

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan kebijakan itu. Salah satu kebijakan itu adalah undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dimana pemerintah daerah diberikan kewenangan yang luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur dan mengurus rumah tangga daerahnya sendiri termasuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di daerahnya yakni memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakatnya. Pada hakekatnya pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Fahik aprilia, 2019:1).

Berdasarkan paradigma pelayanan publik maka aparat pemerintahan itu termasuk juga pemerintah Kelurahan. Pemerintah Kelurahan dituntut untuk memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat dikarenakan pemerintah kelurahan berperan penting untuk menyediakan pelayanan publik bagi semua penduduknya. Hal ini berlaku juga bagi pemerintah Kelurahan Naikoten II di Kecamatan Kota Raja, Kota Kupang. Dimana pemerintah Kelurahan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakatnya dengan berbasis elektronik (kupang.tribunnews.com).

Sesuai dengan peraturan Wali Kota Nomor 4 tahun 2017 tentang tata cara pelayanan publik berbasis Elektronik di kelurahan lingkup kota kupang, sehingga kelurahan Naikoten II ingin mempermudah pelayanan kepada masyarakat dengan cara mengeluarkan Inovasi *Digital village* (Kelurahan Digital) kelurahan naikoten II telah dimulai sejak tahun 2011. Diawali dengan penataan administrasi, membuat *standard operating procedure* (SOP) serta

pola layanan *one stop service* yang membagi kantor menjadi 2(dua) bagian yaitu *front office* dan *back office*. Atas inovasi itu, pada tahun 2012 Kelurahan Naikoten II mendapat juara I Lomba kelurahan tingkat Kota Kupang dan juara 2 Lomba Desa dan Kelurahan Tingkat Propinsi NTT. Tahun 2013 pelayanan ditingkatkan dengan membangun *digital village* atau kelurahan digital pertama di NTT bekerjasama dengan STIKOM Uyelindo dengan mengusung program SMS Gateway (pelayanan informasi diluar jam kantor). *Digital layout* adalah sistem informasi berbasis digital yang akan menampilkan semua data yang ada di Kelurahan Naikoten II dalam bentuk papan digital. Digital layout dirancang untuk mengganti papan-papan data yang selama ini dipakai di Kantor Lurah. dan *Thint client* adalah penerapan sistem pelayanan berbasis jaringan (*client-server*)/*database server* yang akan mempermudah dan mempersingkat waktu pelayanan serta bagian dari penerapan *Front dan Back Office*. *Thint client/client server* adalah salah satu jenis jaringan komputer yang sifatnya terpusat dari seluruh komputer terhubung dengan jaringan. Komputer *client* (pengguna) tersebut hanya berupa *monitor*, *keyboard*, dan *mouse* saja. Sedangkan CPU, *harddisk*, *RAM*, dan komponen komputer lainnya berada di server (komputer induk). Jadi ketika *software* di komputer *client* dijalankan, itu sama saja dengan menjalankan *software* yang berada di *server*. Atas inovasi ini Kelurahan Naikoten II meraih juara I Lomba kelurahan tingkat Kota Kupang, Juara I Lomba desa dan kelurahan Tingkat provinsi NTT dan juara 2 Lomba Desa dan Kelurahan Tingkat Nasional, serta meraih *Adhykarya Bhakti Praja Madya* dari menteri dalam Negeri. Selain informasi, masyarakat juga membutuhkan layanan administrasi di luar jam kantor, sehingga sebagai wujud komitmen akan pelayanan prima, Kelurahan Naikoten II mengembangkan pola layanan administrasi di luar jam kantor yang terintegrasi dengan basis data kependudukan dan penertiban perpajakan. Dengan konsep *smart city*, Kelurahan Naikoten II bersama STIKOM Artha Buana meluncurkan “*soda molek*” untuk selalu menyapa warga dalam 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dalam bentuk pelayanan yang prima (kupang.tribunnews.com).

Soda molek adalah seni menghadirkan *self and full time public service* sebagai sebuah program inovasi lanjutan dari kelurahan Digital Naikoten II. Nama *Soda Molek* adalah sebuah ungkapan dan sapaan salam sejahtera bagi Sesama dalam bahasa daerah NTT (Pulau Rote). Yang dalam konteks ini filosofi *Soda Molek* adalah pelayanan 24 jam sehari dan 7 hari seminggu sebagai komitmen pemerintah Kelurahan Naikoten II bagi masyarakatnya untuk siap sedia memberikan layanan bahkan hingga diluar kantor, sehingga sekalipun sudah tidak lagi dalam jam pelayanan reguler kantor lurah Naikoten II, masyarakat tetap mendapatkan pelayanan dan selalu disapa dalam bentuk pelayanan mandiri (*self service*) sebagaimana ATM dalam sistem perbankan. Pada ATM, *input* adalah kartu serta PIN, setelah proses transaksi keuangan, dengan *output* adalah uang. Pada *soda molek input* adalah Nomor Induk Kependudukan (NIK), prosesnya pelayanan administrasi (bagi yang sudah melunasi pajak bumi dan bangunan (PBB), *output* surat keterangan. Setelah mendapat surat keterangan yang dibutuhkan, proses pengesahannya akan ditandatangani oleh ketua RT dan petugas kelurahan (Lurah, Seklur dan/atau para kepala Seksi) (kompasiana.com).

Tujuan dari adanya program *Soda Molek* adalah untuk menjawab 5 masalah yang dialami masyarakat di Kelurahan Naikoten II, yakni: 1) Dapat memberikan pelayanan selama 24 jam sehari dalam mobilitas masyarakat yang tinggi; 2) Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya data diri; 3) Meningkatkan pajak bumi dan bangunan; 4) Menata kembali basis data kependudukan; 5) Merubah pola layanan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan (kupang.tribunnews.com).

Penerapan inovasi digital dalam rangka untuk meningkatkan atau untuk mewujudkan Smart City sesungguhnya juga terjadi di kota Makassar. Program ini tidaklah berjalan sendiri karena harus disandingkan dengan konsep kearifan lokal Makassar, yakni *Sombere* (keramahan). Dengan semangat *Sombere*, maka interaksi antara pemerintah dan masyarakat semakin erat, terbangun kebersamaan, semakin responsif, tingkat improvisasi lebih tinggi, inisiatif dan keinginan untuk menyelesaikan masalah segera mungkin, solutif, inovatif,

semakin terbuka untuk melakukan perubahan. Dengan melaksanakan program Smart City dikota Makassar dengan tujuan merubah pola pikir masyarakat dari konvensional menuju *main seat digital*. Ada tantangan besar yang akan dihadapi, yaitu mengubah perilaku masyarakat konvensional menjadi masyarakat melek teknologi. Jika Makassar menjadi Smart City, masyarakat harus akrab dengan inovasi seperti terbiasa menggunakan layanan kesehatan digital, sampai pelayanan birokrasi media social (responsitory.uin.ac.id).

Tertnyata bahwa hasil penelitian yang dilakukan oleh (Mohammad Zalfadli: 2019) mendapati sejumlah permasalahan seperti: *pertama*, sumber daya manusia dalam hal ini dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok besar yaitu sumber daya manusia internal dan sumber daya manusia eksternal. SDM internal adalah pegawai pemerintahan sedangkan eksternal adalah masyarakat pada umumnya. Dalam kondisi saat ini pegawai pemerintah kota Makassar belum memiliki kemampuan yang dibutuhkan dalam penggunaan teknologi informasi dan komonikasi secara professional untuk menunjang tugas dan kewajiban kerjanya. *Kedua*, Faktor infrastruktur juga sangat mempengaruhi produktifitas dalam proses pelayanan dimana proses pelayanan kerap terganggu akibat sering terjadi kerusakan pada infrastruktur dan jaringan IT.

Permasalahan yang dijumpai atau permasalahan sebagaimana diuraikan diatas turut terjadi juga penerapan *Soda Molek* yang terjadi di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fahik, 2019), mengemukakan sejumlah faktor yang menghambat mengapa implementasi program *Soda Molek* masih menjumpai permasalahan hingga hari ini seperti: 1) Kurangnya anggaran dibidang perencanaan dapat menghambat program *Soda Molek*; 2) Minimnya pengetahuan aparat kelurahan sehingga dapat menghambat proses implementasi program *Soda Molek*; 3) Kurangnya adaptasi masyarakat dalam menerima pola pelayanan yang berbasis elektronik. Mengapa program *Soda Molek* ini penting untuk dikaji karena, dari penelitian sebelumnya masih ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program *Soda Molek* maka dari itu, calon peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh tentang

faktor-faktor apa saja yang menghambat program Soda Molek dalam mewujudkan *Smart City* di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja.

Berangkat dari pada persoalan ini calon peneliti melihat bahwa sebenarnya masih ada persoalan lain yang perlu untuk dilacak dan dikaji lebih dalam terkait dengan implementasi program *Soda Molek* dalam mewujudkan smart city, Oleh karena itu penelitian dengan judul: **IMPLEMENTASI PROGRAM SODA MOLEK DALAM MEWUJUDKAN SMART CITY DI KELURAHAN NAIKOTEN II KECAMATAN KOTA RAJA, KOTA KUPANG**. Diajukan dengan maksud untuk melacak permasalahan atau hal-hal yang menghambat program *Soda Molek*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka permasalahan pokok yang diangkat dalam penelitian ini adalah apa faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program Soda Molek dalam mewujudkan Smart City di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja, Kota Kupang?.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program *Soda Molek* dalam mewujudkan *Smart City* di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja, Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan informasi bagi Pemerintah Kota Kupang dan pemerintah kelurahan Naikoten II tentang pentingnya program *Soda Molek*.
2. Sebagai bahan informasi bagi masyarakat di Kelurahan Naikoten II tentang pentingnya program *Soda Molek*.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian lebih lanjut tentang pentingnya program *Soda Molek*.