

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

A.1 Pengertian Smart Kampung

Smart Kampung adalah sebuah ide yang menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi dengan pengembangan desa untuk memperbaiki kualitas hidup masyarakat. Dalam Smart Kampung, berbagai teknologi digital seperti internet, perangkat mobile, dan aplikasi berbasis web digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik dan kehidupan sehari-hari. Dengan teknologi ini, akses terhadap informasi, administrasi, layanan kesehatan, pendidikan, dan lainnya menjadi lebih mudah. Contoh nyata adalah penggunaan aplikasi untuk pengajuan layanan administrasi seperti KTP, KK, izin usaha, atau belajar secara daring.

Smart Kampung juga menekankan pada pemberdayaan komunitas desa dengan meningkatkan keterampilan digital dan penggunaan teknologi. Ini dapat mencakup pelatihan keterampilan digital, mendukung pembelajaran online, dan memperkenalkan e-commerce sebagai cara untuk memperkuat ekonomi lokal. Tujuannya agar masyarakat bisa memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan kesejahteraan mereka.

Salah satu hal penting dalam Smart Kampung adalah pengembangan infrastruktur digital. Ini meliputi penyediaan akses internet yang cepat dan terjangkau di seluruh desa, serta pembangunan jaringan komunikasi untuk mendukung berbagai aktivitas digital. Dengan akses internet yang baik, masyarakat dapat dengan lebih mudah dan cepat mendapatkan berbagai layanan dan informasi.

Smart Kampung juga mendukung keberlanjutan lingkungan dan inovasi sosial. Teknologi yang diterapkan tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga untuk menangani isu lingkungan dan sosial yang ada di desa. Salah satu contohnya adalah penerapan energi terbarukan, seperti panel surya, untuk memperkuat ketahanan energi di desa.

Secara keseluruhan, Smart Kampung bukan sekadar tentang penggunaan teknologi, melainkan juga mengenai penciptaan sistem yang inklusif dan berkelanjutan di tingkat desa. Itu bertujuan agar desa dapat berkembang, mandiri, dan bersaing di era digital. Pemakaian teknologi ini mempercepat administrasi, meningkatkan tanggung jawab pemerintah desa, dan menawarkan layanan yang lebih mudah dijangkau oleh warga. (Azhari, 2020).

Menurut *Manuel Castells*, seorang sosiolog terkenal, memperkenalkan konsep Masyarakat Jaringan dalam buku trilogi "*The Information Age: Economy, Society and Culture*" (1996). Meskipun karya utamanya diterbitkan pada pertengahan 1990-an, pada 2016 teori ini tetap relevan dalam menganalisis perubahan sosial yang terjadi akibat teknologi informasi.

Menurut teori yang diungkapkan oleh Castells, saat ini, dunia telah bertransformasi menjadi sebuah komunitas jaringan. Komunitas ini ditandai dengan pemanfaatan teknologi informasi untuk menghubungkan orang-orang dan organisasi di seluruh dunia dengan menggunakan internet dan platform digital lainnya. Kini, masyarakat yang dahulu diorganisir menurut lokasi geografis, lebih terstruktur dengan dasar jaringan digital.

Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, E-Government menjadi alat yang sangat penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Menurut Heeks (2017) dalam "E-Government for Development",

Keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan yang menggunakan teknologi elektronik melibatkan pemanfaatan media digital untuk meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan, penyampaian harapan, dan pemantauan terhadap kebijakan pemerintah.

Sachs (2015) dalam bukunya "The Age of Sustainable Development" mengungkapkan bahwa pembangunan berkelanjutan mencakup pemanfaatan teknologi untuk mencapai kesejahteraan sosial dan ekonomi yang lebih baik.

Program Smart Kampung memiliki tujuan untuk mendukung pengembangan desa yang lebih berkelanjutan lewat pemanfaatan teknologi di sektor-sektor penting seperti pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Dengan memperluas akses masyarakat kepada teknologi dan informasi, Smart Kampung berperan dalam menciptakan pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan, sejalan dengan tujuan Sustainable Development Goals (SDGs).

Dengan menggunakan teori implementasi program Charles O. Jones, Program Smart Kampung diimplementasikan. Menurut Widodo (2009:89), proses implementasi program terdiri dari tiga pilar kegiatan, yang meliputi:

- 1) Tahap Interpretasi dan Persiapan
- 2) Tahap Pengorganisasian
- 3) Tahap Aplikasi

Faktor-faktor yang terdapat dalam implementasi program smart kampung, meliputi :

- 1) Faktor Pendukung

Beragam unsur atau komponen yang mendukung atau memperlancar pelaksanaan konsep Smart Kampung di sebuah desa. Elemen-elemen ini meliputi berbagai aspek yang dapat memperkuat efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kehidupan masyarakat di desa.

- 2) Faktor Penghambat

Berbagai tantangan atau masalah mungkin muncul dan menghalangi atau memperlambat penyampaian dan keberhasilan ide Smart Kampung di level desa. Faktor-faktor tersebut meliputi hambatan infrastruktur, masalah sosial, ekonomi, serta regulasi yang bisa menghalangi pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup penduduk desa.

Menurut A. Djunaedi dan rekan-rekannya, dalam bukunya yang diterbitkan

oleh Gajah Mada University Press pada tahun 2018, berjudul Membangun Kota dan Kabupaten Cerdas, konsep kota dan kabupaten yang cerdas berkaitan dengan usaha menggabungkan teknologi informasi serta komunikasi dalam mengelola sumber daya dan memberikan layanan publik. Kota dan kabupaten yang cerdas tidak hanya bergantung pada teknologi tinggi, tetapi juga menekankan pentingnya pendekatan yang mengutamakan partisipasi masyarakat, efisiensi, dan keberlanjutan. Dasar untuk mengimplementasikan Smart Kampung dalam meningkatkan pelayanan di desa adalah:

B.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar tercapai kesejahteraan. Dalam buku *“Public Administration and Public Affairs”* oleh Nicholas Henry (2017), dijelaskan bahwa pelayanan publik yang efektif harus didasarkan pada efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Program Smart Kampung, yang berfokus pada penerapan teknologi, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa dengan mengoptimalkan penggunaan platform digital yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan dengan cepat dan mudah.

M. Zainal Abidin (2015) mengidentifikasi lima (lima) faktor penentu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut: Aksesibilitas: Sejauh mana layanan publik dapat diakses oleh masyarakat secara mudah dan tanpa hambatan.

- 1) Kualitas: Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- 2) Waktu Tunggu: Durasi waktu yang dibutuhkan oleh penerima layanan dari awal permohonan hingga penyelesaian.
- 3) Keterbukaan Informasi: Sejauh mana informasi tentang pelayanan publik mudah diperoleh dan jelas.
- 4) Efisiensi dan Efektivitas: Sejauh mana penggunaan sumber daya publik dapat memberikan hasil yang optimal.

Teori Pelayanan Publik oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry

(1990)Zeithaml, Parasuraman, dan Berry adalah tokoh terkenal dalam bidang manajemen pelayanan yang mengembangkan model SERVQUAL, yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik. Mereka mengidentifikasi lima dimensi utama dalam pelayanan publik yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, yaitu:

- 1) Bukti fisik atau fasilitas yang terlihat oleh pengguna
- 2) Keandalan atau kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- 3) Kesiapan dalam memberikan pelayanan yang cepat
- 4) Kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan
- 5) Perhatian individu dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan

Pada tahun 2016, teori ini tetap sangat penting untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mark Moore kemudian memperkenalkan teori Nilai Publik, yang menekankan penciptaan nilai publik sebagai hasil dari program dan kebijakan pelayanan publik. Moore menegaskan bahwa pemerintah dan institusi publik harus berupaya untuk menghasilkan nilai yang bisa diukur dan dirasakan oleh masyarakat. Nilai ini dapat berupa peningkatan kualitas hidup, keadilan sosial, atau kesejahteraan. Di tahun 2016, banyak pemerintah menerapkan teori ini untuk mengevaluasi keberhasilan program dan kebijakan mereka berdasarkan dampaknya pada masyarakat.

1.1 Penelitian Terdahulu

agar bisa mengerti bagaimana program Smart Kampung diterapkan untuk memperbaiki pelayanan publik, penting untuk melihat berbagai studi yang berkaitan. Studi-studi ini menjelaskan tentang dasar-dasar Smart Kampung, teknologi yang diterapkan, dan efeknya terhadap pelayanan publik. Ada beberapa studi yang bisa memberikan wawasan relevan tentang penerapan Smart Kampung, antara lain:

a. Konsep Smart Village (Smart Kampung)

Penelitian yang dilakukan oleh Alam dan Subari pada tahun 2019 menyoroti ide Smart Village, yang menggunakan teknologi digital untuk membuat

pelayanan desa lebih efisien dan efektif. Dalam konteks ini, program Smart Kampung tidak hanya menggunakan teknologi dalam administrasi, tetapi juga memperhatikan bidang lain seperti pendidikan, kesehatan, dan pertanian yang bisa ditingkatkan dengan bantuan teknologi.

- b. Analisis tentang efek Program Smart Kampung terhadap keterlibatan masyarakat, dalam studi oleh Prasetyo dan Wahyu (2018), menunjukkan bahwa implementasi program ini berhasil mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan mengenai layanan publik. Masyarakat yang dulunya kurang aktif kini lebih mudah memberikan saran atau mendapatkan informasi publik secara langsung melalui platform digital.
- c. Studi Kasus Pelaksanaan Smart Kampung di Indonesia
Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2021) memberikan contoh mengenai suksesnya pelaksanaan Smart Kampung di berbagai desa di Indonesia. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa desa-desa yang berhasil menjalankan program ini menunjukkan peningkatan dalam kualitas layanan publik, seperti penyaluran bantuan sosial yang lebih akurat dan peningkatan transparansi dalam pengelolaan dana desa.
- d. tantangan dalam Penerapan Smart Kampung
Walaupun ada banyak keuntungan, penelitian oleh Sutrisno (2022) juga menemukan beberapa kesulitan dalam pelaksanaan Smart Kampung. Hal-hal ini termasuk kurangnya tenaga kerja yang terampil dalam teknologi, minimnya infrastruktur internet di beberapa wilayah, dan isu keamanan data yang harus diperhatikan.

Studi-studi ini menunjukkan bahwa program Smart Kampung memiliki peluang besar dalam meningkatkan kualitas layanan publik di tingkat desa dengan menggunakan teknologi. Namun, keberhasilan program ini tergantung pada beberapa hal, seperti kesiapan infrastruktur, pelatihan untuk aparat desa, dan keterlibatan aktif dari masyarakat.