

Inovasi Produk Layanan Administrasi Desa Melalui Aplikasi Banyuwangi Smart Kampung

As'ad Daroini, Selfi Budi Helpiastuti, Tree Setiawan Pamungkas

Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember
190910201038@mail.unej.ac.id

Abstract

This research aims to analyze product innovation in village administration services through the Banyuwangi Smart Kampung application. This application adds alternative service products at the village level where previously there were other service products, namely village smart websites and self-service platform machines. The presence of the application brings changes to the public service process in Banyuwangi. Previously, services could only be accessed offline or by coming to the village office. Meanwhile, by using the application, the service can be accessed online. In its implementation in the community, there are still several obstacles, starting from the system, which still frequently experiences errors, as well as obstacles from the Banyuwangi community, many of whom don't know about the existence of this application. This research aims to describe the development of Banyuwangi Smart Kampung application service products. This research uses a descriptive qualitative research method using a phenomenological approach. The data analysis technique used is an interactive model data analysis technique. The results of this research show that the Banyuwangi Smart Kampung application can be enjoyed directly by the community because this application makes it very easy for the community to access a service. In implementing the application in society, the government has played an active role in monitoring the implementation of the application by making improvements and updates. The quality of the service product in the form of this application is better than the previous product because, in terms of features and usability, this application is quite complex, namely not only for services at the village level, but can also access services at the district level and can be used for other public services besides administration services. Previously, there was no service product that had the same features and uses as the Banyuwangi Smart Kampung application.

Keywords: *Product Innovation, Smart Kampung, Application Service Product*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia, pada setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Hal ini ditandai salah satunya dengan peningkatan jumlah pengguna internet yaitu sebanyak 62,10 persen pada tahun 2021 (BPS, 2022). Adanya perkembangan teknologi informasi ini turut mendorong berbagai lini sektor kehidupan untuk dapat memanfaatkannya dalam membantu penyelesaian pekerjaan dan peningkatan produktivitas pekerjaan. Salah satunya adalah dimanfaatkan dalam bidang pemerintahan, baik untuk memudahkan jalannya sebuah pemerintahan, membantu berjalannya program-program inovatif, maupun untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pemerintahan dikenal dengan istilah *electronic government*. Sedangkan di Indonesia, dikenal dengan istilah sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada sistem pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia diwujudkan dalam berbagai program, salah satunya adalah program *smart city* yang bertujuan untuk pengembangan suatu daerah. Sudah banyak pemerintah daerah yang menerapkan program ini, dan terdapat beberapa daerah yang sudah cukup berhasil, seperti halnya pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Program *smart city* yang diterapkan oleh Kabupaten Banyuwangi dinamakan *Smart Kampung*. Program ini merupakan program inovatif yang memanfaatkan adanya perkembangan digitalisasi untuk membantu pelaksanaan berbagai tugas-tugas pemerintahan serta untuk pengembangan desa sejak awal tahun 2016 (Perbup Banyuwangi No. 60 Tahun 2017). Program ini dibuat berdasarkan beberapa latar belakang yang dimiliki oleh Banyuwangi, hal utama yang melatarbelakangi yaitu daerah yang sangat luas sekitar 5782,50 km², serta terdiri dari 189 desa dan 25 kelurahan (Banyuwangikab.go.id, 2020).

Smart kampung banyuwangi lebih berfokus pada digitalisasi untuk pengembangan desa. Untuk mendukung hal itu, pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah memfasilitasi koneksi internet cepat berbasis serat optik (*fiber optic*) untuk seluruh desa dan kelurahan yang ada di Banyuwangi. Selain itu, dalam pelaksanaan *smartkampung* memiliki 7 dimensi, yaitu dimensi pelayanan (Kompas Banyuwangi, 2019) publik berbasis teknologi informasi, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pemberdayaan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, informasi publik, dan tata kelola keuangan desa. Salah satu prioritas dari pengembangan program *smart kampung* berdasarkan Perbup Banyuwangi No. 60 Tahun 2017 tentang penerapan *masterplan smart city* melalui banyuwangi *smart kampung*, yakni dimensi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya koneksi internet gratis di desa-desa, akan semakin memudahkan pelaksanaan dimensi ini. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan sistem pelayanan publik yang terus mengalami peningkatan.

Sejak hadirnya program banyuwangi *smart kampung* dalam bidang pelayanan publik, hal ini cukup mendongkrak berlangsungnya pelayanan publik yang ada di Kabupaten Banyuwangi selama ini, terutama dalam layanan publik pada tingkat desa. Pemerintah membuat beberapa produk layanan guna semakin memudahkan berjalannya proses layanan yang ada, yaitu mulai dari produk layanan berupa *website smart kampung*, mesin anjungan layanan mandiri, hingga aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*. Berikut ini merupakan perkembangan berbagai produk layanan tersebut.

Tabel 1 Perkembangan alternatif produk layanan administrasi desa di Kabupaten Banyuwangi

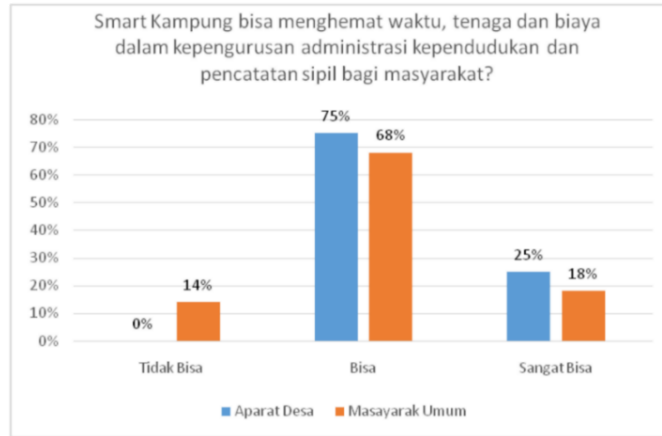
sebelum-2016	2016	2019	2019	2019-sekarang
Layanan publik secara konvensional	Layanan melalui <i>websitesmart kampung</i>	Layanan melalui mesin anjungan layanan mandiri	Layanan melalui aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i>	Layanan melalui <i>website</i> , layanan melalui mesin anjungan, dan layanan melalui aplikasi
Layanan secara manual oleh operator sehingga kurang efisien	Layanan lebih mudah dan lebih efisien	Layanan berbasis <i>self service</i> sehingga lebih cepat dan efisien	Layanan berbasis <i>self service</i> dan dapat diakses secara <i>online</i> dimana saja	Masyarakat semakin leluasa mengakses layanan sesuai kondisi mereka

Sumber: Hasil observasi dan wawancara awal, 2022 (diolah peneliti)

Tabel 1 di atas merupakan perkembangan alternatif produk layanan yang disediakan untuk menunjang pelayanan publik pada tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi dari sebelum dan setelah adanya program banyuwangi *smart* kampung pada awal tahun 2016. Perbedaan yang cukup terlihat dari masing-masing produk layanan tersebut adalah pada kebaruan akses layanan. Sebelum adanya program *smart* kampung, akses terhadap layanan masih diselenggarakan secara manual atau konvensional. Kemudian, untuk semakin memudahkan dan mempercepat dalam proses layanan, pemerintah membuat produk layanan berupa *website smart* kampung. *Website* tersebut digunakan oleh operator layanan desa agar semakin cepat dalam memproses layanan kepada masyarakat. Setelah adanya *website*, pada tahun 2019 muncul inovasi produk layanan baru berupa mesin anjungan layanan mandiri yang diinisiasi oleh beberapa desa yang ada di banyuwangi. Sesuai dengan namanya, dengan menggunakan mesin anjungan ini, masyarakat dapat melakukan proses layanan secara mandiri atau *self service*. Ini akan semakin mempercepat proses layanan karena masyarakat dapat mengakses layanan secara mandiri di kantor desa melalui mesin anjungan tersebut, sehingga mereka tidak perlu menunggu lama untuk mengantri layanan melalui operator desa. Terakhir, juga pada tahun 2019, pemerintah Kabupaten Banyuwangi juga menciptakan produk layanan baru yaitu berupa aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Dengan adanya aplikasi ini, semakin menambah alternatif pilihan layanan yang ada di tingkat desa, sehingga masyarakat dapat memilih produk layanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masing-masing.

Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung ini menjadi produk layanan baru dalam pelayanan publik di tingkat desa. Hingga saat ini aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung terus dikembangkan oleh pemerintah banyuwangi agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan secara optimal. Perkembangan yang cukup terlihat adalah pembaruan pada tahun 2022 lalu, yaitu dengan ditambahkan berbagai fitur layanan publik dan layanan informasi publik, terutama setelah diresmikannya Mall Pelayanan Publik (MPP) secara digital oleh Bupati Banyuwangi, yang ditambahkan sebagai salah satu fitur layanan di aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung pada waktu itu juga. Selain itu, dari segi tampilan juga turut berubah dan semakin *user friendly* dibandingkan versi sebelumnya. Dengan menggunakan produk layanan aplikasi ini, masyarakat dapat memenuhi kebutuhan layanannya dimana saja, karena dapat diakses secara *online* melalui *smartphone* masing-masing. Hal ini akan dapat menghemat banyak waktu, tenaga, maupun biaya.

Meskipun sering dilakukan perbaikan dan pembaruan secara berkala, dalam penerapan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung sebagai salah satu produk layanan administrasi di tingkat desa, juga tidak terlepas dari adanya kendala atau permasalahan. Beberapa permasalahan terletak pada sistem aplikasi yang terkadang mengalami *trouble*, sehingga terkadang beberapa fitur layanan tidak dapat digunakan secara semestinya. Kendala-kendala tersebut berdasarkan observasi awal, serta berdasarkan ulasan aplikasi yang ada di playstore, kebanyakan para penggunanya menyampaikan keluhan terkendala dalam proses registrasi, terutama saat verifikasi *scan* wajah. Sehingga dalam proses aktivasi akun ini cukup memakan banyak waktu, karena harus menunggu sampai fitur verifikasi dapat berjalan terlebih dahulu.



Gambar 1 Hasil kuisisioner survei efektifitas aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*
Sumber: Survei efektifitas aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* oleh Divisi Analisis Informasi Sektor Publik dalam program MSIB Pemkab Banyuwangi tahun 2022

Berdasarkan hasil kuisisioner survei tentang efektifitas aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* di atas, adanya aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya ketika digunakan untuk mengakses layanan administrasi di tingkat desa. Hal ini dikarenakan masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke kantor desa ketika ingin mengakses sebuah layanan. Selain kelebihan tersebut, dalam survei yang dilakukan di 6 desa dan 6 kecamatan yang berbeda di Kabupaten Banyuwangi ini, didapatkan hanya sebanyak 44 pengguna aplikasi sekaligus menjadi informan survei (informan dipilih secara *random sampling*). Jumlah tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan berbasis aplikasi masih tergolong sedikit. Ketika dikonfirmasi, beberapa masyarakat banyak yang masih belum tahu akan adanya aplikasi ini. Selain itu, masyarakat yang belum mencoba dan mengetahui cara menggunakan dan manfaat aplikasi ini merasa bahwa akan lebih ribet menggunakan aplikasi daripada mengurus langsung ke desa. Adanya kendala dan permasalahan tersebut menjadikan alur proses layanan yang seharusnya dapat beralih diakses secara *online* dimana saja melalui aplikasi ini, menjadikan masyarakat kurang berminat dengan kebaruan tersebut. Berikut ini gambaran alur dalam mengakses layanan yang banyak diminati oleh masyarakat.



Gambar 2 Alur pelayanan yang sering dipakai masyarakat saat ini
Sumber: Olah data survei Divisi Analisis Informasi Sektor Publik program MSIB Pemkab Banyuwangi tahun 2022

Pemerintah banyuwangi membuat produk layanan berupa aplikasi memiliki tujuan yaitu untuk semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang termuat dalam Perbup No. 60 Tahun 2017 tentang Penerapan Masterplan *Smart City* Melalui Banyuwangi *Smart* Kampung. Selain itu, dalam Perbup tersebut juga memuat tujuan lain yaitu untuk semakin memudahkan akses layanan yang sesuai dengan asas pelayanan publik dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Memang dibutuhkan sebuah inovasi untuk mencapai hal tersebut, seperti halnya yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Menurut Muluk (2008), inovasi di sektor publik dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik selalu menghadapi kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran, inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat. Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung sebagai produk layanan baru ini juga selaras dengan konsep inovasi menurut O'Sullivan dan Dooley dalam Dwiputrianti, dkk. (2014), yaitu membuat perubahan terhadap suatu yang telah mapan (layanan berbasis *website* dan mesin anjungan layanan mandiri) melalui introduksi suatu hal baru (layanan melalui aplikasi *mobile*) yang memberikan nilai tambah (akses layanan semakin mudah) bagi konsumen (masyarakat). Selain itu, ketika dikaitkan dengan konsep tipologi inovasi, aplikasi ini juga dapat termasuk ke dalam inovasi produk layanan, karena inovasi tersebut mengalami perubahan bentuk, desain produk atau layanannya dibandingkan dengan layanan sebelumnya (Muluk, 2008), yaitu *website smart* kampung dan mesin anjungan layanan mandiri.

Hadirnya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung menjadi inovasi terbaru dalam pelayanan publik di Banyuwangi. Dalam penerapannya di masyarakat perlu memperhatikan adanya permasalahan-permasalahan yang terjadi seperti yang telah disebutkan di atas, agar penerapan aplikasi sebagai inovasi terbaru ini dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta agar sesuai dengan konsep inovasi. Oleh karena itu, penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan perkembangan produk layanan melalui program Banyuwangi *smart* kampung, terutama pada produk layanan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Perkembangan dari produk sebelumnya ke produk layanan berbasis aplikasi ini perlu diteliti, guna mengetahui benar tidaknya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung termasuk ke dalam inovasi produk layanan. Karena, selain berdasarkan pengertian inovasi produk layanan menurut Muluk di atas, inovasi produk layanan ini diartikan juga sebagai adanya penciptaan atau modifikasi barang atau jasa untuk meningkatkan kualitas, citra, fungsi, dan sebagainya dari barang atau jasa tersebut (Dwiputrianti, dkk., 2014).

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif jenis deskriptif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Banyuwangi, antara lain di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Banyuwangi, Desa Sukojati, Desa Gentengkulon, Desa Tembokrejo, Desa Ketapang, dan Desa Sambimulyo. Adapun waktu yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian di lapangan mulai pada bulan Maret hingga Mei 2023. Objek penelitian adalah Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, sedangkan fokus penelitian adalah menganalisis pelaksanaan inovasi produk layanan administrasi desa di Kabupaten Banyuwangi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan pada penelitian kualitatif dilakukan secara *purposive sampling*(Creswell, 2003), yaitu pada seluruh informan yaitu Diskominfo Banyuwangi sebagai penyelenggara, operator desa sebagai pelaksana, dan warga desa sebagai pengguna. Teknik uji keabsahan data menggunakan jenis triangulasi sumber yaitu dengan cara mengecek kembali data yang didapatkan dengan sumber-sumber data pendukung lain, serta menggunakan jenis triangulasi teknik yaitu untuk mengecek data yang sama dengan teknik pengumpulan data yang berbeda (Sugiyono, 2011) . Teknik analisis data menggunakan jenis analisis data model interaktif menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. Hasil dan Diskusi

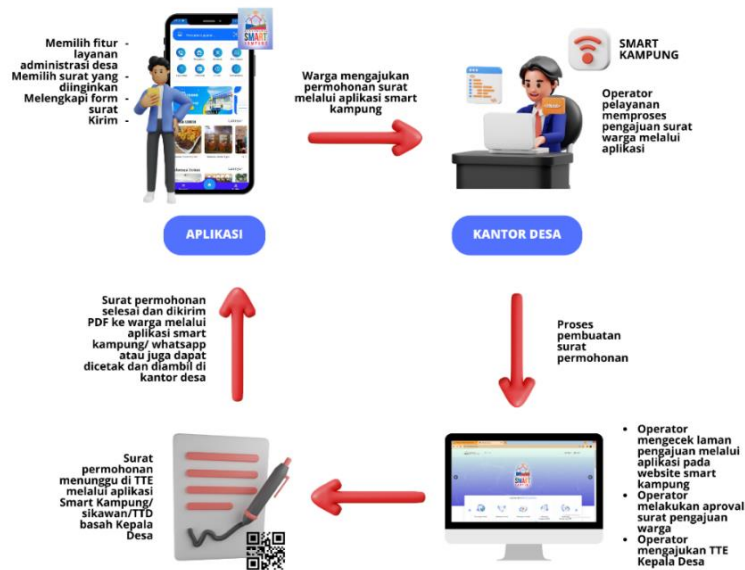
Program *Smart* Kampung Banyuwangi hadir sebagai program inovatif yang membantu pemerintah Banyuwangi untuk menjalankan pemerintahannya dalam berbagai sektor. Program ini dalam pelaksanaannya memiliki 7 dimensi yang termuat dalam Perbup No. 60 Tahun 2017 tentang Penerapan *Masterplan Smart City* melalui Banyuwangi *Smart* Kampung, yaitu pelayanan publik berbasis teknologi informasi, pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pemberdayaan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, informasi publik. dan tata kelola keuangan desa. Dalam pelaksanaannya berdasarkan Perbup tersebut, yang menjadi prioritas pertama pengemabangan program ini adalah pada dimensi pelayanan publik. Salah satu hal yang mendasari adalah wilayah Banyuwangi yang cukup luas, serta memiliki penduduk yang cukup banyak, sehingga pemerintah ingin mendekatkan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, setelah program ini hadir di tengah masyarakat, pemerintah terus membuat produk-produk layanan dengan turut memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang ada, yaitu mulai dari *website smart* kampung, mesin anjungan layanan mandiri, hingga aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Adanya produk-produk layanan tersebut merubah muka pelayanan publik yang ada sebelumnya, terutama layanan pada tingkat desa, yakni masih dilakukan secara konvensional. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2 Perkembangan pelayanan publik pada tingkat Desa di Kabupaten Banyuwangi

Layanan Konvensional (<2016)	<i>Website Smart</i> Kampung (2016)	Mesin Anjungan Layanan Mandiri (2019)	Aplikasi Banyuwangi <i>Smart</i> Kampung (2019<)
Layanan hanya dapat diakses di kantor desa	Layanan diakses di kantor desa melalui operator	Layanan diakses di kantor desa melalui mesin anjungan	Layanan dapat diakses dimana saja secara <i>online</i> via aplikasi
Data identitas warga di input secara manual	Data terinput otomatis tinggal memasukkan NIK warga	Data terinput otomatis tinggal memasukkan NIK warga	Data warga muncul otomatis sesuai akun pengguna
Layanan secara manual oleh operator desa	Layanan melalui <i>website</i> oleh operator desa	Layanan berbasis <i>self service</i>	Layanan berbasis <i>self service</i>
Produk surat hanya dalam bentuk <i>hard file</i>	Produk surat dapat berbentuk <i>hard file</i> dan <i>soft file</i>	Produk surat dapat berbentuk <i>hard file</i> dan <i>soft file</i>	Produk surat dapat berbentuk <i>hard file</i> dan <i>soft file</i>
Memerlukan surat pengantar RT/RW	Memerlukan surat pengantar RT/RW	Ada yang memerlukan ada yang tidak memerlukan surat pengantar RT/RW	Tidak perlu surat pengantar RT/RW
TTD surat hanya secara manual	TTD surat bisa secara barcode atau manual	TTD surat bisa secara barcode atau manual	TTD surat bisa secara barcode atau manual
Layanan terkesan lama dan kurang efisien	Layanan lebih cepat dan efisien	Layanan lebih cepat dan efisien dibandingkan produk layanan sebelumnya	Layanan lebih cepat dan efisien dibandingkan produk layanan sebelumnya

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Pengembangan pelayanan publik melalui berbagai inovasi produk layanan di Banyuwangi memang perlu dilakukan yang tidak lain bertujuan untuk semakin memudahkan akses masyarakat untuk dapat menikmati suatu pelayanan publik. Pada produk layanan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*, layanan sudah dapat diakses secara *online*, sehingga masyarakat lebih fleksibel ketika ingin mengakses layanan karena dapat mereka akses dimana saja tanpa perlu datang langsung ke kantor desa. Kelebihan tersebut yang menjadikan produk layanan berbasis aplikasi ini lebih unggul dibandingkan produk layanan yang ada sebelumnya.



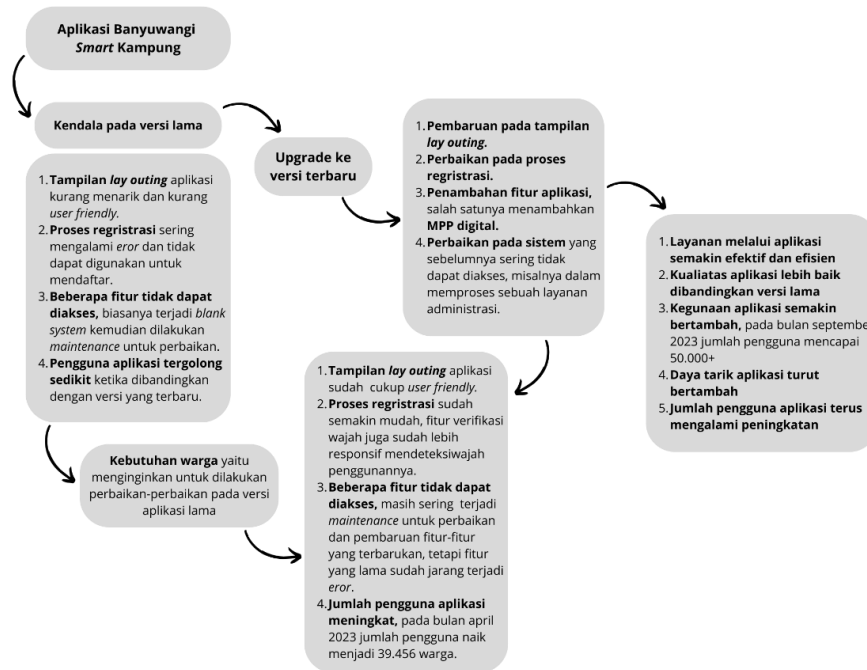
Gambar 3 Alur pelayanan melalui aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Gambar di atas menunjukkan alur yang ada pada aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* yang sudah adaptif dengan perkembangan teknologi saat ini. Hal ini ditunjukkan mulai dari mengakses layanan sudah dapat dilakukan secara daring, hingga produk administratif yang dihasilkan dapat berupa *soft file* dalam bentuk PDF yang termuat tanda tangan Kepala Desa berupa barcode, sehingga masyarakat disini dapat mencetak sebagai *hard file* secara mandiri dimana saja tanpa harus memakan waktu, biaya, dan tenaga untuk turut mengantri layanan di kantor desa.

Produk layanan berbasis aplikasi ini juga terus dikembangkan oleh Diskominfo Banyuwangi dengan melakukan perbaikan-perbaikan pada kendala yang terjadi, serta terus melakukan pembaruan, baik pembaruan pada *interface* atau *lay outing* aplikasi, hingga penambahan fitur dan fungsi dari aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*. Pembaruan yang cukup terlihat adalah pada tahun 2022 dengan merubah tampilan *lay outing* menjadi lebih *user friendly* dibandingkan versi sebelumnya, serta penambahan berbagai fitur dan kegunaan baru, terutama fitur Mall Pelayanan Publik (MPP) Digital pada aplikasi yang bebarengan dengan diresmikannya MPP secara digital oleh Bupati Banyuwangi. Penambahan fitur ini semakin meningkatkan nilai guna aplikasi yang sebelumnya hanya dapat digunakan untuk mengakses layanan pada tingkat desa, kini juga dapat mengakses layanan yang ada pada tingkat Kabupaten yaitu melalui fitur MPP Digital tersebut. Selain itu, kegunaan aplikasi juga bertambah, karena fitur yang disediakan versi aplikasi terbaru bukan hanya

layanan administratif, tetapi juga terdapat fitur lain yang dikelompokkan menjadi fitur informasi publik, etalase produk UMKM Banyuwangi, layanan *E-Government*, layanan kesehatan, layanan pendidikan, layanan lingkungan, layanan olahraga dan budaya, layanan pengaduan, layanan sosial, layanan perizinan, layanan pembayaran, layanan antrian, layanan kependudukan, layanan angkutan, layanan nelayan kompak, layanan perencanaan kota, serta layanan pengadilan negeri.



Gambar 4 Pola perkembangan inovasi aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* ke versi terbaru (mulai Oktober 2022)

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

Setelah dikembangkan menjadi versi terbaru ini, kendala yang ada pada versi sebelumnya sudah dapat terminimalisir terutama dalam masalah tampilan aplikasi dan dalam proses verifikasi akun yang seringkali terjadi gangguan seperti yang terdapat pada gambar 4 di atas. Tetapi dalam penerapan versi aplikasi terbaru juga masih terdapat kendala yang sama yaitu terkadang masing sering terjadi *error* pada sistem aplikasi sehingga beberapa layanan tidak dapat diakses. Menurut Informan dari Diskominfo Banyuwangi bahwa memang beberapa kali dilakukan *maintenance* untuk perbaikan pada fitur yang sedang terjadi *error*. Terlebih fitur dan kegunaan aplikasi yang semakin kompleks sehingga berjalannya aplikasi juga semakin berat ketika dibandingkan versi sebelumnya. Hal ini memang butuh waktu agar aplikasi dapat disempurnakan lebih jauh, salah satunya dengan dilakukannya *update* aplikasi di Playstore secara berkala oleh Diskominfo. Tetapi hal tersebut direspon kurang baik oleh masyarakat, sehingga ulasan aplikasi yang ada di Playstore mengalami penurunan, dibandingkan sebelumnya pada awal tahun 2023 sebesar 4,2, kini pada bulan Juli turun menjadi 2,8. Selain masalah dalam internal aplikasi, menurut informan Diskominfo, Operator Desa, dan beberapa informan warga desa, kendala lain adalah terletak pada masyarakat yang masih sukar untuk diajak menggunakan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan layanan administrasi mereka. Karena sifat dari aplikasi yang merupakan sebagai alternatif produk layanan administrasi sehingga

tidak ada paksaan untuk mewajibkan menggunakan aplikasi dalam setiap pemenuhan kebutuhan layanan, tetapi dari pemerintah juga sudah turut mengajak masyarakat dengan melakukan sosialisasi dalam acara-acara yang ada di desa.

Aplikasi ini merupakan salah satu bentuk dari inovasi sektor publik, yaitu dapat dikategorikan pada konsep inovasi produk layanan. Menurut Dwiputrianti (2014), suatu produk layanan dapat dikatakan sebagai inovasi produk apabila memenuhi kriteria inovasi produk sebagai berikut: a) inovasi ini dipakai atau dinikmati secara langsung oleh masyarakat.; b) organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati masyarakat; dan c) inovasi produk disebut sukses apabila produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya sehingga pemakai semakin puas atau produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada pendahulunya. Peneliti menggunakan dimensi dari kriteria inovasi produk tersebut untuk mendeskripsikan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung sebagai inovasi produk layanan administrasi yang ada pada tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi.

a) Inovasi dipakai atau dinikmati langsung oleh masyarakat.

Adanya sebuah inovasi produk seperti aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung harus dapat dipakai serta dapat dinikmati kegunaannya oleh berbagai kalangan masyarakat. Sehingga hadirnya inovasi produk ini akan dirasakan betul manfaatnya oleh masyarakat guna memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi di tingkat Desa. Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung hadir merubah muka layanan yang sebelumnya masih mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor Desa, kini mereka dapat mengakses layanan secara *online* dimana saja. Hal ini akan menghemat banyak waktu, tenaga serta biaya untuk mengakses sebuah layanan.

Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung diciptakan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi agar dapat memudahkan proses layanan yang ada di masyarakat. Hal ini ketika dikaitkan dengan konsep inovasi juga termasuk ke dalam kategori inovasi yaitu *top down innovation* (Halvorsen, 2005), dikarenakan aplikasi ini adalah hasil produk inovasi dari hirarki teratas yaitu Pemerintah, dan untuk dapat memudahkan proses layanan oleh hirarki dibawahnya yaitu masyarakat. Aplikasi ini dibuat salah satunya juga untuk mencapai tujuan dari Perbup Nomor 60 Tahun 2017 tentang Penerapan Masterplan *SmartCity* melalui Banyuwangi *SmartKampung*, yaitu untuk semakin mendekatkan layanan kepada masyarakat. Aplikasi ini terus dikembangkan oleh Diskominfo Banyuwangi hingga kini ke versi terbaru yang memiliki fitur yang cukup kompleks, serta memiliki banyak kegunaan selain untuk layanan administrasi. Pembaruan ini meningkatkan jumlah pengguna aplikasi yang pada versi sebelumnya hanya sekitar 10.000+ (Playstore, 2022), pada bulan April 2023 mengalami peningkatan menjadi 39.456 pengguna (Diskominfo Banyuwangi, 2023). Informan Operator Desa juga menambahkan bahwa setelah pembaruan ini, pengguna aplikasi untuk mengurus administrasi di desa juga naik, sebelumnya hanya 1-2 orang tetapi kini naik hingga 10-30 orang per bulan.

Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung memang sudah dapat dinikmati secara langsung oleh masyarakat. Terlebih dengan banyaknya fitur dan kegunaan yang dimiliki oleh aplikasi, sehingga banyak manfaat yang akan

didapatkan ketika menggunakan aplikasi. Bukan hanya masyarakat, tetapi operator desa selaku pemberi layanan juga merasakan manfaat akan hadirnya aplikasi ini. Beberapa manfaat yang diperoleh oleh masyarakat dan Pemerintah Desa dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 3 Manfaat penggunaan layanan administrasi pada tingkat desa melalui aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*

No.	Penerima manfaat	Manfaat yang didapatkan
1.	Pemerintah Desa	<ul style="list-style-type: none">• Memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat• Mempercepat pelayanan yang diberikan• Proses layanan lebih efektif dan efisien
2.	Masyarakat	<ul style="list-style-type: none">• Layanan secara mandiri• Dapat diakses dimana saja dan kapan saja• Tidak wajib datang ke kantor Desa• Menghemat waktu, biaya dan tenaga• Efektif dan efisien

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

- b) Organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati masyarakat.

Menurut Djunaedi, dkk. (2019), *smart kampung* merupakan konsep pengembangan masyarakat dalam suatu komunitas atau wilayah untuk melakukan segala sesuatunya secara cerdas dan bijak, terutama dalam mengatasi berbagai permasalahan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan efisiensi yang terkait dengan adat istiadat dan norma setempat. Adanya program *smart kampung* ini bukan hanya ada begitu saja, tetapi telah melalui kajian dan analisis yang matang. Selain itu, konsep yang diusung oleh *smart kampung* ini juga disesuaikan dengan kondisi geografis dan kondisi masyarakat Banyuwangi. Sehingga program ini terus dikembangkan lebih lanjut dan semakin baik hingga saat ini. Peran aktif pemerintah dalam pengembangan *smart kampung* membuahkan banyak prestasi, yang salah satunya pernah masuk ke dalam jaringan *smart city* di tingkat ASEAN (Pembkab Banyuwangi, 2022).

Program ini memiliki prioritas pengembangan seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, yaitu pada pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Pemerintah membuat beberapa produk layanan yaitu mulai dari *website smart kampung* hingga aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* untuk melaksanakan prioritas pengembangan aplikasi tersebut. Produk layanan terus dilakukan pengembangan oleh Pemerintah melalui Diskominfo Banyuwangi, pengembangan ini terutama pada produk layanan berbasis aplikasi.

Diskominfo Banyuwangi dalam pengembangan produk layanan ini memiliki peran penting yaitu mengontrol penuh pelaksanaan aplikasi. Mulai dari memonitoring jalannya aplikasi, melakukan perbaikan-perbaikan pada kendala yang terjadi, hingga melakukan pembaruan pada aplikasi. Perbaikan yang paling nampak dan sangat dirasakan oleh masyarakat pada versi yang terbaru ini salah satunya padasegi tampilan *lay outing* aplikasi. Ketika ditinjau dari segi *user*

friendly dan *user experience*, generasi yang terbaru lebih baik dibandingkan yang pertama. Selain itu, perbaikan yang cukup juga cukup berpengaruh adalah pada proses verifikasi akun, yang dulunya sering terjadi kendala, kini sudah dapat terminimalisir. Perbaikan-perbaikan tersebut ketika dikaitkan dengan konsep kategori inovasi menurut Halvorsen (2005), perbaikan dalam inovasi ini termasuk ke dalam *incremental innovation*.

Dalam penerapannya sebagai produk layanan bagi masyarakat, versi aplikasi yang terbaru ini juga masih terjadi kendala. Kendala yang terjadi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kendala pada internal aplikasi dan kendala pada eksternal aplikasi. Kendala pada internal aplikasi diantaranya sistem pada aplikasi terkadang masih terjadi *error*, serta juga sering terjadi *maintenance* dan *update* aplikasi berkala yang mengganggu masyarakat. Kendala tersebut ketika diperbaiki memang butuh adanya *maintenance* dan *update* aplikasi yang berkala, agar aplikasi dapat semakin baik dari sebelumnya. Sedangkan kendala pada eksternal menurut Diskominfo adalah pada masyarakat yang masih sulit untuk diajak menggunakan aplikasi, hal ini dikarenakan latar belakang masyarakat memiliki pemahaman tentang pengetahuan digital yang berbeda. Langkah yang dilakukan pemerintah dalam hal ini adalah mengadakan sosialisasi tentang tata cara penggunaan dan manfaat aplikasi, baik oleh pemerintah kabupaten, maupun oleh pemerintah desa.

Pemerintah dalam penyediaan dan penerapan aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* sebagai produk layanan ini sudah berperan aktif dan langsung. Agar dapat menghasilkan keluaran yang dapat dengan mudah dinikmati masyarakat memang membutuhkan *controlling* penuh, agar kendala dalam jalannya aplikasi dapat mudah teratasi.

- c) Inovasi produk disebut sukses apabila produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya sehingga pemakai semakin puas atau produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada pendahulunya.

Adanya suatu inovasi baru pastinya diharapkan membawa kualitas yang lebih dibandingkan inovasi yang ada sebelumnya. Begitupun dengan inovasi produk layanan, ketika inovasi terbaru tidak membawa manfaat lebih, atau mungkin kualitas layanan publik yang diberikan malah semakin menurun, maka inovasi terbaru tersebut tidak dapat dikatakan sebagai inovasi yang berhasil. Kualitas layanan yang dimaksud merupakan sebuah kemampuan organisasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi (Dwiyanto, 2006).

Ketika melihat dari segi kualitas, hadirnya aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* ini menurut seluruh informan penelitian menyampaikan bahwa kualitas dari produk layanan berbasis aplikasi ini lebih baik dibandingkan produk layanan yang ada sebelumnya yakni mesin anjungan layanan mandiri. Keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung* bukan hanya pada akses aplikasi secara *online*, tetapi dari fitur dan kegunaan yang dimiliki juga lebih kompleks. Adanya aplikasi ini berdasarkan hasil wawancara, sangat membantu dan memudahkan masyarakat yang tidak sempat untuk mengurus keperluan administratif secara langsung ke desa, serta bagi

masyarakat yang sedang berada di luar kota atau bertempat tinggal jauh dari kantor desa. Dengan menggunakan aplikasi, mereka dapat mengakses layanan dimana saja dan tidak perlu lagi menghabiskan banyak waktu, tenaga dan biaya.

Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung terus dikembangkan oleh Diskominfo agar semakin baik dalam menjadi alternatif produk layanan administrasi pada tingkat desa. Pembaruan dilakukan salah satunya sebagai solusi untuk mengatasi kendala yang terjadi pada versi sebelumnya, seperti halnya pada segi tampilan dan pembenahan fitur yang terkendala, sehingga hal ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar semakin nyaman dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, pembaruan pada segi tampilan ketika semakin *user friendly*, maka semakin banyak juga golongan masyarakat yang dapat terjangkau agar tidak kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, pembaruan ke versi terbaru berdasarkan kebutuhan masyarakat ini juga termasuk dalam kategori inovasi menurut Halvorsen (2005), yaitu *needs-led innovation*.

Pembaruan yang dilakukan bukan hanya pada perbaikan kendala tersebut, tetapi juga penambahan pada fitur aplikasi yang semakin meningkatkan kegunaan aplikasi. Salah satunya adalah fitur MPP Digital, yang semakin memudahkan masyarakat dalam mengurus layanan pada tingkat kabupaten. Dengan menggunakan aplikasi, masyarakat sudah tidak perlu lagi datang ke gedung Mall Pelayanan Publik secara langsung karena semua layanan yang ada pada Mall Pelayanan Publik tersebut sudah dapat diakses secara *online* melalui aplikasi. Hal ini akan semakin meningkatkan tingkat efisiensi dalam pemenuhan layanan, baik efisiensi waktu, tenaga, maupun biaya. Ketika dikaitkan dengan kategori inovasi menurut Halvorsen (2005), penambahan tingkat efisiensi dalam akses layanan melalui aplikasi ini termasuk dalam *efficiency-led innovation*.

Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwa sebelum adanya aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung, produk layanan administrasi yang dibuat oleh Pemkab hanyalah layanan berbasis *website* dan layanan melalui mesin anjungan layanan mandiri. Belum ada produk layanan berbasis aplikasi yang memiliki fitur dan kegunaan yang sama dengan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung sebelumnya. Sehingga aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung dapat dikatakan sebagai inovasi produk baru dalam layanan administrasi pada tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi.

Sebagai tahap akhir dari analisis data, peneliti menyajikan tabel verifikasi sebagai rangkuman guna menarik kesimpulan awal dari hasil dan pembahasan data penelitian.

Tabel 4 Tabel Verifikasi Inovasi Produk Layanan Administrasi Desa Melalui Aplikasi Banyuwangi *Smart Kampung*

Konsep	Dimensi	Hasil Analisis	Verifikasi
Kriteria Inovasi Produk Layanan (Dwiputrianti, dkk., 2014)	Inovasi ini dipakai atau dinikmati secara langsung oleh masyarakat	Inovasi aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> dibuat bertujuan agar dapat dinikmati dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanan administrasi pada tingkat desa. Pada pelaksanaannya, aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> memang sudah dapat dinikmati secara langsung oleh masyarakat sejak awal <i>launching</i> pada tahun 2019. Adanya pembaruan aplikasi ke versi terbaru meningkatkan jumlah pengguna aplikasi menjadi 39.456 pada April 2023. Banyak manfaat yang didapat oleh masyarakat ketika menggunakan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan layanannya, yaitu dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya. Dengan menggunakan layanan berbasis aplikasi masyarakat juga tidak perlu lagi datang secara langsung ke kantor desa. Karena mereka dapat mengakses layanan secara <i>online</i> dimana saja.	Aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> memiliki banyak manfaat dan kegunaan dalam mengurus administrasi yang sudah dinikmati secara langsung oleh masyarakat. Dengan menggunakan aplikasi masyarakat dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya.
	Organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati masyarakat	Hadirnya program Banyuwangi <i>smart kampung</i> merubah muka pelayanan publik yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Salah satunya dengan dibuatnya aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> . Produk layanan tersebut diciptakan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi agar semakin mendekatkan layanan kepada masyarakat. Akses layanan melalui aplikasi dapat dijangkau secara <i>online</i> dimana saja. Sejak diresmikan, aplikasi ini terus mengalami pembaruan. Pembaruan tersebut dilakukan oleh Diskominfo dengan tujuan untuk semakin meningkatkan nilai guna dari aplikasi. Monitoring dan evaluasi juga terus dilakukan oleh Diskominfo untuk meminimalisir terjadinya kendala-kendala. Selain itu, untuk semakin meningkatkan jumlah pengguna aplikasi, pemerintah baik melalui Diskominfo Banyuwangi, hingga pemerintah desa juga turut melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat.	Pemerintah sebagai penyelenggarapelayanan program pelayanan melalui aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> , telah berperan secara langsung, aktif, dan penuh untuk kelancaran berjalannya program.
	Inovasi produk disebut sukses apabila produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya sehingga pemakai semakin puas, atau produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada pendahulunya	Secara kualitas, aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> hadir dengan membawa banyak fitur dan kegunaan yang dapat dimanfaatkan warga untuk memenuhi kebutuhan layanannya. Ketika dibandingkan dengan produk layanan sebelumnya kualitas dari aplikasi lebih baik. Masyarakat merasa cukup puas dengan menggunakan aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> dalam memenuhi kebutuhan layanan administrasi di desa, karena mereka dapat mengakses layanan dimana saja secara <i>online</i> sehingga mereka tidak perlu datang secara langsung ke kantor desa. Aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> termasuk dalam produk baru yang belum ada sebelumnya, karena memang tidak ada aplikasi layanan yang sejenis baik dalam segi fitur maupun kegunaan yang sama dengan aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> .	Kualitas dari produk aplikasiBanyuwangi <i>Smart Kampung</i> lebih baik dibandingkan produk layanan sebelumnya, serta tidak ada produk layanan sebelumnya yang sejenis yang memiliki fitur dan kegunaan yang asama dengan aplikasi Banyuwangi <i>Smart Kampung</i> .

Sumber: Hasil olah data penelitian (2023)

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi produk layanan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung dapat dinikmati secara langsung baik manfaat maupun kegunaannya oleh masyarakat. Aplikasi ini dibuat bertujuan untuk semakin mendekatkan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah melalui Diskominfo sudah berperan aktif dalam mengontrol terselenggaranya aplikasi ini, yaitu mulai dari memonitoring aplikasi, melakukan perbaikan-perbaikan, hingga melakukan pembaruan pada aplikasi, agar dapat menghasilkan keluaran yang dapat dinikmati dengan baik oleh masyarakat. Perbaikan dan pembaruan tersebut menjadikan kualitas aplikasi semakin baik dibandingkan produk yang ada sebelumnya. Terlebih dengan diperbaiki ke versi terbaru saat ini dengan memperbaiki tampilan, menambah fitur aplikasi, dan kegunaan aplikasi menjadikan jumlah penggunaannya semakin meningkat. Hal ini terlepas dari kendala yang masih ada pada aplikasi, karena dalam hal ini Diskominfo terus melakukan perbaikan-perbaikan, dapat dibuktikan dengan adanya *update* aplikasi yang berkala (sekitar sebulan sekali). Aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung ini termasuk produk layanan terbaru yang tidak ada pendahulunya, terlebih yang memiliki fitur dan kegunaan yang sama.

Meskipun kendala yang ada pada aplikasi terus dilakukan perbaikan dan pembaruan, tetapi pembaruan tersebut sering dilakukan saat jam aktif kerja, sehingga terkadang ketika masyarakat sedang membutuhkan aplikasi untuk mengakses layanan menjadi terhambat. Seharusnya pembaruan dilakukan saat akhir pekan sehingga tidak ada masyarakat yang terganggu ketika membutuhkan akses layanan. Kemudian kendala yang ada di luar aplikasi yaitu masyarakat, memang pemerintah masih butuh untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat. Bukan hanya sosialisasi tentang penggunaan aplikasi, tetapi juga sosialisasi tentang perkembangan digital dan kebutuhan digital era kini. Hal ini akan menjadi dorongan bagi masyarakat agar semakin tertarik menggunakan aplikasi Banyuwangi *Smart* Kampung. Selain itu, dalam aplikasi juga belum terdapat fitur demo petunjuk penggunaan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi, hal ini diperlukan untuk memandu masyarakat yang masih belum terbiasa dengan penggunaan layanan digital. Hal ini dapat menambah sekmen pengguna aplikasi yaitu bukan hanya yang faham akan teknologi, tetapi masyarakat awam pun akan dapat menggunakan aplikasi secara mandiri. Dalam aplikasi juga belum terdapat fitur *chat* operator layanan, sehingga ketika masyarakat ingin mengajukan pertanyaan, mereka terlebih dulu harus memiliki nomor layanan desa, dan harus menghubungi melalui aplikasi lain.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. (2022). Statistik Telekomunikasi Indonesia 2021 (D. S. Keuangan, T. I. dan Pariwisata, Ed.). Badan Pusat Statistik.
- Banyuwangikab.go.id. (2020). Keadaan Geografi Banyuwangi. <https://www.banyuwangikab.go.id/profil-daerah/geografi> (diakses pada 29 September 2023)
- Baru, V. P., Djunaedi, A., & Herwangi, Y. (2019). Tahap Pengembangan Smart Kampung di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi. *Planoearth*, 4(2), 68–80.

- Bupati Banyuwangi. (2017). *Peraturan Bupati Banyuwangi No 60 Tahun 2017 tentang Penerapan Masterplan Smart City Melalui Banyuwangi Smart Kampung*.
- Creswell, J. W. (2003). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Dwiputrianti, dkk. (2014). *Handbook Inovasi Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara (Pusat Intan-Dian- Lan)*. www.inovasi.lan.go.id
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Halvorsen, T, dkk. (2005). *Innovation In The Public Sector On The Differences Between Public And Private Sector Innovation*. Publin.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3 ed.)*. Sage Publications.
- MSIB Pemkab Banyuwangi. (2022). *Survei Efektivitas Aplikasi Banyuwangi Smart Kampung*. (diakses pada 29 September 2023)
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah (1 ed.)*. Bayumedia Publishing.
- Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. (2021). *Selayang Pandang Kabupaten Banyuwangi*.
- Putranto, Angger. (2019). *Semua Desa di Banyuwangi Tersambung Serat Optik*. Kompas Banyuwangi. <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2019/09/03/seluruh-desa-tersambung-fiber-optic-layanan-desa-terpantau> (diakses pada 29 September 2023)
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D (1 ed.)*. Alfabeta.

