

Dampak Penerapan *Smart Governance* Pada Aspek Pelayanan Publik Di Pekon Podomoro

Vol 8 Issue 2
(Oktober, 2024)

Vallent Cesar Migy Ramadhan¹, Eko Budi Sulistiyo^{2*}, Ita Prihantika³

¹²³ Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung
Email: vallent@gmail.com¹, eko@gmail.com², ita@gmail.com^{3*}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx
Revised version received: xxx
Accepted: xxx
Available online: xxx

Keywords:

Evaluation; Smart governance;
Public service;

How to Cite:

APA Style 7th

ABSTRACT

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.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>
Copyright (c) 2023 by IJGCS



1. Pendahuluan

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. Pemanfaatan 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*. Selain itu menurut Alfiah (2018) mengungkapkan *smart government* merupakan sebuah fondasi untuk pengembangan *smart city*.

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. 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.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah hasil wawancara dan dokumentasi dengan para informan terkait dengan evaluasi dampak penerapan *smart governance* di pekon podomoro. Teknik analisis data yang penelitian ini gunakan yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan teknik keabsahan yang digunakan adalah uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji keterandalan dan uji objektivitas.

3. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini merupakan pembahasan dari hasil penelitian yang didasarkan pada fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya serta data yang diperoleh dari hasil penelitian selama penelitian berlangsung. Dampak dari penerapan *smart governance* terhadap pelayanan publik di Desa Podomoro, peneliti mendeskripsikan dampak tersebut dengan menggunakan teori yang selaras dengan topik yang peneliti kaji, yakni dengan menggunakan teori evaluasi dampak menurut Wibawa dalam Tahalea (2015) yang terdiri dari dampak individual, dampak organisasional, dampak pada masyarakat, dampak lembaga dan sistem sosial.

Dampak Individual

Dalam penelitian ini, implementasi *smart governance* pada aspek pelayanan masyarakat Pekon Podomoro membawa perubahan budaya organisasi pelayanan yang semula keseluruhan dilakukan secara manual, beralih kepada pelayanan yang mandiri dan berbasis digital. Pengukuran dampak individual dalam penelitian ini berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan, dan salah satu indikator dalam mengukur dampak individual menurut wibawa yaitu bisa dilihat dari perubahan sikap atau pola perilaku individu setelah diterapkannya sebuah kebijakan. Perubahan pola perilaku masyarakat yang semula mengurus keperluan mereka di kantor desa secara manual menjadi berbasis digital, juga berdampak pada efisiensi waktu dan biaya. Penerapan *smart governance* dapat menghemat waktu dan biaya masyarakat, karena mereka tidak perlu datang ke kantor pelayanan secara langsung dan dapat mengakses pelayanan secara *online* kapan saja dan di mana saja. Perubahan ini telah menghasilkan efisiensi waktu dan biaya bagi masyarakat, memungkinkan mereka untuk mengakses pelayanan secara online kapan saja dan di mana saja. Selain itu, penerapan *smart governance* juga meningkatkan tingkat transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Hal ini membuka peluang bagi masyarakat untuk memantau tahap-tahap pelayanan mereka secara online, memeriksa perkembangan, dan memahami bagaimana pemerintah menjalankan fungsi mereka. Namun, dampak positif tersebut diimbangi dengan adanya dampak negatif, yaitu ketidakmampuan sebagian masyarakat beradaptasi terhadap teknologi digital. Masyarakat yang tidak memiliki akses atau kemampuan untuk menggunakan teknologi digital mengalami kesulitan dalam mengakses layanan, yang dapat mengakibatkan ketidaksetaraan akses dan peluang. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan literasi digital dan menyediakan akses yang lebih luas terhadap teknologi

menjadi penting agar semua anggota masyarakat dapat merasakan manfaat dan kemajuan yang dihasilkan oleh era digital ini.

Dampak Organisasional

Penerapan *smart governance* di tingkat pemerintah desa memiliki dampak yang signifikan pada berbagai aspek organisasional, di antaranya adalah efisiensi kerja aparatur Pekon Podomoro. Dengan penerapan *smart governance*, pemerintah desa dapat mencapai peningkatan signifikan dalam efisiensi kinerja mereka. Proses pelayanan yang dapat diakses secara cepat dan *online* tidak hanya mempercepat penyelesaian tugas administratif, tetapi juga mengurangi beban waktu yang sebelumnya diperlukan. Hal ini memberikan aparat pemerintah desa kemampuan untuk fokus pada kegiatan yang lebih strategis dan berorientasi pada hasil. Dengan mengotomatiskan sebagian besar tugas rutin, *smart governance* membebaskan sumber daya manusia untuk berinovasi, merencanakan kebijakan lebih efektif, dan berinteraksi lebih langsung dengan masyarakat, menciptakan lingkungan kerja yang lebih dinamis dan adaptif. Selain itu dampak organisasional bagi aparatur Pekon Podomoro yaitu optimalisasi layanan publik. Dengan adanya pendekatan satu pintu dan integrasi dalam satu *platform web*, penerapan *smart governance* di pemerintah desa tidak hanya memberikan kemudahan akses, tetapi juga mengoptimalkan penyelenggaraan layanan publik. Penerapan *smart governance* di Desa Podomoro tidak hanya membawa inovasi dalam penyelenggaraan layanan, tetapi juga secara tidak langsung membuka jendela interaksi yang lebih aktif antara warga desa dan pemerintah. Melalui fitur pengaduan yang terdapat di situs desa, warga dapat dengan mudah menyampaikan keluhan, kritik, atau saran terkait pelayanan atau kepentingan-kepentingan mendesak di tingkat desa. Jika dikaitkan dengan teori organisasional maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

Dampak Langsung: Implementasi *smart governance* di Desa Podomoro telah memberikan dampak langsung pada efisiensi kerja aparatur pemerintah desa. Proses pelayanan yang cepat dan online telah mempercepat penyelesaian tugas administratif, mengurangi beban waktu yang diperlukan, dan memungkinkan fokus pada kegiatan yang lebih strategis. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa dampak langsung dapat berupa terganggu atau terbantunya pencapaian tujuan organisasi atau kelompok.

Dampak Tidak Langsung: Penerapan *smart governance* juga memberikan dampak tidak langsung terhadap aparatur pemerintah desa dan masyarakat. Melalui efisiensi dan peningkatan kualitas layanan, *smart governance* dapat meningkatkan semangat kerja dan kedisiplinan aparatur pemerintah desa. Selain itu, dengan adanya interaksi yang lebih aktif antara pemerintah dan masyarakat melalui fitur pengaduan, dapat meningkatkan partisipasi dan keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan di tingkat desa. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa dampak tidak langsung terhadap sebuah organisasi atau kelompok bisa berupa peningkatan semangat kerja dan kedisiplinan dari anggota organisasi atau kelompok itu sendiri.

Dampak Masyarakat

Dampak pada masyarakat sebagai objek utama dari pelayanan hampir selaras dengan dampak individual yang telah dijelaskan sebelumnya. Penerapan program *smart governance* di Desa Podomoro secara tegas diarahkan untuk memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat yang menjadi fokus utama pelayanan. Dengan adanya layanan digital ini, masyarakat dapat menikmati dampak positif yang sangat nyata. Akses pelayanan yang lebih cepat dan efisien tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga menghasilkan penghematan biaya dan waktu yang sebelumnya dibutuhkan untuk mengakses layanan pemerintah.

Penerapan *smart governance* tidak hanya sekadar meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga menciptakan transformasi ekonomi di tingkat desa. Melalui situs desa yang semakin canggih, terdapat fitur khusus yang memungkinkan warga desa untuk menjual produk-produk lokal secara

langsung di platform tersebut. Inovasi ini membuka peluang bisnis baru dan meningkatkan daya saing produk lokal di pasar digital. Dampaknya pun tidak hanya terasa dalam hal ekonomi perorangan, tetapi juga dapat mengangkat perekonomian Desa Podomoro secara keseluruhan. Selain itu, smart governance juga menciptakan transformasi ekonomi di tingkat desa dengan memungkinkan warga desa untuk menjual produk-produk lokal secara langsung di platform digital. Hal ini membuka peluang bisnis baru dan meningkatkan daya saing produk lokal di pasar digital. Secara keseluruhan, penerapan smart governance di Desa Podomoro tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga menjadi katalisator dalam menggerakkan roda ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Hal sesuai dengan teori didalam penelitian Abdul Hakim (2022) bahwa dampak terhadap masyarakat oleh sebuah kebijakan menunjukkan sejauh mana kebijakan berpengaruh terhadap ekonomi dan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat

Dampak Lembaga dan Sistem Sosial

Dampak lembaga dan sistem sosial dari penerapan *smart governance* yaitu terjadi peningkatan kolaborasi dan integrasi yang mencolok di antara departemen dan unit kerja pemerintah desa. Penerapan ini memungkinkan integrasi yang lancar dari data dan informasi di seluruh lapisan administratif, menciptakan sinergi yang efektif antara berbagai bagian pemerintah desa dengan dinas dan atau badan pemerintah kabupaten. Dengan penerapan *smart governance*, terbentuklah ikatan kerja sama yang erat antara pemerintah desa dan lembaga pelayanan publik lainnya. Kolaborasi ini melibatkan berbagai entitas, termasuk Badan Pusat Statistik (BPS), Catatan Sipil (Capil) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Hasilnya, masyarakat Desa Podomoro merasakan manfaatnya dalam mengakses berbagai layanan publik, menciptakan dampak positif pada tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan di wilayah tersebut. Keberhasilan kolaborasi ini tidak hanya tercermin dalam efisiensi administratif, tetapi juga dalam peningkatan kepuasan masyarakat. Dengan proses pelayanan yang lebih terintegrasi dan mudah diakses, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa meningkat. Hal ini menciptakan lingkungan di mana masyarakat merasa didengar, dilibatkan, dan mendapatkan manfaat nyata dari perkembangan teknologi dan penerapan *smart governance* di wilayah mereka. Secara keseluruhan, kolaborasi yang terjalin melalui *smart governance* tidak hanya memberikan keuntungan operasional, tetapi juga menciptakan ekosistem pelayanan publik yang lebih holistik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di Pekon Podomoro. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Rendra dkk, (2018) Secara keseluruhan, penerapan smart governance di Desa Podomoro telah berhasil meningkatkan kolaborasi, integrasi, dan koordinasi antara berbagai entitas pemerintah dan Masyarakat karena salah satu dampak positif adalah terjalannya kolaborasi yang baik antara stakeholder pemerintahan baik dari sektor ekonomi (investasi) ataupun kehidupan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *smart governance* telah mengatasi berbagai indikator yang dapat mengakibatkan sistem sosial menjadi lemah, dan sebaliknya, telah memperkuat kepercayaan dan legitimasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

4. Kesimpulan

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*.

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.

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 partisipasi warga desa untuk ikut serta dalam pembangunan desa yang semakin maju.

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. 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.

References

- Alfiyah, N. I. (2019). Pengaruh Penerapan *E-government* Pada Pembangunan *Smart City* di Kabupaten Sumenep. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(2), 88.
- Arief, Muhammad, 2008. Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. *Jurnal Academica*, 3(2).
- Irawan, B. (2001). Studi Analisis Konsep *E-government*: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Paradigma*, 2, 174–201.
- Mustopadidjaya, A.R. (2003). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta.
- Nasrullah. (2017). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan *Smart City*. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 6(2).
- Soemarwoto, Otto. 2009. Analisis Mengenai Dampak Lingkungan. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- 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, Otong, Dini Yuliani, dan Dadan Hermawandi. (2019). Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-Government Menuju Good Governance. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(1).
- Widodo, N. (2016). Pengembangan *e-government* di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *JLAP*, 2.
- Winarno. (2002). Kebijakan Publik, Teori dan Proses. Yogyakarta: Media Presindo, 2002