

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan kebijakan itu<sup>1</sup>. Salah satu kebijakan itu adalah Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah 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<sup>2</sup>. 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<sup>3</sup>.

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

---

<sup>1</sup>Addul Wahab Solichin (1997), *Analisis kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Edisi Kedua, Bumi Aksara, Hal. 63

<sup>2</sup> Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

<sup>3</sup> Pasal I Undang-undang No. 25 tahun 2009

penduduknya. Hal ini berlaku juga bagi Pemerintah Kelurahan di Kecamatan Kota Raja, Kota Kupang dimana pemerintah Kelurahan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakatnya dengan berbasis elektronik.

Sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 4 tahun 2017 tentang Tata Cara Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kelurahan lingkup Kota Kupang<sup>4</sup>, 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*<sup>5</sup> yang membagi kantor menjadi 2 (dua) bagian yaitu *front office*<sup>6</sup> dan *back office*<sup>7</sup>. Atas inovasi itu, pada tahun 2012 Kelurahan Naikoten II mendapat Juara 1 Lomba Kelurahan tingkat Kota Kupang dan Juara 2 Lomba Desa dan Kelurahan Tingkat Provinsi NTT. Tahun 2013 pelayanan ditingkatkan dengan membangun *Digital Village* atau Kelurahan Digital pertama di NTT berkerjasama dengan STIKOM Uyelindo dengan mengusung program *SMS Gateway*<sup>8</sup> (pelayanan informasi diluar jam kantor), *Digital Layout*<sup>9</sup> dan *Thint*

---

<sup>4</sup> Peraturan Wali Kota Nomor 4 tahun 2017 tentang Tata Cara Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kelurahan Lingkup Kota Kupang

<sup>5</sup>*One Stop Service* adalah: jenis pelayanan yang terdiri dari berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu

<sup>6</sup>*Front Office* adalah: media berbasis teknologi informasi mulai dari input informasi yang digunakan dalam penyampaian informasi pelayanan publik

<sup>7</sup>*Back Office* adalah: pengelolaan aliran informasi mulai dari input informasi pemerintah hingga output informasi yang ditujukan kepada masyarakat melalui portal, termasuk *up-dating* datanya dilakukan secara *online* maupun *offline*

<sup>8</sup>*SMS Gateway* adalah: implementasi dari *Mobile Government*. Secara umum dapat diartikan sebagai teknologi yang dapat mengirim, menerima, dan bahkan mengelolah sms melalui komputer (*server*) dan sistem komputerisasi (*software*). *SMS gateway* juga dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem aplikasi yang digunakan untuk mengirim dan atau menerima sms baik untuk kepentingan broadcast, informasi terhadap pengguna, dan lainnya.

*Client*<sup>10</sup>. Atas inovasi ini Kelurahan Naikoten II meraih Juara 1 Lomba Kelurahan tingkat Kota Kupang, Juara 1 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

*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*<sup>11</sup> adalah pelayanan 24 jam sehari dan 7 hari seminggu sebagai komitmen Pemerintah Kelurahan Naikoten II bagi masyarakatnya untuk siap

---

<sup>9</sup>*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 pakai di Kantor Lurah.

<sup>10</sup>*Thint Client* adalah: Penerapan sistem pelayanan berbasis jaringan (*client – server*)/ *database server* yang akan mempermudah dan mempersingkat waktu pelayanan serta bagian dari penerapan *Front & Back Office*. *Thint client/ Client Server* adalah salah satu jenis jaringan komputer yang sifatnya terpusat dan 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*

<sup>11</sup> Sodamolek berasal dari bahasa Rote yang berarti ‘selamat sentosa’ biasa digunakan untuk memberi ungkapan salam sejahtera bagi sesama warga di lingkungan orang Rote.

sedia memberikan layanan bahkan hingga diluar jam 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)<sup>12</sup>.

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 Kelurahan.

Selain lima tujuan tersebut terdapat pula kendala yang menjadi hambatan dalam implementasi program *Soda Molek* yakni sebagai berikut:

1. Kurangnya anggaran dibidang perencanaan sehingga 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.

---

<sup>12</sup> Data diambil dari Profil Kelurahan Naikoten II tahun 2017

Dari ketiga dampak yang sudah disebutkan diatas adanya keterbatasan sumber daya dan sumber dana pada Kelurahan Naikoten II membuat pihak Kelurahan berinisiatif untuk melakukan kerjasama dengan pihak yang berkompeten dalam hal ini STIKOM Uyelindo dan STIKOM Artha Buana Kupang dalam membangun Kelurahan Digital dan tahapan pengembangannya. Selain itu kurangnya adaptasi dari masyarakat Naikoten II yang masih enggan mau mencoba biasanya berhubungan dengan manusia tapi sekarang diganti dengan komputer ini adanya perubahan paradigma dalam pelayanan<sup>13</sup>.

Berdasarkan kenyataan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI IMPLEMENTASI PROGRAM *SODA MOLEK* DALAM MEWUJUDKAN *SMART CITY* DI KELURAHAN NAIKOTEN II KECAMATAN KOTA RAJA, KOTA KUPANG**

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

## **1.3 Tujuan dan manfaat penelitian**

### **1.3.1 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program *Soda*

---

<sup>13</sup> Data diambil dari Pemerintah kelurahan

*Molek* dalam mewujudkan *Smart City* di Kelurahan Naokietn II Kecamatan Kota Raja, Kota Kupang

### **1.3.2 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*.