

Transformasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Smart* Kampung di Desa Purwodadi Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi

Yulia Prahesti Utami¹, Nur Wahdatul Chilmy²

^{1,2}Universitas Islam Jember, Indonesia

*Corresponding author email: yulia9739@gmail.com

Article info

Article history:

Received : 13 Juli 2025

Accepted : 30 September 2025

Published : 30 Desember 2025

Keywords:

Transfromasi Pelayanan Publik, *Smart* Kampung, Desa Digital, Layanan Administrasi

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan upaya strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan di tingkat desa. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi transformasi pelayanan publik melalui implementasi aplikasi *Smart Kampung* di Desa Purwodadi, Kecamatan Gambiran, Kabupaten Banyuwangi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan menggunakan grand teori *Electronic Government* sebagai kerangka analisis. Hasil temuan menunjukkan bahwa aplikasi *Smart Kampung* memberikan kontribusi positif dalam mempercepat pelayanan administrasi, meningkatkan akses informasi bagi masyarakat, serta mengurangi praktik birokrasi yang tidak efisien. Pelaksanaan layanan dilakukan secara kolaboratif antara kepala desa, perangkat administrasi desa, dan masyarakat sebagai pengguna akhir layanan. Namun, transformasi ini masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur jaringan internet, serta perlunya waktu adaptasi dari perangkat desa terhadap sistem baru. Hambatan-hambatan ini mengurangi optimalisasi pemanfaatan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, strategi yang berfokus pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan penguatan infrastruktur digital sangat diperlukan untuk mewujudkan model pelayanan publik desa yang modern dan inklusif.

DOI:

Abstract

Digital transformation of public services is a strategic effort to enhance efficiency, transparency, and accountability in village-level governance. This study aims to describe and identify the transformation of public services through the implementation of the *Smart Kampung* application in Purwodadi Village, Gambiran District, Banyuwangi Regency. A qualitative descriptive approach was employed, using the grand theory of electronic government as the analytical framework. The findings indicate that the *Smart Kampung* application has positively contributed to accelerating administrative services, improving community access to information, and reducing inefficient bureaucratic practices. Service implementation is conducted collaboratively among the village head, administrative staff, and the local community as end users. However, the transformation still encounters several challenges, including low levels of digital literacy among residents, limited internet infrastructure, and the need for village officials to adapt to

new systems. These issues hinder the optimal utilization of the application. Therefore, strategies focused on improving human resource capacity and strengthening digital infrastructure are essential to achieving a modern and inclusive model of village public service delivery.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar penting dalam sistem pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022). Namun, di Indonesia, kualitas pelayanan publik selama bertahun-tahun masih diwarnai dengan berbagai persoalan klasik, seperti birokrasi yang lambat, prosedur berbelit, minimnya transparansi, serta rendahnya akuntabilitas. Permasalahan ini semakin terasa di wilayah pedesaan yang umumnya mengalami keterbatasan infrastruktur, teknologi, dan sumber daya manusia.

Transformasi pelayanan publik melalui pendekatan digital menjadi sebuah kebutuhan yang mendesak, terlebih di era revolusi industri 4.0 yang menuntut efisiensi dan keterbukaan informasi. Secara global, transformasi didefinisikan sebagai suatu proses perubahan dari satu bentuk, struktur, atau keadaan ke bentuk yang lain yang lebih baik dan relevan dengan kebutuhan zaman. Dalam konteks pelayanan publik, transformasi ini mengarah pada perubahan dari sistem manual menuju digital, dengan tujuan menciptakan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Seiring dengan perkembangan tersebut, beberapa daerah di Indonesia mulai menunjukkan kemajuan signifikan dalam transformasi pelayanan publik, seperti DKI Jakarta, Kota Surabaya, Kabupaten Sragen, hingga Kabupaten Banyuwangi. Di antara daerah-daerah tersebut, Kabupaten Banyuwangi menonjol karena mengembangkan program *smart kampung*, yaitu sebuah inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan khusus di wilayah pedesaan.

Transformasi digital dalam pelayanan publik kini menjadi strategi utama pemerintah dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Pemerintah Indonesia pun turut merespons hal ini dengan mengembangkan berbagai bentuk kebijakan publik berbasis teknologi informasi. Salah satu implementasinya adalah pengembangan sistem *e-government* sebagai inovasi dalam mengelola hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor lainnya. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui teknologi digital dengan prinsip keterbukaan, tanggung jawab, dan efisiensi. *E-government* merupakan inovasi yang bersumber dari proses penerapan pemerintahan berbasis elektronik yang saat ini sudah banyak digunakan dengan perkembangan teknologi informasi dengan tujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan tanggung jawab administrasi (Nuralim & Navasari, 2023).

Program *smart kampung* merupakan gagasan dari Bupati Banyuwangi ke-27, Abdullah Azwar Anas, yang resmi diluncurkan pada 31 Mei 2016. Program ini hadir sebagai solusi terhadap berbagai tantangan pelayanan publik di desa, seperti keterbatasan akses informasi, antrean panjang di kantor pemerintahan, serta lambannya proses administrasi. Melalui program *smart kampung*, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi berhasil menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif, khususnya bagi masyarakat yang berada di wilayah-wilayah strategis di daerah pinggiran kabupaten (Gede Gusta Ardiyasa & Ety Rahayu, 2022).

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menguatkan program ini melalui Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2016 tentang Integritas Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart Kampung*. Selain itu, landasan implementasi teknisnya juga diperkuat melalui Perbup No. 60 Tahun 2017 tentang *Masterplan Smart City*. Dalam kedua kebijakan tersebut, *smart kampung* memiliki tujuh dimensi utama, yaitu: (1) pelayanan publik berbasis TIK, (2) pelayanan kesehatan, (3) pendidikan, (4) pemberdayaan ekonomi, (5)

penanggulangan kemiskinan, (6) penyediaan informasi publik, dan (7) tata kelola keuangan desa yang akuntabel.

Salah satu desa yang telah berhasil mengimplementasikan program ini secara nyata adalah Desa Purwodadi, Kecamatan Gambiran, Kabupaten Banyuwangi. Dengan posisi geografis yang berjarak ±38 km dari pusat kota, Desa Purwodadi menghadapi tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur. Sebelum adanya *smart* kampung, proses pelayanan publik masih dilakukan secara manual dan memerlukan waktu serta biaya yang tidak sedikit bagi masyarakat. Namun, dengan hadirnya aplikasi Smart Kampung, masyarakat kini dapat mengakses berbagai layanan administrasi seperti surat domisili, surat usaha, dan pengaduan masyarakat hanya melalui ponsel pintar.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi transformasi pelayanan publik melalui implementasi aplikasi *smart* kampung di Desa Purwodadi, Kecamatan Gambiran, Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan *Electronic Government* sebagai *grand theory*, dan mengamati secara langsung bagaimana transformasi pelayanan berdampak terhadap kualitas layanan dan partisipasi masyarakat.

KAJIAN TEORI

Kebijakan Publik

Menurut Dunn dalam (Irawaty Igrisa, 2022) kebijakan publik adalah rangkaian pilihan yang saling terkait dalam berbagai sektor pemerintahan. Anderson menambahkan bahwa kebijakan adalah tindakan terarah untuk menyelesaikan masalah tertentu. Dengan demikian, kebijakan publik merupakan langkah sistematis pemerintah untuk mengatasi masalah masyarakat.

Dunn dalam (Marwiyah, 2015) menguraikan lima tahapan kebijakan publik, yaitu:

1. Penyusunan agenda – pemilihan isu yang layak dibahas,
2. Formulasi kebijakan – perumusan alternatif solusi,
3. Adopsi – pengesahan dan legitimasi,
4. Implementasi – pelaksanaan oleh instansi terkait, dan
5. valuasi – penilaian efektivitas dan dampaknya.

New Public Service

Paradigma *new public service* muncul sebagai lawan dari *new public management* yang menolak penerapan prinsip bisnis dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, khususnya dalam pelayanan publik. Paradigma ini dikembangkan dalam bidang administrasi publik oleh Janet V Denhardt dan Robert B. Denhardt melalui karya mereka yang berjudul “*The New Public Service: Serving Not Steering*” yang diterbitkan pada tahun 2003 di New York, Amerika Serikat. NPS berfokus pada peran utama administrasi publik, yaitu memfasilitasi masyarakat untuk mengkomunikasikan dan memenuhi kebutuhan mereka.

E-Government

Perkembangan teknologi informasi saat ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan terhadap masyarakat. Hal ini berhubungan dengan manajemen data dan informasi mengenai implementasi kebijakan pemerintah. Pemanfaatan teknologi digital ini kemudian melahirkan mekanisme pemerintahan baru diistilahkan sebagai *electronic government*. The World Bank Group dalam (Cakti Indra Gunawan, 2015) *e-government* didefinisikan sebagai berikut: “*e-government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi (*wide area network*, internet, dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang memungkinkan terbentuknya hubungan interaktif dengan warga negara, pelaku bisnis, serta organisasi

pemerintahan lainnya.” Green dan Ho dalam (Yayang Nuraini Zulfani, 2022) mengatakan bahwa *e-government* adalah sebuah upaya krusial dalam meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warga negara, yang berfungsi sebagai sarana untuk memperkuat demokrasi. Sedangkan menurut Indrajit dalam (Dewi, 2020) *e-government* didefinisikan sebagai suatu mekanisme baru yang menghubungkan pemerintahan dengan masyarakat serta berbagai pihak terkait, melalui pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan mutu pelayanan.

E-Government memiliki konsep yang strategis dalam pelaksanaannya. Setiap instansi pemerintah mengimplementasi relasi *e-government* dalam berbagai aktivitasnya, karena selain memiliki nilai strategis, penerapan *e-government* juga bertujuan untuk mencapai sejumlah sasaran penting dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Pelayanan Publik

Administrasi negara tidak terlepas dari pelayanan publik. Moenir dalam (Mursyidah & Choiriyah, 2015) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan tertentu, di mana tingkat kepuasan hanya bisa dirasakan oleh kedua belah pihak, yaitu pemberi dan penerima layanan, sesuai dengan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan oleh penyelenggara negara. Kebutuhan tidak berasal dari individu, akan tetapi dari berbagai kebutuhan yang sebenarnya diharapkan masyarakat, seperti kesehatan dan pendidikan. Untuk mendapatkan kepercayaan publik kepada negara dan sebagai bentuk pertanggungjawaban pelayanan publik harus dilakukan dengan baik. Pelayanan ini bertujuan untuk mewujudkan harapan dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Kebutuhan tersebut bukan bersifat individual, melainkan mencerminkan kebutuhan kolektif yang diharapkan masyarakat, seperti layanan di bidang kesehatan dan pendidikan. Untuk membangun kepercayaan publik terhadap negara serta menunjukkan akuntabilitas, pelayanan diselenggarakan secara optimal dan bertanggung jawab.

Smart Kampung

Smart kampung merupakan adaptasi dari konsep *Smart City*, yang dikembangkan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk mempercepat pembangunan desa dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hasibuan dan Sulaiman dalam (Hakim et al., 2022) mendefinisikan *smart city* merupakan penerapan teknologi komputasi cerdas yang bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai elemen penting dalam infrastruktur dan layanan kota, seperti tata kelola pemerintahan, sektor pendidikan, layanan kesehatan, keamanan publik, property, transportasi, serta kebutuhan perkotaan lainnya, yang seluruhnya harus berjalan secara terpadu, efisien, dan saling terkoneksi secara cerdas. Program ini bertujuan mengintegrasikan layanan publik berbasis digital hingga ke tingkat desa dengan pendekatan cerdas, efisien, dan partisipatif.

Dalam Perbup Banyuwangi No. 18 Tahun 2016, *smart* kampung didefinisikan sebagai upaya pengembangan masyarakat desa untuk menyelesaikan masalah secara cerdas sesuai adat dan sumber daya lokal.

Tujuan utama *smart* kampung antara lain:

1. Integrasi program antar-SKPD,
2. Penguatan peran desa dalam pembangunan,
3. Optimalisasi layanan publik,
4. Mendorong partisipasi masyarakat,
5. Mempermudah akses layanan pemerintahan.

Fokus program ini mencakup: pelayanan publik, ekonomi, kesehatan, kemiskinan, hukum, pendidikan, budaya, dan SDM. Masyarakat dapat mengakses layanan seperti pengurusan dokumen, izin UMKM, dan surat keterangan secara digital melalui aplikasi *smart* kampung.

Melalui program ini, Banyuwangi berhasil menghubungkan kebijakan tingkat kabupaten dengan desa secara sistematis dan efisien, menjadikan pelayanan publik lebih mudah, cepat, dan merata.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan sistematis mengenai transformasi pelayanan publik melalui aplikasi *smart* kampung di Desa Purwodadi, Kecamatan Gambiran, Kabupaten Banyuwangi. Metode ini memanfaatkan data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan kepala desa, staf pelayanan, serta masyarakat yang terlibat langsung, dengan tujuan untuk menggali informasi yang sesuai dan relevan.

Lokasi penelitian dipusatkan di Kantor Desa Purwodadi, yang beralamat di Jalan Raya Gembolo Nomor 34, Kode Pos 68486. Pemilihan lokasi ini berdasarkan pertimbangan bahwa Desa Purwodadi merupakan salah satu desa yang telah menerapkan program *smart* kampung secara aktif dan menjadi fokus dalam kajian transformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Subjek penelitian dalam studi ini meliputi berbagai pihak yang terlibat langsung dalam implementasi *smart* kampung, yaitu Dispendukcapil Banyuwangi, Kepala Desa Purwodadi, staf pelayanan administrasi desa, dan masyarakat pengguna layanan. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk menentukan informan yang dianggap memiliki informasi relevan dan pengalaman mendalam terkait topik penelitian. Informan dipilih secara selektif berdasarkan keterlibatan dan kapasitas mereka dalam proses transformasi layanan publik di desa.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara semiterstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses layanan publik di kantor desa dan interaksi masyarakat dengan aplikasi *smart* kampung. Wawancara semiterstruktur dilakukan dengan panduan pertanyaan terbuka, yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman dan pandangan informan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memverifikasi data dari observasi dan wawancara, mencakup dokumen administrasi, foto kegiatan, dan arsip digital.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2016) yang terdiri dari empat komponen, yaitu: (1) pengumpulan data, (2) kondensasi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kondensasi data mencakup proses seleksi, penyederhanaan, dan pengorganisasian data mentah menjadi informasi bermakna. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, matriks, dan tabel agar memudahkan pemahaman. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengevaluasi pola, tema, dan hubungan antar data untuk merumuskan temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi pelayanan publik di Desa Purwodadi melalui aplikasi *smart* kampung merupakan wujud konkret dari implementasi konsep *e-government* yang secara khusus mencakup empat dimensi utama, yaitu *Government to Citizen* (G2C), *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), dan *Government to Employee* (G2E). Melalui pendekatan digital yang sistematis, inisiatif ini berhasil menjembatani kesenjangan antara masyarakat desa dan akses terhadap layanan publik yang berkualitas, efisien, dan transparan. Keberadaan aplikasi *smart* kampung tidak hanya menghadirkan perubahan teknis dalam

mekanisme pelayanan, tetapi juga memicu perubahan paradigma birokrasi desa menuju tata kelola yang lebih modern dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

Pemerintah Desa Purwodadi mengambil langkah progresif dengan mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan administratif, didukung secara legal melalui Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016. Peraturan ini memberikan dasar hukum yang kuat bagi pelaksanaan program *smart* kampung di seluruh wilayah administratif desa dan kelurahan di Kabupaten Banyuwangi. Dampaknya, pola pelayanan publik yang sebelumnya bersifat manual, lamban, dan bergantung pada kehadiran fisik perangkat desa kini beralih menjadi sistem digital yang lebih terstandar, responsif, dan inklusif. Melalui aplikasi ini, berbagai layanan seperti administrasi kependudukan, informasi kesehatan dan pendidikan, hingga pelaporan pengaduan masyarakat dapat diakses secara mudah hanya melalui perangkat digital yang terhubung internet. Transformasi ini membuktikan bahwa dengan dukungan regulasi, komitmen pemerintahan desa, dan keterlibatan masyarakat, penerapan *e-government* di level desa bukanlah hal yang mustahil, melainkan sebuah keniscayaan dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern dan berkeadilan.

Keunggulan Transformasi Pelayanan Publik Melalui *Smart* Kampung

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi langsung di lapangan, ditemukan bahwa penerapan aplikasi *smart* kampung di Desa Purwodadi membawa tiga keunggulan utama dalam transformasi pelayanan publik. Ketiga keunggulan ini mencerminkan perbaikan signifikan dalam aspek aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi yang selama ini menjadi kelemahan utama dalam sistem pelayanan manual di tingkat desa.

1. Aksesibilitas yang lebih luas menjadi keunggulan paling menonjol. Digitalisasi layanan melalui aplikasi *smart* kampung memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik tanpa terikat oleh waktu dan tempat. Masyarakat kini tidak lagi harus datang langsung ke kantor desa, mengantri, atau menyesuaikan waktu dengan jam kerja perangkat desa. Bagi warga yang bekerja di luar kota atau memiliki keterbatasan waktu, layanan ini menjadi solusi yang sangat relevan dan efisien. Temuan ini diperkuat oleh penelitian (As'ad Daroini, Selfi Budi Heliastuti, 2023), yang menyatakan bahwa digitalisasi pada tingkat desa berperan penting dalam memperluas jangkauan layanan publik, terutama bagi kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau oleh sistem pelayanan konvensional.
2. Proses administrasi yang lebih cepat dan efisien. Penerapan sistem digital melalui aplikasi ini terbukti mampu mempercepat proses pengajuan dan penerbitan dokumen administratif seperti surat domisili, pengantar, atau surat usaha. Proses yang sebelumnya memerlukan tahapan panjang dan waktu tunggu yang tidak pasti, kini dapat diselesaikan hanya dalam hitungan jam, bahkan tanpa kehadiran fisik pemohon. Sistem online ini juga meminimalkan risiko kesalahan input data dan mempercepat proses verifikasi karena data pemohon terintegrasi langsung dengan basis data desa. Efisiensi ini tidak hanya menguntungkan masyarakat, tetapi juga mengurangi beban kerja perangkat desa secara signifikan. Hasil ini sejalan dengan temuan (Aziz & Putri, 2021), yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik di desa mampu memangkas birokrasi dan meningkatkan produktivitas kerja aparatur pemerintahan desa.
3. Peningkatan transparansi layanan. Aplikasi *smart* kampung dilengkapi dengan fitur pelacakan status dokumen secara langsung, yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui tahapan proses administrasi yang sedang berjalan. Fitur ini tidak hanya meningkatkan kepastian bagi masyarakat, tetapi juga mendorong akuntabilitas perangkat desa karena seluruh proses tercatat secara digital dan terbuka. Dengan sistem yang transparan, potensi terjadinya praktik-praktik tidak etis seperti

pungutan liar atau manipulasi dokumen dapat ditekan. Temuan ini memperkuat argumen bahwa integrasi teknologi dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan, tetapi juga menjadi sarana strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bertanggung jawab. Hal ini juga didukung oleh penelitian (Aziz & Putri, 2021) yang menyoroti pentingnya teknologi digital sebagai instrumen penguatan tata kelola pelayanan publik yang transparan dan terpercaya.

Secara keseluruhan, ketiga keunggulan tersebut memperlihatkan bahwa transformasi pelayanan publik melalui aplikasi *smart* kampung tidak hanya mengubah cara kerja teknis dalam pelayanan, tetapi juga mereformasi struktur dan budaya pelayanan publik di desa menjadi lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern.

Tantangan dalam Transformasi Pelayanan Publik melalui *smart* kampung

Meskipun program *smart* kampung membawa berbagai manfaat yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, implementasinya di lapangan masih menghadapi sejumlah tantangan yang tidak bisa diabaikan. Tantangan tersebut dapat dikategorikan ke dalam dua jenis utama, yaitu kendala teknis dan kendala non-teknis, yang secara langsung memengaruhi efektivitas dan keberlanjutan program ini.

1. Kendala teknis, tidak semua desa di Kabupaten Banyuwangi memiliki infrastruktur jaringan internet yang memadai dan stabil. Keterbatasan jaringan ini menghambat akses masyarakat terhadap layanan digital, terutama di daerah dengan topografi yang sulit dijangkau atau wilayah pedalaman yang belum terlayani oleh penyedia layanan internet secara optimal. Selain itu, dalam tahap awal penggunaan aplikasi, ditemukan beberapa masalah teknis pada sistem, khususnya dalam proses pendaftaran akun, seperti kesalahan pengenalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau akun yang tidak dapat diverifikasi secara otomatis. Masalah-masalah teknis ini menunjukkan bahwa sistem *smart* kampung masih memerlukan penyempurnaan, baik dari sisi pengembangan perangkat lunak maupun dari sisi integrasi data kependudukan yang lebih akurat dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.
2. Kendala non-teknis juga menjadi tantangan besar yang harus dihadapi, khususnya yang berkaitan dengan rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Kelompok lanjut usia, masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, serta mereka yang tidak memiliki akses terhadap perangkat teknologi seperti smartphone atau komputer, menjadi kelompok yang paling terdampak. Banyak dari mereka yang merasa kesulitan menggunakan aplikasi dan lebih memilih untuk tetap datang langsung ke kantor desa sebagaimana praktik sebelumnya. Dalam menanggapi kondisi ini, Pemerintah Desa Purwodadi mengambil langkah-langkah adaptif, seperti menyediakan *self-service box* di kantor desa untuk membantu masyarakat mengakses layanan digital secara mandiri. Selain itu, dilakukan pula sosialisasi berkelanjutan dan pelatihan rutin bagi masyarakat maupun perangkat desa guna meningkatkan kemampuan mereka dalam menggunakan teknologi informasi, sehingga proses transisi dari sistem manual ke digital dapat berjalan secara bertahap dan inklusif.

Fakta bahwa dari total 1,7 juta penduduk Kabupaten Banyuwangi, baru sekitar 74.169 orang yang terhubung dengan aplikasi *smart* kampung mencerminkan masih adanya kesenjangan yang cukup besar dalam adopsi teknologi digital di wilayah tersebut. Capaian ini menunjukkan bahwa meskipun program *smart* kampung telah menunjukkan dampak positif, cakupan implementasinya masih terbatas dan memerlukan strategi yang lebih luas dan sistematis untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Perlu adanya kolaborasi lintas sektor, peningkatan investasi dalam infrastruktur digital, serta pendekatan

edukatif yang berkelanjutan agar program ini tidak hanya berhenti sebagai inovasi elit di kalangan tertentu, tetapi dapat benar-benar menjadi alat transformasi yang merata dan inklusif di seluruh pelosok desa.

Dengan demikian, tantangan-tantangan yang dihadapi tidak serta-merta menjadi hambatan mutlak, melainkan harus dipandang sebagai bagian dari proses adaptasi dalam perubahan sistem pelayanan publik menuju era digital. Keberhasilan program ini di masa depan sangat bergantung pada sejauh mana pemerintah daerah dan desa mampu menjawab tantangan tersebut melalui kebijakan yang adaptif, partisipatif, dan berbasis kebutuhan riil masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai “Transformasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Smart Kampung* di Desa Purwodadi Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi” dapat disimpulkan bahwa transformasi menjadi solusi yang inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Penerapan aplikasi *smart kampung* telah membawa perubahan signifikan dalam cara memberikan layanan kepada masyarakat yang sebelumnya cenderung manual, lambat, serta kurang efisien menjadi lebih cepat, transparan, akuntabel, serta lebih mudah terakses oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Transformasi digital ini menunjukkan bahwa *smart kampung* mampu memperpendek jalur birokrasi layanan, meningkatkan efisiensi kerja perangkat desa, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan desa. Masyarakat Desa Purwodadi kini dapat mengakses berbagai layanan administrasi dan informasi secara digital, tanpa harus datang ke kantor desa. Hal ini mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan sesuai dengan prinsip pelayanan yang prima.

Namun, dalam implementasinya transformasi ini juga menghadapi beberapa tantangan yang perlu mendapatkan perhatian. Kesenjangan literasi digital masih menjadi persoalan di sebagian besar masyarakat, terutama pada kelompok masyarakat yang lanjut usia. Dalam konteks aparatur desa, meskipun terjadi peningkatan kapasitas penggunaan teknologi, beberapa kendala terkait adaptasi terhadap sistem baru dan kebutuhan pelatihan berkelanjutan masih perlu diatasi untuk menjaga keberlanjutan program ini. Oleh karena itu, upaya pendampingan, sosialisasi, dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia di desa tetap diperlukan agar transformasi ini tidak hanya berhenti pada perubahan sistem, tetapi juga mampu membentuk budaya pelayanan publik berbasis digital secara utuh.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengungkapkan bahwa transformasi pelayanan publik melalui aplikasi *smart kampung* di Desa Purwodadi menjadi solusi yang efektif terhadap kebutuhan pelayanan publik di era digital. Meskipun tantangan tetap ada, dengan komitmen pemerintah desa, dukungan infrastruktur yang memadai, serta pemberdayaan masyarakat, transformasi ini memiliki potensi besar untuk terus berkembang.

REFERENSI

Jurnal:

As'ad Daroini, Selfi Budi Helpiastuti, T. S. P. (2023). Inovasi Produk Layanan Administrasi Desa Melalui Aplikasi Banyuwangi Smart Kampung. *International Journal of Technology*, 47(1), 100950. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.01.002><https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.100950><https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.04.007><https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102816><https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.03.015><https://doi.org/10.1016/j>

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*,

007(03), 414–422. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2021.007.03.12>

Dewi, B. P. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(4), 482–492.

Gede Gusta Ardiyasa, & Ety Rahayu. (2022). Implementasi Kebijakan Smart Kampung Di Kabupaten Banyuwangi. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 712–728. <https://doi.org/10.25157/moderat.v8i4.2863>

Hakim, A., Utami, B. S. A., & Basya, M. M. (2022). Dampak Implementasi Program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. *OECONOMICUS Journal of Economics*, 6(2), 128–139. <https://doi.org/10.15642/oje.2022.6.2.128-139>

Nuralim, I., & Navasari, S. (2023). Efektivitas Sistem Informasi Desa Berbasis E-Government Di Desa Kertasaya Kecamatan Panawangan. *Unigal Repository*, 128–136. <http://repository.unigal.ac.id/handle/123456789/3138%0Ahttp://repository.unigal.ac.id/bitstream/handle/123456789/3138/23.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>

Yayang Nuraini Zulfani. (2022). Epilog Politik Hukum E-Government Indonesia, Perlukah Urgensi Pembaharuan. *Palangka Law Review*, 02(02), 27–45. <https://doi.org/10.52850/palarev.v2i2.466>

Buku:

Cakti Indra Gunawan. (2015). *Sistem Informasi Manajemen Dan E-Government*. CV. IRDH (Research & Publishing).

Indrayani, E. (2020). E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government). In *LPP Balai Insan Cendikia* (Issue March). LPP Balai Insan Cendikia. https://www.academia.edu/download/60457564/Buku_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf

Irawaty Igrisa. (2022). *Kebijakan Publik Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris*. Penerbit Tanah Air Beta.

Marwiyah, S. (2015). *Kebijakan Publik Administrasi, Perumusan, Implementasi, Pelaksanaan, Analisis Dan Evaluasi Kebijakan Publik*.

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. ALFABETA

Dokumen Resmi Pemerintah

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui Smart Kampung, Pub. L. No. 18, 139 (2016). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/57395/perbup-kab-banyuwangi-no-18-tahun-2016>

Peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2017 tentang Penerapan Masterplan Smart City Melalui Banyuwangi Smart Kampung, Pub. L. No. 60, 1 (2017). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/97366/perbup-kab-banyuwangi-no-60>