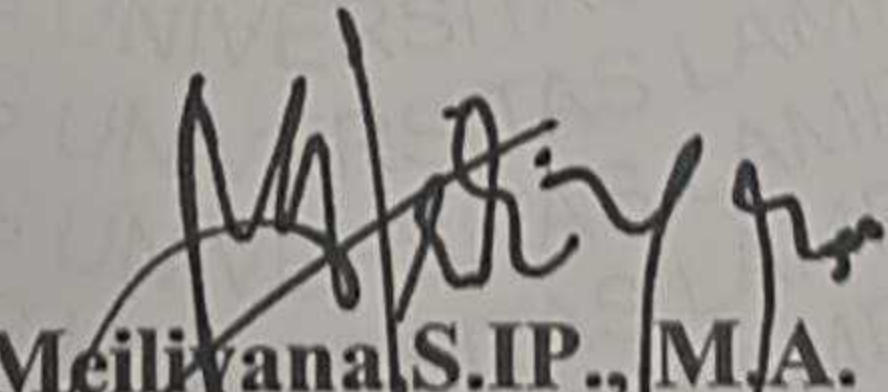

Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP

NIP. 19780923 200312 1 001


Ita Prihantika, S.Sos., M.A

NIP. 19840630 201504 2 002

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara,

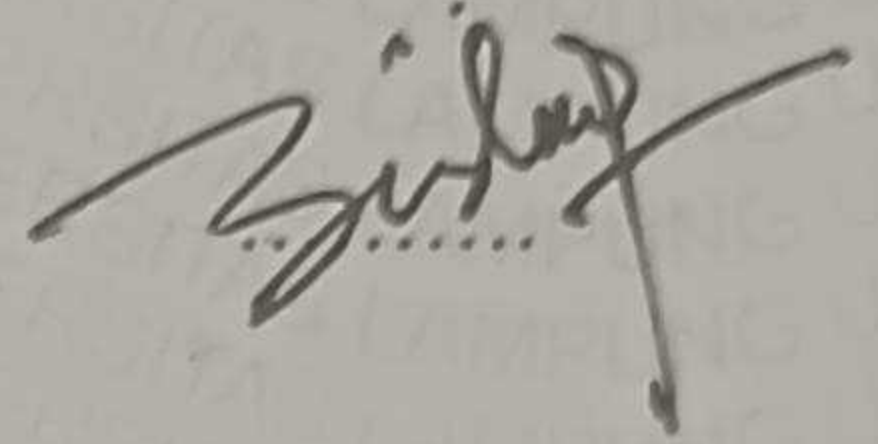

Meiliyana, S.IP., M.A.

NIP. 19740520200112 2002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

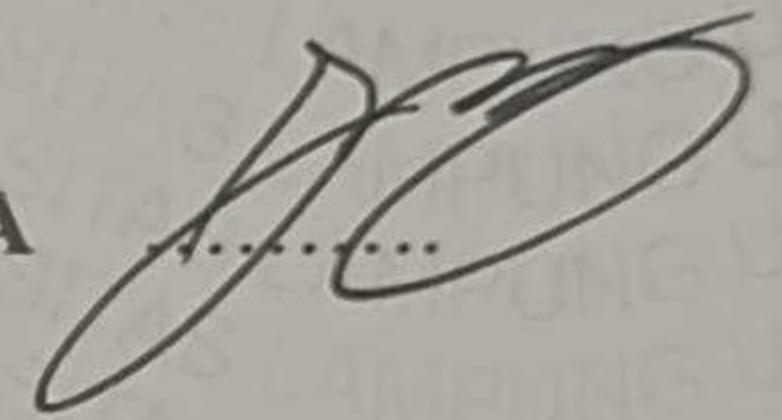
Ketua : Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP



Sekretaris : Ita Prihantika, S.Sos., M.A



Penguji Utama : Simon Sumanjoyo Hutagalung, S.AN., M.P.A



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.

NIP.19610807198703 2001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 27 Mei 2024

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 ditulis 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 dikemudian 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 diperguruan tinggi.

Bandar Lampung, 27 Mei 2024
Yang membuat pernyataan,



Vallent Cesar Migy Ramadhan
NPM 1716041079

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Vallengt Cesar Migy Ramadhan dilahirkan di Pringsewu pada tanggal 27 Desember 1998, merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Edy Surnaidi dan Ibu Suhartini. Penulis berasal dari Desa Sukaraja, Kecamatan Gedong Tatan, Kab. Pesawaran, Provinsi Lampung. Penulis telah menyelesaikan pendidikan pertama di TK Nurul Iman Sukaraja, Kecamatan Gedong Tataan pada tahun 2005. Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Sukaraja 2005-2011. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 10 Bandar Lampung dari tahun 2011-2014, dan Sekolah Menengah Atas di SMAN 7 Bandar Lampung dari tahun 2014-2017.

Pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui Jalur SBMPTN. Selama menjadi Mahasiswa Universitas Lampung, penulis aktif berorganisasi di Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA), Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Lampung (BEM U KBM Unila), Dewan Perwakilan Mahasiswa Universitas Lampung (DPM U KBM Unila) serta aktif sebagai Penyiar di RRI Produa Bandar Lampung. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Suka Agung, Kecamatan Way Serdang, Kabupaten Mesuji, dan penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Badan Pengawas Pemilu (BAWASLU) Kota Bandar Lampung. Penulis juga ikut dalam Program Magang Mahasiswa Bersertifikat (PMMB) BUMN di PT. Asuransi Kredit Indonesia Cabang Lampung.

MOTTO

“ Tuhan mengetahui apa yang kamu butuhkan”

(Q.S Al-Baqarah:216)

“Hidup bukan untuk saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Hindia)

“Hari ini adalah akibat yang kita lakukan hari lalu, dan hari ini adalah penentuan
untuk hari yang akan datang”

(Dzawin Nur)

“Lagipula hidup akan berakhir, lakukan yang kau mau sekarang”

(Hindia)

PERSEMBAHAN

Syukur alhamdulillah saya ucapkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat serta nikmat-Nya saya bisa menyelesaikan skripsi ini untuk mendapat gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Karya ini kupersembahkan untuk

Mamaku Suhartini

&

Ayahku Edy Surnaidi

Orang yang paling ku sayangi,

Terimakasih untuk dukungan terbesar dalam hidupku, mamaku, ayahku serta kakak dan adikku.

Terimakasih untuk segalanya pengorbanan dan do'a-do'a yang kalian berikan untukku, kalianlah yang selalu menjadi penyemangat dan inspirasiku. Do'a-do'a yang selalu terpanjatkan untuk menantikan keberhasilanku, dan terimakasih kepada kakak-kakakku yang selalu memberikan dukungan dan semangat untukku.

Sahabat-sahabatku,

Para dosen dan civitas akademika,

Almamater tercinta,

Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas selesainya skripsi yang berjudul “**DAMPAK PENERAPAN SMART GOVERNANCE PADA ASPEK PELAYANAN PUBLIK DI PEKON PODOMORO**” yang penyajiannya tersusun secara sistematis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik seperti saat ini melainkan dengan adanya dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Untuk orang paling berharga dalam hidupku, yaitu mamaku Suhartini, Ayahku Edy Surnaidi Kakakku Putri Virgia Stephany, dan Adikku Meyza Alvaro Pramudya Terimakasih atas segala usaha, do'a serta pengorbanannya untuk aku bisa sekolah di Perguruan Tinggi dan menjadi harapan untuk meningkatkan derajat keluarga, sehingga saat ini aku telah menuntaskan kewajibanku dan mendapat gelar sarjana sesuai harapan keluarga. Semoga do'a kalian tak putus untuk aku bisa melangkah kedepan. Panjang Umur untuk mama,ayah dan kakak perempuanku.
2. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos.,M.AP selaku dosen pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu, serta memberikan motivasi dan dukungan untuk tidak berputus asa. Terimakasih atas bimbingan, arahan, saran serta masukan yang sangat membantu banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga setiap langkah bapak selalu dilancarkan oleh Allah SWT.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos.,M.A selaku dosen Pembimbing kedua serta Sekretaris Jurusan Administrasi Negara. Terimakasih banyak telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan dukungan, motivasi, bimbingan dan arahan kepada penulis agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.

Semoga ibu selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala urusan
Aamiin yarabbalalamin.

4. Bapak Simon Sumanjoyo Hutagalung, S.AN.,M.P.A selaku dosen penguji skripsi penulis. Terimakasih untuk semua kritik dan saran yang diberikan untuk membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi menjadi lebih baik. Semoga setiap langkah bapak selalu dilancarkan oleh Allah SWT.
5. Ibu Dra.Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Ibu Meiliyana, S.IP., MA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktunya, memberikan arahan dan masukkan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Lampung
8. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
9. Mba Wulan dan Mba uti selaku Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu memberikan pelayanan kepada penulis berkaitan dengan administrasi dalam perkuliahan maupun penyusunan skripsi.
10. Seluruh guru-guru penulis dari TK hingga SMA, terimakasih atas segala dedikasi dan edukasi yang telah diberikan kepada penulis selama ini hingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga Perguruan Tinggi
11. Kepada Pekon Podomoro, terimakasih telah mengizinkan peneliti untuk dapat melakukan penelitian ini di Pekon Podomoro
12. Kepada Masyarakat Pekon Podomoro, terimakasih telah meluangkan waktunya kepada penulis untuk menjadi narasumber penulis dalam penelitian ini.
13. Kepada Yurike Ayu Utami, wanita tersabar dan terkuat yang pernah kukenal terimakasih atas segala doa, dukungan, waktu serta cinta dan kasih yang telah

diberikan, sehingga aku bisa menyelesaikan skripsiku. Semoga kita selamanya.

14. Kepada Keluarga Cemara, sahabat-sahabatku di Kampus, Balkis, Ical, Vira, Kevin, Erista, Sayni, Joko, Afif. Terimakasih telah memberikan waktu yang indah selama di bangku perkuliahan. Semoga kalian bahagia selalu
15. Kepada anak-anak RT.5, sahabat-sahabatku sejak SMP, Rizky, Dicky, Bima, Guntur, Tondi, Jijil, Wahyu, Rino, dan yang lainnya. Terimakasih telah menjadi teman terasik selama ini telah memberikan warna dalam perjalanan sejak SMP. Semoga kalian panjang umur.
16. Kepada sahabat SMA, Iqbal, Peni, Balqis, Nazumi, Krismalia, Finda, Ijah, dan yang lainnya. Terimakasih atas waktu dan kisah yang telah diberikan. Semoga kalian selalu sehat.
17. Kepada Keluarga Besar RRI Produa Bandarlampung, terimakasih atas waktu dan pembelajaran yang telah diberikan. Semoga kalian sehat selalu.
18. Kepada Keluarga Besar The Don's House, terimakasih atas waktu dan dukungan yang diberikan kepada penulis. Semoga menjadi berkah.
19. Kepada Panji dan Ega, selaku sahabat penulis terimakasih atas dukungan yang telah diberikan. Semoga menjadi berkah
20. Kepada teman-teman KKN, Vivi, Uli, Rizky, Fiqo, Feny, Exty dan masyarakat Desa Suka Agung, Terimakasih telah memberikan pengalaman dan waktu yang begitu berharga dan sangat indah untuk dikenang. Semoga kalian semua diberkahi Allah SWT.
21. Kepada kelompok PKL dan Bawaslu Kota Bandarlampung, Terimakasih telah memberikan pengalaman dan pembelajaran yang berharga. Semoga kalian semua diberkahi Allah SWT.
22. Kepada keluarga besar Askrindo Cabang Lampung, Terimakasih telah memberikan pengalaman kerja, pembelajaran, serta kenangan manis yang tidak mungkin dapat terlupakan. Semoga kalian semua diberkahi Allah SWT.

Bandar Lampung, Mei 2024
Penulis,

Vallent Cesar Migy R

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Pelayanan Publik	11
2.3 Tinjauan tentang Dampak	16
2.4 Tinjauan Tentang 1818	
2.5 <i>Smart City</i> dan <i>Smart Village</i>	23
2.6 Kerangka Pikir	29
III. METODE PENELITIAN	30
3.1 Tipe Penelitian	30
3.2 Fokus Penelitian	31
3.3 Jenis Penelitian	32
3.4 Lokasi Penelitian	32
3.5 Jenis dan Sumber Data	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Teknik Analisis Data	36
3.8 Teknik Keabsahan Data	37
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1 Sejarah Pekon Podomoro	40
4.1.2 Kondisi Geografis Desa Podomoro	41
4.1.3 Visi dan Misi Desa Podomoro	42
4.1.4 Struktur Organisasi Desa Podomoro	43

4.2	Gambaran Umum <i>Smart Governance</i>	43
4.2.1	Sejarah Terbentuknya <i>Smart Governance</i> di Desa Podomoro	43
4.2.2	Penerapan <i>Smart Governance</i>	47
4.3	Hasil Penelitian	49
4.4	Pembahasan Penelitian	67
V.	KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	80
	DAFTAR PUSTAKA	81
	LAMPIRAN	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Indeks Desa Membangun (IDM) Pekon Podomoro Tahun 2020	4
Gambar 2 Tampilan Halaman Utama Website Resmi Pekon Podomoro	6
Gambar 3. Kerangka Pikir	29
Gambar 4. Analisis Data Model Interaktif	36
Gambar 5. Desa Podomoro	39
Gambar 6. Struktur Organisasi Desa Podomoro	41
Gambar 7. Perangkat Komputer	42
Gambar 8. Perangkat Printer Sekaligus <i>Scanner</i>	43
Gambar 9. Perangkat Wifi	43
Gambar 10. Perangkat Pelayanan Mandiri	44
Gambar 11. Layanan Mandiri Secara <i>Online</i>	50
Gambar 12. Layanan Mandiri Di Kantor Desa Podomoro	51
Gambar 13. Pengaduan Masyarakat	55
Gambar 14. Status Lokasi Pegawai	56
Gambar 15. Transparasi Anggaran Pelaksanaan Pembangunan	60
Gambar 16. Produk Desa	61
Gambar 17. Laman SEWUATI	65
Gambar 18. Laman Data Penduduk	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informan Penelitian	34
Tabel 2. Data Observasi Penelitian	34
Tabel 3. Dokumentasi Penelitian	35
Tabel 4. Data Pengunjung Website Desa Podomoro	48
Tabel 5. Jenis Bantuan	64

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan tersedianya informasi yang mudah di akses, cepat, tepat dan akurat menjadi salah satu dasar pengembangan pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan. Kebutuhan informasi ini bahkan sudah menjadi salah satu kebutuhan utama, karena pada umumnya pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini juga sangat menguntungkan dibandingkan dengan cara-cara manual atau tradisional. Hal itu dibuktikan dengan semakin cepatnya masyarakat dalam mendapatkan informasi melalui berbagai teknologi informasi dan komunikasi yang semakin baik. Beberapa negara maju saat ini sudah mulai memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terbaru yang bersifat digital dan melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan baru, yang disebut sebagai *smart government*.

Menurut Widodo (2018) *smart government* adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah dengan tujuan mencapai *good governance*. *Smart government* merupakan upaya pemerintah untuk mencapai sebuah pemerintahan yang baik. Selain itu, menurut Alfiyah (2018) mengungkapkan *smart government* merupakan sebuah fondasi untuk pengembangan *smart city*.

Pemerintahan desa pasca berlakunya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 membawa implikasi pada kesiapan perangkat desa dalam pelayanan dan pembangunan di tingkat desa baik pembangunan fisik maupun pembangunan masyarakatnya berbasis *electronic government* atau *smart government* (teknologi informasi pemerintahan). Sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik, pemerintah desa dituntut untuk mempersiapkan kemampuan perangkat desa dalam pelayanan dan perencanaan pembangunan berbasis masyarakat agar tercipta desa yang mandiri dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Desa mandiri merupakan cerminan masyarakat desa yang memiliki kemauan yang kuat untuk maju, menghasilkan produk yang memiliki kekhasan desa/lokal yang membanggakan desa, serta desa memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Menurut Taufik et al. (2011) kemandirian desa dapat dicirikan dengan melihat kemajuan pada infrastruktur, bidang sosial, ekonomi dan budayanya. Kemandirian desa dapat diwujudkan dengan kesiapan dari semua pihak serta terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang baik (*good governance*) sehingga akan berdampak pada pelayanan public. Untuk itu diperlukan sebuah model pengembangan desa yang lebih optimal, *innovative*, dan cerdas (*smart*) dengan menggunakan asset atau sumber daya yang lebih terorganisir dengan baik dan memberikan kemajuan bagi desa.

Solusi cerdas ini diterapkan melalui konsep desa cerdas atau *smart village*, yang merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta, serta akademisi dan elemen masyarakat lainnya untuk membangun dan mengembangkan sebuah desa dengan konsep desa cerdas dengan menjadikan desa yang lebih baik dari aspek ekonomi, sosial, budaya, politik dan sebagainya.

Dilihat dari perkembangan teknologi informasi, konsep *smart village* tidak bisa dilepaskan dari perkembangan konsep *smart city*. Hal ini didasarkan kepada alasan bahwa desa sebagai unit pemerintahan terendah dalam struktur pemerintahan Indonesia juga memerlukan pembaharuan dan adopsi

terhadap perkembangan teknologi informasi, sehingga dengan menerapkan teknologi informasi akan mendorong percepatan pengembangan *smart city* yang tengah dilaksanakan. Apabila dilihat dalam konteks karakter pembangunan, desa memiliki pola pembangunan yang berbeda dengan kota. Desa merupakan kesatuan unit dari suatu entitas masyarakat yang memiliki karakter dan tradisi yang khas di mana masyarakatnya menjadi bagian terdepan dan penggerak utama pembangunan sehingga desa diasosiasikan sebagai kesatuan masyarakat hukum. Desa juga merupakan kesatuan homogenitas masyarakat yang sederhana dengan mata pencaharian homogen.

Berangkat dari visi Pemerintah Provinsi Lampung dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2019-2024 yaitu “Rakyat Lampung Berjaya” yang salah satu misinya adalah mewujudkan *good governance* untuk meningkatkan kualitas dan pemerataan pelayanan publik dan salah satu agenda kerjanya adalah *smart village*. *Smart village* merupakan langkah inovatif dalam pembangunan desa dan pengembangan desa. *smart village* diharapkan dapat meningkatkan literasi internet, mewujudkan digitalisasi administrasi desa dan meningkatkan partisipasi aktif warga dalam penyampaian aspirasi serta pemberian evaluasi, sesuai dengan yang tercantum dalam Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 13 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Lampung Tahun 2019-2024.

Menurut Peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan *smart village* Provinsi Lampung Tahun 2020-2024 Pasal 4 menyebutkan bahwa, tata pelaksanaan *smart village* diatur dalam petunjuk teknis atau pedoman pelaksanaan yang disusun oleh tim koordinasi *smart village*. Berdasarkan Keputusan Gubernur Lampung Nomor : G/71/V.12/HK/2021 tentang Penetapan Lokasi Sasaran Program *smart village* Provinsi Lampung. Pada tahun 2021, Provinsi Lampung menetapkan 130 (seratus tiga puluh) desa sebagai lokasi sasaran program *smart village*, dengan empat desa sebagai purwarupa dan sudah mendapatkan pendanaan pada tahun 2020. Empat desa tersebut adalah Desa Hanura Kecamatan Teluk Pandan

Kabupaten Pesawaran, Desa Podomoro Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu, Desa Sribhawono Kecamatan Bandar Sribhawono Kabupaten Lampung Timur dan Desa Cintamulya, Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan.

Pekon Podomoro terletak di Kecamatan Pringsewu yang merupakan Ibu Kota dari Kabupaten Pringsewu membuat Pekon Podomoro secara demografi sangat dekat dengan pusat pemerintahan dan pusat perekonomian Kabupaten Pringsewu. Pekon Podomoro sendiri memiliki berbagai macam potensi, di antaranya potensi usaha kecil menengah, peternakan dan pertanian, ekonomi kreatif serta pariwisata. Berdasarkan Indeks Desa Membangun (IDM) Pekon Podomoro dikategorikan kedalam Desa Maju pada tahun 2020.



Gambar.1 Indeks Desa Membangun (IDM) Pekon Podomoro Tahun 2020

Sumber : IDM : Indeks Desa Membangun Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (kemendesa.go.id)

Berdasarkan laman resmi dari *smart village* (www.smartvillage.co.id) di Provinsi Lampung, program *smart village* yang masuk dalam 33 Agenda Kerja Utama Gubernur dan Wakil Gubernur Lampung Periode 2018-2023, memiliki program turunan guna mewujudkan desa cerdas, di antaranya dalam bidang pemerintahan, ekonomi serta inkubasi dan *start-up* desa. Pada penelitian yang akan dilakukan di Pekon Podomoro yang terletak di Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu. Pekon Podomoro menjadi objek kajian penelitian ini karena Pekon Podomoro merupakan satu desa

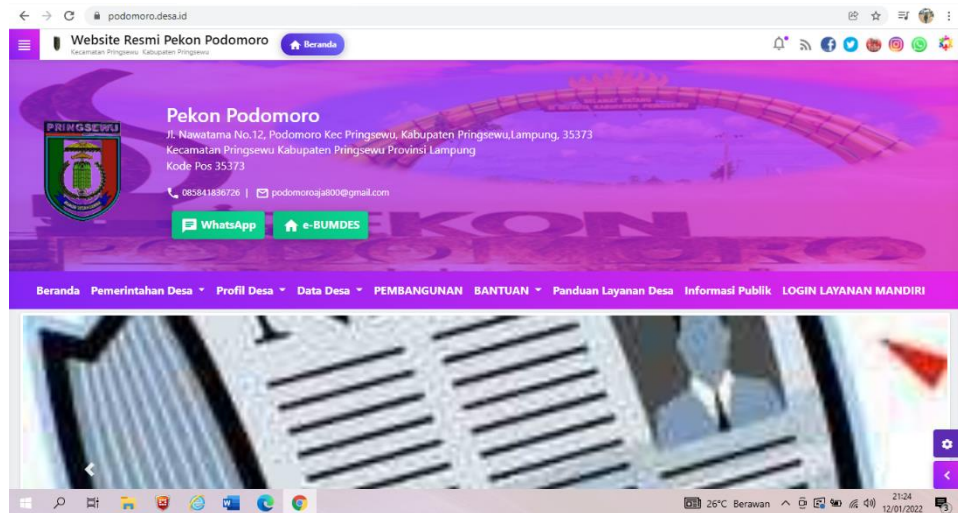
yang telah memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan kepada masyarakat guna mendukung pembangunan dan kemandirian desa. Pekon Podomoro telah ditetapkan sebagai salah satu purwarupa *smart village* Provinsi Lampung.

Perkembangan pelayanan publik konvensional menjadi *smart government* ini dapat dikembangkan oleh pemerintah desa menjadi konsep *smart village*. *Smart village* sendiri dapat diartikan sebagai perwujudan suatu desa menjadi desa pintar dengan tujuan menciptakan suatu pelayanan yang prima bagi masyarakat, dan menciptakan keterbukaan kepada masyarakat dengan mengandalkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Untuk mewujudkan konsep ini maka dibutuhkan indikator utama yaitu *smart governance*, menjadikan pemerintahan desa sebagai agen pengubah masyarakatnya melalui reformasi birokrasi dalam pelayanan yang dapat memberdayakan masyarakat dengan cara ikut berpartisipasi dalam pemerintahan desa.

Berdasarkan laman resmi *smart village* (www.smartvillagenusantara.id), menurut analisis dan eksplorasi PT. Telkom Indonesia desa yang tepat sebagai uji coba desa *smart village* nusantara yaitu Desa Kemuning Kabupaten Karanganyar, Desa Pangandaran Kabupaten Pangandaran, Desa Sambirejo Kabupaten Sleman, Desa Palasari Kabupaten Subang, Desa Ranupani Kabupaten Lumajang. Sementara di Provinsi Lampung terdapat empat desa sebagai purwarupa atau proyek uji coba dari *smart village*, yaitu Desa Hanura Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Pesawaran, Desa Podomoro Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu, Desa Sribhawono Kecamatan Bandar Sribhawono Kabupaten Lampung Timur dan Desa Cintamulya, Kecamatan Candipuro Kabupaten Lampung Selatan.

Pemerintah Pekon Podomoro telah memanfaatkan teknologi informasi (Sistem Informasi Desa) sejak ditetapkan sebagai uji coba dari proyek *smart village* Provinsi Lampung. Pada awal penggunaan teknologi informasi di Desa Panjalu hanya sekedar media untuk promosi potensi desa serta penyebar luasan rencana pembangunan, dan belum sampai pada taraf

pelayanan administratif dan pelayanan publik lainnya. Namun saat ini setelah ditetapkan sebagai purwarupa proyek *smart village* dan didasari oleh regulasi yang mengatur, maka pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan semakin dimasifkan.



Gambar.2 Tampilan Halaman Utama Website Resmi Pekon Podomoro
 Sumber : Website PekonPodomoro (www.podomoro.desa.id)

Gambar di atas merupakan website resmi dari pekon podomoro dimana masyarakat dapat melihat berbagai macam informasi, mulai dari profil desa, berita-berita terupdate tentang Pekon Podomoro, hingga ada fitur “Lapor” yang berfungsi sebagai delik pengaduan masyarakat secara *online* yang bahkan pelapor bisa bersifat anonim. Akan tetapi, berdasarkan hasil pendataan sementara dari hasil observasi lapang di Pekon Podomoro, terkait dengan penerapan *smart government*, peneliti mendapatkan bahwa masih terdapat kendala yang terjadi, seperti kurangnya sumber daya manusia dan perangkat penunjang. Namun, *smart government* sudah diterapkan dengan bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. (Wawancara pra-riset di Pekon Podomoro pada tanggal 16 Maret 2022 pukul 13.30 WIB)

Selain itu, berdasarkan penelitian terdahulu yang terkait dengan penerapan *e-government*, dari Otong Husni, Dini Yuliani, Dadan Hermawandi (2019)

didapatkan hasil penelitian bahwa Desa Panjalu sudah memanfaatkan teknologi informasi bahkan sebelum berlakunya UU No.6 2014 tentang Desa. Namun dalam penerapannya belum berjalan secara efektif karena kurangnya fasilitas yang mendukung dan sumber daya manusia yang masih kurang. Sedangkan hasil yang berbeda dari penelitian terdahulu Nurjati Widodo (2016) berjudul Pengembangan *e-government* di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *smart city* di Kota Malang, didapatkan hasil bahwa pengembangan *e-government* di Kota Malang berhasil dijalankan dan tercapainya salah satu elemen dari *smart city*, yaitu *smart government*.

Berdasarkan latar belakang di atas, keberadaan teknologi informasi pada tata kelola pemerintahan, dapat membawa dampak positif jika dapat dimanfaatkan dengan efektif, yaitu integrasi layanan dalam pemerintahan sebagai bentuk pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melihat bagaimana penerapan *smart government* pada pemerintahan desa di Pekon Podomoro sebagai upaya terwujudnya *smart village* dengan mengambil judul “Analisis Dampak Penerapan *smart government* Pada Aspek Pelayanan Publik di Pekon Podomoro”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka dapat ditetapkan rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana dampak penerapan *smart governance* pada aspek pelayanan publik di Pekon Podomoro ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana dampak dari penerapan *smart governance* pada aspek pelayanan publik di Pekon Podomoro”

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijabarkan di atas, adapun manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Secara teoritis, hasil penelitian dapat dijadikan sumbangsih pemikiran untuk ranah pembelajaran ilmu administrasi negara terkait *e-government* dan pelayanan publik.
- 2) Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan informasi khususnya bagi penulis serta bagi pihak lainnya pada umumnya yang berkaitan dengan pelayanan publik pada pemerintah desa setelah diterapkannya *e-government*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Adanya penelitian terdahulu, peneliti akan dapat belajar dari penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini dan dapat menghindari tindakan pengulangan penelitian yang sama. Untuk itu, peneliti mengambil tiga hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai perbandingan dalam penelitian yang disajikan sebagai berikut.

Penelitian terdahulu pertama dilakukan oleh Ni Made Pupuh Akasa Sari, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti, Putu Nomy Yasintha (2023) dengan Judul “Analisis Pengembangan *Smart Village* di Desa Belalang Kabupaten Tabanan” Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Analisis dalam penelitian ini menggunakan teori panduan dari Ramachandra yaitu, institusi, sumber daya, teknologi, dan keberlanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan *smart village* di Desa Belalang sudah berjalan dengan baik namun belum sepenuhnya optimal.

Penelitian menjelaskan dampak dari penerapan *smart village* di desa Belalang dapat ditinjau dari aspek pengelolaan tata kelola pemerintah yang memanfaatkan individu-individu desa untuk menjadi subjek dan objek pelayanan desa. Selain itu ada dampak ekonomi yang dirasakan oleh masyarakat melalui pengembangan kawasan wisata Pantai Kedungu dan Pantai Cinta karena mulai menarik investor dari luar untuk berinvestasi pada objek wisata tersebut dan pada sektor pertanian melalui program ketahanan pangan pemerintah desa mengedukasi masyarakat penting menjaga kawasan

pertanian agar tidak semuanya dijadikan lahan untuk bangunan. Sedangkan pada aspek lingkungan ditinjau dari sistem pengelolaan sampah yang berdampak pada kondisi lingkungan yang bersih dan asri.

Penelitian terdahulu kedua dilakukan oleh Abdul Hakim, Betty Silfia Ayu Utami, Maziyah Mazza Basya (2022) yang berjudul “Dampak Implementasi Program *smart* Kampung Di Kabupaten Banyuwangi” penelitian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi dampak penerapan program “*Smart* Kampung” pada sektor ekonomi dan pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui *smart* kampung, pelayanan ditingkat desa dilakukan secara terpadu atau terintegrasi, terutama ditingkat pemerintah desa. Dampak dari program *smart* kampung terhadap aspek ekonomi di 10 desa yang menjadi proyek percontohan *smart* kampung di Kabupaten Banyuwangi bervariasi, dan tidak semua wilayah mengalami perubahan dalam aspek ekonominya. Pemerintah desa diharapkan mendukung implementasi program *smart* kampung untuk memastikan bahwa program tersebut memberikan dampak positif terhadap ekonomi masyarakatnya, dengan mendorong inovasi dan kegiatan ekonomi produktif.

Selanjutnya penelitian terdahulu ketiga ditulis oleh Rendra Eko Wismanu, Mohammad Nuh, Nurjati Widodo, Nana Abdul Aziz (2018) yang berjudul “Model Inovasi Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Perizinan dalam Mewujudkan *smart city* (Studi Pendekatan Sistem Dinamik pada Pemerintah Kabupaten Sragen)”. Penelitian ini berupaya menyajikan gambaran mengenai model ideal implementasi *smart city*, terutama dalam aspek pelayanan perizinan, dengan menggunakan pendekatan metode sistem dinamik serta memberikan gambaran dampak yang dirasakan oleh pelayanan pada Pemerintah Kabupaten Sragen.

Penelitian ini meninjau dampak yang dirasakan oleh kelembagaan (organisasional) dalam hal ini adalah pemerintahan Kabupaten Sragen dari aspek pelayanan perizinan. Peningkatan kapasitas layanan publik, terutama pelayanan perizinan, akan berkontribusi positif terhadap pertumbuhan investasi di daerah dan tentu saja peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Implementasi konsep *smart city* di Kabupaten Sragen telah berhasil dan memberikan dampak positif pada kelangsungan pelayanan perizinan. Hal itu ditunjukkan melalui kemudahan akses, pelayanan yang cepat, biaya yang terjangkau dan fokus pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu diatas, perbandingan penelitian terdahulu di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini. Penelitian ini memiliki Implementasi *e-government* Pada Pemerintah Desa Sebagai Upaya Terwujudnya *smart village* (Studi Pada Pekon Podomoro). Dapat ditinjau dari penelitian terdahulu diatas terdapat persamaan dan perbedaan dalam tujuan, fokus penelitian, lokasi penelitian maupun hasil penelitian.

2.2 Pelayanan Publik

Pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah dijelaskan secara nyata bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu, menurut Daraba (2019) pelayanan publik adalah suatu kegiatan seseorang maupun kelompok dalam suatu instansi atau perusahaan tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik sangat penting karena menyangkut kebutuhan yang diinginkan masyarakat dan jika tidak diberikan maka tatanan suatu negara akan berdampak langsung maupun tidak langsung. Apabila pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah akan dilaksanakan maka dibutuhkan suatu sistem atau komponen yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal. Salah satu aspek yang paling berperan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah aspek sumber daya manusia atau pegawai. Hal ini disebabkan karena pegawai merupakan aset negara yang menentukan baik tidaknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Kualitas dari sebuah pelayanan akan sangat mempengaruhi sejauh mana tingkat efektivitas pencapaian target pemerintah. Menurut Tjiptono (dalam Maulidiah, 2014) kualitas pelayanan adalah adanya suatu kesesuaian dengan berbagai bentuk persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal penyelenggaraan pelayanan publik, maupun pada setiap saat, untuk dapat melakukan segala sesuatu dengan tepat dan benar, sehingga sejak awal dan adanya sesuatu yang dilakukan untuk proses membahagiakan dan memuaskan unsur pelanggan yang dalam hal ini adalah unsur masyarakat. Maka dari itu terdapat beberapa faktor-faktor penting yang harus diperhatikan dalam kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Menurut Parasuraman et al dalam Arief (2011), kualitas pelayanan meliputi lima dimensi yaitu:

a. Tangibles (Bentuk Fisik)

Bentuk fisik yang dimaksudkan merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan. Fasilitas fisik meliputi gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi pelanggan yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.

b. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan merupakan kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap merupakan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan, keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan, misalnya *customer service* memberikan informasi seperti yang diperlukan pelanggan, serta adanya karyawan pada jam sibuk, seperti tersedianya *teller* pada jam-jam sibuk.

d. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan merupakan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, adanya perasaan aman bagi pelanggan dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan serta sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan serta keyakinan terhadap perusahaan.

e. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, seperti memiliki perhatian kepada kebutuhan dari masyarakat. Hal ini berhubungan dengan perhatian dan kepedulian pegawai kepada masyarakat, kemudahan mendapatkan pelayanan. Organisasi memiliki tujuan untuk memperlakukan pengguna layanan secara sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan pegawai atau tidak.

Dwiyanto (dalam Daraba, 2019) menyatakan bahwa pelayanan publik menjadi salah satu instrumen penting untuk dapat mewujudkan *good governance*. Standar pelayanan publik yang dimaksud misalnya terkait dengan jangka waktu penyelesaian berapa untuk suatu urusan tertentu misalnya perizinan, waktu layanan, tempat layanan, biaya atau tarif, produk layanan, sarana, prasarana atau fasilitas dan standar pelayanan lainnya.

Persoalannya, mana kala tuntutan pemerintah untuk mengalami perubahan kearah yang lebih baik akan tetapi pola pikir birokrasi pelayanan publik masih menggunakan paradigma lama (*old public administration*) maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih rendah.

Sementara pelayanan publik merupakan langkah awal dalam perwujudan *good governance* di Indonesia. Namun pada kenyataanya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik (Nasrullah, 2017). Permasalahan utama saat ini adalah kurang tanggapnya pemerintah dalam merespon keinginan masyarakat. Arif Kusuma Atmaja (dalam Ihsanudin, 2014) juga mengemukakan indikator yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, antara lain:

1. Struktur organisasi
2. Kemampuan aparat
3. Sistem pelayanan

Setiap proses penyelenggaraan pelayanan publik, juga harus memiliki adanya suatu standar pelayanan dengan indikator yang jelas sebagai alat ukur dari kualitas pelayanan, maka sebagai jaminan adanya kepastian bagi unsur pemberi pelayanan publik didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan juga bagi unsur penerima pelayanan publik dalam suatu proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan publik juga merupakan ukuran yang dibakukan dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu pedoman yang wajib untuik ditaati dan dilaksanakan oleh unsur penyelenggaraan pelayanan publik, dan juga menjadi suatu pedoman bagi penerima pelayanan publik dalam proses pengajuan permohonan pelayanan, serta dapat sebagai alat kontrol bagi masyarakat.

Namun dalam pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip tata pemerintahan yang baik. Standar proses perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non-partisan, efisien, dan akuntabel. Standar juga harus mengatur secara proporsional hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan (Gioh, 2021).

Terkait dengan standar pelayanan publik, pada Pasal 21 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan secara nyata tentang komponen dari suatu standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unsur institusi pemerintah dalam proses penyelenggaraan publik tersebut sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum.
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya atau tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internet
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian
- m. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- n. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman serta bebas dari bahaya dan risiko keraguan.
- o. Evaluasi kinerja pelaksana

2.3 Tinjauan Tentang Dampak

Dampak dapat diartikan sebagai perubahan yang terjadi setelah adanya suatu kejadian atau aktivitas. Menurut Gorys (dalam Soemarwoto 2009) adalah pengaruh yang kuat dari seseorang atau kelompok orang di dalam menjalankan tugas dan kedudukannya sesuai dengan statusnya dalam masyarakat, sehingga akan membawa akibat terhadap perubahan baik positif maupun negatif. Berdasarkan dua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dampak hanya memiliki dua jenis yaitu dampak positif atau memberikan dampak yang negatif.

Kebijakan-kebijakan publik yang diterapkan, tentunya juga memiliki dampak yang besar termasuk dalam pelayanan publik bahkan dapat melibatkan aspek-aspek lainnya. Oleh karenanya terdapat studi evaluasi dampak kebijakan dalam menentukan dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan. Mengidentifikasi dampak positif dan negatif yang mungkin terjadi sebagai akibat dari kebijakan tersebut. Mengidentifikasi dampak positif dan negatif, pembuat kebijakan dapat menyesuaikan kebijakan mereka dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan manfaat dan mengurangi dampak negatif.

Dampak kebijakan publik akan tergantung pada tujuan yang ingin dicapai melalui kebijakan tersebut, serta faktor-faktor yang telah diperhitungkan. Thomas R. Dye (dalam Winarno, 2002) menyatakan dampak dari suatu kebijakan mempunyai beberapa dimensi dan semuanya harus diperhitungkan.

- a. Dampak kebijakan pada masalah-masalah publik dan dampak kebijakan pada orang-orang yang terlibat.
- b. Kebijakan-kebijakan mungkin mempunyai dampak pada keadaan-keadaan atau kelompok-kelompok di luar sasaran atau tujuan kebijakan.
- c. Kebijakan mungkin akan mempunyai dampak pada keadaan-keadaan sekarang dan keadaan di masa yang akan datang.
- d. Evaluasi juga menyangkut unsur yang lain, yakni biaya langsung yang dikeluarkan untuk membiayai program-program kebijakan publik.

- e. Dimensi yang terakhir dari evaluasi kebijakan adalah menyangkut biaya tidak langsung yang ditanggung oleh masyarakat atau beberapa anggota masyarakat akibat adanya kebijakan publik

Menurut Wibawa (dalam Tahalea, 2015) evaluasi dampak juga terdapat unit sosial yang dapat terkena dampak kebijakan, antara lain :

- a. Dampak individual

Dampak terhadap individu ini dapat menyentuh aspek-aspek sebagai berikut :

1. Dampak psikis
2. Dampak lingkungan
3. Dampak ekonomi
4. Dampak sosial dan personal.

- b. Dampak organisasional

Dampak dari suatu kebijakan dapat dirasakan oleh suatu organisasi atau kelompok, baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. Dampak langsung dapat berupa terganggu atau terbantunya pencapaian tujuan organisasi atau kelompok.
2. Dampak tidak langsung terhadap sebuah organisasi atau kelompok misalnya melalui peningkatan semangat kerja dan kedisiplinan dari anggota organisasi atau kelompok itu sendiri.

- c. Dampak pada masyarakat

Dampak terhadap masyarakat oleh sebuah kebijakan menunjukkan sejauh mana kebijakan tersebut mempengaruhi kapasitas masyarakat dalam melayani anggotanya, karena masyarakat merupakan suatu unit yang melayani para anggotanya.

- d. Dampak pada lembaga dan sistem sosial.

Terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan pedoman dasar untuk melihat apakah suatu sistem sosial tersebut lemah atau tidak yaitu;

1. Kelebihan beban
2. Distribusi tidak merata
3. Persediaan sumber daya yang dianggap kurang
4. Adaptasi yang lemah

5. Koordinasi yang jelek
6. Turunnya legitimasi
7. Turunnya kepercayaan
8. Tertutupnya mekanisme koreksi dan adaptasi, diganti dengan sistem kuota

Berdasarkan penjelasan di atas kebijakan publik dapat memengaruhi masyarakat secara luas dan dapat memiliki dampak positif atau negatif. Ini dapat berupa perubahan ekonomi, sosial, politik, dan lingkungan. Kebijakan publik dapat membuat masyarakat lebih sejahtera, tetapi juga dapat menimbulkan masalah baru atau memperburuk masalah yang ada. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa kebijakan publik yang dibuat adalah yang paling bermanfaat bagi masyarakat.

2.4 Tinjauan tentang *E-Government*

2.4.1 Konsep *E-government*

Secara umum pengertian *e-government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Melalui pemanfaatan internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat, dengan harapan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi pelayanan, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap pelayanan publik (Nasrullah, 2017). Semua hal tersebut dapat dilakukan dengan bantuan teknologi internet serta dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja

E-government menurut Bank Dunia (*The World Bank Groups*) memberikan pengertian: “*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses and other arms of government*”. Sementara, *United Nation Development Programme* (UNDP) memberi definisi *e-government* secara singkat sebagai aplikasi teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah.

E-government adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik (web) dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

E-Government merupakan elektronikalisasi layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara. Selain itu *e-government* juga merupakan sebuah proses bagi demokratisasi pelayanan, karena dengan adanya *e-government* berarti juga memotong jalur birokrasi yang panjang. Tujuan *e-government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik atau pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang diharapkan oleh seluruh warga negara.

Menurut Irawan (2001) *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis web melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam rangka mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin bertambah, peningkatan pendapatan, dan mengurangi ongkos dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan beberapa definisi tentang *e-government* diatas secara umum dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa *e-government* adalah tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (digital) untuk mewujudkan sebuah pelayanan publik dan pemerintahan yang bersih, transparan dan adaptif. Adanya sistem pelayanan teknologi informasi dan komunikasi digital, sistem pelayanan yang modern ini dapat membantu pemerintah dan masyarakat agar dapat terhubung dimana saja dan kapan saja. Seperti yang diungkapkan Mustopadidjaja (2003) *e gouvernement* akan dapat memfasilitasi komunikasi dan memperluas pemberian layanan pemerintah kepada warga negara bahkan antar organisasi pemerintahan. Pada konsep *e-*

government menurut Indrayani (2013), terdapat empat jenis tipe model dalam *e-government*, di antaranya yaitu:

a. *Government to Citizen (G2C)*

Merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan web untuk mengakses layanan yang timbul karena kebutuhan masyarakat akan manfaat dan pelayanan sosial yang diberikan.

b. *Government to Business (G2B)*

Pemanfaatan teknologi, akan memperlancar perusahaan swasta dalam menjalankan bisnisnya dan juga dapat menciptakan hubungan komunikasi dengan pemerintah secara lebih baik. Penggunaan web untuk mengakses layanan di daerah yang berbeda seperti regulasi, perdagangan, izin, dan manajemen aset.

c. *Government to Government (G2G)*

Akan memudahkan komunikasi antara negara dengan daerah untuk memenuhi layanan, seperti proses politik dan berpartisipasi sebagai mitra penuh dengan pemerintah daerah dalam layanan masyarakat dengan mengintegrasikan data pemerintah pusat dan lokal untuk memberikan kinerja yang lebih baik.

d. *Government to Employee (G2E)*

Tipe *Government to Employees* merupakan aplikasi *e-government* yang digunakan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan. Badan-badan pemerintah harus mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi serta mampu menghilangkan keterlambatan dalam mengelola dan meningkatkan kepuasan karyawan.

Husein (1999) dalam paparannya menguraikan adanya tiga jenis tantangan dalam penerapan *e-government* yakni yang bersifat *tangible*, *intangible* dan *very intangible* (dalam Muluk, 2001). Tantangan seperti keterbatasan sarana dan prasarana fisik jaringan telekomunikasi dan listrik termasuk yang *tangible*. Sedangkan yang *intangible* misalnya tantangan *financial*, dan

keterbatasan SDM. Sementara yang tergolong *very intangible* adalah keberanian pejabat pemerintah daerah untuk menerapkan *e-government* berikut penerapan berbagai tindakan sebagai konsekwensi yang harus dilakukan seperti menegakkan disiplin atas segala pelanggaran serta bagaimana membangun *knowledge society* di kalangan birokrasi pemerintah itu sendiri (Muluk, 2001).

2.4.2 Manfaat *E-Government*

Pemanfaatan sistem teknologi informasi dalam birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan dapat memberikan banyak dampak positif yang tidak hanya akan berguna bagi pemerintah, tetapi juga semua kalangan dan masyarakat. Pada masyarakat desa yang biasanya lokasi tempat tinggal dapat terbilang jauh dari kantor pemerintahan akan terbantu dengan adanya elektronik *government* ini karena masyarakat dapat mengakses layanan informasi dan layanan publik. Manfaat lainnya masyarakat dapat lebih produktif dalam memanfaatkan waktunya karena tidak perlu datang langsung ke kantor layanan dan mengantri dalam waktu yang lama hanya untuk mendapatkan pelayanan publik

Menurut Nasrullah (2017) mengungkapkan dengan adanya penerapan *e-government* pada sistem pemerintahan dapat memberikan berbagai macam manfaat-manfaat yang baik bagi publik, sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam, berkat adanya teknologi internet.
- b. Memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas di kalangan penyelenggara pemerintahan
- c. Mereduksi biaya transaksi, komunikasi, dan interaksi yang terjadi dalam proses pemerintahan. Penggunaan teknologi *online*, banyak proses yang dapat dilakukan dalam format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas (paperwork) proses akan menjadi lebih efisien dan hemat

- d. Database dan proses terintegrasi (akurasi data lebih tinggi, mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain).
- e. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas

2.4.3 Tahapan Proses *E-Government*

Melihat lebih jauh proses perkembangan *e-government*, maka dibutuhkan pembahasan mendalam mengenai tahapan *e-government* yang terjadi. Berikut merupakan model tahapan *e-government* menurut Hiller & Bellanger (dalam Hidayat, 2021) yang mengungkapkan lima tahapan dalam proses *e-government*, sebagai berikut.

1. *Information*

Pada tahapan ini aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah terbatas pada menampilkan informasi pada website resmi mereka. Tantangan utama pada tahapan ini adalah memastikan bahwa informasi yang ditampilkan bisa diakses dengan mudah, memiliki tingkat akurasi yang tinggi dan ketepatan waktu penyampaian.

2. *Two-way communication*

Tahap kedua adalah *two-way communication* dimana interaksi sederhana antara pemerintah dan masyarakat mulai terfasilitasi. Di tahap ini situs-situs pemerintah menyediakan platform bagi masyarakat untuk menyampaikan pesan mereka, misalnya dalam bentuk request/permintaan pelayanan publik. Platform tersebut berisikan blanko-blanku yang bisa diisi dan diubah oleh pengguna/masyarakat. Respon yang diberikan oleh pemerintah tidak melalui platform yang sama namun biasanya dikirim melalui email pengguna/masyarakat.

3. *Transaction*

Tahap ketiga adalah *transaction*, dimana interaksi dan transaksi, baik informasi dan uang terfasilitasi sepenuhnya secara *online* melalui platform resmi pemerintah. Pada tahap ini personel tenaga administrasi

pemerintah tidak lagi diperlukan, permintaan dan pemberian layanan publik dilakukan melalui platform *online*.

4. *Integration*

Pada tahap ini semua layanan publik terintegrasi ke dalam satu portal. Masyarakat bisa mengakses layanan apapun karena data-data yang dibutuhkan dalam pengurusan pelayanan telah terintegrasi di antara lembaga-lembaga penyedia pelayanan publik. Tahap ini dapat diartikan dimana tingkat keterhubungan antar lembaga publik sudah sangat baik.

5. *Political participation*

Tahapan terakhir adalah *participation* yang merujuk pada penyediaan platform bagi masyarakat untuk terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan misalnya terkait dengan voting *online*, registrasi *online* dan penyampaian komentar terhadap layanan publik. Memang secara sekilas tahapan ini mirip dengan esensi pada tahap *two-way communication*, namun Hiller & Bellanger sengaja membuat kategori yang berbeda untuk *participation* karena mereka menganggap bahwa keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan perlu diberi jaminan keamanan dan privasi, untuk itulah tahapan *participation* dibedakan dengan *two-way communication*.

2.5 **Smart City dan Smart Village**

Smart City (Kota Pintar) adalah sebuah pendekatan yang luas, terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya, dan menumbuhkan ekonomi daerahnya. Cohen mendefinisikan *smart city* dengan pembobotan aspek lingkungan menjadi: *smart city* menggunakan ICT secara pintar dan efisien dalam menggunakan berbagai sumber daya, menghasilkan penghematan biaya dan energi, meningkatkan pelayanan dan kualitas hidup, serta mengurangi jejak lingkungan, semuanya mendukung ke dalam inovasi dan ekonomi ramah lingkungan (Cohen, 2014). Pada intinya, konsep *smart city* adalah bagaimana cara menghubungkan infrastruktur fisik, infrastruktur sosial, dan infrastruktur

ekonomi dengan menggunakan teknologi ICT, yang dapat mengintegrasikan semua elemen dalam aspek tersebut dan membuat kota yang lebih efisien dan layak huni (Muliarto, 2015).

Smart village adalah suatu konsep desa pintar yang mengadopsi komponen-komponen atau indikator dari konsep *smart city* namun dengan skala yang lebih kecil (wilayah desa atau kelurahan) dengan tujuan untuk terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan yang lebih baik terhadap warganya. Sebuah konsep *smart village* (Desa Pintar) bisa dijadikan solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintah desa. Melalui pengadopsian komponen *smart city*, maka bukan hal yang mustahil jika dari desa akan muncul kekuatan ekonomi nasional berbasis UMKM, sumber daya manusia yang unggul, pemerintahan yang bersih dan transparan, serta lingkungan sosial yang baik.

Smart village adalah suatu konsep desa pintar dengan tujuan untuk terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan yang lebih baik terhadap warganya. Konsep dasar dari desa pintar adalah untuk mengumpulkan masyarakat upaya dari berbagai aliran dan mengintegrasikannya dengan teknologi informasi untuk memberikan manfaat bagi masyarakat pedesaan. Sebuah konsep *smart village* (Desa Pintar) bisa dijadikan solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintah desa. *Smart village*, didefinisikan oleh *European Network for Rural Development*:

“Smart villages are rural areas and communities which build on their existing strengths and assets as well as new opportunities to develop added value and where traditional and new networks are enhanced by means of digital communications technologies, innovations and the better use of knowledge for the benefit of inhabitants”.

Hal tersebut mengartikan bawa *smart village* sebagai seperangkat layanan yang diberikan kepada masyarakat dan kelompok swasta dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

Griffinger dkk (2007) menjelaskan 6 (enam) dimensi dalam konsep *smart City* sebagai dasar dari penerapan *smart city* yang kemudian digunakan dalam menghitung indeks *smart city* 70 (tujuh puluh) kota di Eropa. Keenam dimensi tersebut adalah *smart governance*, *smart economy*, *smart live*, *smart living*, *smart people*, dan *smart mobility*. Dari keenam dimensi tersebut, terdapat dimensi yang khusus menangani masalah pelayanan publik yaitu *smart governance*. *Smart governance* secara bahasa berarti pemerintahan cerdas, yang sekaligus merupakan salah satu bagian terpenting untuk mewujudkan penerapan konsep kota cerdas yang menyangkut pelayanan elektronik dan media sosial dalam rangka meningkatkan pemberdayaan dan keterlibatan warga masyarakat dalam manajemen publik dan transparansi. *Smart governance* sudah menjadi salah satu elemen penting yang harus terpenuhi dalam mewujudkan sebuah *smart village*. Cara kerja pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu pemerintah dalam menyediakan layanan yang efisien dan ramah pelanggan.

Smart governance berfokus pada memaksimalkan layanan pelanggan dengan menggunakan teknologi untuk membantu pemerintah dalam menghadirkan layanan yang cepat, andal, dan akurat. *smart governance* juga dapat mengurangi biaya dan waktu pemerintah dalam menyediakan layanan untuk warga negara. Maka dari itu, *smart governance* dapat membantu pemerintah mencapai tujuannya untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dengan biaya yang efisien.. Giffinger dalam Muhajir (2022) mengungkapkan *smart governance* terdiri dari beberapa indikator aspek, yaitu :

1. Pengambilan keputusan

Proses untuk memberikan kepemilikan keputusan kepada seluruh kelompok, menemukan pilihan efektif yang dapat dijalani dan diterima oleh publik

2. Layanan publik dan sosial

Pelayanan social meliputi tunjangan dan fasilitas seperti pendidikan, perawatan kesehatan, pelatihan kerja, perumahan bersubsidi, adopsi, pengelolaan masyarakat, dan penelitian kebijakan.

3. Transparansi

Tata kelola yang transparan diartikan sebagai pejabat pemerintah bertindak secara terbuka, dengan pengetahuan dan pemahaman warga negara tentang keputusan yang diambil oleh pejabat tersebut

4. Strategi dan perspektif politik

Strategi politik mencakup kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh, mengembangkan, dan menggunakan kekuasaan agar berpengaruh dan kredibilitas untuk mendapatkan keuntungan dalam situasi konflik.

Seperti yang telah diungkapkan oleh Negara (2021) *smart governance*, dengan sasaran agar dapat menciptakan tata kelola juga penataan pamong pemerintahan yang lebih efisien, efektif, komunikatif, serta selalu meningkatkan kinerja dari birokrasi dengan mengandalkan inovasi dan pengadaptasian teknologi yang terpadu, tujuan utama dari sasaran tersebut yaitu agar dapat mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik, mencapai manajemen birokrasi yang lebih efisien, mendorong masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam menyusun arah pembangunan serta kebijakan-kebijakan dari pemerintah itu sendiri.

Lebih lanjut Negara (2021), dalam konsep *smart governance*, berbagai jenis pelayanan akan saling terintegrasi dan bersifat terpusat, masing-masing pelayanan tersebut akan menyimpan banyak sekali data, sehingga jika digabungkan akan membentuk data dalam jumlah yang sangat besar. Data ini dapat dimanfaatkan oleh pemerintahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan mereka. Namun, penerapan pemerintah cerdas tidak cukup hanya sebatas pemasangan teknologi terbaru, akan tetapi perlu juga memperhatikan orang yang mengoperasikan teknologi tersebut, pengguna nya, birokrat, serta proses pemerintahan yang terjadi di dalamnya. Pemimpin daerah juga menjadi faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja pemerintahan melalui penerapan konsep *smart governance* ini. Menurut Bappenas dalam Annisah (2017), ada beberapa prinsip dasar yang menjadi acuan dalam penerapan konsep *smart village*:

- a. Melibatkan seluruh lapisan masyarakat melakukan kolaborasi serta mengikutsertakan seluruh lapisan masyarakat
- b. Mengembangkan operasional sehingga lebih efisien
- c. Meningkatkan manajemen sumber daya, infrastruktur serta organisasi
- d. Menciptakan sebuah system database yang dapat diakses oleh semua masyarakat
- e. Mengolah informasi secara *real time*
- f. Menggunakan metode yang mutakhir
- g. Terdapat koordinasi antara stakeholder yang terlibat

2.6 Kerangka Pikir

Kebutuhan akan tersedianya informasi yang mudah di akses, cepat, tepat dan akurat menjadi salah satu dasar pengembangan pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan, terutama di sebuah desa yang masih banyak melakukan birokrasi pemerintahan dengan cara-cara manual atau tradisional. Pemerintahan Desa pasca berlakunya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 membawa implikasi pada kesiapan perangkat desa dalam pelayanan dan pembangunan di tingkat desa baik pembangunan fisik maupun pembangunan masyarakatnya berbasis *e-government* (teknologi informasi pemerintahan).

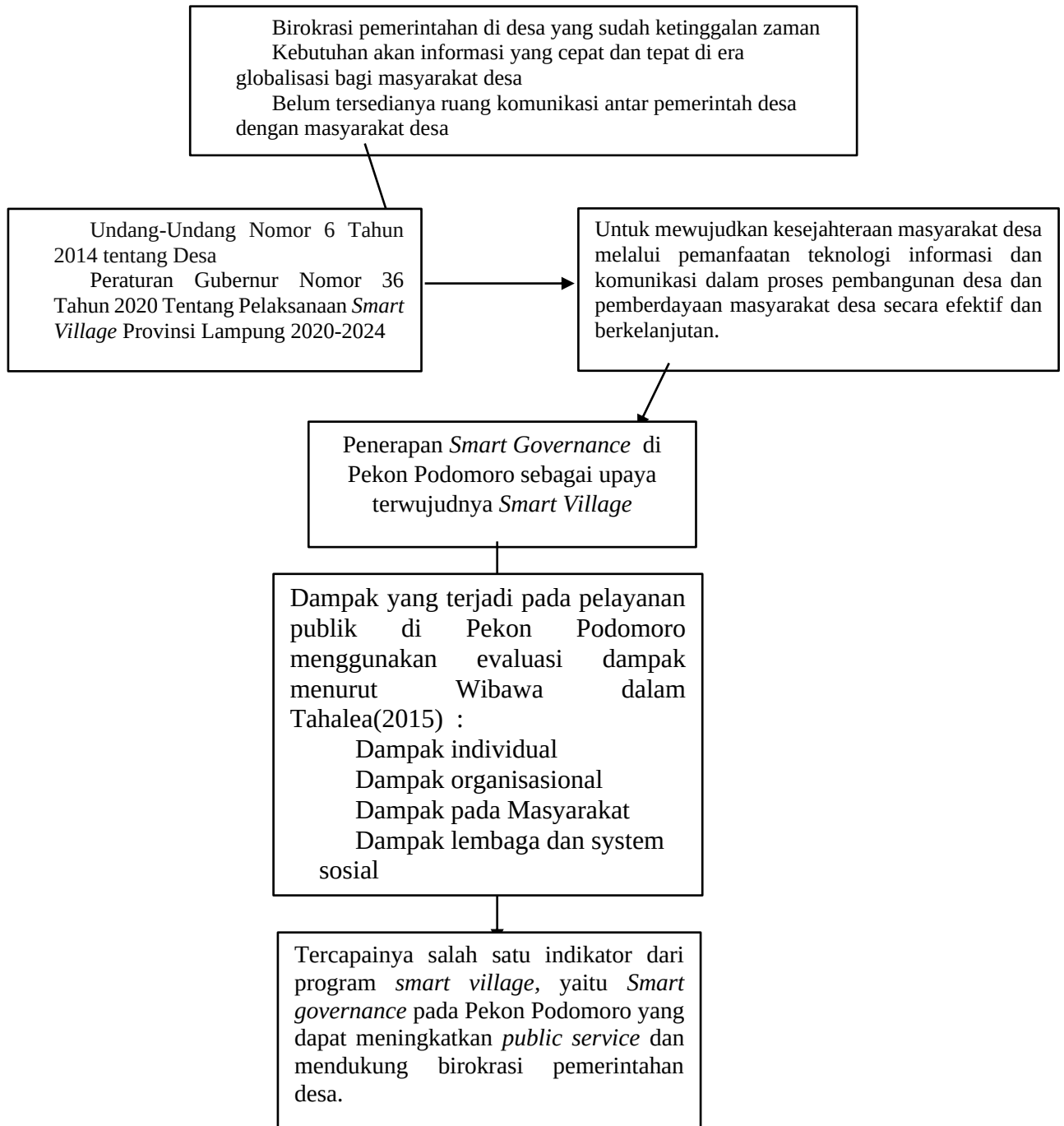
Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut untuk mempersiapkan kemampuan perangkat desa dalam pelayanan dan perencanaan pembangunan berbasis masyarakat agar tercipta desa yang mandiri dengan memanfaatkan teknologi informasi. Desa mandiri merupakan cerminan masyarakat desa yang memiliki kemauan yang kuat untuk maju, menghasilkan produk yang memiliki kekhasan desa/lokal yang membanggakan desa, serta desa memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Selain itu, dengan adanya pembangunan teknologi informasi pada desa juga dapat memberikan ruang untuk komunikasi antara masyarakat dengan pemerintahan desa sehingga aspirasi masyarakat dapat tersampaikan.

Berangkat dari visi Pemerintah Provinsi Lampung dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2019-2024 yaitu “Rakyat Lampung Berjaya” yang salah satu misinya adalah mewujudkan *good governance* untuk meningkatkan kualitas dan pemerataan pelayanan publik dan salah satu agenda kerjanya adalah *smart village*. Menurut Peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan *smart village* Provinsi Lampung Tahun 2020-2024 Pasal 4 menyebutkan bahwa, Tata Pelaksanaan *smart village* diatur dalam Petunjuk Teknis atau Pedoman Pelaksanaan yang disusun oleh Tim Koordinasi *smart village*.

Perkembangan pelayanan publik yang manual atau sederhana menjadi *e-government* ini dapat dikembangkan oleh pemerintah desa menjadi konsep *smart village*. *Smart village* sendiri dapat diartikan sebagai perwujudan suatu desa menjadi desa pintar dengan tujuan menciptakan suatu pelayanan yang prima bagi masyarakat, dan menciptakan keterbukaan kepada masyarakat dengan mengandalkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Untuk mewujudkan konsep ini maka dibutuhkan indikator utama yaitu *smart governance*, menjadikan pemerintahan desa sebagai agen pengubah masyarakatnya melalui reformasi birokrasi dalam pelayanan yang dapat memberdayakan masyarakat dengan cara ikut berpartisipasi dalam pemerintahan desa.

Pekon Podomoro terletak di Kecamatan Pringsewu yang merupakan Ibu Kota dari Kabupaten Pringsewu membuat Pekon Podomoro secara demografi sangat dekat dengan pusat pemerintahan dan pusat perekonomian kabupaten pringsewu. Pekon Podomoro sendiri memiliki berbagai macam potensi, diantaranya potensi usaha kecil menengah, peternakan dan pertanian, ekonomi kreatif serta pariwisata. Perkembangan pelayanan publik yang manual atau sederhana menjadi *e-government* ini dapat dikembangkan oleh pemerintah dengan konsep *smart village*. *Smart village* sendiri dapat diartikan sebagai perwujudan suatu desa menjadi desa pintar dengan tujuan menciptakan suatu pelayanan yang prima bagi masyarakat, dan menciptakan

keterbukaan kepada masyarakat dengan mengandalkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi.



Gambar.3 Kerangka Pikir

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2022

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2007) tipe penelitian ini berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, dimana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode deskriptif bertugas untuk melakukan presentasi objektif mengenai gejala-gejala yang terdapat di dalam masalah penelitian. Penelitian kualitatif bersifat menjelaskan, menggambarkan dan menafsirkan hasil penelitian dengan susunan kata dan kalimat sebagai jawaban atas masalah yang diteliti.

Metode penelitian pada penelitian kualitatif terdiri atas pendekatan dan desain penelitian termasuk di dalamnya tipe penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, penentuan informan. Dilanjutkan dengan data dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data termasuk pedoman wawancara (jika diperlukan), teknik pengolahan data dan teknik interpretasi data. Pendekatan kualitatif ini dipilih oleh penulis berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mendapatkan informasi tentang Implementasi *e-government* Pada Pemerintah Pekon Podomoro Sebagai Upaya Terwujudnya *smart village*. Guna untuk mendapatkan hasil yang baik maka penulis harus mengumpulkan data dan fakta yang terjadi atas tersebut dari berbagai sumber lalu menelaah dan menganalisis dengan teori yang sudah ada dan bisa mendapatkan hasil yang komperhensif.

3.2 Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan memfokuskan ruang lingkup penelitian pada dampak yang terjadi pada kualitas pelayanan publik setelah diterapkannya *smart governance* di Pekon Podomoro dalam penelitian ini dilihat dari evaluasi dampak menurut Wibawa dalam Tahalea (2015);

1. Dampak individual

Dampak terhadap individu ini dapat berupa dampak psikis, dampak lingkungan, dampak ekonomi, dan dampak social personal.

2. Dampak organisasional

Dampak dari suatu kebijakan dapat dirasakan oleh suatu organisasi atau kelompok, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dampak langsung dapat berupa terganggu atau terbantunya pencapaian tujuan organisasi atau kelompok. Sementara itu, suatu kebijakan juga dapat menimbulkan dampak tak langsung terhadap sebuah organisasi atau kelompok, misalnya melalui peningkatan semangat kerja dan kedisiplinan dari anggota organisasi atau kelompok itu sendiri.

3. Dampak pada masyarakat

Dampak terhadap masyarakat oleh sebuah kebijakan menunjukkan sejauh mana kebijakan tersebut mempengaruhi kapasitas masyarakat dalam melayani anggotanya, karena masyarakat merupakan suatu unit yang melayani para anggotanya.

4. Dampak pada lembaga dan sistem sosial.

Terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan pedoman dasar untuk melihat apakah suatu sistem sosial tersebut lemah atau tidak yaitu apakah berdampak pada kurangnya persediaan sumber daya, adaptasi yang lemah, koordinasi yang buruk, turunnya legitimasi atau turunnya kepercayaan.

3.3 Jenis Penelitian

Ditinjau dari jenis penelitian, makadalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Data tersebut berasal dari penelitian langsung kepada objek dengan teknik catatan ilmiah, wawancara langsung, dan dokumentasi resmi lainnya.

3.4 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian bagi penulis yaitu bertempat di Podomoro Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu. Pekon Podomoro dipilih sebagai lokasi penelitian didasarkan dengan alasan terletak di Kecamatan Pringsewu yang merupakan Ibu Kota dari Kabupaten Pringsewu membuat Pekon Podomoro secara demografi sangat dekat dengan pusat pemerintahan dan pusat perekonomian Kabupaten Pringsewu. Selain itu, Podomoro menjadi salah satu dari 4 desa di Provinsi Lampung yang menjadi percobaan pertama dari program *smart village*.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Penelitian kualitatif, data penelitian yang didapatkan biasanya berbentuk teks kalimat, berbeda dengan penelitian kuantitatif yang biasanya berbentuk angka. Adapun berdasarkan jenis dan sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan langsung dari narasumber seperti dengan cara wawancara. Seperti yang telah dijelaskan oleh Sugiyono (2016), data primer adalah sumber data yang memberikan langsung informasi kepada pengumpul data. Oleh karena itu, dalam penelitian kali ini, peneliti akan langsung melakukan wawancara dan observasi lapangan kepada petugas Pekon Podomoro dan masyarakat sekitar sebagai informan untuk mendapatkan data informasi yang terkait.

2. Data Sekunder

Berbeda dengan data primer, data sekunder merupakan data tambahan yang dapat berasal dari sumber tertulis. Menurut Sugiyono (2016) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan informasi kepada peneliti. Oleh karena itu data sekunder pada penelitian ini adalah data-data yang berkaitan dengan implementasi *e-government* pada pemerintah Pekon Podomoro yang dapat berasal dari majalah, koran, dan website-website terkait.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengumpulkan data terkait permasalahan yang terjadi. Prosedur ini sangat penting agar data yang didapatkan dalam penelitian berupa data yang valid. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi, serta data-data yang diperoleh melalui berbagai jurnal penelitian yang sudah ada sebelumnya dengan dukungan dari teori-teori penelitian sosial.

1. Wawancara

Adalah salah satu teknik penelitian yang sangat penting. Pengamatan itu digunakan karena berbagai alasan. Pengamatan dapat digolongkan dalam mengamati cara bermain serta, pada pengamatan tanpa peran serta pengamat hanya melakukan satu fungsi, yaitu mengadakan pengamatan. Teknik wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik data, bila peneliti atau pengumpul data telah diakses dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam wawancara, pengumpul data telah mempersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang jawabannya pun telah disiapkan (Sugiyono, 2006)

Tabel 1. Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	Supriyo	Kepala Pekon Podomoro
2.	Riska Andriani	Kasi Pemerintahan Pekon Podomoro
3.	Puji Erawati	Kasi Pelayanan Pekon Podomoro
4.	Muhammad Arifin	Staff IT Utama Pekon Podomoro
5.	Muhammad Iqrom	Masyarakat Pekon Podomoro
6.	Siti Saniah	Masyarakat Pekon Podomoro
7.	Nurul	Masyarakat Pekon Podomoro

Sumber: data diolah oleh peneliti 2022

2. Observasi

Pengamat berperan serta melakukan dua peran sekaligus, yaitu sebagai pengamat dan sekaligus menjadi anggota resmi dari kelompok yang diamatinya (Moleong, 2007). Observasi yang peneliti lakukan adalah dengan mengamati website desa serta pemanfaatan sistem pelayanan mandiri pada mesin program *smart governance* di Desa Podomoro. Observasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengamati pengelolaan budaya organisasi secara langsung maupun tidak langsung pada Pemerintah Pekon Podomoro.

Tabel 2. Data Observasi Penelitian

No	Subjek Observasi	Waktu
1	Website desa	26 - 27 September 2023
2	Perangkat program <i>smart governance</i>	26 - 27 September 2023

No	Subjek Observasi	Waktu
3	Sistem pelayanan mandiri	26 - 27 September 2023
4	Persepsi terhadap pelayanan program <i>smart governance</i>	26 - 27 September 2023

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tentang Implementasi *e-government* pada Pemerintah Pekon Podomoro. Dokumentasi digunakan untuk mempelajari berbagai sumber dokumentasi terutama yang berada di perusahaan itu sendiri dan didukung oleh sumber- sumber yang representatif. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Moleong, 2007). Adapun dokumen-dokumen yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. Dokumen Penelitian

No	Dokumen
1.	Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
2.	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Desa
3.	Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 13 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Lampung Tahun 2019-2024

No	Dokumen
4.	Surat Keputusan Gubernur Lampung Nomor : G/71/V.12/HK/2021 tentang Penetapan Lokasi Sasaran Program <i>smart village</i> Provinsi Lampung. Pada tahun 2021
5.	Peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan <i>smart village</i> Provinsi Lampung 2020-2024.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Miles & Huberman dalam Sugiyono (2016), teknik analisis data kualitatif dapat diuraikan menjadi tiga alur kegiatan yang bersamaan terjadi. Adapun tahap-tahap analisis data menurut Miles & Huberman tersebut adalah:

1. Reduksi Data

Semakin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, rumit dan semakin kompleks. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Menurut Sugiyono (2016) mereduksi data adalah kegiatan merangkum dan memilih informasi-informasi dan kemudian memfokuskan pada hal-hal penting dan membuang yang tidak diperlukan. Maka data yang telah direduksi akan memberikan gambaran informasi yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

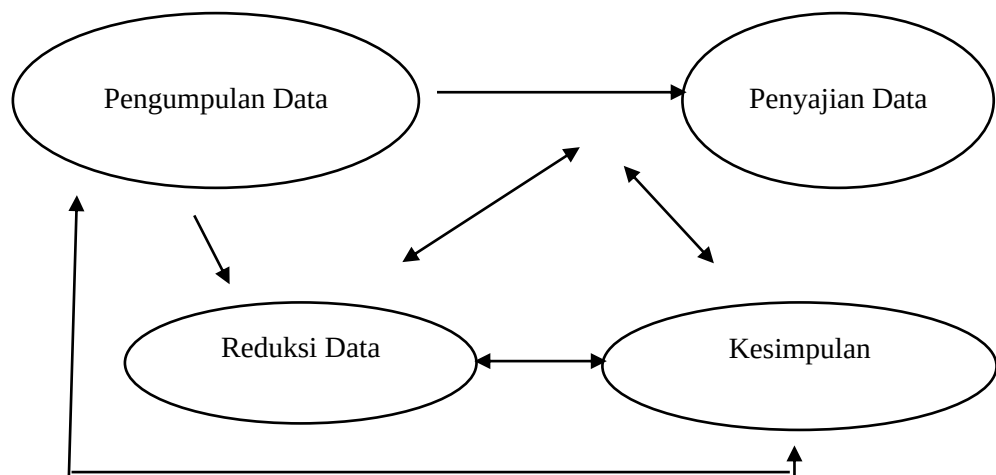
2. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data, tahap selanjutnya adalah mendisplay data. Display data atau penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan cara membuat tabel atau grafik yang mempermudah peneliti karena data akan tersusun secara rapih sehingga akan semakin mudah dipahami. Menurut Miles & Huberman dalam Sugiyono (2016) mengatakan “*the most frequent form of display for qualitative research data in the past has been narrative text*” yang dapat diartikan dalam

penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir menurut Miles & Huberman (1994) adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan pada penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang belum pernah ditemukan sebelumnya. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya belum jelas dan setelah diteliti menjadi jelas. Pada bagian ini peneliti menarik kesimpulan dari data-data yang diambil berupa wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga mendapatkan hasil terkait penelitian implementasi *e-government* pada pemerintah Pekon Podomoro (Sugiyono, 2016).



Gambar 4. Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Sugiyono, 2016

3.8 Teknik Keabsahan Data

Penelitian kualitatif, penentuan keabsahan data harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan kriteria. Untuk menentukan

keabsahan data perlu adanya pemeriksaan terhadap penelitian tersebut. penetapan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan data, pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu (Sugiyono, 2016:269).

a. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Melalui cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Selain itu, peneliti dapat meningkatkan ketekunan dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.

b. Triangulasi

William Wiersa dalam (Sugiyono, 2016) mengatakan “*Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures*” yang dapat diartikan triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Pada penelitian ini terdapat beberapa triangulasi yang digunakan yaitu :

1. Triangulasi sumber, adalah uji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda. Teknik pengumpulan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Penggunaan metode triangulasi ini dilakukan untuk mendapatkan jawaban jelas, sehingga dapat dicapai suatu kesimpulan yang tidak diragukan.
2. Triangulasi teknik, adalah teknik pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data pada sumber data yang sama dengan teknik yang berbeda. Penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada pegawai dan masyarakat yang ada di Pekon Podomoro lalu dicek dengan melakukan observasi dan dokumentasi;

c. Menggunakan bahan Referensi

Menurut Sugiyono (2016) yang diartikan sebagai bahan referensi adalah adanya barang pendukung yang digunakan untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti di lapangan, seperti data hasil wawancara didukung dengan adanya rekaman wawancara yang dapat direkam dengan alat bantu perekam data, gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto yang bisa diambil dengan kamera sehingga data-data yang didapat menjadi lebih dipercaya.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada bagian ini, peneliti menarik kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian serta pembahasan mengenai dampak penerapan *smart governance* pada aspek pelayanan publik di Pekon Podomoro. Dari empat aspek teori evaluasi dampak menurut Wibawa dalam Tahalea (2015) yang terdiri dari dampak individual, dampak organisasional, dampak pada masyarakat, dampak lembaga dan sistem sosial terdapat satu aspek yang tidak terlalu terkena dampak, yakni dampak individual, karena tidak semua individu mengakses pelayanan secara digital. Adapun kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *smart governance* memengaruhi pengalaman individu secara signifikan, seperti yang terlihat pada kasus akses situs Desa Podomoro. Individu yang mampu mengakses situs tersebut secara mandiri dengan perangkat android akan lebih terlibat dan mendapatkan manfaat dari layanan yang disediakan, seperti akses informasi pemerintahan, layanan publik, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan. Di sisi lain, individu yang tidak memiliki pengetahuan tentang situs tersebut atau tidak memiliki perangkat Android akan cenderung terbatas dalam mengakses layanan tersebut, mengurangi keterlibatan dan manfaat yang diperoleh dari penerapan *smart governance*.
2. Penerapan *smart governance* telah memberikan dampak yang signifikan terhadap organisasi pemerintahan Desa Podomoro. Hal

tersebut dibuktikan dengan transformasi sistem pemerintahan menjadi serba digital telah mempercepat perkembangan desa secara keseluruhan. Desa Podomoro telah berhasil mengadaptasi diri terhadap kemajuan zaman dengan menyediakan pelayanan publik yang dapat diakses secara digital, menciptakan lingkungan yang kondusif bagi inovasi dan pertumbuhan.

3. Penerapan *Smart Governance* membawa dampak besar dan positif bagi masyarakat, karena masyarakat semakin mudah dalam mengakses pelayanan publik seperti pembuatan surat atau berkas yang dibutuhkan secara digital, dan masyarakat semakin diuntungkan dalam segi ekonomi berupa promosi secara gratis melalui situs website desa. Sehingga *Smart Governace* ini meningkatkan pasrtisipasi warga desa untuk ikut serta dalam pembangunan desa yang semakin maju. Namun partisipasi Masyarakat pada program ini masih belum maksimal karena keterbatasan pengetahuan dan pemahaman Masyarakat yang masih kurang terkait pelayanan digital.
4. Penerapan *Smart Governance* berdampak pada lembaga dan sistem sosial, terlihat dari adanya kolaborasi dengan beberapa Lembaga atau dinas terkait untuk pengurusan berkas-berkas kependudukan, dan dengan adanya program tersebut kepercayaan masyarakat menjadi semakin meningkat.
5. Program *smart village* mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat, karena pelayanan yang diberikan pemerintah semakin cerdas dan transparan, sehingga Desa Podomoro mampu menerapkan *smart governance* dengan baik, karena sudah mengalami tranformasi pelayanan kearah digital.
6. Program Smart Village yang diimplementasikan masih cenderung bersifat top-down, sehingga belum sepenuhnya memberdayakan

masyarakat secara optimal. Keterbatasan akses dan pemahaman terhadap digitalisasi menjadi kendala utama, dimana tidak semua lapisan masyarakat mampu memanfaatkan layanan yang disediakan. Dampak langsung dari program ini lebih banyak dirasakan oleh institusi pemerintahan, sementara masyarakat umum masih kesulitan untuk merasakan manfaatnya secara langsung.

5.2 **Saran**

1. Agar setiap individu yang termasuk warga Desa podomoro dapat merasakan dampak dari penerapan *Smasrt Governance*, sebaiknya Pemerintah Desa Podomoro melakukan sosialisasi program tersebut secara berkelanjutan, karena masih banyak individu yang belum mengetahui detail tentang program tersebut.
2. Agar program *Smart Village* tersebut berjalan secara optimal, hendaknya Pemerintah Desa Podomoro menambah staff khusus untuk melakukan pendampingan kepada warga desa dalam mengakses pelayanan secara digital.
3. Untuk meningkatkan efektivitas program *Smart Village*, disarankan untuk mengadopsi pendekatan partisipatif dengan melibatkan masyarakat lokal dalam perencanaan dan pengambilan keputusan. Perlu juga disediakan pelatihan dan edukasi digital untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, serta memperbaiki infrastruktur teknologi agar akses lebih merata. Meningkatkan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan dan melakukan evaluasi berkala dengan umpan balik dari masyarakat juga penting. Selain itu, promosi dan sosialisasi yang lebih gencar mengenai manfaat dan cara mengakses layanan digital perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung. CV. Alfabeta.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu Group.
- Hidayat, Muhammad. (2021). *E-Government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus*. Mulawarman University Press
- Indrayani, Etin. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan*. Bandung: IPDN Press.
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik*. Bandung : CV Indra Prahasta.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. sage.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mustopadidjaya, A.R. (2003). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta.
- Negara, Edi. (2021). *Smart governance*. Palembang; Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Bina DarmaPress
- Sugiyono. (2006). *Statistika Untuk Penelitian*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiq, O. H., Yuliani, D., & Hermawandi, D. (2011). *Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-government Menuju Good Governance*.
- Wahab, S. A. (1997). *Analisis Kebijaksanaan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Bumi Aksara.
- Winarno. (2002). *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo, 2002

Jurnal dan Skripsi:

- Alfiyah, N. I. (2019). Pengaruh Penerapan *E-government* Pada Pembangunan *Smart City* di Kabupaten Sumenep. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(2), 88.

<https://doi.org/10.33474/jisop.v1i2.4800>

- Annisah. (2017). Usulan Perencanaan Smart City : Smart Governance Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko. *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi*, 8(1)
- Arief, Muhammad, 2008. Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. *Jurnal Academica*, 3(2)
- Gioh, Andre. (2021). Pelayanan Publik E-Government di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Politico*, 10(1)
- Hakim, A., Utami, B. S. A., & Basya, M. M. (2022). Dampak Implementasi Program *Smart* Kampung Di Kabupaten Banyuwangi. *OECOMICUS Journal of Economics*, 6(2), 128-139.
- Ihsanudin. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 1(2)
- Irawan, B. (2001). Studi Analisis Konsep *E-government*: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Paradigma*, 2, 174–201.
- Muhajir, Rahmat. (2022). *Smart Governance* dalam Kebijakan Perencanaan dan Penganggaran di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Makassar. *Journal Unismuh*, 3(1).
- Nasrullah. (2017). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan *Smart City*. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 6(2).
- Tahalea, S. (2015). Evaluasi Dampak Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(3)
- Taufiq, Oton, Dini Yuliani, dan Dadan Hermawandi. (2019). Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-Government Menuju Good Governance. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(1).
- Samosir, S. (2011). Implementasi Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gunungsitoli. (Skripsi). Universitas Sumatera Utara. Medan
- Sari, N. M. P. A., Wismayanti, K. W. D., & Yasintha, P. N. (2023). Analisis

Pengembangan *Smart Village* di Desa Belalang Kabupaten Tabanan. *IJESPG (International Journal of Engineering, Economic, Social Politic and Government)*, 1(3), 138-153.

Soemarwoto, Otto. 2009. Analisis Mengenai Dampak Lingkungan. Yogyakarta: Gadjah Mada University.

Widodo, N. (2016). Pengembangan *e-government* di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *JIAP*, 2.

Wismanu, R. E., Nuh, M., Widodo, N., & Aziz, N. A. (2018). Model Inovasi Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Perizinan dalam Mewujudkan *Smart City* (Studi Pendekatan Sistem Dinamik pada Pemerintah Kabupaten Sragen). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(4), 369-376.

Dasar Hukum:

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Desa

Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 13 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Lampung Tahun 2019-2024

Keputusan Gubernur Lampung Nomor : G/71/V.12/HK/2021 tentang Penetapan Lokasi Sasaran Program *Smart village* Provinsi Lampung. Pada tahun 2021

Peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan *Smart village* Provinsi Lampung 2020-2024