

Efektivitas Program Smart Village dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Baji Pamai Kabupaten Maros

The Effectiveness of the Smart Village Program in Improving the Efficiency of Population Administration Services in Baji Pamai Village, Maros Regency

Rezki Alhidayat¹, Djainuddin M², Aras Solong³

^{1,2,3}Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

Email: reskialhidayat05@gmail.com

Keywords:

Effectiveness,
Smart Village,
Service Efficiency,
Population Administration

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the Smart Village program in improving the efficiency of population administration services in Baji Pamai Village and identify various factors hindering its implementation. This qualitative research using a descriptive approach collected field data through observation, in-depth interviews, and documentation. Research informants were determined purposively and incidentally, including village government officials as operators and the community as service users. The study found that the implementation of the Smart Village program has proven effective in significantly reducing the duration of administrative document verification and reducing operational costs for services. However, this effectiveness has not been optimally realized due to three structural and cultural barriers: weak cellular network infrastructure, low digital literacy among user communities, and asynchronous standard operating procedures between village and sub-district governments. The implications of these findings indicate that bureaucratic digitization requires simultaneous technological ecosystem readiness and human capacity. The solution is to harmonize regulations across agencies and provide inclusive public digital literacy education to achieve fully efficient and integrated state administration service governance.

Kata Kunci:

Efektivitas,
Smart Village,
Efisiensi Pelayanan,
Administrasi
Kependudukan,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas implementasi program Smart Village dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Baji Pamai, serta mengidentifikasi berbagai faktor yang menghambat pelaksanaannya. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini mengumpulkan data lapangan melalui metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian ditentukan secara purposive dan accidental, yang mencakup aparatur pemerintahan desa selaku operator dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan program Smart Village telah terbukti efektif dalam memangkas durasi verifikasi dokumen administrasi secara signifikan dan mereduksi pengeluaran biaya operasional pelayanan. Meskipun demikian,

* Corresponding Author

Email : ernae2553@gmail.com

efektivitas tersebut belum beroperasi secara maksimal akibat tiga hambatan struktural dan kultural: infrastruktur jaringan seluler yang melemah, rendahnya literasi digital pada masyarakat pengguna, serta asinkronisasi standar operasional prosedur antara pemerintah desa dan kecamatan. Implikasi dari temuan ini mengindikasikan bahwa digitalisasi birokrasi menuntut kesiapan ekosistem teknologi dan kapasitas manusia secara simultan. Sebagai solusinya adalah, harmonisasi regulasi lintas instansi serta edukasi literasi digital publik yang inklusif sangat direkomendasikan guna mewujudkan tata kelola pelayanan administrasi negara yang sepenuhnya efisien dan terintegrasi.

A. PENDAHULUAN

Transformasi tata kelola pemerintahan menuju digitalisasi pada era Revolusi Industri keempat menuntut adanya pembaruan dalam sistem pelayanan publik agar berjalan secara lebih efektif dan efisien (Zein, 2023). Pergeseran paradigma menuju tata kelola pemerintahan yang responsif mewajibkan seluruh elemen birokrasi beradaptasi dengan layanan elektronik, sebagaimana diamanatkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Penerapan teknologi ini pada dasarnya ditujukan untuk mencapai efektivitas program pemerintah dalam mempercepat alur pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan hak dasar warga negara. Meskipun demikian, ukuran keberhasilan dari transformasi ini tidak hanya bergantung pada kecanggihan infrastruktur teknologi semata, melainkan pada sejauh mana efektivitas program tersebut diimplementasikan dan dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat sebagai penerima layanan utama.

Manifestasi konkret dari digitalisasi pelayanan pada tingkat akar rumput diwujudkan melalui implementasi program Desa Cerdas atau Smart Village sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Program ini dirancang untuk meminimalisasi hambatan jarak dan waktu agar efisiensi pelayanan administrasi kependudukan dapat tercapai secara maksimal (Lazuardi, 2024). Namun, realitas empiris di lapangan sering kali memperlihatkan bahwa adopsi teknologi oleh pemerintah desa tidak selalu berjalan selaras dengan kapabilitas sumber daya aparatur maupun kesiapan kultural masyarakat pengguna. Kesenjangan ini memunculkan berbagai faktor penghambat yang berpotensi menurunkan tingkat efektivitas pelaksanaan program, sehingga tujuan akhir berupa penyederhanaan dan efisiensi pelayanan belum terwujud sepenuhnya. Oleh karena itu, pengkajian yang mendalam mengenai tingkat efektivitas serta identifikasi terhadap faktor-faktor yang menghambat jalannya program Smart Village menjadi sebuah urgensi yang krusial untuk diteliti.

Penelitian relevan yang dilakukan oleh Kementerian PANRB (2022) dalam (Adisaputra R, 2025) menemukan bahwa penerapan E- Government di tingkat desa mampu memangkas waktu tunggu pelayanan hingga 50% jika didukung oleh infrastruktur jaringan yang stabil. Penulis menganalisis temuan ini dan berpendapat bahwa keberhasilan tersebut sangat bergantung pada aspek teknis hardware, namun penelitian tersebut kurang menyoroti aspek soft skill atau kemampuan aparatur dalam

mengoperasikan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan alat saja tidak menjamin efisiensi tanpa adanya operator yang kompeten.

Sementara itu, penelitian lain oleh (Nasution M.Z, 2024) menyoroti kegagalan implementasi sistem informasi desa yang disebabkan oleh masyarakat yang enggan beralih dari cara manual dikarenakan kurangnya literasi digital warga dan kurangnya SDM pengelola website di kantor desa. Berdasarkan hasil temuan tersebut, penulis menganalisis bahwa faktor disposisi atau sikap pelaksana kebijakan memegang peranan yang lebih vital dibandingkan faktor anggaran. Kelemahan dari studi ini adalah belum adanya solusi konkret mengenai strategi komunikasi yang tepat untuk mengubah mindset birokrat desa tersebut.

Selanjutnya, studi yang dilakukan oleh (Safitri & Adnan, 2025) menyimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan digital

desa sangat rendah karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah desa. Penulis melakukan analisis terhadap temuan ini dan melihat bahwa komunikasi kebijakan yang tidak efektif menjadi penghambat utama, sehingga aplikasi yang sudah dibangun mahal-mahal menjadi sia-sia (mubazir). Namun, penelitian ini hanya fokus pada perspektif masyarakat pengguna, tanpa melihat bagaimana struktur birokrasi (SOP) di internal desa mengatur alur sosialisasi tersebut (Aras Solong, 2020).

Berdasarkan sintesis dari ketiga penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas studi sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek infrastruktur teknis dan resistensi budaya secara terpisah. Penulis beropini bahwa belum ada penelitian yang secara komprehensif membedah implementasi Smart Village dengan menggabungkan empat dimensi teori George C. Edwards III (Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi) secara simultan dalam konteks desa semi-perkotaan yang sedang berkembang. Oleh karena itu, terdapat research gap atau celah penelitian untuk mendalami bagaimana keempat faktor tersebut saling memengaruhi efisiensi pelayanan di Desa Baji Pamai. Berangkat dari permasalahan tersebut, maka dirumuskan pertanyaan penelitian utama yaitu bagaimana implementasi program Smart Village dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di lokasi tersebut.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi keilmuan yang terbagi ke dalam dua dimensi utama, yakni dimensi teoritis dan dimensi praktis. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diproyeksikan dapat memperkaya khazanah keilmuan pada disiplin Administrasi Publik, khususnya dalam memperluas diskursus mengenai pengukuran efektivitas kebijakan serta integrasi konsep tata kelola pemerintahan elektronik pada level perdesaan. Penelitian ini juga menawarkan sintesis analisis untuk membedah determinan keberhasilan digitalisasi birokrasi melalui perpaduan instrumen teoretis. Secara praktis, temuan dalam penelitian ini dirancang untuk menjadi landasan evaluasi komprehensif sekaligus rekomendasi strategis bagi Pemerintah Desa Baji Pamai dan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Maros. Rekomendasi tersebut diharapkan menjadi rujukan utama dalam merumuskan langkah mitigasi guna mengatasi berbagai hambatan teknis maupun kultural, sehingga efisiensi pelayanan administrasi kependudukan berbasis Smart Village dapat ditingkatkan secara berkelanjutan (Djainuddin, 2026).

B. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menggali

pemahaman mendalam mengenai fenomena implementasi kebijakan Smart Village yang bersifat dinamis dan tidak dapat diukur sekadar dengan angka- angka statistik. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019) dalam (Safaruddin, 2023), metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Pendekatan deskriptif dipilih karena peneliti ingin menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki, yaitu bagaimana proses komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi bekerja dalam layanan administrasi kependudukan di desa tersebut.

Lokasi Penelitian Lokasi penelitian ini bertempat di Desa Baji Pamai, Kabupaten Maros. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan reasoning (alasan) ilmiah dan pragmatis. Secara ilmiah, Desa Baji Pamai merupakan salah satu desa yang sedang dalam masa transisi penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik, sehingga terdapat fenomena menarik mengenai kesenjangan (gap) antara ketersediaan aplikasi dengan kesiapan aparatur desa. Secara pragmatis, lokasi ini dipilih karena keterjangkauan akses data bagi peneliti, sehingga memungkinkan proses pengambilan data berjalan efektif dan efisien sesuai dengan target waktu penyelesaian studi. Waktu penelitian direncanakan berlangsung selama 2 (dua) bulan, terhitung mulai dari tahap pra-riset, pengurusan izin, pengambilan data lapangan, hingga penyajian hasil analisis data.

Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk mempermudah penulis dalam mengerjakan penelitian dan memperoleh data yang valid dan reliable. Pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, penelitian pustaka, kuisioner dan dokumentasi. Analisis data dimana data dikerjakan dandimanfaatkan sedemikian rupa sehingga peneliti dapat menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian (Arikunto, 2010). Analisis data diolah dengan uji validitas, uji realibilitas, analisis regresi linier sederhana, uji parsial dan uji koefisien determinasi.

Instrumen Penelitian Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama adalah peneliti sendiri (Human Instrument). Peneliti bertindak sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitian. Untuk membantu proses pengumpulan data agar terarah, peneliti menggunakan alat bantu berupa Pedoman Wawancara (Interview Guide) yang disusun berdasarkan indikator teori implementasi George C. Edwards III (Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi). Selain itu, peneliti juga menggunakan Lembar Observasi dan alat perekam (smartphone) untuk mendokumentasikan situasi pelayanan dan wawancara.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Bagian pembahasan ini menguraikan interpretasi teoretis atas berbagai temuan lapangan guna menjustifikasi signifikansi akademik dari penelitian ini. Berdasarkan pisau analisis yang digunakan, pemaparan pada bagian ini meyakinkan bahwa seluruh hasil temuan lapangan telah secara valid dan reliabel menjawab kedua rumusan masalah penelitian. Interaksi antara data primer dengan literatur terdahulu membuktikan bahwa efektivitas program pemerintah tidak dapat berdiri tunggal, melainkan merupakan akumulasi dari kesiapan sistem, kapasitas pelaksana, dan penerimaan masyarakat.

a. Efektivitas Program Smart Village dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Temuan lapangan menunjukkan bahwa pada tataran operasional, penerapan aplikasi layanan kependudukan telah memberikan dampak positif yang sangat terukur. Keberhasilan ini ditinjau melalui tiga indikator utama, yaitu efisiensi waktu, penekanan biaya, dan kemudahan akses. Berdasarkan penuturan Sekretaris Desa (Nuraena), penerapan digitalisasi memangkas waktu tunggu yang sebelumnya memakan 2-3 hari akibat menunggu tanda tangan basah Kepala Desa menjadi jauh lebih cepat. Kecepatan ini juga dirasakan oleh masyarakat, di mana pengurusan yang dahulu memakan waktu berhari-hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam. Pada aspek biaya, integrasi berkas digital berhasil menekan biaya operasional instansi (pembelian map dan fotokopi berkas) sekaligus meminimalisasi pengeluaran masyarakat, seperti ongkos ojek untuk bolak-balik ke kantor desa maupun biaya pengiriman pos bagi keluarga yang berada di luar daerah. Akses pelayanan pun menjadi sangat fleksibel karena aplikasi dapat diakses 24 jam tanpa terikat jam kerja, sehingga warga dapat mengirimkan berkas pengajuan meski pada hari libur dan mengambilnya saat jam kerja operasional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ikbal Asram (Kepala Desa Baji Pammai) pada tanggal 2 Mei 2026, menyatakan sbb:

“Penyelesaian lebih fleksibel dan efisien karena cukup melengkapi berkas vi tautan daring, meminimalisasi biaya operasional instansi serta biaya fotocopy dan transportasi. Penggunaan aplikasi dinilai mudah dan sederhana dan warga bisa mengecek progres tanpa harus ke kantor desa”. (Wawancara, tanggal 2 Mei 2026)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Nuraena (Sekretaris Desa), mengatakan:

“Lebih cepat tidak perlu menunggu tanda tangan basah Kepala Desa yang sebelumnya yang memakan waktu dua sampai tiga hari. Hal ini sangat membantu menekan biaya pembelian map dan fotocopy karena berkas berformat digital dan sangat memudahkan karena aplikasi dapat di akses dua puluh empat jam tanpa terikat jam kerja operasional desa”. (Wawancara, tanggal 4 Mei 2026).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Fitriani (Kaur Umum) mengatakan bahwa:

“Durasi penyelesaian dokumen kependudukan menjadi jauh lebih cepat selesai, karena layanan ini dapat menekan pengeluaran disebabkan segalanya menjadi serba gratis. Masyarakat merasakan layanan ini cukup mudah untuk digunakan dalam proses administrasi”. (Wawancara, tanggal 4 Mei 2026).

Pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Erniyanti (Kaur Keuangan) pada tanggal 4 Mei 2026 sebagai berikut:

“Pelayanan digital terbukti lebih cepat selesai dibandingkan dengan metode pelayanan manual, karena berhasil menekan biaya pengeluaran warga secara signifikan. Pelaksanaan sangat mudah karena pengajuan lewat HP dan memungkinkan proses dari rumah tanpa harus ke kantor”. (Wawancara, tanggal 4 Mei 2026).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Yuni Reslini, pada tanggal 4 Mei 2026, beliau memberi pernyataan:

“Durasi pelayanan jauh lebih cepat dan lebih efisien dibanding masa sebelumnya, dan dapat membantu menekan biaya pencetakan print dan foto copy dokumen dan ongkos jalan warga. Hal ini lebih muda dan praktis sehingga mempermudah masyarakat mengurus dokumen online”. (Wawancara, tanggal 4 Mei 2026).

Hasil wawancara selanjutnya dengan Bapak Mursalim (Ketua BPD) pada tanggal 4 Mei 2026, beliau memberi pernyataan sebagai berikut:

“Durasi proses administrasi terbukti lebih cepat dan efisien, karena hanya dengan cukup menekan pemborosan ongkos perjalanan dan biaya foto copy dokumen, Maka hal ini masyarakat merasa lebih mudah saat menggunakan sistem online untuk keperluan apapun”. (Wawancara, tanggal 4 Mei 2026).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Nur Asriani (Masyarakat) pada tanggal 1 Mei 2026, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Cukup pelaksanaan hanya satu hari saja dokumen sudah bisa diambil, sehingga dapat mengurangi biaya tidak terduga karena tidak perlu bolak balik menggunakan jasa ojek. Oleh itu sangat membantu karena pada hari libur warga tetap bisa mengirim berkas untuk diproses saat hari kerja”. Wawancara, tanggal 1 Mei 2026).

Pernyataan berikutnya melalui wawancara dengan Cita Puji Astuti (Masyarakat) pada tanggal 1 Mei 2026 memberikan pernyataan bahwa:

“Hal ini jauh lebih cepat pengurusan surat-surat dan tidak perlu menunggu hingga berhari-hari lagi. Dengan demikian berkas tinggal dipoto menggunakan lalu dikirim, dan tidak perlu biaya bolak balik foto copy dan dulu harus antri HP panjang saat mengurus surat dan sekarang hal tersebut tidak diperlukan lagi”. (Wawancara, tanggal 1 Mei 2026).

Hasil wawancara selanjutnya dengan Sidrawati (Masyarakat) pada tanggal 1 Mei 2026 mengatakan sebagai berikut:

“Sesuai pengalaman bahwa dulu menunggu beberapa hari dan sekarang selesai hanya dalam waktu beberapa jam saja sehingga keluarga diluar daerah cukup mepoto berkas lewat HP dan tidak perlu repot mengirim PIA kantor pos. Dan selanjutnya masyarakat tidak perlu repot-repot meminta izin dari tempat kerja hanya untukantridi kantor desa” (Wawancara, tanggal 1 Mei 2026).

Berdasarkan data hasil wawancara tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh informan yang meliputi unsur aparatur penyelenggara dan masyarakat pengguna memiliki konsensus yang seragam terhadap pemenuhan indikator keberhasilan program. Efektivitas implementasi program desa cerdas pada lokus penelitian secara empiris telah mewujudkan transformasi pelayanan publik yang inklusif. Transformasi tersebut ditandai oleh adanya peningkatan efisiensi waktu pemrosesan dokumen, reduksi biaya operasional secara signifikan, serta fleksibilitas akses layanan yang melampaui batasan ruang dan jam kerja kantor desa. Ketercapaian ketiga indikator tersebut menegaskan bahwa nilai manfaat dari tata kelola pemerintahan berbasis elektronik telah terejawantahkan dan dirasakan dampaknya secara optimal oleh seluruh pihak yang berkepentingan.

b. Faktor Penghambat dan Upaya Peningkatan Efisiensi

Meskipun indikator keberhasilan menunjukkan capaian yang menjanjikan, realitas di lapangan mengungkapkan sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi program. Berdasarkan wawancara terbaru, indikator penghambat dapat dikerucutkan pada tiga variabel spesifik.

Pertama, hambatan infrastruktur teknis di mana sinyal jaringan 4G masih sangat lemah di beberapa dusun. Kendala ini diperparah oleh ketergantungan perangkat keras pada listrik; saat terjadi pemadaman listrik (mati lampu), wifi di kantor desa otomatis mati sehingga pelayanan terhenti seketika.

Kedua, hambatan literasi digital spesifik. Berbeda dengan asumsi awal bahwa seluruh aparatur tidak kompeten, hasil wawancara menunjukkan bahwa perangkat desa sebenarnya sudah memiliki kemampuan dasar dan cukup baik, meskipun masih memerlukan seminar atau pelatihan lanjutan. Hambatan SDM yang paling krusial justru terletak pada pengguna layanan kategori lanjut usia (lansia), di mana mereka belum mampu menggunakan smartphone sehingga harus selalu dibantu langsung oleh aparatur desa.

Ketiga, hambatan regulasi dan birokrasi. Aparatur desa secara konsisten mengeluhkan adanya tumpang tindih Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan instansi terkait. Secara spesifik, Sekretaris Desa menekankan bahwa sinkronisasi aturan ini membutuhkan payung hukum berupa Peraturan Desa (Perdes) khusus yang mengatur legalitas Tanda Tangan Elektronik (TTE) agar sejalan dengan regulasi pada tingkat Kabupaten.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak Ikbal Asram, S. Pd pada tanggal 2 Mei 2026, beliau memberi pernyataan sebagai berikut:

“Jaringan internet yang kadang kurang stabil menjadi kendala utama dalam memberikan pelayanan, karena kapasitas perangkat desa dan warga cukup baik namun masih perlu seminar dan pelatihan lanjutan. Olehnya terkadang terdapat aturan yang tumpang tindih pada instansi pemerintah yang menyebabkan keterlambatan”. (Wawancara, tanggal 2 Mei 2026).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Nuraena (Sekretaris Desa) pada tanggal 4 Mei 2026, memberi pernyataan sebagai berikut:

“Sinyal 4G diberapa dudun masih lemah dan jika pemadaman listrik terjadi maka WIFI kantor otomatis mati sehingga aparatur desa sudah dilatih dasar operasional namun masyarakat umum baru beberapa yang bisa menggunakan. Desa masih membutuhkan Peraturan Desa khusus yang mengatur tanda tangan elektronik agar sinkron dengan aturan kabupaten”. (Wawancara, tanggal 4 Mei 2026).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Fitriani (Kaur Umum) pada tanggal 4 Mei 2026 menyatakan bahwa:

“Kerap kali menghadapi kendala jaringan internet yang lambat dan tidak stabil di lapangan. Kemampuan operator sebenarnya sudah memadai namun masyarakat usia lanjut belum mampu mengoperasikan aplikasi dan terkadang masih terjadi tumpang tindih pelaksanaan SOP operasional yang menjadi tantangan utama pelayanan birokrasi”. (Wawancara, tanggal 4 Mei 2026).

Wawancara selanjutnya dengan Ibu Yuni Reslini (Kaur Pemerintahan) memberikan pernyataan bahwa:

"Jaringan seluler sangat buruk dan perangkat keras terkadang Lelet. Perangkat Desa sudah mengerti teknologi tetapi warga lansia belum mampu sehingga harus diantu langsung oleh stap. Menyatakan tidak ada kendala yang tumpuan tindih didevisinya". (Wawancara, tanggal 4 Mei 2026).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Mursalin (Ketua BPD) tanggal 4 Mei 2026 beliau berpendapat:

"Jaringan koneksi internet yang tersedia cenderung lambat dan tingkat kestabilannya rendah. Sumber Daya Manusia operator sudah cukup handal tetapi masyarakat golongan lanjut usia memiliki tingkat literasi digital yang minim. Maka terjadi tumpuan tindih aturan yang diakibatkan oleh kurangnya sinkronisasi SOP birokrasi antar instansi pemerintah". (Wawancara, tanggal 4 Mei 2026).

Merujuk pada pemetaan kendala yang disajikan pada data hasil wawancara di atas, fenomena empiris di lapangan membuktikan bahwa tantangan digitalisasi pemerintahan desa bersifat multidimensional. Kesenjangan pelayanan tidak hanya bersumber pada rapuhnya infrastruktur dasar berupa instabilitas jaringan seluler dan kebergantungan operasional perangkat pada ketersediaan aliran listrik, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor sosiologis berupa rendahnya kapasitas adaptasi teknologi pada kelompok masyarakat lanjut usia. Hambatan operasional tersebut turut diperparah oleh kendala administratif akibat belum terbentuknya instrumen hukum lokal berupa Peraturan Desa yang melegitimasi penggunaan Tanda Tangan Elektronik. Keragaman temuan ini secara kuat mengonfirmasi kebenaran teoretis bahwa pengadaan perangkat keras maupun perangkat lunak mutlak harus diiringi dengan pendampingan literasi kultural secara inklusif serta harmonisasi regulasi lintas hierarki guna mencegah munculnya patologi birokrasi baru pada era tata kelola administrasi digital.

2. Pembahasan

Bagian pembahasan ini menguraikan interpretasi teoretis atas berbagai temuan lapangan guna menjustifikasi signifikansi akademik dari penelitian ini. Berdasarkan pisau analisis yang digunakan, pemaparan pada bagian ini meyakinkan bahwa seluruh hasil temuan lapangan telah secara valid dan reliabel menjawab kedua rumusan masalah penelitian. Interaksi antara data primer dengan literatur terdahulu membuktikan bahwa efektivitas program pemerintah tidak dapat berdiri tunggal, melainkan merupakan akumulasi dari kesiapan sistem, kapasitas pelaksana, dan penerimaan masyarakat.

a. Analisis Efektivitas Program Smart Village

Ketercapaian efisiensi pada indikator waktu dalam pelayanan kependudukan di Desa Baji Pamai menjadi tolok ukur fundamental yang membuktikan terpenuhinya elemen nilai manfaat atau value secara substansial. Kemampuan sistem digital dalam memangkas alur birokrasi penandatanganan konvensional yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari menjadi hitungan jam, merupakan manifestasi nyata dari postulat efisiensi pelayanan publik yang digagas oleh Agus Dwiyanto (2017). Kecepatan pemrosesan ini menegaskan bahwa digitalisasi mampu memangkas

rantai birokrasi yang panjang dan mengeliminasi ketidakpastian durasi pelayanan bagi warga negara.

Selanjutnya, pemenuhan efisiensi pada indikator biaya terlihat dari kemampuan sistem tata kelola elektronik dalam memberikan perlindungan ekonomi secara riil. Penghematan anggaran institusional terwujud melalui minimalisasi penggunaan material cetak, sementara reduksi biaya bagi masyarakat terlihat dari hilangnya beban ongkos transportasi logistik serta biaya fotokopi berkas. Pencapaian efisiensi biaya yang berdampak langsung pada penghapusan kesulitan material ini sangat selaras dengan prinsip dasar administrasi publik dalam pandangan normatif Islam, yakni asas kemudahan atau *At-Taysir* sebagaimana diamanatkan dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 185.

Terkait indikator kemudahan akses, implementasi program ini berhasil menghancurkan batas ruang dan jam kerja administratif yang kaku. Fakta bahwa masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen secara daring selama dua puluh empat jam penuh tanpa harus mengorbankan waktu produktif di tempat kerja, mencerminkan terwujudnya doktrin tata kelola pelayanan warga atau *New Public Service*. Sebagaimana dikonseptualisasikan oleh Denhardt dan Denhardt (2017), penyelenggara negara di tingkat desa telah bertransformasi dari sekadar otoritas birokratis menjadi fasilitator yang mengedepankan asas keadilan melalui instrumen inovasi teknologi.

b. Analisis Faktor Penghambat dan Reduksi Kesenjangan Digital

Beralih pada evaluasi faktor penghambat, penelaahan terhadap indikator infrastruktur mengungkap kerentanan yang mendasar pada ekosistem digital perdesaan. Fakta empiris yang menunjukkan bahwa sinyal seluler masih sangat lemah di beberapa wilayah dusun serta lumpuhnya jaringan pangkalan data desa akibat insiden pemadaman listrik, secara langsung mengonfirmasi kerentanan variabel sumber daya fasilitas sebagaimana diuraikan dalam teori implementasi kebijakan Edwards III (1980).

Kondisi ini menguatkan argumentasi teoretis Henry (2015) bahwa sebaik apa pun desain struktur tata kelola publik dirancang, kegagalan dalam memastikan keandalan fasilitas teknis akan berujung pada kelumpuhan operasional pelayanan birokrasi secara total. Pada indikator sumber daya manusia, temuan lapangan menyingkap sebuah anomali kesenjangan literasi digital yang bersifat spesifik. Kendati perangkat desa telah memiliki kapasitas operasional yang memadai, stagnasi penguasaan teknologi justru berpusat pada masyarakat pengguna kategori lanjut usia yang belum mampu mengoperasikan telepon pintar. Fenomena ini memperlihatkan adanya ketimpangan pada elemen kapasitas atau *capacity* dalam kerangka pemerintahan elektronik menurut Indrajit. Fakta di mana operator desa harus turun tangan memfasilitasi administrasi warga lanjut usia secara manual, membuktikan kebenaran postulat Pasolong (2019) yang menegaskan bahwa pembangunan infrastruktur teknologi mutlak harus terintegrasi dengan pembangunan kapasitas kognitif warganya agar mesin birokrasi tidak mengalami kemandekan antarmuka.

Terakhir, analisis mendalam terhadap indikator regulasi menemukan persoalan krusial pada tatanan struktural birokrasi lintas instansi. Keluhan aparatur desa mengenai tumpang tindih standar operasional prosedur dengan pemerintah kecamatan, serta tuntutan urgensi perumusan Peraturan Desa untuk melegitimasi Tanda Tangan Elektronik, merupakan potret kegagalan harmonisasi pada variabel

struktur birokrasi dalam model Edwards III (1980). Hambatan ini juga membuktikan kelemahan mendasar pada elemen dukungan kerangka hukum atau support dari kerangka teori Indrajit (2006). Fragmentasi aturan hukum ini secara tegas mengonfirmasi tesis Widodo (2021) yang menyatakan bahwa apabila standardisasi birokrasi tidak diintegrasikan antarjenjang pemerintahan, kehadiran inovasi digital pada akhirnya hanya akan memindahkan kerumitan tumpukan kertas fisik menjadi kerumitan tumpukan pangkalan data maya.

D. SIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas Program Smart Village di Desa Baji Pamai, dapat ditarik beberapa poin kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Program: Implementasi Smart Village terbukti efektif dalam mentransformasi efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, yang ditandai dengan pemangkasan durasi verifikasi dokumen serta reduksi biaya operasional cetak dan pengarsipan fisik. Namun, pada dimensi komunikasi, efektivitas program belum optimal karena proses sosialisasi masih bersifat formalitas pada tingkat otoritas desa dan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara inklusif.
2. Faktor Penghambat: Terdapat tiga variabel determinan yang menghambat akselerasi program, yaitu keterbatasan infrastruktur jaringan internet di area kantor desa (hambatan teknis), rendahnya literasi digital masyarakat pengguna (hambatan sumber daya manusia), serta asinkronisasi standar operasional prosedur antara kebijakan tingkat desa dengan regulasi di tingkat kecamatan (hambatan birokrasi).

REFERENSI

- Adisaputra R. (2025). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Sebagai Upaya Digitalisasi Layanan Di Kecamatan Gebok. *Jurnal Inovasi Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 1541.
- Aras Solong. (2020). Social End Economic Challenge On Street Vending And Prostitution Of Women. *Journal Utopia Plaxis Latinoamericana*, 25(7), 171.
- Djainuddin. (2026). Pelaksanaan Program UMKM Pt. Permodalan Nasional Madani (PNM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Maros. *Jurnal Quantum Publik*, 2(2).
- Lazuardi, A. (2024). Implementasi Program Smart Kampung di Desa Sukojati Pada Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal OfGovernance and Policy*, 5(2), 297.
- Nasution M.Z. (2024). Implementasi Smart Village Melalui Sistem Smart Desa Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Desa Pasir Ampo Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 754.
- Safaruddin, R. (2023). Penelitian Kualitatif Inovatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9682.
- Safitri & Adnan. (2025). Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Layanan Mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 3-4.
- Zein, H. . (2023). *Transformasi Birokrasi pada Abad 4.0*. Sadakurnia Pustaka.