

## **Evaluasi Kinerja Aplikasi Kampung: Analisis Aplikasi Smart Kampung di Ketapang, Kabupaten Banyuwangi**

### ***Village Application Performance Evaluation: Analysis of The Smart Kampung Application in Ketapang, Banyuwangi***

Oleh :

I Made Arie Widyasthana Wartana Putra<sup>1)</sup>, Chandra Dinata<sup>2)</sup>, Wibisono Poespito Hadi<sup>3)</sup>,  
Albareta Aulia Putri Nadila<sup>4)</sup>

<sup>1)2)3)4)</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Prodi Administrasi Publik,  
Universitas Merdeka Malang

E-mail: [made.putra@unmer.ac.id](mailto:made.putra@unmer.ac.id) \*\*

\*\* (I Made Arie Widyasthana Wartana Putra)

#### **Abstract**

*This article aims to highlight the performance of the Smart Kampung application and website in Ketapang Village, Banyuwangi Regency, as well as to understand the extent to which digital technology can improve the efficiency of public services and empower village communities. This evaluation of the Smart Kampung web application uses a qualitative content analysis approach, which involves collecting and analyzing textual and visual data from the Smart Kampung platform. Data sources include descriptive text, usage guides, user reviews, and visual content such as images and video tutorials. The findings in this article are that the Smart Village program has succeeded in integrating various public services into one digital platform that residents can access easily. This platform facilitates access to population administration, health, and education services and empowers the local economy through online marketing training and developing MSMEs. Analysis of user feedback shows that although the community generally receives the platform well, several areas still require improvement to increase user satisfaction. Hopefully, this article will provide theoretical insight into the use of technology at the village level and practical recommendations for optimizing the previous Smart Village platform. Apart from that, these findings can also guide other villages that want to adopt similar programs so that the benefits of digital technology can be felt more widely throughout rural areas in Indonesia.*

**Keywords:** Application, Digital Village, Evaluation, Smart Kampung

#### **Abstrak**

Artikel ini bertujuan untuk menyoroti kinerja aplikasi dan situs web Smart Kampung di Desa Ketapang, Kabupaten Banyuwangi, sekaligus memahami sejauh mana teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi layanan publik dan memberdayakan masyarakat desa. Evaluasi aplikasi *web Smart Kampung* ini menggunakan pendekatan analisis konten kualitatif, yang melibatkan pengumpulan dan analisis data tekstual dan visual dari aplikasi *Smart Kampung*. Sumber data meliputi teks deskriptif, panduan penggunaan, ulasan pengguna, dan konten visual seperti gambar dan video tutorial. Temuan dalam artikel ini adalah bahwa program *Smart Kampung* telah berhasil mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform digital yang dapat diakses warga dengan mudah. Aplikasi ini memudahkan akses ke layanan administrasi kependudukan, kesehatan, dan pendidikan serta memberdayakan ekonomi lokal melalui pelatihan pemasaran daring dan pengembangan UMKM. Analisis umpan balik pengguna menunjukkan bahwa meskipun masyarakat secara umum menerima aplikasi ini dengan baik, beberapa area masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Semoga artikel ini dapat memberikan wawasan teoritis tentang penggunaan teknologi di tingkat desa dan rekomendasi praktis untuk mengoptimalkan aplikasi *Smart Kampung* sebelumnya. Selain itu, temuan ini juga dapat menjadi panduan bagi desa-desa lain yang ingin mengadopsi program serupa agar manfaat teknologi digital dapat dirasakan lebih luas di seluruh wilayah pedesaan di Indonesia.

**Kata Kunci:** Aplikasi, Desa Digital, Evaluasi, Smart Kampung

## 1. PENDAHULUAN

Desa dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah tertentu yang berwenang mengatur dan mengurus pemerintahan serta kepentingan masyarakat setempat. Pengelolaan tersebut berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, 2014). Hal ini menunjukkan bahwa desa mempunyai kebebasan dan kewenangan untuk mengatur dan mengurus segala urusan dalam lingkup desa. (Biondi & Bracci, 2018; Manggabarani et al., 2023; I. M. A. W. W. Putra & Sajida, 2023). Oleh karena itu, pemberdayaan masyarakat dalam menggali potensi lokal baik sumber daya manusia maupun sumber daya alam bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa (Fennell et al., 2018; Sugiharti et al., 2021). Kewenangan desa meliputi penyelenggaraan pemerintahan desa, pembinaan masyarakat, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, adat istiadat, dan hak asal usul masyarakat desa. Penyelenggaraan pemerintahan desa berlandaskan pada asas partisipasi, keberagaman, otonomi asli, demokratisasi, dan pemberdayaan masyarakat (Putri Hartono & Widiyarta, 2023).

Mengacu pada Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pasal 83, pembangunan kawasan perdesaan dilakukan untuk mempercepat dan meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya dengan mengembangkan teknologi tepat guna agar masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan publik di desa (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014). Desa digital merupakan konsep pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh desa untuk mengelola pelayanan publik dan perekonomian masyarakat secara terpadu. Konsep ini sejalan dengan Peraturan Menteri Desa (Permendes) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Pembangunan dan Pemberdayaan Desa (Peraturan et al. Indonesia, 2020). Program desa digital merupakan salah satu pendorong peningkatan pelayanan publik dan ekonomi guna memperluas potensi desa, memperkuat pemasaran, dan mempercepat akses pelayanan publik (Agustine, 2020; Arie et al., 2022; Febrian, 2016). Potensi dan tantangan yang dihadapi desa digital, terutama terkait dengan kesenjangan pembangunan teknologi informasi dan komunikasi antara kota dan desa di Indonesia, menjadi pendorong utama dijalankannya program ini untuk memperkecil kesenjangan arus informasi di desa (Alvaro & Octavia, 2019). Konsep desa digital diharapkan dapat mengurangi kesenjangan teknologi informasi dan komunikasi (Sajida et al., 2023).

Saat ini pelayanan kepada masyarakat di desa masih dilakukan di

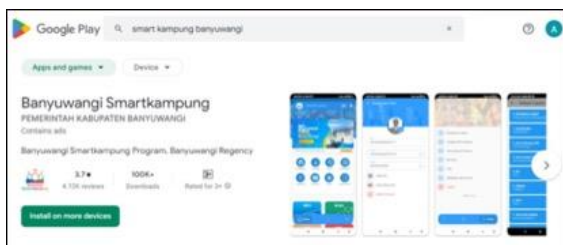
lingkup kantor desa, dengan waktu pelayanan yang terbatas dan belum memberikan standar pelayanan publik yang transparan. Masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan akses informasi yang jelas mengenai persyaratan dokumen, tata cara pengurusan, biaya, dan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Informasi ini penting agar masyarakat dapat mempersiapkan dokumen dan biaya yang diperlukan sehingga berbagai permasalahan dalam pemberian pelayanan publik dapat dihindari (Jatmikowati, 2021; Mishbah et al., 2018; I. M. A. Wi. W. Putra et al., 2024; Yamin et al., 2021). Kualitas pelayanan publik sering kali menjadi keluhan masyarakat, yang mungkin disebabkan oleh lemahnya tata kelola sistem pemerintahan di tingkat internal. Permasalahan yang sering terjadi adalah petugas sering lalai dalam memberikan pelayanan pada jam kerja, seperti terlambat masuk kantor atau tidak masuk kantor desa. Budaya kerja yang sering diwarnai dengan keterlambatan karena kesibukan pekerjaan lain, seperti berkebun atau bercocok tanam, banyak dijumpai pada aparatur pemerintah desa, yang pada akhirnya menurunkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mempersulit proses pemberian pelayanan (Aziz & Putri, 2021).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat desa atau pemerintah desa kepada masyarakat dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi berbasis *Smart Kampung* (Rahmawati et al., 2018). Konsep

ini dapat menjadi solusi perubahan paradigma pelayanan publik di desa melalui sistem pelayanan berbasis digital sehingga memungkinkan keterbukaan akses informasi bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan (Shafira & Kurniasiwi, 2021). *Smart Kampung* merupakan program inovasi pelayanan publik berbasis digital. Konsep *Smart Kampung* mencakup tujuh dimensi yaitu pelayanan publik berbasis teknologi informasi, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pemberdayaan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, informasi publik, dan tata kelola keuangan desa. Salah satu platform layanan dari program ini adalah aplikasi *Smart Kampung* (Sudoyo, 2023).

Aplikasi ini dirancang untuk menyederhanakan proses birokrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga masyarakat dapat mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja. Diluncurkan pada tahun 2019, aplikasi *Smart Kampung* telah beroperasi selama sekitar tiga tahun dan saat ini berada pada versi 4.1.1, dengan pembaruan terakhir pada Februari 2022. Aplikasi ini ditujukan untuk pemerintah desa sebagai pemberi layanan dan warga desa sebagai penerima layanan. Seluruh desa di Kabupaten Banyuwangi telah menggunakan aplikasi ini untuk memberikan layanan kepada warga, sehingga mereka tidak perlu lagi datang ke kantor desa untuk layanan publik seperti administrasi kependudukan. Namun, seperti inovasi berbasis teknologi lainnya, aplikasi

ini menghadapi berbagai masalah. Kualitas aplikasi *Smart Kampung* juga belum sepenuhnya memuaskan, sebagaimana tercermin dari rating 3,7 pada platform Play Store. Salah satu keluhan utama dari masyarakat adalah terkait pengalaman pengguna, seperti masalah dalam verifikasi akun baru dan informasi yang tidak lengkap (Rivo Dimas Prakasa, 2023).



**Figure 1.** Tampilan Aplikasi *Smarti Kampung* Pada *Google Play*

Evaluasi ini penting untuk menilai efektivitas dan dampak program *Smart Kampung* dalam berbagai aspek, seperti peningkatan kualitas pelayanan publik, peningkatan partisipasi masyarakat, dan pemberdayaan ekonomi lokal. Program *Smart Kampung* di Desa Ketapang, Kabupaten Banyuwangi menjadi inisiatif yang menarik untuk dikaji karena desa ini telah menerapkan teknologi digital untuk mempercepat akses informasi dan pelayanan bagi warganya. Evaluasi ini menunjukkan keberhasilan Desa Ketapang dalam melaksanakan program *Smart Kampung*. Keberhasilan tersebut dapat berupa peningkatan efisiensi pelayanan publik, yang memungkinkan warga desa mendapatkan pelayanan lebih cepat dan mudah. Selain itu, evaluasi ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan

yang dihadapi selama pelaksanaan program, seperti kendala teknis, kurangnya sumber daya, atau masalah adaptasi masyarakat terhadap teknologi baru. Dengan demikian, hasil evaluasi ini dapat menjadi panduan bagi desa lain dalam melaksanakan program serupa dengan lebih baik dan efektif (Lintang Pamungkas, 2020).

## 2. TINJAUAN TEORITIS

Mengutip Dari William N. Dunn (2000), istilah evaluasi mengacu pada penerapan berbagai skala nilai untuk menilai hasil kebijakan dan program (Dunn, 2000). Istilah ini dapat disamakan dengan appraisal, rating, dan assessment. Evaluasi berkaitan dengan penyediaan informasi tentang nilai atau manfaat hasil kebijakan. Evaluasi menawarkan informasi yang valid dan reliabel tentang kinerja kebijakan, yaitu sejauh mana kebutuhan, nilai, dan peluang telah tercapai melalui tindakan publik. Evaluasi juga berkontribusi pada penerapan metode analisis kebijakan lainnya, termasuk formulasi masalah dan rekomendasi. Meskipun berkaitan dengan keseluruhan proses kebijakan, evaluasi kebijakan lebih berfokus pada kinerja kebijakan, terutama pada implementasi kebijakan publik (Nadila, 2023). William Dunn menyatakan bahwa beberapa kriteria untuk rekomendasi kebijakan serupa dengan persyaratan untuk evaluasi kebijakan.

*Pertama*, efektivitas yaitu hal yang membahas mengenai efek berjalannya sebuah kebijakan, apakah telah mencapai hasil atau efek yang diinginkan atau

memenuhi tujuan yang diinginkan. Efektivitas terkait dengan rasionalitas teknis dan selalu diukur berdasarkan unit atau nilai produk atau layanan. *Kedua*, efisiensi yaitu usaha yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi, sinonim dengan rasionalitas ekonomi, mengacu pada hubungan antara kemanjuran dan usaha dan biasanya diukur dalam biaya moneter. *Ketiga*, kecukupan yaitu menyangkut bagaimana efektivitas memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang yang ada dan memecahkan masalah. Kriteria kecukupan menekankan sejauh mana alternatif kebijakan terkait dengan hasil yang diinginkan.

*Keempat*, pemerataan terkait erat dengan rasionalitas hukum dan sosial serta mengacu pada distribusi hasil dan upaya antara berbagai kelompok sosial. Kriteria kesetaraan menyangkut konsep-konsep yang saling bersaing, seperti keadilan atau kewajaran, dan konflik atas dasar yang tepat untuk mendistribusikan sumber daya masyarakat. *Kelima*, responsivitas merupakan sejauh mana suatu kebijakan memenuhi kebutuhan, preferensi, atau nilai-nilai kelompok tertentu dalam masyarakat. Kriteria responsivitas sangat penting karena analisis yang memadai dapat memenuhi semua kriteria lainnya. *Keenam*, ketepatan merupakan hal yang terkait dengan rasionalitas substantif karena pertanyaan tentang kesesuaian kebijakan tidak hanya tentang satu kriteria individual tetapi melibatkan dua atau lebih kriteria secara bersamaan. Kesesuaian mengacu pada nilai

atau manfaat tujuan program dan kekuatan asumsi yang mendasarinya.

### 3. METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus pada analisis konten sebagai pendekatan utamanya. Analisis konten merupakan metode yang sistematis dan terstruktur untuk mengeksplorasi, mengkaji, dan menginterpretasikan data tekstual dan visual yang terdapat pada situs web dan aplikasi Smart Kampung di Desa Ketapang, Kabupaten Banyuwangi (Razak, 2019). Melalui pendekatan ini, penulis dapat melakukan analisis mendalam terhadap berbagai elemen platform atau aplikasi. Metodologi analisis konten dalam artikel ini mencakup beberapa tahapan penting. Pertama, mengumpulkan data yang relevan dari situs web dan aplikasi Smart Kampung. Data ini dapat berupa teks deskriptif, panduan pengguna, ulasan pengguna, dan berbagai bentuk konten visual seperti gambar, diagram, dan tutorial video. Kedua, data yang terkumpul akan dikategorikan dan dianalisis berdasarkan tema tertentu, seperti atribut platform, fungsi utama yang disediakan dan pengguna (Erwin & Perdanakusuma, 2019). Selain itu, artikel ini juga akan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi digital *Smart Kampung*. Untuk itu, kami akan menganalisis masukan dan keluhan yang disampaikan warga Kabupaten Banyuwangi melalui platform tersebut. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut

memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna serta mengidentifikasi hal-hal yang masih perlu ditingkatkan.

Dengan menggunakan analisis konten, penulis dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang berbagai aspek penting *Smart Kampung*. Hal ini meliputi bagaimana aplikasi tersebut di implementasikan, fitur apa saja yang tersedia, bagaimana panduan pengguna disusun untuk memudahkan warga, dan bagaimana tanggapan masyarakat terhadap keberadaan dan penggunaan platform ini. Metodologi ini memungkinkan penulis untuk menggali lebih dalam tentang efektivitas dan efisiensi platform tersebut dalam melayani masyarakat, serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas layanan publik di desa (Sajida et al., 2023).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di pedesaan. Salah satu inisiatif yang menarik adalah program *Smart Kampung* yang dilaksanakan di Desa Ketapang, Kabupaten Banyuwangi. Program ini bertujuan untuk memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi layanan publik, mendorong partisipasi masyarakat, dan memberdayakan ekonomi lokal. Dalam konteks ini, evaluasi aplikasi dan situs *Smart Kampung* sangat penting untuk memahami sejauh mana teknologi dapat berkontribusi terhadap pembangunan desa. Menurut (Dunn, 2000),

istilah evaluasi mencakup beberapa makna yang saling terkait, yang masing-masing mengacu pada penerapan berbagai skala nilai untuk menilai hasil kebijakan dan program. Evaluasi secara umum dapat disamakan dengan *appraisal*, *rating*, dan *assessment*.

Evaluasi berkaitan dengan penyediaan informasi tentang nilai atau manfaat dari hasil kebijakan. Oleh karena itu, pembahasan ini akan memberikan wawasan mendalam tentang efektivitas program *Smart Kampung* dan potensi peningkatan untuk mengoptimalkan manfaat teknologi bagi masyarakat pedesaan. Evaluasi ini tidak hanya akan membantu menilai keberhasilan program tetapi juga memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk pengembangan lebih lanjut sehingga desa-desa lain yang ingin mengadopsi pendekatan serupa dapat belajar dari pengalaman Desa Ketapang.

#### Efektifitas Pelayanan Publik

Program *Smart Kampung* yang dilaksanakan di Desa Ketapang, Kabupaten Banyuwangi, bertujuan untuk memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mendorong partisipasi masyarakat, dan memberdayakan ekonomi lokal. Evaluasi terhadap program ini menunjukkan beberapa keberhasilan, seperti peningkatan efisiensi pelayanan publik yang memungkinkan warga desa memperoleh pelayanan dengan lebih cepat dan mudah serta peningkatan akses informasi terkait pemberdayaan ekonomi yang berdampak

positif terhadap kesejahteraan masyarakat desa.

Namun, beberapa tantangan perlu diatasi, seperti pelaksanaan program yang belum merata di seluruh wilayah dan kendala teknis yang menghambat akses dan penggunaan aplikasi secara memadai. Beberapa desa masih menggunakan metode konvensional dalam pelayanan publik yang cenderung lambat dan kurang efisien sehingga menimbulkan kesenjangan akses dan manfaat yang diperoleh masyarakat. Kendala lainnya adalah informasi yang tidak selalu diperbarui, menu layanan yang seharusnya lebih *user friendly*, dan integrasi data kependudukan yang belum sempurna. Secara keseluruhan, program ini menunjukkan potensi yang besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di wilayah pedesaan melalui teknologi digital. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal dan merata, diperlukan upaya untuk meningkatkan dan memperluas jangkauan program serta memperbaiki infrastruktur teknologi informasi di desa-desa yang belum terlayani.

### **Efisiensi Pelayanan Publik**

Kinerja aplikasi *Smart Kampung* di Desa Ketapang, Kabupaten Banyuwangi meskipun telah memiliki beberapa fitur inovatif, namun masih memiliki beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki. Salah satu kelemahan utamanya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa desa yang dapat menghambat pemanfaatan aplikasi secara optimal. Selain itu, aplikasi ini masih memerlukan beberapa fitur yang

lebih praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Misalnya, beberapa fitur yang berbasis teknologi informasi belum terintegrasi secara penuh dengan sistem manajemen desa sehingga dapat mengganggu proses penyelenggaraan pelayanan. Sumber daya manusia dan biaya juga dapat membantu dalam pengembangan dan pemanfaatan aplikasi ini. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dan penyempurnaan fitur aplikasi serta infrastruktur teknologinya untuk meningkatkan efisiensi kinerja dan kualitas pelayanan publik di Desa Ketapang.

### **Kecukupan Pelayanan Publik**

Berdasarkan program-program yang telah dilaksanakan, capaian dan kecukupan hasil untuk menyelesaikan permasalahan yang ada cukup signifikan, meskipun masih terdapat beberapa tantangan. Program *Smart Kampung* di Desa Ketapang, Kabupaten Banyuwangi dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di tingkat desa melalui teknologi informasi dan komunikasi. Evaluasi menunjukkan bahwa program ini telah berhasil meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor desa, serta mempercepat proses administrasi kependudukan dan layanan lainnya. Namun, dalam penerapan teknologi ini masih terdapat kendala, terutama terkait dengan rendahnya literasi digital masyarakat desa. Hal ini mengakibatkan beberapa permasalahan aplikasi, seperti kesulitan verifikasi akun

dan informasi yang tidak lengkap yang sering dikeluhkan oleh pengguna.

Meskipun aplikasi *Smart Kampung* telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan publik, namun literasi digital dan adaptasi teknologi di kalangan masyarakat desa masih perlu ditingkatkan agar manfaat program ini dapat dirasakan lebih luas. Secara keseluruhan, program *Smart Kampung* telah menunjukkan hasil yang memuaskan dalam beberapa aspek, seperti peningkatan aksesibilitas pelayanan publik dan efisiensi administrasi. Namun demikian, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, membuat fitur aplikasi lebih user friendly, dan memenuhi kebutuhan pengguna di lapangan agar mencapai hasil yang lebih optimal. Evaluasi ini penting untuk terus meningkatkan program agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat desa dan mengatasi berbagai tantangan yang muncul selama pelaksanaan program.

### **Pemerataan Pelayanan Publik**

Program *Smart Kampung* di Kabupaten Banyuwangi belum merata di semua desa dan lapisan masyarakat. Hingga saat ini, pelaksanaan program tersebut baru mencakup sepuluh desa di lima (5) kecamatan. Ketimpangan ini menyebabkan terjadinya kesenjangan akses dan manfaat yang diperoleh masyarakat. Desa-desa yang belum terjangkau oleh program *Smart Kampung* masih menggunakan cara-cara konvensional dalam pelayanan publik yang cenderung lambat dan kurang efisien. Hal

ini menimbulkan ketidakadilan dalam pelayanan dan pemberdayaan masyarakat.

Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan upaya lebih lanjut dari pemerintah daerah untuk memperluas jangkauan program *Smart Kampung*, antara lain alokasi sumber daya yang memadai, pelatihan bagi staf desa, dan peningkatan infrastruktur teknologi informasi di desa-desa yang belum terlayani. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan seluruh desa di Kabupaten Banyuwangi dapat merasakan manfaat yang sama dari inovasi ini, sehingga tercipta pemerataan dan inklusivitas pelayanan publik serta pemberdayaan ekonomi.

### **Responsifitas Pelayanan Publik**

Responsivitas program dalam aplikasi ini cukup signifikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa melalui inovasi digital. Aplikasi *Smart Kampung* di Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu contoh konkrit inisiatif pemerintah dalam mengintegrasikan teknologi informasi dalam pelayanan desa yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Responsivitas aplikasi ini tercermin dari kemampuannya dalam mengurangi kesenjangan pelayanan publik, memberikan kemudahan akses, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Namun demikian, terdapat tantangan dalam implementasinya seperti rendahnya penguasaan teknologi dan literasi digital masyarakat desa yang berpotensi menghambat optimalisasi

pemanfaatan aplikasi. Evaluasi terhadap aplikasi menunjukkan adanya keluhan dari pengguna terkait pengalaman penggunaan dan verifikasi akun baru yang menunjukkan masih perlu adanya perbaikan lebih lanjut. Secara keseluruhan, aplikasi *Smart Kampung* menunjukkan responsivitas yang baik dalam meningkatkan pelayanan publik, meskipun masih perlu perbaikan di beberapa aspek agar kepuasan pengguna semakin tinggi.

### Ketepatan Pelayanan Publik

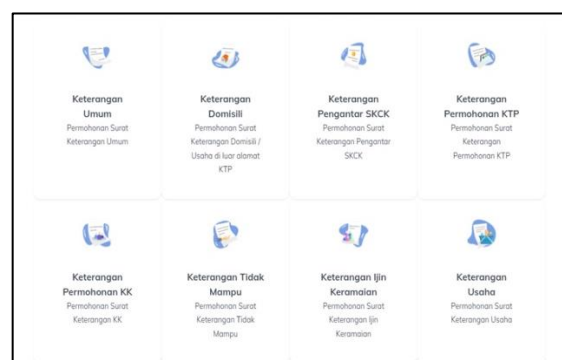
Berdasarkan hasil evaluasi kinerja aplikasi *Smart Kampung* di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini telah menunjukkan beberapa manfaat yang cukup signifikan, namun masih menghadapi berbagai tantangan. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di tingkat desa dengan memanfaatkan teknologi informasi. Masyarakat dapat mengakses berbagai layanan seperti administrasi kependudukan dan informasi pemerintahan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat memangkas birokrasi dan meningkatkan kemudahan akses layanan. Aplikasi *Smart Kampung* telah berhasil meningkatkan berbagai aspek pelayanan publik dan memberdayakan perekonomian masyarakat melalui pelatihan dan pengembangan UMKM.

Desa-desanya di Kabupaten Banyuwangi yang telah mengadopsi aplikasi ini telah mengalami peningkatan efisiensi pelayanan dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Oleh karena itu, meskipun aplikasi ini sudah berfungsi dan telah membawa berbagai perbaikan, namun masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk mengatasi kendala teknis dan meningkatkan literasi digital masyarakat agar tujuan dari aplikasi ini dapat tercapai secara maksimal.

### Faktor Pendukung

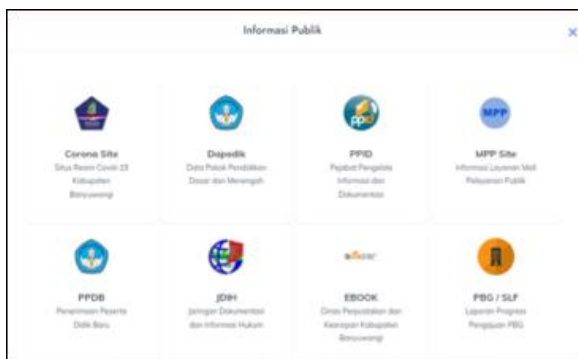
Aplikasi *Smart Kampung* terbukti sangat efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di desa. Dengan mengintegrasikan berbagai layanan administrasi ke dalam satu platform digital, aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik dengan lebih cepat dan mudah dibandingkan dengan cara konvensional. Proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu lama dan memerlukan kehadiran fisik, kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit melalui aplikasi, sehingga mengurangi antrian dan waktu tunggu yang sering menjadi keluhan utama masyarakat. Misalnya, pengurusan surat menyurat, perizinan, atau layanan lainnya kini dapat dilakukan secara online, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor desa, sehingga menghemat waktu dan tenaga.



**Gambar 2. Layanan Administrasi dalam Aplikasi *Smart Kampung***



mengenal teknologi digital, yang merupakan langkah penting menuju digitalisasi pedesaan. Penggunaan aplikasi secara rutin memperkenalkan masyarakat pada berbagai aspek teknologi informasi dan komunikasi, yang dapat diterapkan dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Misalnya, siswa dapat mengakses materi pembelajaran daring, petani dapat memperoleh informasi cuaca atau teknik pertanian terkini, dan seluruh penduduk dapat terhubung dengan layanan kesehatan digital.



**Gambar 4.** Layanan Kesehatan Aplikasi *Smart Kampung*

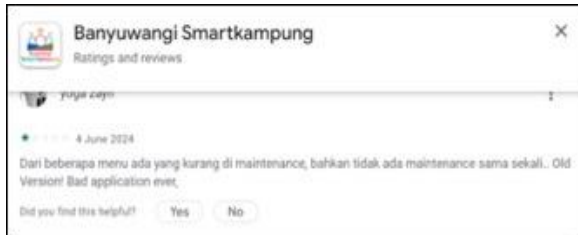
Aplikasi ini juga menyediakan fitur Informasi Publik yang lengkap untuk memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan dan data vital. Beberapa fitur yang tersedia antara lain situs web informasi resmi COVID-19 Kabupaten Banyuwangi, Dapodik yang memuat data dasar pendidikan dasar dan menengah, serta PPID yang memberikan layanan pengelolaan informasi dan dokumentasi. Selain itu, terdapat fitur PPDB untuk penerimaan peserta didik baru, JDIH untuk akses jejaring dokumentasi legal, layanan perpustakaan digital via EBOOK, dan laporan progres penyampaian PBG/SLF.

Fitur-fitur tersebut bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi publik secara digital. Selain itu, program *Smart Kampung* juga mendorong peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan dalam memanfaatkan teknologi. Hal ini meningkatkan profesionalisme dan efektivitas kinerja aparatur desa serta memastikan mereka dapat melayani masyarakat dengan lebih baik dan efisien, sehingga mendukung keberlanjutan dan keberhasilan program ini dalam jangka panjang.

### Faktor Penghambat

Faktor penghambat utama dalam penerapan aplikasi *Smart Kampung* adalah perlunya pemutakhiran dan kelengkapan informasi yang tersedia. Informasi yang tidak dimutakhirkan secara berkala akan mengurangi keakuratan dan keandalan data yang diakses oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan masyarakat mendapatkan informasi yang tidak benar atau ketinggalan zaman, sehingga menghambat pengambilan keputusan sehari-hari. Selain itu, penataan menu layanan yang kurang efektif menjadi kendala yang cukup berarti dalam penggunaan aplikasi ini. Menu layanan yang kurang user friendly membuat pengguna kesulitan untuk mencari informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan mudah. Desain antarmuka yang kurang intuitif memperparah permasalahan ini, sehingga penggunaan aplikasi menjadi tidak optimal dan mengurangi kepuasan

pengguna. Penataan ulang menu layanan dengan kategori yang jelas dan mudah dipahami serta perbaikan antarmuka pengguna dapat membantu mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.



**Gambar 5.** Ulasan Aplikasi *Smart Kampung*

Dalam ulasan Aplikasi *Smart Kampung*, pengguna menyoroti beberapa kekurangan yang signifikan, terutama terkait dengan kurangnya pemeliharaan fitur-fitur aplikasi. Pengguna menyatakan bahwa ada menu-menu yang perlu diperbarui secara berkala atau bahkan perlu dipelihara sama sekali. Selain itu, versi aplikasi tersebut disebut sudah ketinggalan zaman, yang mengurangi kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan. Kritik-kritik ini menggaris-bawahi perlunya pembaruan perangkat lunak dan peningkatan pemeliharaan fitur untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas penggunaan aplikasi di masa mendatang.

Integrasi data kependudukan yang tidak sempurna juga menghambat efisiensi layanan. Data kependudukan yang tidak sepenuhnya terintegrasi dengan aplikasi atau layanan lain menyebabkan duplikasi upaya dan ketidakkonsistenan data di seluruh platform. Akibatnya, proses layanan menjadi lambat dan tidak efisien, sehingga

menghambat tujuan utama aplikasi *Smart Kampung* yaitu, mempercepat dan menyederhanakan layanan publik. Investasi dalam sistem integrasi data yang aman dan andal sangat penting untuk memastikan bahwa semua data kependudukan dikelola secara terpusat dan dapat diakses oleh berbagai aplikasi dan layanan terkait.

Proses registrasi dan *login* yang rumit merupakan kendala lain yang perlu dipertimbangkan. Banyak pengguna yang kesulitan membuat akun baru atau mengakses akun lama karena sistem kurang responsif atau sering mengalami kendala teknis. Proses registrasi yang rumit memberatkan pengguna, terutama mereka yang perlu lebih mengenal teknologi. Penyederhanaan proses ini, misalnya dengan menggunakan teknologi *Single Sign-On* (SSO) atau integrasi dengan platform identifikasi yang dikenal luas, dapat memudahkan pengguna dan meningkatkan aksesibilitas aplikasi. Dukungan teknis yang memadai juga harus diberikan untuk membantu pengguna yang mengalami kendala.

Faktor lain yang menghambat pelaksanaan program ini adalah belum meratanya pelaksanaan program *Smart Kampung* di semua desa. Baru sepuluh desa di lima (5) kecamatan yang telah melaksanakan program dan aplikasi *Smart Kampung*. Desa-desa lainnya masih menggunakan cara konvensional dalam pelayanan publik yang cenderung lambat dan kurang efisien. Perluasan jangkauan program ini ke lebih banyak desa penting

dilakukan untuk memastikan semua masyarakat di Kabupaten Banyuwangi dapat merasakan manfaat dari inovasi ini. Pemerintah daerah harus mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk mengembangkan infrastruktur teknologi informasi di desa-desa yang kurang terlayani dan memberikan pelatihan serta dukungan yang diperlukan bagi staf desa.

### **Implikasi Layanan *Smart Kampung***

Inovasi digital melalui aplikasi *Smart Kampung* di Kabupaten Banyuwangi menunjukkan temuan kunci yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan desa. Dengan memungkinkan akses yang lebih cepat dan efisien ke berbagai layanan publik, aplikasi ini telah mengurangi waktu tunggu dan antrean masyarakat yang sebelumnya memakan waktu lama. Peningkatan akses informasi terkait pemberdayaan ekonomi, seperti pelatihan keterampilan dan kesempatan kerja, juga berdampak positif pada kesejahteraan masyarakat desa. Penggunaan teknologi di pedesaan membantu masyarakat menjadi lebih akrab dengan teknologi digital, sebuah langkah penting menuju digitalisasi pedesaan. Selain itu, aplikasi ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan menerbitkan informasi penting secara daring dan meningkatkan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan dan peningkatan kapasitas. Namun, beberapa kelemahan perlu diatasi untuk memaksimalkan potensi inovasi ini. Aplikasi ini sering kali perlu diperbarui secara berkala, yang menyebabkan

masyarakat mendapatkan informasi yang salah atau ketinggalan zaman. Menu layanan dapat lebih ramah pengguna, sehingga menyulitkan pengguna untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan, dan integrasi data kependudukan yang tidak sempurna mengakibatkan duplikasi upaya dan konsistensi data. Proses registrasi dan login yang rumit serta kurangnya panduan pengguna membebani pengguna, terutama yang kurang akrab dengan teknologi. Pelaksanaan program yang belum merata juga menyebabkan ketidakadilan dalam akses dan manfaat yang diperoleh masyarakat desa yang belum terjangkau oleh program ini.

Terdapat pula kendala struktural, seperti belum adanya peraturan perundang-undangan yang rinci, kualitas sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan, serta sistem yang perlu ditingkatkan. Masalah jaringan internet yang belum stabil juga menjadi kendala dalam akses dan penggunaan aplikasi yang memadai. Namun, masyarakat merespon positif inovasi ini karena adanya peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kapasitas aparat desa yang memberikan layanan yang lebih baik dan efisien. Ke depannya, dengan mengatasi kelemahan tersebut melalui pemutakhiran data, perbaikan sistem, serta perluasan jangkauan program, diharapkan inovasi *Smart Kampung* dapat memberikan manfaat yang lebih merata dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa di Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan hasil evaluasi aplikasi

Smart Kampung, beberapa rekomendasi penting harus segera dilaksanakan untuk mengatasi kelemahan yang ditemukan dan meningkatkan efektivitas serta penerimaan aplikasi ini oleh masyarakat. Salah satu kelemahan utama adalah belum adanya pemutakhiran data secara berkala, yang menyebabkan informasi yang diberikan dalam aplikasi menjadi usang dan tidak akurat. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah daerah perlu membuat mekanisme pemutakhiran data secara berkala, seperti pemutakhiran data harga sembako setiap hari, pemutakhiran data kesehatan, pendidikan, dan hukum setiap minggu atau setiap bulan. Dengan demikian, informasi yang tersedia selalu mutakhir dan dapat diandalkan oleh pengguna aplikasi.

## 5. PENUTUP

Program *Smart Kampung* di Desa Ketapang, Kabupaten Banyuwangi telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan publik masyarakat. Program ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan dan informasi pemerintahan, sehingga dapat memangkas birokrasi dan meningkatkan aksesibilitas. Hal ini menggambarkan potensi teknologi digital dalam meningkatkan pelayanan publik di daerah. Selain itu, aplikasi Smart Kampung juga turut memberdayakan perekonomian daerah.

Masyarakat desa dapat memperoleh informasi dan akses terhadap berbagai

program pemberdayaan ekonomi, seperti pelatihan keterampilan dan pendampingan usaha. Hal ini dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong pertumbuhan UMKM di daerah tersebut. Pemberdayaan masyarakat ini sangat penting dalam menciptakan kemandirian ekonomi di tingkat desa. Namun, pelaksanaan program ini masih menemui kendala. Kendala teknis dan rendahnya literasi digital di masyarakat masih menjadi kendala utama. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus berupaya lebih keras untuk mengatasi kendala tersebut, seperti memberikan pelatihan literasi digital dan meningkatkan infrastruktur teknologi informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustine, A. D. (2020). Optimalisasi peran local wisdom dalam pengembangan minapolitan di Kabupaten Malang. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2515(2). <https://www.jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkpp/article/view/4749>
- Alvaro, R., & Octavia, E. (2019). *Desa Digital: Potensi dan Tantangannya Peningkatan Kredit UMKM Melalui Rasio Intermediasi Makroprudensial Tantangan Revolusi Industri 4.0 di Sektor Pertanian*. *Buletin DPR*, IV(8), 8–11.
- Arie, I. M., Wartana, W., & Huda, M. N. (2022). *Implementation of Good Village Governance in Tourism Industry Development Implementasi Good Village Governance dalam Pengembangan Industri Pariwisata*. 21(02). <https://doi.org/10.35967/njip.v21i2.365>
- Aziz, N. A., & Putri, N. P. (2021). *Smart Kampung, Mereduksi Birokratisasi Pelayanan Publik (Studi pada Desa Wringinrejo, Kecamatan Gambiran, Kabupaten Banyuwangi)*. *Jurnal*

- Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 7(3), 414–422.
- Biondi, L., & Bracci, E. (2018). Sustainability, popular and integrated reporting in the public sector: A fad and fashion perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 10(9). <https://doi.org/10.3390/su10093112>
- Dunn, W. N. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Erwin, W., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Evaluasi Usability Pada Website [malangmenyapa.malangkota.go.id](http://malangmenyapa.malangkota.go.id) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*.
- Febrian, R. A. (2016). *Collaborative Governance In The Development Of Rural Areas (Review of the Draft and Regulation)*. *Wedana*, II, 200–208. <http://journal.uir.ac.id/index.php/wedana/article/view/1824> diakses pada tanggal 5 April 2019 pukul 02:55 WIB
- Fennell, S., Kaur, P., Jhunjhunwala, A., Narayanan, D., Loyola, C., Bedi, J., & Singh, Y. (2018). Examining linkages between Smart Villages and Smart Cities: Learning from rural youth accessing the internet in India. *Telecommunications Policy*, 42(10), 810–823. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2018.06.002>
- Jatmikowati, S. H. (2021). A Study Of Public Policy Implementation In E-Administration Services. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(Special Issue 2), 1–23. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85112664296&partnerID=40&md5=d4c7cec3d31b7d5bfd83fc83c44e762>
- Lintang Pamungkas, N. (2020). Penyerahan Agenda Politik Pemerintah: Pengelolaan Kebijakan Smart Kampung Berbasis Society Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Transformative*, 6(1), 48–71. <https://doi.org/10.21776/ub.transformative.2020.006.01.3>
- Manggabarani, A. S., Marxuki, F., Miftah, M., & Hidayati, S. (2023). Analysis of the Role of BUMDes in Fund Management Corporate Social Responsibility in Improvement Village Community Welfare ( BUMDes Study in Java West ). 6(1), 455–465. <https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i1-50>
- Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Umum Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat Desa*.
- Mishbah, M., Purwandari, B., & Sensuse, D. I. (2018). Systematic Review and Meta-Analysis of Proposed Smart Village Conceptual Model: Objectives, Strategies, Dimensions, and Foundations. 127–133. <https://doi.org/10.1109/ICITSI.2018.8696029>
- Nadila, D. D. (2023). Evaluasi Kebijakan Kurikulum Merdeka Dengan Menggunakan Model William Dunn Daryati Dewi Nur Nadila. *JPSS: Jurnal Pendidikan Sang Surya*, 9(1), 2023.
- Putra, I. M. A. W. W., & Sajida, S. (2023). Preparing for the Future Crisis : Lessons from Creative Economic Policies on Micro , Small , and Medium Enterprises in. *Jurnal Nuansa Akademik*, 8(2), 255–276. <https://doi.org/10.47200/jnajpm.v8i2.1688>
- Putra, I. M. A. Wi. W., Luthfi, A., Amali, A. C., & Nurhalisa, S. (2024). Optimization of Education System Implementation in Aceh Besar Regency. *REFORMASI*, 14(1), 163–177. <https://doi.org/10.33366/rfr.v%vi%i.5877>
- Putri Hartono, N. C., & Widiyarta, A. (2023). Pengembangan Desa Digital di Desa Lawatan Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(2), 209–214. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i2.578>
- Rahmawati, D., Sulistyarso, H., Ariastita, P. G., Yusuf, M., & Paramastya, D. A. (2018). Smart kampung for Surabaya

- smart city: Criteria redefined. Earth and Environmental Science, 202(1).*
- Razak, N. A. (2019). Image of Dunedin as a Tourist Destination : Content Anlysis of Tourism Promotional Websites. *Environment, 4 (14)*, 1–12.
- Rivo Dimas Prakasa, S. H. W. I. S. E. M. (2023). Evaluasi dan Perbaikan Desain Pengalaman Pengguna Aplikasi Pelayanan Publik Smart Kampung Kabupaten Banyuwangi enggunakan Pendekatan Human Centered Design. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 7(2)*, 727–736.
- Sajida, S., Husna, L. T., Rahayu, K. W., & Suryawati, I. A. (2023). Evaluating Public Website Performance: Content Analyses on Malang City Government Website. *Journal of Governance, 8(2)*. <https://doi.org/10.31506/jog.v8i2.19248>
- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu, 5(1)*, 52–68.
- Sudoyo, W. (2023). *Aplikasi Smart Kampung Pemkab Banyuwangi Diapresiasi Menkominfo*. Info Publik.
- Sugiharti, I., Adnan, F., Prasetyo, B., & Shahihah, D. (2021). *E-Government Roadmap for Smart Governance: A Study from Banyuwangi Smart Village*. 105–112. <https://doi.org/10.1109/ICOMITEE53461.2021.9650320>
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Pub. L. No. 6 (2014).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, (2014).
- Yamin, A., Supriyadi, Dianto, Ashari, & Surayah, G. D. (2021). *Recognitional authority in the implementation of village legal protection of implementing village government in strengthening the existence of indigenous people in rural area in Sumbawa regency and west Sumbawa regency*. 3732–3738. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85114246632&partnerID=40&md5=cc2ef4b26ed0af8adc215d58e81443e9>