ISSN Cetak: 0853-2516
ISSN Online: 2620-7451

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KLIK ON DESA KABUPATEN SITUBONDO

USROTUL HASANAH[*1], RIHADATUL AISAH[2]
[1,2]Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Situbondo, Indonesia
*1Email: usrotulhasanah@unars.ac.id

ABSTRAK

Implementasi kebijakan Klik on Desa dalam Peraturan Bupati No 28 Tahun 2022 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Situbondo yang dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi kebijakan Klik on Desa Kabupaten Situbondo. Tujuan penelitian ini untuk melihat apakah pelaksanaan Klik on Desa sudah berjalan maksimal dalam pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa implementasi kebijakan Klik on Desa masih kurang maksimal. Hal ini dibuktikan dengan ada beberapa desa yang masih belum memakai Klik on Desa. Kemudian pada proses komunikasi kebijakan belum dilakukan secara maksimal sehingga menyebabkan informasi yang diterima setiap desa kurang merata. Implementasi ini menggunakan kajian "*staff*, *information, financial, facilities*". Ketidak berhasilan ini meliputi proses informasi terkait adanya Klik on Desa karena Bahasa yang digunakan dalam Klik on Desa masih menggunaakan bahasa yang baku sehingga bagi kebanyakan desa kurang paham akan bahasa yang digunakan. Disisi lain terdapat keberhasilan implementasi yang akhirnya menghasilkan kemudahan dalam cara menggunakan atau cara untuk masuk langsung dan juga bisa langsung menuju *chatbot Whatsapp*, dan bisa di akses kapanpun dan dimanapun dengan mudah dan cepat.

Kata Kunci: Implementasi, Klik on Desa, Kebijakan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih kompleks, mahal dan cenderung kurang efektif dan efisien. Keadaan ini muncul karena masyarakat diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan sebagai pihak yang dilayani. Untuk menciptakan kenyamanan bersama, masyarakat perlu mendominasi kondisi lokal suatu daerah. Ketika lingkungan pelayanan publik buruk terjadi di suatu daerah, maka pemerintah dapat memberikan pelayanan sebagai pelayan sesuai dengan peran dan kewajiban yang harus dipatuhi. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembalian peran "pelayan" pada makna aslinya dan reformasi pelayanan publik. Pelayanan publik memerlukan inovasi karena terus berkembang seiring berjalannya waktu (Jati, 2011). Dengan hadirnya inovasi sebagai produk baru, tentu akan mengantikan cara-cara dengan meimberikan pelayanan baru. Perkembangan teknologi semakin menarik dan menyebar ke seluruh dunia, sehingga semakin banyak yang menggunakan tehnologi dalam kehidupan sehari- hari melalui gadget, karena dianggap penting bagi kehidupan masyarakat. Saat ini Pemerintah Kabupatemn Situbondo salah satunya teilah melakukan inovasi E-Government melalui aplikasi "Klik on Desa". Klik on Desa merupakan layanan konsultasi berbasis chatbot whatsapp sebagai strategi pendampingan tata kelola keuangan desa. Adanya Klik on Desa akan membantu aparatur pemerintahan desa untuk melengkapi dokumen perencanaan, penatausahaan pelaporan dan pertanggungjawaban secara tepat tepat waktu. Kegiatan pelayanan Klik on Desa terus – menerus dijalankan pada setiap daerah.

Inovasi pelayanan publik ini didasarkan pada Kebijakan Peraturan Bupati Situbondo Nomor 28 Tahun 2022 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Situbondo mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan menjadi kewenangan daerah dibidang

Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Oleh karena itu, kebijakan merupakan suatu keputusan yang diambil oleh suatu otoritas, baik secara formal ataupun informal, atau bahkan suatu adanya tindakan atau tidak adanya tindakan yang dapat dikatakan sebagai kebijakan, seperti yang dikatakan Thomas R. Dey, kebijakan adalah "apa yang dipilih oleh pemerintah". Untuk melakukan atau tidak melakukan. (Nugroho, 2018). Dasar hukum penyelenggaraan Klik on Desa peraturan Menteri dalam negeri Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2018 tentang pengelolaan keuangan desa, adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi pelaporan, pelaksanaan, penatausahaan, perencanaan, dan pertanggung jawaban keuangan desa. Tujuan penyelenggaraan Klik on Desa, yaitu "memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada desa-desa disetiap daerah dalam melakukan laporan anggaran dana desa". Pada proses implementasi, kebijakan pemerintah tidak lepas dari para pelaksana yang merupakan badan utama implementasi kebijakan, yaitu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Oleh karena itu, agar keberhasilan pelaksanaannya perlu diperhatikan prasyarat- prasyarat yang diperlukan agar kita mengetahui kendala apa saja yang akan timbul. Sebagaimana diungkapkan Edward III dalam Nugroho (2018), "Agar implementasi kebijakan menjadi efektif, perlu diperhatikan empat isu utama, yaitu komunikasi, sumber daya, alokasi, dan struktur birokrasi". Implementasi Klilk On Desa di Kabupaten Situbondo masih kurang optimal.

Adanya permasalahan tersebut tidak sejalan dengan isu pokok yang lebih seharusnya difokuskan dalam implementasi kebijakan adalah disposisi. Masih ada beberapa desa yang belum menggunakan Klik on Desa dikarenakan memang informasi yang didapatkan oleh setiap desa masih kurang. Dan fitur – fitur yang ada di Klik on Desa menggunakan bahasa yang baku sehingga para pengguna merasa kesusahan saat menggunakan Klik on Desa, dari situlah ada beberapa desa yang tidak menggunakan Klik on Desa dan

memilih datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

Penelitian mengenai implementasi pelayanan publik berbasis digital sebelumnya telah banyak dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Nugroho (2021) menjelaskan bahwa penerapan e-government mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik desa, khususnya dalam pengelolaan administrasi berbasis teknologi informasi. Selanjutnya penelitian Pratama et al. (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan desa memberikan dampak positif terhadap transparansi dan percepatan pelayanan administrasi masyarakat desa. Penelitian lain yang dilakukan oleh Hidayat dan Rahman (2023) menjelaskan bahwa implementasi aplikasi pelayanan desa berbasis digital masih menghadapi kendala sumber daya manusia dan komunikasi kebijakan yang belum optimal.

Selain itu, penelitian oleh Wulandari (2021) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik berbasis teknologi sangat dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi sesuai teori Edward III. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan karena lebih memfokuskan pada implementasi aplikasi Klik on Desa sebagai inovasi pelayanan konsultasi dan pengelolaan keuangan desa di Kabupaten Situbondo.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan sebagai berikut; Bagaimanakah Implementasi Kebijakan Klik on Desa Kabupaten Situbondo?. Adapun tujuan penelitian untuk melihat apakah pelaksanaan Klik on Desa sudah berjalan maksimal dalam pelayanan.

Kebaruan: yang membedakan dengan penelitian lainnya adalah banyak penelitian tentang aplikasi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama di Desa. Sedangkan peneliti disini menekankan pada aplikasi bidang keuangan yang ada di desa.

Implementasi menurut Edward III dalam Nugroho (2018), “Agar implementasi kebijakan menjadi efektif, perlu diperhatikan empat isu utama, yaitu komunikasi, sumber daya, alokasi, dan struktur birokrasi”.

KLIK ON DESA (Klinik Konsultasi Desa) merupakan inovasi pelayanan digital yang dikembangkan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Situbondo untuk mempermudah akses informasi dan konsultasi bagi pemerintah desa. Inovasi ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (DPMD Kabupaten Situbondo, 2025).

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi

Sobirin (2023) menjelaskan bahwa implementasi merupakan pelaksanaan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan kebijakan yang telah dibuat. Menurut Jumroh dan Pratama (2021), implementasi memiliki cakupan yang lebih luas daripada sekadar pelaksanaan program atau kegiatan. Implementasi juga berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan, hasil, manfaat, serta pencapaian tujuan organisasi.

Dewi (2022) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan tidak hanya berkaitan dengan perilaku badan administratif yang bertanggung jawab menjalankan kebijakan atau program, tetapi juga dipengaruhi oleh jaringan kekuatan ekonomi, politik, dan sosial serta perilaku para pemangku kepentingan. Ramadhan (2024) melalui buku Implementasi Kebijakan Publik: Buku Ajar membahas implementasi sebagai salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan publik. Buku tersebut dapat menjadi referensi tambahan untuk memahami proses pelaksanaan kebijakan publik.

Implementasi merupakan proses buat memastikan terlaksananya suatu kebijakan & tercapainya kebijakan tersebut. Implementasi juga dimaksudkan menyediakan sarana menciptakan sesuatu atau menaruh output yang bersifat simpel terhadap sesama.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan proses

pelaksanaan suatu kebijakan atau program melalui serangkaian tindakan yang terencana, dengan melibatkan sumber daya dan berbagai pihak terkait guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan implementasi dapat dilihat dari kesesuaian pelaksanaan dengan tujuan, hasil, serta manfaat yang diberikan kepada kelompok sasaran.

2.2 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan tahapan penting dalam proses kebijakan publik karena menjadi tahap penerapan keputusan pemerintah ke dalam tindakan nyata. Menurut Dewi (2022), implementasi kebijakan tidak hanya berkaitan dengan perilaku badan administratif yang bertanggung jawab dalam menjalankan kebijakan atau program, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi ekonomi, politik, dan sosial serta keterlibatan para pemangku kepentingan. Selanjutnya, Sobirin (2023) menjelaskan bahwa implementasi merupakan pelaksanaan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, Syahruddin (2024) menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan tahapan setelah penetapan kebijakan, yang melibatkan berbagai aktor, organisasi, dan prosedur untuk mencapai tujuan kebijakan atau program pemerintah.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses pelaksanaan keputusan atau kebijakan pemerintah melalui serangkaian tindakan yang melibatkan aktor, organisasi, sumber daya, serta prosedur tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh isi kebijakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan pelaksana dan kondisi lingkungan yang mendukung pelaksanaannya.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi kebijakan Klik on Desa di Kabupaten Situbondo, khususnya berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik berbasis aplikasi di tingkat desa. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena, kondisi, serta proses implementasi kebijakan secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci, sedangkan penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan keadaan objek penelitian secara apa adanya. Pendapat serupa dikemukakan oleh Moleong (2021), bahwa penelitian kualitatif berupaya memahami fenomena sosial melalui pengumpulan data secara mendalam pada latar alamiah.

Topik penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan Klik on Desa di Kabupaten Situbondo. Program Klik on Desa merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses pelayanan masyarakat desa. Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Situbondo dengan mempertimbangkan bahwa daerah tersebut telah menerapkan aplikasi Klik on Desa dalam penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik desa.

Fokus penelitian diarahkan pada pelaksanaan kebijakan Klik on Desa, khususnya terkait proses implementasi kebijakan, efektivitas pelayanan, serta dampaknya terhadap kemudahan akses pelayanan masyarakat. Fokus penelitian ini mengacu pada teori implementasi kebijakan publik yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi dapat dilihat dari pelaksanaan program, pencapaian tujuan, dan dampak kebijakan terhadap masyarakat (Edward III, 1980).

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa informan memahami dan terlibat langsung dalam implementasi kebijakan Klik on Desa. Informan dalam penelitian ini terdiri atas pihak dari Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Kabupaten Situbondo, kepala desa, operator desa, serta masyarakat pengguna layanan aplikasi Klik on Desa. Teknik *purposive sampling* dipilih agar data yang diperoleh lebih relevan dan mendalam sesuai tujuan penelitian (Creswell, 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung pada proses pelayanan publik berbasis aplikasi di desa-desa yang menerapkan Klik on Desa. Peneliti mengamati mekanisme pelayanan, penggunaan aplikasi, serta interaksi antara aparat desa dan masyarakat. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan indikator implementasi kebijakan. Dalam proses wawancara, informan diminta menjelaskan pengalaman, kendala, serta manfaat penggunaan aplikasi Klik on Desa dalam pelayanan administrasi desa. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen pendukung berupa foto kegiatan, arsip pelayanan, laporan penggunaan aplikasi, serta data administrasi desa yang berkaitan dengan implementasi program.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sebagaimana model analisis yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan implementasi kebijakan Klik on Desa. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti memahami hubungan antar data. Tahap terakhir dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi secara terus-menerus selama penelitian berlangsung agar diperoleh hasil penelitian yang valid dan dapat

dipertanggungjawabkan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari DPMD, kepala desa, operator desa, dan masyarakat pengguna layanan. Sementara triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih objektif dan terpercaya. Menurut Norman K. Denzin, triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber dan metode untuk meningkatkan validitas hasil penelitian (Denzin, 2017).

Indikator capaian penelitian meliputi: (1) desa yang telah menggunakan aplikasi Klik on Desa, (2) peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik desa, serta (3) kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat melalui penggunaan aplikasi. Ketiga indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana implementasi kebijakan Klik on Desa mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Situbondo.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, implementasi kebijakan Klik on Desa merupakan inovasi pelayanan yang dinilai sebagai satu langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik. Klik on Desa dipercaya lebih efisien karena dapat dengan mudah bagi setiap desa dalam mendapatkan informasi. Implementasi kebijakan Klik on Desa Di kabupaten Situbondo juga sebagai pemecah masalah dalam tersalurnya dana desa, dan kurangnya pengetahuan pemerintahan Desa mengenai Pengelolaan Keuangan Desa.

Program Klik on Desa di kabupaten Situbondo ini tidak hanya mengenai pengelolaan keuangan desa, tapi juga dapat menjadi sektor pelayanan serta konsultasi untuk mendapatkan informasi informasi lainnya mengenai pemberdayaan masyarakat dan desa di kabupaten Situbondo.

1. Implementasi Kebijakan Klik on Desa

Hasil temuan dari wawancara memperlihatkan implementasi kebijakan dapat diukur dengan menggunakan Model Implementasi Edward III. berikut terdapat beberapa variabel- variabel penting yang telah digunakan sebagai tolak ukur implementasi kebijakan menggunakan Edward III (1980) adalah sebagai berikut:

a. Komunikasi

Komunikasi ini merupakan komunikasi yang didapatkan oleh pelaksana dalam kebijakan yang diterima oleh pelaksana Implementasi program ini harus jelas dan tidak mengandung keraguan (ambigu). Berikut ada kebijakan-kebijakan Klik on Desa Adanya yang telah dikomunikasikan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa kebijakan Klik on Desa kepada seluruh perangkat desa telah menggunakan aplikasi Klik on Desa.

Di Kabupaten Situbondo proses transmisi kebijakan Klik on Desa kepada setiap kepala desa sudah berjalan dilakukan dengan kegiatan sosialisasi adanya Klik on Desa yang membantu setiap desa untuk mendapatkan informasi yang mudah, cepat, dan tepat. Sosialisasi diciptakan Klik on Desa pada awalnya dilakukan dengan berbagai cara pemasangan iklan dimedia massa seperti instagram, dan whatsapp, juga sosialisasi secara langsung bersama kepala desa serta perangkat desa, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan kepala desa Wonokoyo seperti berikut:

> Bapak Subairi (Kepala Desa, Tanggal 15 Desember 2024) "Ada sosialisasi tentang aplikasi tersebut yang isinya tentang bagaimana fungsi aplikasi Klik on Desa dan bagaiamana cara menggunakannya. Aplikasi tersebut digunakan untuk melaporkan penggunaan anggaran desa. Hal tersebut untuk memudahkan Desa membuat laporannya serta jika ada hambatan dalam penggunaan Anggaran."

Hal serupa juga disampaikan kepala Desa Pleyan (Tanggal 17 Desember 2024).

"Aplikasi Klik on Desa pernah disosialisakan kepada kami lewat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Katanya aplikasi tersebut untuk memudahkan kami sebagai pengguna anggaran dana dalam membuat laporannya atau cara penggunaan dana dana yang lain"

Dalam aplikasi Klik on Desa yang diimplementasikan oleh dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa tidak seluruh desa di kabupaten situbondo menggunakannya dikarenakan bahasa yang digunakan terlalu baku, lalu lingkup yang dibahas dalam program Klik on Desa inipun lebih kesektor anggaran dana desa sehingga dalam kedepannya akan dikembangkan kesektor sektor lainnya seperti bumdes, dan beberapa indeks desa maju lainnya.

Keberhasilan komunikasi kebijakan sangat menentukan efektivitas implementasi program pelayanan publik digital. Menurut Winarno (2016), komunikasi kebijakan yang jelas dan konsisten dapat meminimalkan kesalahan pemahaman implementor di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam implementasi Klik on Desa masih perlu ditingkatkan agar seluruh desa memperoleh informasi yang merata.

b. Sumber Daya

Sumber daya merupakan salah satu hal penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Berikut ada beberapa sumberdaya didalamnya yaitu "staff Sumber, information, financial, facilities daya yang " (Edward III, 1980). Sumber-sumber dapat dijadikan sebuah informasi yang sangat penting dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan terutama dalam program ini yaitu Klik on Desa yang ada di Kabupaten Situbondo.

Berikut jika ditinjau dilapangan kondisi pelaksanaan Klik on Desa memang belum maksimal seperti 132 desa di Kabupaten Situbondo yang telah diberi informasi melalui instagram, maupun sosialisasi secara langsung mealui kepala desa dan perangkat desa, namun hanya ada 70% dari

132 desa yang telah menggunakan program Klik on Desa ini. Dari segi kompetensi sumber daya manusia di Klik on Desa sudah baik. Karena layanan ini dibuat untuk memudahkan desa dalam melakukan laporan anggran dana desa.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayat dan Rahman (2023) yang menyatakan bahwa keterbatasan kompetensi aparatur desa menjadi salah satu faktor penghambat implementasi pelayanan publik berbasis digital di daerah pedesaan.

c. Disposisi

Disposisi adalah sikap dari pelaksana kebijakan. Respon dari implementor terhadap kebijakan Klik on Desa pada saat ini masih kurang. Karena di dalam Klik on Desa masi menggunakan bahasa yang baku dan agak sulit untuk dimengerti menjadikan setiap desa lebih memilih untuk datang langsung ke Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Keterbatasan pelakasana Klik on Desa baik yang ada di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa maupun yang ada di tiap desa membuat Aplikasi ini tidak bermanfaat sebagaimana mestinya hal ini berkaitan dengan keterbatasan kemampuan sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Menurut Edward III (1980), disposisi atau sikap pelaksana merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Apabila implementor tidak memahami atau tidak mendukung kebijakan, maka pelaksanaan program akan berjalan kurang optimal.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi ini merupakan kesesuaian dalam birokrasi yang telah dijadikan sebagai penyelenggara implementasi kebijakan publik. dalam hal ini mencakup dua hal, yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri.

Hal pertama yaitu tentang mekanisme yang biasanya digunakan didalam implementasi telah dibuat berdasarkan Standart Operasional Procedure (SOP). Selanjutnya mengenai birokrasi, di Klik on Desa sebagai berikut:

1) Tingkat Daerah

a) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD)
   - Mengkoordinasikan pelaksanaan program di daerah.
   - Mengawasi implementasi.
b) Badan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (BLTIK)
   - Mengelola infrastruktur teknologi.
   - Mengawasi keamanan data.
c) Tim Teknis Klik on Desa Daerah
   - Mengembangkan aplikasi.
   - Mengawasi pelaksanaan.

2) Tingkat Desa
a) Pemerintah Desa (Kepala Desa)
   - Mengkoordinasikan pelaksanaan program.
   - Mengawasi implementasi.
b) Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)
   - Mengelola layanan ekonomi.
   - Mengembangkan usaha desa.
c) Tim Klik on Desa Desa
   - Mengoperasikan aplikasi.
   - Mengawasi pelaksanaan.

3) Tim Pendukung
a) Tim Konsultan
   - Memberikan bimbingan teknis.
   - Menganalisis kebutuhan.
b) Tim Pelatihan
   - Melakukan pelatihan bagi pengguna.
   - Meningkatkan kapasitas.
c) Tim Pengawasan
   - Mengawasi pelaksanaan.
   - Menganalisis kinerja.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Klik on Desa Kabupaten Situbondo

Sesuai data dan informasi yang didapat dari wawancara dan observasi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, bisa peneliti sampaikan faktor pendukung implementasi kebijakan Klik on Desa, yaitu sebagai berikut:

a. Adanya kemudahan dalam cara menggunakan atau cara untuk masuk langsung dan juga bisa langsung menuju chatbot Whatsapp, dan bisa di akses kapanpun dan dimanapun dengan mudah dan cepat, sehingga bagi para desa yang merasa bingung sudah bisa memecahkan masalahnya tanpa harus menunggu

lama, dan

b. Terdapat berbagai informasi mengenai persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dibawa ketika kita harus pergi ke Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

Selanjutnya mengenai faktor penghambat implementasi kebijakan Klik on Desa adalah sebagai berikut:

a. Informasi yang kurang merata. Pemberian informasi terkait adanya Klik on Desa karena masih ada beberapa desa yang belum memakai Klik on Desa, dan
b. Bahasa yang digunakan dalam Klik on Desa masih menggunaakan bahasa yang baku sehingga bagi kebanyakan desa kurang paham akan bahasa yang digunakan.

Dari hasil penelitian ini juga dijelaskan oleh inovator program Klik on Desa bahwasanya program ini telah diberi saran oleh Bapedda kabupaten Situbondo agar Klik on Desa kedepannya dapat dikembangkan lebih luas dan tidak hanya meliputi laporan anggaran dana desa tetapi juga kesektor lainnya seperti Bumdes dan beberapa indeks-indeks desa maju yang ada di kabupaten Situbondo.

Hal ini dikarenakan agar program Klik on Desa dapat digunakan oleh lapisan masyarakat yang ada di desa - desa dan membuat akses desa - desa menjadi desa maju dan aktif. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian Pratama et al. (2022) yang menyebutkan bahwa pelayanan publik berbasis aplikasi digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi dan mempercepat akses masyarakat terhadap layanan pemerintah.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Klik on Desa Kabupaten Situbondo dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan Klik on Desa masih belum berjalan secara optimal. Hal tersebut terlihat dari empat aspek implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pada aspek komunikasi,

penyampaian informasi dan sosialisasi mengenai Klik on Desa belum menjangkau seluruh desa secara merata sehingga masih terdapat desa yang belum memanfaatkan aplikasi tersebut. Pada aspek sumber daya, kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan aplikasi dinilai cukup baik, tetapi pemanfaatannya belum maksimal. Sementara itu, pada aspek disposisi, respons dan penerimaan sebagian pelaksana terhadap aplikasi masih kurang optimal karena penggunaan bahasa dalam aplikasi dinilai terlalu baku dan sulit dipahami. Adapun pada aspek struktur birokrasi, telah terdapat pembagian tugas dan tanggung jawab antara Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, tim teknis, serta pemerintah desa dalam pelaksanaan program.

Di sisi lain, kebijakan Klik on Desa memiliki faktor pendukung berupa kemudahan akses melalui chatbot WhatsApp, kecepatan memperoleh informasi, serta ketersediaan informasi mengenai persyaratan administrasi yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Adapun faktor penghambatnya meliputi penyebaran informasi yang belum merata, penggunaan bahasa aplikasi yang kurang komunikatif, serta belum optimalnya pemanfaatan aplikasi oleh seluruh desa. Dengan demikian, Klik on Desa telah memberikan kemudahan dalam pelayanan konsultasi dan pengelolaan keuangan desa, tetapi masih diperlukan perbaikan dalam pelaksanaan kebijakan agar tujuan peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Situbondo dapat tercapai secara maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan Klik on Desa di Kabupaten Situbondo, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian sejenis maupun penelitian selanjutnya. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Klik on Desa masih menghadapi kendala dalam pemerataan informasi, pemahaman penggunaan aplikasi, dan optimalisasi pemanfaatan layanan

oleh pemerintah desa. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk:

1. Mengkaji lebih mendalam faktor-faktor yang menyebabkan sebagian pemerintah desa belum memanfaatkan aplikasi Klik on Desa, khususnya berkaitan dengan keterbatasan informasi, kemampuan sumber daya manusia, dan pemahaman terhadap fitur aplikasi.
2. Mengembangkan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) untuk mengukur tingkat efektivitas penggunaan Klik on Desa serta pengaruhnya terhadap efisiensi pelayanan administrasi dan pengelolaan keuangan desa.
3. Memperluas objek dan cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak pemerintah desa serta masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pelaksanaan dan manfaat Klik on Desa.
4. Mengkaji aspek pengembangan inovasi pelayanan digital, khususnya penyederhanaan bahasa, kemudahan penggunaan aplikasi, dan pengembangan fitur layanan agar Klik on Desa dapat dimanfaatkan secara lebih luas, tidak hanya dalam pengelolaan keuangan desa, tetapi juga dalam mendukung pelayanan dan pemberdayaan masyarakat desa.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Denzin, N. K. (2017). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. New York: Routledge.

Dewi, D. S. K. (2022). Buku ajar kebijakan publik: Proses, implementasi, dan evaluasi. Samudra Biru.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Situbondo. (2025, 16 Oktober). DPMD meraih peringkat III terbaik pada Anugerah Inovasi Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2025. Pemerintah Kabupaten Situbondo

Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.

Hidayat A dan Rahman F. 2023. Implementasi pelayanan publik

berbasis digital di desa. *Jurnal Administrasi Publik*. 14(2): 120–132.

Jati WR. 2011. Inovasi pelayanan publik setengah hati: studi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 15(1): 68–78.

Jumroh, & Pratama, M. Y. J. (2021). Implementasi pelayanan publik: Teori dan praktik. CV Insan Cendekia Mandiri.

Miles MB, Huberman AM dan Saldaña J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd Edition. Sage Publications. California.

Moleong LJ. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

Nugroho R. 2018. *Public Policy*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.

Peraturan Bupati Situbondo Nomor 28 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Situbondo.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa.

Pratama DA, Lestari S dan Putra RP. 2022. Digitalisasi pelayanan administrasi desa berbasis e-government. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 7(1): 55–67.

Ramadhan, S. (2024). Implementasi kebijakan publik: Buku ajar. PT Media Penerbit Indonesia.

Sari NP dan Nugroho A. 2021. Penerapan e-government dalam pelayanan publik desa. *Jurnal Kebijakan Publik*. 10(2): 88–99.

Sobirin. (2023). Implementasi kebijakan: Studi kasus, teori dan aplikasinya. Chakti Pustaka Indonesia.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Syahruddin. (2024). Implementasi kebijakan publik: Konsep, teori dan studi kasus. Nusa Media.

Winarno B. 2016. *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*. CAPS. Yogyakarta.

Wulandari R. 2021. Faktor-faktor implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*. 9(2): 90–104.