

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai sebuah negara, Indonesia mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, terdapat beberapa pihak yang terlibat didalamnya, diantaranya adalah pemerintah, swasta dan tentunya masyarakat. Pemerintah berperan dalam melakukan berbagai upaya untuk menciptakan kesejahteraan rakyatnya. Dalam menjalankan perannya tersebut, pemerintah dituntut untuk mengelola pemerintahan dengan baik. Dikutip dari Tunjangan (2017), menurut Sembiring, pemerintah perlu menjalankan tiga fungsi untuk menciptakan pengelolaan pemerintah yang baik. Salah satunya adalah fungsi pelayanan (*service*)

Fungsi pelayanan (*service*) ini merupakan fungsi dimana pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terkait dengan hak-hak kebutuhan dasar berupa barang/jasa/layanan administratif. Pada dasarnya, setiap aparat pemerintah memiliki tugas pokok untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional sesuai dengan ketrampilan yang dimilikinya. Sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah mengamanatkan bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani rakyatnya. Sehingga, wajib hukumnya bagi suatu negara beserta para anggotanya untuk menjalankan tugasnya secara maksimal sebagai pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah menguraikan arti dari pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu usaha pemenuhan kebutuhan meliputi barang/jasa/pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh aparatur negara untuk memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat. Sementara itu, menurut Sinambela (2006) pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat melalui berbagai program kerja dari para penyelenggara pemerintahan. Dari pengertian tersebut menunjukkan peran pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik sebagai suatu tindakan dari penyelenggara pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Para penyelenggara pemerintah dalam hal ini adalah seluruh aparat yang bekerja dalam lingkup organisasi sektor publik.

Berbagai instansi pemerintah terus memberikan pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan yang dibutuhkan. Namun, berbagai pelayanan tersebut dirasa masih belum berjalan dengan maksimal dan kurang memuaskan bagi sebagian masyarakat yang merasakan. Hal ini terjadi karena masih banyak permasalahan yang terjadi selama kegiatan pelayanan tersebut berlangsung. Mulai dari masalah birokratis yang berbelit-belit, hingga para administrator publik yang kurang responsif dalam melayani kebutuhan masyarakat. Jika dilihat dari beberapa sisi, pemerintah Indonesia memiliki tiga permasalahan pokok pada pelayanan publiknya. Tiga permasalahan tersebut adalah dari sisi penyelenggaraan, sumber daya manusia dan kelembagaan (Mahsyar, 2011).

Pada sisi penyelenggaraan, permasalahannya terletak pada kualitas pelayanannya itu sendiri. Tidak hanya kurang dalam memberikan informasi, namun juga koordinasi antar bidang-bidangnya pun masih kurang jelas. Karena hal ini, masyarakat seringkali terhambat dalam mengurus keperluan yang dibutuhkan. Berbagai kritik yang mengarah pada proses pelayanan seringkali tidak dihiraukan. Mereka cenderung mengabaikan kritik dan saran yang dilontarkan oleh masyarakat. Tindakan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik masih kurang responsif dan tentunya anti kritik (Mahsyar, 2011).

Berbagai keluhan dari masyarakat tersebut tentunya akan memberikan citra negatif bagi instansi tersebut. Dari sinilah permasalahan pelayanan publik muncul dari sisi kelembagaan. Pada sektor kelembagaan permasalahannya terletak pada instansi. Setiap instansi tentunya memiliki hierarki di dalamnya untuk mempermudah koordinasi. Namun, hierarki tersebut menjadi salah satu kendala dalam proses pelayanan pada beberapa instansi terkait. Birokrasi yang gemuk membuat pelayanan menjadi berbelit-belit. Sehingga dibutuhkan waktu untuk proses pelayanan tersebut selesai, padahal pada intinya pelayanan yang baik adalah dengan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

Untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat, pemerintah membutuhkan inovasi atau gagasan yang baru terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi yang dibutuhkan tentunya harus solutif untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik. Solusi yang ditawarkan diharapkan mampu memberikan *impact* positif terhadap reformasi pelayanan publik di Indonesia. Untuk menciptakan perubahan

tersebut, dibuatlah suatu gagasan atau inovasi pelayanan publik guna memperbaiki pelayanan publik yang dirasa masih belum baik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang pembinaan inovasi pelayanan publik, dalam peraturan tersebut dijelaskan mengenai definisi dari inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik adalah penemuan baru yang berupa gagasan atau ide kreatif yang berdampak terhadap kemudahan mendapatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Sedangkan pengertian inovasi pelayanan publik menurut Mirnasari (2013) adalah sesuatu yang dijadikan alat dalam meningkatkan dan memperbaiki kinerja suatu instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan penemuan baru yang tercipta dari adanya ide kreatif sebagai bentuk usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penemuan baru dalam suatu inovasi dapat tercipta berkat adanya IPTEK. Kemajuan di bidang teknologi menjadi salah satu faktor utama dalam mendorong terciptanya berbagai inovasi publik. Dengan hadirnya teknologi membuat pelayanan publik menjadi jauh lebih efektif dan efisien tentunya dengan hal tersebut akan mempermudah masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang baik. Suatu inovasi yang diciptakan sebagai penunjang kegiatan pelayanan publik dengan teknologi disebut *electronic government (e-government)*.

Pengembangan terhadap *E-government* didasarkan pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Di dalamnya telah diuraikan tahapan

yang perlu dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah untuk menjalankan transformasi *e-government*. Adanya tahapan tersebut, menjadikan seluruh instansi mulai melakukan perbaikan terhadap akses informasi layanan publik secara bertahap. Dikeluarkannya Instruksi Presiden tersebut menjadi titik awal bagi pemerintah Indonesia dalam memasuki dunia *e-government*.

Setelah dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, pemerintah semakin gencar mendorong pengimplementasian *e-government* pada berbagai sektor. Sebagai contoh awal untuk bidang fiskal, produk hukum yang dibuat adalah Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah. Pada sektor Administrasi Publik, produk hukum pertamanya adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Beberapa produk hukum diatas menjadi bukti bahwa pemerintah Indonesia terus mendorong lembaga-lembaganya untuk menjalankan konsep *e-government*. Penerapannya tidak hanya dalam lingkup pemerintahan pusat saja, namun juga pemerintahan daerah. Sehingga, untuk mendorong penerapan *e-government*, di perlukan produk hukum sebagai landasan dalam penerapannya.

Salah satu daerah yang telah memiliki produk hukum yang terkait dengan implementasi *e-government* adalah Kabupaten Tuban. Dalam mendukung penggunaan *e-government*, pemerintah Kabupaten Tuban mengeluarkan Peraturan Bupati Tuban Nomor 37 Tahun 2017 Tentang pengembangan *e-government* di lingkungan pemerintahan Kabupaten Tuban. Kemudian disusul dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Kabupaten Tuban Nomor 77 Tahun 2020

Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan tersebut dikeluarkan sebagai perwujudan pemerintah Kabupaten Tuban dalam menjalankan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas. Peraturan Bupati Kabupaten Tuban Nomor 77 Tahun 2020 dikeluarkan sebagai respon atas Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, sehingga perlu ditetapkan Peraturan Bupati tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Untuk menjawab tuntutan tersebut Pemerintah Kabupaten Tuban dibantu dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tuban untuk menyusun konsep *e-government* yang akan dijalankan nantinya. Dilansir dari tubankab.go.id, Bapak Herry Prasetyo selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban mengungkapkan bahwa,

“Dengan adanya *e-government*, akan memudahkan penerimaan data informasi sehingga lebih efisien dari masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD), maupun masyarakat. Ini merupakan keuntungan dari data dan informasi yang berbasis IT.” Yolency. (2017, Maret 15). KONSEP E-GOVERNMENT TINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT. Sumber: <https://tubankab.go.id/entry/konsep-e-government-tingkatkan-partisipasi-masyarakat> (Diakses pada 3 September 2023)

Berdasarkan pernyataan diatas menjadi titik awal pemerintah Kabupaten Tuban dalam menyelenggarakan pemerintahannya berbasis elektronik. Selanjutnya, Kabupaten Tuban terus mengembangkan program dan aplikasi yang dapat menunjang penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai aplikasi dan program yang diluncurkan diantaranya adalah, SIAK Online (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), Taprose (*Tuban Report Service*), Program Jadedek (Jauh Jadi Dekat), dan yang terbaru dan menjadi fokus pemerintah Kabupaten

Tuban saat ini adalah Program *Smart City*. *Smart City* sendiri pada dasarnya merupakan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pengelolaan sumber daya kota agar lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat kota. Kabupaten Tuban sendiri telah menggagas program *smart city* ini dari tahun 2018, hal ini dapat dibuktikan dengan pembuatan aplikasi Tuban *Smart City* yang dapat diunduh melalui *Google Play Store* secara gratis. Melalui berbagai inovasi yang telah dilakukan oleh Pemerintah Tuban berhasil mendapatkan berbagai penghargaan.

Pemerintah Tuban terus berupaya untuk memaksimalkan program-programnya untuk menuju *Tuban Smart City*. Dalam pengembangan *Smart City* terdapat 6 (enam) pilar *Smart City* Kabupaten Tuban:

Tabel 1.1

6 (Enam) Pilar *Smart City* Kabupaten Tuban

No.	Program <i>Smart City</i> Kab. Tuban	OPD / Koordinator
1.	Smart Governance Smart Village / Desa Digital	- Diskominfo - Dipemasdes dan KB
2.	Smart Economy Wisata Pantai Semilir Desa Socorejo	- Dipemasdes dan KB - Pemdes Socorejo, Kec. Jenu
3.	Smart Environment Gelar Sajadah	- Dinas Lingkungan Hidup
4.	Smart Society Tuban Digital Library	- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
5.	Smart Living Sipalin Ceria	- RSUD Dr. R. Koesma Tuban
6.	Smart Branding Batik Gedog Tuban	- Dinas Koperasi Industri dan Perdagangan

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tuban (2021)

Disebutkan tujuan dari penerapan *smart city* adalah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam

berbagai aspek kehidupan. Menjadi bagian 100 *Smart City* sejak tahun 2018, Kabupaten Tuban mengembangkan sejumlah program maupun aplikasi penunjang. Menurut Kepala Bidang Pemberdayaan Dan Pengembangan TIK Diskominfo Kabupaten Tuban, Agus Heru Purnomo unggulan Kabupaten Tuban adalah *smart village* yang diwujudkan dalam sektor digitalisasi desa

Smart Village adalah pengembangan dari konsep kota cerdas untuk memberikan solusi bagi masalah di wilayah pedesaan. Inisiatif ini bertujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi bagi masyarakat pedesaan, serta meningkatkan kesadaran masyarakat lokal terhadap pentingnya era digital. Smart Village tidak hanya fokus pada teknologi yang canggih, tetapi juga memiliki tujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat di desa, dan meningkatkan kualitas pelayanan di desa (Laksono, Chawa, dan Yuliati, 2020).

Menurut konsep desa cerdas (Smart Village), desa-desa di Indonesia akan berubah menjadi lebih siap untuk menghadapi masa depan dengan bantuan dari internet sebagai sarana untuk mencapai kemajuan. Smart Village adalah suatu upaya pembangunan desa yang didasarkan pada penerapan teknologi tepat guna yang memungkinkan desa untuk mencapai terobosan dalam berbagai aspek pembangunan dan memenuhi kualifikasi untuk masuk dalam kategori Desa Mandiri. Smart Village juga dapat meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat melalui pemanfaatan teknologi dalam berbagai aspek pembangunan desa. Ini adalah cara untuk mewujudkan Desa Mandiri (Herdiana, 2019).

Kabupaten Tuban sendiri terdapat program *smart viilage* yang merupakan pilar dari terwujudnya *smart city*. Pada tahun 2021 pemerintah Kabupaten Tuban

telah meluncurkan 311 desa di Kabupaten Tuban sebagai desa digital melalui program *smart village*. Bupati Tuban Aditya Halindra Faridzky mengungkapkan bahwa :

“tujuan program *smart village* ini untuk mengefektifkan program untuk masyarakat. Contohnya kades bisa tanda tangan elektronik tanpa harus ke kantor desa tapi melalui handphonenya dimanapun berada”. Sumber : <https://bloktuban.com/2021/12/22/bupati-halindra-launching-311-desa-digital-menuju-tuban-smart-city/> (Diakses pada 6 September 2023)

Salah satu desa yang menjalankan program *smart village* adalah Desa Plumpang. Desa Plumpang merupakan desa di Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban. Desa Plumpang merupakan desa dengan jumlah penduduk tertinggi di Kecamatan Plumpang dan merupakan desa yang tergolong cukup pesat perkembangannya. Dari data sensus penduduk tahun 2020 jumlah penduduk Desa Plumpang berjumlah 9.366 dan menjadi desa dengan ‘penduduk terbanyak di Kecamatan Plumpang. Dengan kondisi geografis dan penduduk yang demikian membuat pelayanan publik menjadi hal yang harus diperhatikan.

Gambar 1.1

Penyerahan piagam penghargaan oleh Bupati Tuban



Gambar : <https://www.plumpang.desa.id/> (Diakses pada 4 Januari 2024)

Pada tahun 2021 Desa Plumpang mendapatkan penghargaan sebagai desa dengan tata kelola administrasi berbasis TI terbaik III se Kabupaten Tuban. Bupati Tuban, Aditya Halindra Faridzky, SE, beliau menyampaikan bahwasanya untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien pada era digital. Melalui Teknologi Informasi setiap desa diharapkan mampu menjadi fasilitator dalam percepatan pelayanan publik.

Desa Plumpang dalam menjalankan kebijakan desa berpedoman dengan program *smart village* yang digagas oleh pemerintah Kabupaten Tuban dengan berlandaskan Peraturan Bupati Kabupaten Tuban Nomor 77 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Melalui program *smart village* pemerintah Desa Plumpang membuat website desa yang dalam pembuatannya dibantu oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Tuban. Website desa yang merupakan salah satu produk digital teknologi di wilayah pedesaan sebagai sebuah interaksi yang kompleks antara berbagai sistem yang ada di dalamnya. Pelayanan publik berbasis website desa ini digunakan untuk mengakses informasi dan dimanfaatkan oleh semua orang di Desa Plumpang. Website Desa Plumpang diisi dengan beberapa fitur pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat seperti informasi terkait dengan kegiatan desa, jumlah penduduk, peta wilayah, sensus penduduk dan lain-lain.

Akan tetapi pada kenyataannya berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan penulis pada 3 September 2023, dalam pengimplementasian kebijakan *smart village* belum berjalan sepenuhnya sesuai dengan standard dan sasaran

kebijakannya. Hal ini dapat terlihat dari beberapa masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan digital dengan datang ke balai desa dan melakukan pelayanan secara manual. Selain itu dari sektor Sumber Daya, menunjukkan minimnya kualitas sumber daya manusia (SDM) yang mengerti mengenai produk-produk digital dan sarana prasarana pendukung yang ada di Desa Plumpang. Selanjutnya pada hal Komunikasi pemerintah Desa Plumpang kurang memberikan sosialisasi serta pelatihan terhadap aparat pemerintah desa dan masyarakat desa mengenai produk-produk digital Desa Plumpang. Dari sektor agen pelaksana pemerintah Desa Plumpang menjalankan program *smart village* sesuai dengan norma-norma yang telah ditentukan dan juga pelaksanaannya dikerjakan oleh sub bidang pelayanan pemerintah Desa Plumpang. Kemudian dalam pelaksanaannya dipengaruhi oleh kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik. Dan terakhir yaitu pengetahuan dan pemahaman aparat desa mengenai program *smart village* di Desa Plumpang.

Selain temuan awal diatas, kendala yang menjadi hambatan di implementasikannya program *smart village* di Desa Plumpang adalah tidak tersedianya Anjungan Pelayanan Mandiri. Anjungan Pelayanan Mandiri ini merupakan salah satu dari produk pelayanan *smart village*. Anjungan Pelayanan Mandiri sendiri merupakan sebuah alat yang ditanam sistem untuk membuat surat pengantar warga secara mandiri. Dilansir dari latsari-bancar.desa.id, Kabid Pemberdayaan dan Pengembangan TIK Diskominfo Tuban Agus Heri Purnomo mengungkapkan:

“Masyarakat Tuban yang akan mengurus surat pengantar cukup mendatangi mesin APM yang ada di kantor desa/kelurahan,” ujar Agus Heri Purnomo

Sumber : <https://www.latsari-bancar.desa.id/artikel/2022/12/20/kabupaten-tuban-terapkan-sistem-anjungan-pelayanan-mandiri-untuk-apa> (di akses pada 29 Oktober 2023)

Pernyataan di atas tentu tidak sesuai dengan kenyataan yang ada di Desa Plumpang yang sampai saat ini masih belum tersedia alat Anjungan Pelayanan Mandiri. Hal ini tentu menghambat implementasi program *smart village* di Desa Plumpang, Kecamatan Plumpang, Kabupaten Tuban.

Dalam konteks implementasi program *smart village*, hingga saat ini masih belum ada penelitian khusus yang secara mendalam mengkaji program *smart village* di Kabupaten Tuban khususnya di Desa Plumpang. Hal tersebut terjadi karena program *smart village* merupakan program baru yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Tuban untuk meningkatkan pelayanan publik di desa dan sebagai pilar pendukung program *smart city* di Kabupaten Tuban. Sehingga hal ini menarik peneliti untuk mengetahui sejauh mana implementasi program *Smart Village* di Desa Plumpang Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban secara mendalam.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait implementasi kebijakan desa digital tersebut. nantinya peneliti akan menggunakan teori model implementasi kebijakan dari Donald Van Meter dan Carl Van Horn. Terdapat enam faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari implementasi kebijakan. Enam faktor tersebut adalah Standard dan Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Komunikasi, Karakteristik Agen Pelaksana, Kondisi sosial, ekonomi dan politik dan Disposisi. Teori yang sudah dipilih tersebut akan digunakan dalam mengukur keberhasilan implementasi

program *smart village* di Desa Plumpang, Kecamatan Plumpang, Kabupaten Tuban. Oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Program *Smart Village* Di Desa Plumpang Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana implementasi program *Smart Village* di Desa Plumpang Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai yaitu untuk mengetahui dan menganalisis implementasi program *Smart Village* Di Desa Plumpang Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan terkait Model Implementasi Kebijakan dari Donald van Meter dan Carl van Horn dalam Impelementasi Program *Smart Village* di Desa Plumpang Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan keilmuan tentang Implementasi Program *Smart Village* Di Kabupaten Tuban (Studi Di Desa Plumpang Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban).

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk menambah kajian di perpustakaan yang dapat berguna sebagai dasar pemikiran bagi adanya penulisan kajian sejenis dimasa yang akan datang.

c. Bagi Desa Plumpang Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan mengenai implementasi program *smart village*.