



**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SIMAS MANDIRI
(SISTEM MASYARAKAT MELAYANI SENDIRI) DALAM
MEWUJUDKAN SMART KAMPUNG (STUDI DI DESA PESUCEN
KABUPATEN BANYUWANGI)**

Implementation of Public Services Through Simas Mandiri (Self-Serving Community System) in Realizing Smart Villages (Study in Pesucen Village, Banyuwangi District)

Romy Ardiyanto¹, Dimas Imaniar², Safrieta Jatu Permatasari³

^{1,2,3}Universtas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

Email: romyardiyanto@yahoo.com

Abstract

The smart village concept is one form of e-government implementation at the village level in Banyuwangi Regency. The utilization of information technology is carried out to create effective, efficient, transparent services in accordance with the basis of e-government. The Self-Service Community System (Simas Mandiri) is a supporting tool for the smooth running of the smart village program. The research method used in this research is qualitative research and is descriptive. Simas Mandiri is included in the scope of the smart village work program in the field of Public Services. The application of the smart kampung concept is expected to encourage villages to continue to strive to develop e-government, which is currently used as the basis for services not only at the district level, but also in all villages in Banyuwangi Regency. Based on the research, it can be concluded that the implementation of the Self-Service Community System (Simas Mandiri) program in Pesucen Village, Kalipuro District, Banyuwangi Regency has been running well, because the Pesucen Village Head is very supportive of this program. The support provided is in the form of providing adequate resources, but there are several obstacles in its implementation. The obstacle faced by this program is the absence of a bureaucratic structure in the implementation of the Self-Service Community System (Simas Mandiri) program. This has an impact on internal communication in the implementation of this program.

Keywords: E-Government, Smart Village, Simas Mandiri

Abstrak

Konsep smart kampung merupakan salah satu bentuk penerapan e-government di tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi. Pemanfaatan teknologi informasi dilakukan untuk menciptakan pelayanan efektif, efisien, transparan sesuai dengan dasar e-government. Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri) merupakan alat penunjang untuk kelancaran program kampung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan merupakan jenis deskriptif. Simas Mandiri masuk pada ruang lingkup program kerja smart kampung bidang Pelayanan Publik. Penerapan konsep smart kampung diharapkan mampu mendorong desa untuk terus berusaha mengembangkan e-government yang saat ini dijadikan dasar pelayanan tidak hanya ditingkat kabupaten saja, tetapi juga diseluruh desa di Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi program Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri) di Desa Pesucen, Kecamatan Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi telah berjalan dengan baik, karena Kepala Desa Pesucen sangat mendukung dengan adanya program ini. Dukungan yang diberikan berupa pengadaan

sumber daya yang memadai, namun terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala yang dihadapi program ini adalah tidak adanya struktur birokrasi dalam implementasi program Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri). Hal ini berdampak pada komunikasi internal dalam pelaksanaan program ini.

Kata Kunci: E-Government, Smart Kampung, Simas Mandiri

PENDAHULUAN

Otonomi Daerah pada dasarnya adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Hak tersebut diperoleh melalui penyerahan urusan pemerintah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah sesuai dengan keadaan dan kemampuan daerah yang bersangkutan. Otonomi Daerah sebagai wujud dari dianutnya asas desentralisasi, diharapkan akan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 ayat (2) disebutkan bahwa kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-Undang Dasar. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kekuasaan tertinggi berada di tangan rakyat dan negara terbentuk karena kehendak rakyat. Pemerintah sebagai organisasi hukum tertinggi dalam suatu negara mempunyai fungsi primer maupun fungsi sekunder. Fungsi primer pemerintah terdiri dari fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan. Sedangkan fungsi sekunder pemerintah terdiri dari fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan. Fungsi-fungsi ini dijalankan guna tercapainya tujuan suatu negara.

Sesuai dengan Implementasi Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dijelaskan bahwa Indonesia pada saat ini tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis transparan serta meletakkan supremasi hukum. Perubahan yang tengah dialami tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana kepentingan rakyat dapat kembali diletakkan pada posisi sentral.

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan, yaitu: 1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; 2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Sejumlah pemerintah wilayah terus berupaya menerapkan *e-government* dalam pemerintah ditingkat wilayah. Salah satunya adalah pemerintah wilayah Kabupaten Banyuwangi yang menggunakan berbagai macam penemuan pelayanan yang berbasis teknologi untuk pengimplementasian *e-government*. Berlandaskan Perbup Banyuwangi No. 18/2016 tentang integrasi program yang berbasis Desa atau Kelurahan melalui *Smart Kampung*, ada 7 ruang lingkup program kerja pemerintah Kab. Banyuwangi, diantaranya: (i) Pelayanan publik, (ii) pengembangan ekonomi, (iii) kesehatan, (iv) pendidikan, seni serta budaya, (v)

peningkatan kapasitas sumber daya manusia, (vi) kemiskinan, (vii) informasi hukum. Program *Smart* kampung bisa diintegrasikan melalui program serta hal yang dilaraskan pada keadan sosial budaya daerah tersebut. Pengembangan *smart* kampung didasari dengan program yang bersentuhan langsung dengan kepentingan masyarakat juga dengan basis menggunakan teknologi informasi.

Konsep *smart* kampung merupakan salah satu bentuk penerapan *e-government* di tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi. Pemanfaatan teknologi informasi dilakukan untuk menciptakan pelayanan efektif, efisien, transparan sesuai dengan dasar *e-government*. *Smart* kampung memberikan kesempatan pada desa untuk dapat berpartisipasi dalam penyelenggaraan *e-government*. Berbagai program berbasis *e-government* dapat dilakukan di tingkat desa dengan adanya fasilitas teknologi informasi yang disediakan di setiap desa *smart* kampung. Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri) merupakan alat penunjang untuk kelancaran program *smart* kampung, dalam sistem ini bisa melayani 27 macam jenis layanan masyarakat, seperti surat keterangan lahir, keterangan tidak mampu, pengantar izin keramaian, domisili, dan pengantar laporan kehilangan. Dengan adanya Simas Mandiri Masyarakat tidak lagi harus bertemu dengan pelayan publik untuk mengurus layanan yang diinginkan, sehingga dalam implementasi program ini tidak perlu menambah sumber daya manusia. Simas Mandiri masuk pada ruang lingkup program kerja *smart* kampung bidang Pelayanan Publik. Penerapan konsep *smart* kampung diharapkan mampu mendorong desa untuk terus berusaha mengembangkan *e-government* yang saat ini dijadikan dasar pelayanan tidak hanya ditingkat kabupaten saja, tetapi juga diseluruh desa di Kabupaten Banyuwangi.

Desa Pesucen ialah desa yang berada di Kab. Banyuwangi yang sudah menjalankan program “*smart* kampung” akan tetapi belum berjalan dengan baik karena alat Simas Mandiri tidak dapat beroperasi, terutama pada bagian sensor pembaca KTP elektronik yang mengalami malfungsi. Dalam penerapannya Desa Pesucen belum optimal untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi di desa, untuk itu perlu dilakukan penelitian tentang inovasi pelayanan publik dalam mewujudkan *e-government* melalui *smart* kampung di Desa Pesucen. Berdasarkan uraian yang disampaikan diatas, peneliti mengambil judul penelitian: “Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Masyarakat Melayani Sendiri Dalam Mewujudkan *Smart* Kampung (Studi Di Desa Pesucen Kabupaten Banyuwangi)”.

METODE

Metode penelitian itu pada dasarnya adalah sebuah cara ilmiah untuk peneliti mendapatkan sebuah data, tujuan, ataupun kegunaan tertentu untuk bisa memecahkan masalah yang diteliti. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan merupakan jenis deskriptif. Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan deksriptif yaitu menggali sumber data dari hasil dokumentasi dan wawancara yang dilakukan secara langsung ke lapangan.

Penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan cara analisis. Menurut (Indriantoro dan Supono, 2012) penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap sebuah masalah-masalah juga berupa fakta-fakta saat ini dari suatu popularisasi. Melalui metode penelitian

kualitatif dengan jenis deskriptif, penelitian ini menganalisis sebuah permasalahan terkait dengan Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Masyarakat Melayani Sendiri Dalam Mewujudkan *Smart* Kampung (Studi Di Desa Pesucen Kabupaten Banyuwangi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri) merupakan alat penunjang untuk kelancaran program *smart* kampung, dalam sistem ini bisa melayani 27 macam jenis layanan masyarakat, seperti surat keterangan lahir, keterangan tidak mampu, pengantar izin keramaian, domisili, dan pengantar laporan kehilangan. Simas Mandiri masuk pada ruang lingkup program kerja *smart* kampung bidang Pelayanan Publik. Penerapan konsep *smart* kampung diharapkan mampu mendorong desa untuk terus berusaha mengembangkan *e-government* yang saat ini dijadikan dasar pelayanan tidak hanya ditingkat kabupaten saja, tetapi juga diseluruh desa di Kabupaten Banyuwangi.

Melalui program *Smart* Kampung di Kabupaten Banyuwangi proses pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilakukan secara terpadu dan terintegrasi sehingga pelayanan tersebut dapat dirasakan oleh setiap lapisan masyarakat dan urusan pemerintah terutama pada lingkup desa/kelurahan. Dengan adanya hal tersebut dapat mengurangi adanya tumpang tindih data dalam pelaksanaan program pemerintah lainnya. Pelaksanaan program *Smart* Kampung merupakan upaya peningkatan layanan pada masyarakat yang didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi serta sarana prasarana yang memadai pula, sehingga tidak hanya mengandalkan kemampuan sumber daya manusia dan sumber dananya.

Pelayanan yang awalnya dapat memakan waktu hingga beberapa jam dapat dipangkas hingga dengan beberapa menit saja dokumen yang diinginkan dapat terselesaikan. Selain itu, dengan adanya Sistem Masyarakat Melayani Sendiri, masyarakat tidak perlu bertemu secara langsung dengan petugas pelayanan publik untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan.

Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara Mas Syaiful staf bidang IT kantor desa Pesucen mengatakan bahwa komunikasi telah dilakukan namun kurang efektif dilingkungan kantor desa, sehingga menyebabkan kurangnya koordinasi dengan dinas yang dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kab. Banyuwangi. Komunikasi yang kurang efektif dalam hal ini adalah komunikasi yang dapat dipahami namun tidak adanya tindak lanjut kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait. Seperti yang dituturkan oleh Mas Syaiful staf bidang IT kantor desa Pesucen bahwasannya:

“Mas Syaiful staf bidang IT: Selama ini saya telah melakukan komunikasi dan melaporkan keadaan saat ini pada rapat internal terkait dengan mesin Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri), namun belum ada realisasi untuk maintenance mesin Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri)”.

Sumber Daya

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Desa Pesucen menunjukkan bahwa sumber daya yang tersedia untuk mendukung pelayanan Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri) di desa Pesucen sudah cukup memadai. Hal ini sesuai dengan pengamatan peneliti di kantor desa pesucen, selain mesin Sistem

Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri) desa pesucen juga menyediakan ruang tunggu yang nyaman serta ramah terhadap penyandang disabilitas, dan ibu menyusui. Sesuai dengan namanya pelayanan Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri) memiliki konsep self service sehingga tidak membutuhkan sumber daya manusia yang banyak. Seperti yang dituturkan oleh Kepala Desa Pesucen bahwasannya:

“Pak Sirojudin Kepala Desa Pesucen : Pelayanan Sistem Masyarakat Melayani Sendiri memiliki konsep untuk masyarakat tidak diharuskan untuk bertemu langsung dengan pelayan publik, sehingga tidak banyak sumber daya yang harus kami siapkan, tapi tetap ada ruang tunggu yang nyaman dan juga ramah terhadap ibu menyusui, dan kaum disabilitas”.

Disposisi atau Sikap

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Desa Pesucen, kepala desa memberikan respon positif serta mendukung terhadap program pelayanan Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri), hal ini terbukti dengan pengadaan sumber daya yang memadai untuk mendukung program tersebut. Seperti yang sampaikan oleh Kepala Desa Pesucen bahwasannya:

“Pak Sirojudin Kepala Desa Pesucen : Tentu saja saya sangat mendukung program ini, karena selain mempercepat pelayanan yang ada, program ini untuk meningkatkan digitalisasi di bidang pelayanan yang ada di desa di seluruh Kabupaten Banyuwangi”.

Berdasarkan hasil wawancara Mas Syaiful staf bidang IT kantor desa Pesucen mengatakan bahwa Kepala Desa Pesucen mendukung adanya program Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri). Simas Mandiri mendorong percepatan pelayanan berbasis digital yang terintegrasi, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara cepat.

“Mas Syaiful staf bidang IT: Dengan adanya program ini Kepala Desa Pesucen mendukung penuh untuk terlaksananya program tersebut”.

Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Desa Pesucen menunjukkan bahwa program Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri) tidak memiliki struktur birokrasi yang jelas. Desa Pesucen sendiri hanya memiliki struktur birokrasi perangkat desa, tetapi tidak memiliki struktur birokrasi pada program Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri), tentu saja hal ini berdampak pada berjalannya program Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri). Seperti yang dituturkan oleh Kepala Desa Pesucen bahwasannya:

“Pak Sirojudin Kepala Desa Pesucen : Tidak adanya struktur organisasi dalam pelaksanaan program Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri), namun hanya struktur organisasi desa. Yang mana pembagian tugas untuk melaksanakan program Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri) ditentukan oleh Kepala Desa”.

Smart kampung merupakan salah satu bentuk penerapan *e-government* di tingkat desa di Kabupaten Banyuwangi. Pemanfaatan teknologi informasi dilakukan untuk menciptakan pelayanan efektif, efisien, transparan sesuai dengan dasar *e-government*. *Smart* kampung memberikan kesempatan pada desa untuk dapat berpartisipasi dalam penyelenggaraan *e-government*. Berbagai program

berbasis *e-government* dapat dilakukan di tingkat desa dengan adanya fasilitas teknologi informasi yang disediakan di setiap desa *smart* kampung. Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri) merupakan alat penunjang untuk kelancaran program *smart* kampung ini, dalam sistem ini bisa melayani 27 macam jenis layanan masyarakat, seperti surat keterangan lahir, keterangan tidak mampu, pengantar izin keramaian, domisili, dan pengantar laporan kehilangan. Simas Mandiri masuk pada ruang lingkup program kerja *smart* kampung bidang Pelayanan Publik. Penerapan konsep *smart* kampung diharapkan mampu mendorong desa untuk terus berusaha mengembangkan *e-government* yang saat ini dijadikan dasar pelayanan tidak hanya ditingkat kabupaten saja, tetapi juga diseluruh desa di Kabupaten Banyuwangi.

Kenyataannya implementasi sebuah program tidak serta-merta sesuai dengan tujuan, banyak kendala yang akan di hadapi dalam mewujudkannya. Seperti implementasi program Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri) yang ada di desa Pesucen, yang memiliki beberapa kendala yakni tidak adanya struktur birokrasi dalam implementasi program Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri). Jika hal ini tidak dapat diatasi dengan baik maka berpengaruh pada implementasi program itu sendiri. Sehingga implementor akan mengalami hambatan dalam komunikasi, dan koordinasi terkait faktor-faktor dalam proses implementasi.

KESIMPULAN

Implementasi program Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri) di Desa Pesucen, Kecamatan Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi telah berjalan dengan baik, karena Kepala Desa Pesucen sangat mendukung dengan adanya program ini. Dukungan yang diberikan berupa pengadaaan sumber daya yang memadai, namun terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala yang dihadapi program ini adalah tidak adanya struktur birokrasi dalam implementasi program Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri). Hal ini berdampak pada komunikasi internal dalam pelaksanaan program ini

Penulis menyarankan: 1) Diharapkan pemerintah desa membuat struktur birokrasi dalam proses implementasi program Sistem Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri); 2) Diharapkan pemerintah desa melakukan komunikasi, dan koordinasi secara efektif kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Banyuwangi, sehingga alat Simas Mandiri bisa berfungsi kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4 (4), 1589-1602.
- Banyuwangi, P. K. (2016). Peraturan Bupati Banyuwangi No. 18 Tahun 2016 tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa. Kelurahan Melalui *Smart* Kampung.
- Ginting, H. B. (2019). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo (Doctoral dissertation, Universitas Quality).
- Nadir, S. (2013). Otonomi daerah dan desentralisasi Desa: Menuju pemberdayaan masyarakat desa. *Jurnal Politik Profetik*, 1(1).



- No, I. P. (3). Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Nomor, P. B. B. (18). tahun 2016 Tentang Integrasi Progam Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart* Kampung.
- Sadi, T. (2017). Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Lex et Societatis*, 5(6).
- Sinaga, E., Suwitri, S., & Mustam, M. (2014). Implementasi Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* Di Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(4), 202-210.
- Wurara, C. N., Kimbal, A., & Kumayas, N. (2020). Implementasi Sistem Informasi Pemerintahan Daerah Kota Manado (Studi di Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Manado). *Jurnal Eksekutif*, 2(5).

