

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara jika ditinjau dari sudut pandang filosofis memiliki tugas penting yaitu mensejahterakan seluruh masyarakatnya. Dalam rangka mensejahterakan rakyat itulah, maka negara mempunyai kewajiban dalam memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dasar warga negara baik kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, air bersih dan lain sebagainya adalah hak setiap warga negaranya. Oleh sebab itu lahirlah tugas pokok dan fungsi negara yang dilaksanakan oleh sebuah pemerintahan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Di Indonesia sendiri, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam konteks pemenuhan kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat merupakan hal yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea ke-4 sebagaimana berikut:

“...Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial...”

Berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar itulah Pemerintah Indonesia menjalankan tugas dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dengan dikeluarkannya Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada dasarnya Pelayanan Publik merupakan serangkaian proses yang dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah dan Badan Usaha yang dimilikinya kepada penerima pelayanan yaitu seluruh elemen masyarakat Indonesia, sebagaimana dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai berikut:

“Pelayanan Publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik”

Dalam konteks penyelenggaraan Pelayanan Publik, pemerintah adalah aktor pertama yang bertanggung jawab dalam pemenuhan hak-hak masyarakat sehingga penyelenggaraan Pelayanan Publik hendaknya tidak dipandang hanya untuk memenuhi kewajiban semata namun memperhatikan aspek kualitas dan aspek keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Disamping itu perubahan paradigma dari *New Public Management* menjadi *New Public Service* membawa implikasi terhadap penyelenggaraan pelayanan public di mana dalam pemberian pelayanan didasarkan pada timbal balik yang diberikan dan menempatkan rakyat Indonesia sebagai *Owners of Government* (Pemilik Pemerintahan) di mana pelayanan yang diberikan secara cepat dan berkualitas. Hal ini diungkapkan oleh Denhardt & Denhardt (dalam Surjadi, 2013) menegaskan bahwa Pelayanan Publik seharusnya tidak berfokus kepada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa (*customer/client*) akan tetapi harus berorientasi pada kepentingan masyarakat atau warga negara (*citizen*).

Fenomena saat ini penyelenggaraan Pelayanan Publik masih belum maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan, hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Asisten Deputi Koordinasi Implementasi Pemantauan dan Evaluasi Pelayanan Publik I, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Noviana Adrina, sebagaimana berikut:

“Kualitas Layanan Publik masih rendah, kondisi birokrasi masih rumit, dan membuat tingkat kepuasan masyarakat pun menjadi rendah, seperti halnya, seperti halnya birokrasi itu masih gemuk, lamban dan belum professional, belum mampu memberikan pelayanan prima kepada msyarakat dan investor”, (<http://galamedia news.com>).

Selain itu, rendahnya kualitas Pelayanan Publik di Indonesia dapat dilihat dengan banyaknya laporan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia selama Tahun 2019 yang sebagian besar merupakan keluhan atas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Dari 15.629 laporan yang masuk, 26,51% ialah keluhan terhadap Pemerintah Daerah. Dengan fasilitas dan sarana yang mudah dalam melaporkan layanan oleh pemerintah terhadap masyarakat dalam hal ini hanya dengan menggunakan alat telekomunikasi yang digunakan sehari-hari yaitu telepon genggam (HP) melalui *Short Message Service (SMS)* atau media social yang sekarang merupakan sarana baru bagi masyarakat untuk berinteraksi sehingga mempermudah masyarakat dalam memantau dan menjaga pelayanan publik di Indonesia.

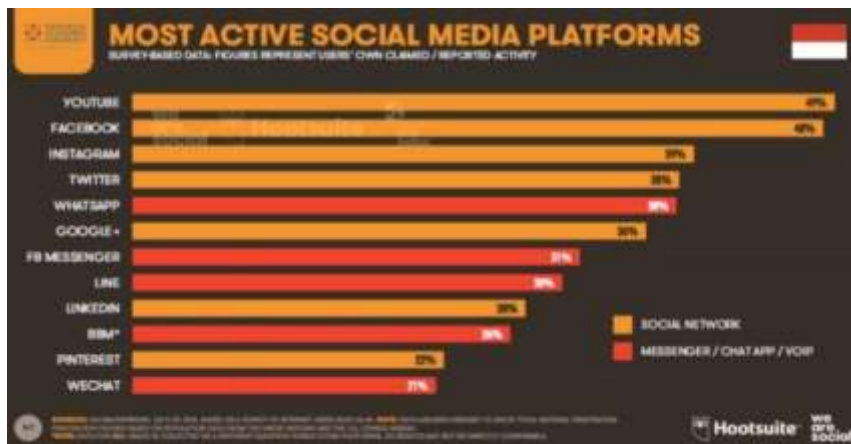
Di era globalisasi seperti sekarang ini, media sosial merupakan salah satu sarana komunikasi dan informasi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat. Media sosial menjadi sebuah media yang dapat masuk ke dalam segala aspek kehidupan dan semua kalangan. Media sosial sendiri merupakan teknologi berbasis komputer yang digunakan seseorang atau lembaga untuk bersosialisasi satu sama lain melalui internet, sehingga memungkinkan interaksinya tanpa dibatasi ruang dan waktu. Melalui media sosial, penggunaanya dapat dengan mudah

melakukan partisipasi, berbagi ide, memberikan umpan balik, bekerjasama, berkolaborasi untuk menciptakan kreasi, berdiskusi, bahkan tidak jarang seseorang menjadikan media sosial untuk pelarian dari permasalahan yang ada dikehidupannya melalui teks, gambar, video, dan audio. Dengan kemudahan yang diberikan maka membuat media sosial berhasil memiliki banyak jumlah pengguna di dunia termasuk di Indonesia.

Berkaitan dengan hal tersebut, seharusnya di era yang modern dan serba digital seperti sekarang ini merupakan unsur yang harusnya tepat dalam pemanfaatan pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya dengan memanfaatkan media-media berbasis online untuk mempermudah pelayanan, mengatasi permasalahan bahkan mensosialisasikan program-program pemerintah hanya menggunakan media berbasis online. Dengan demikian tidak hanya mempermudah pelayanan public namun dapat memangkas waktu yang lama dalam proses pelayanan, mengurangi antrian atau penumpukan masyarakat dalam jumlah banyak di kantor-kantor pelayanan publik secara langsung, bahkan dapat menghemat biaya seperti biaya transportasi dan biaya-biaya perkunjungan atau biaya perjalan.

Indonesia memiliki jumlah pengguna media sosial yang presentasenya lebih dari setengah total jumlah populasi pengguna media

sosial. Indonesia juga merupakan peringkat ketiga sebagai pertumbuhan jumlah pengguna media sosial tertinggi pada *Social Media Growth Rankings* pada bulan Januari 2017.



Sumber : <https://digitalinasia.com/2017/02/01/digital-in-asia-2017-overview/>

Gambar 1. Most Active Social Media Platforms

Berdasarkan tingginya jumlah pengguna media sosial di Indonesia dari berbagai macam media sosial yang ada, gambar 1 terlihat bahwa media sosial yang paling aktif 2017 di Indonesia dari Digital Asia, aplikasi *Qlue* merupakan salah satu aplikasi media sosial yang telah digunakan oleh hampir seluruh bagian Pemerintah baik Pusat maupun Daerah namun aplikasi *Qlue* belum termasuk kedalam media sosial yang paling sering digunakan bahkan belum dikenal oleh seluruh masyarakat Indonesia terkhususnya masyarakat Kota Kupang. Pemerintah Kota Kupang dianggap belum melakukan sosialisasi secara maksimal dan

merata di setiap wilayah. Hingga kini banyak masyarakat Kota Kupang belum mengetahui adanya aplikasi *Qlue* tersebut.

Aplikasi *Qlue* sendiri telah diresmikan dan dapat digunakan oleh seluruh masyarakat Kota Kupang sejak Tanggal 23 Agustus 2019, (*Warta Ekonomi.co.id*, Jakarta, 2019). Hadirnya *Qlue* diharapkan akan meningkatkan layanan publik Pemerintah Kota Kupang sehingga rencana mewujudkan Kota Kupang sebagai kota modern dan destinasi wisata dapat berhasil sesuai visi Kota Kupang yaitu Smart Governance, Smart Economy, Smart Environment, Smart Mobility, dan Smart People & Living. Peresmian aplikasi *Qlue* dilakukan oleh Walikota Kupang, dan Chief Commercial Officer *Qlue* (CCO) *Qlue*, Maya Arvini dan disaksikan oleh DPRD Kota Kupang, tokoh masyarakat dan warga Kota Kupang dalam “Festival Ayo Berubah!”. Festival ini adalah gebrakan terbaru dari Pemerintah Kota Kupang yang mengajak masyarakat untuk bergerak secara kolaboratif dalam mewujudkan Kota Kupang yang modern, mandiri, dan cerdas.

Kota pintar (*smart city*) sendiri merupakan upaya-upaya inovatif yang dilakukan ekosistem kota dalam mengatasi berbagai persoalan dan meningkatkan kualitas hidup manusia dan komunitas setempat, *Smart city* bukan hanya mengenai teknologi tetapi upaya-upaya inovatif dalam

merubah ekosistem kota. Ketika pemerintah daerah berani merubah suatu peraturan yang bisa mempermudah suatu proses, bisa dibilang itu merupakan cara inovatif dan sudah menjadi bagian dari *Smart City*. Teknologi berperan sebagai *enabler* yang membuat segala sesuatunya lebih mudah digunakan dan dimanfaatkan.

Wali Kota Kupang menjelaskan Kupang Smart City adalah salah satu program untuk mengajak masyarakat berpartisipasi dalam program pembangunan, dan transformasi menuju kota cerdas. Untuk itu, Pemerintah Kota Kupang menggandeng *Qlue* sebagai platform dalam rangka mengoptimalkan pelayanan public untuk mendukung tercapainya implementasi program *Smart City*. Masyarakat dapat melaporkan berbagai masalah lingkungan dan sosial melalui *Qlue*, mulai dari sampah, lampu & rambu lalu lintas yang rusak, kemacetan, pelanggaran lalu lintas, parkir liar, tunawisma/pengemis, fasilitas anak, orang hilang, pedagang kaki lima liar, pelanggaran bangunan, iklan liar, permintaan fogging DBD, masalah kesehatan hingga laporan kebakaran, (*Warta Ekonomi.co.id*, Jakarta, 2019).

Semua laporan masyarakat akan ditindaklanjuti oleh tim *Quick Response* dari tujuh Organisasi Perangkat Daerah, yaitu Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Perhubungan,

Dinas Sosial, Satpol PP, Dinas Kesehatan, dan Dinas Kebakaran. Untuk tahap awal, Pemerintah Kota Kupang telah menyiapkan 200 orang termasuk perwakilan dari masing-masing kelurahan di Kota Kupang sebagai tim *Quick Response* untuk menindaklanjuti seluruh laporan masyarakat dan akan terus berkembang menyesuaikan kebutuhan di lapangan. Pada saat yang bersamaan, aparat pemerintah atau lurah setempat akan mendapat notifikasi laporan untuk ditindaklanjuti. Sejak mengimplementasikan Qlue di Kota Kupang, Pemerintah Kota Kupang sudah menerima ratusan laporan masyarakat. Laporan-laporan tersebut didominasi oleh sampah (28%), PJU rusak (16%), dan potensi banjir (8%). Seluruh laporan masyarakat tersebut membantu pemerintah dalam melihat permasalahan di kota tersebut secara lebih luas, sekaligus membantu mereka dalam merespon masalah dengan cepat, (Sumber: *Pressrelease.id*).

Dalam penelitian ini, mengangkat Kota Kupang untuk diteliti karena wilayah ini menjadi satu-satunya kota dari Provinsi Nusa Tenggara Timur yang sangat khas dengan permasalahan lingkungan dan social karna juga merupakan ibu kota provinsi. Sebagai ibu kota provinsi Kota Kupang menjadi dapur perekonomian bagi sebagian kabupaten dan menjadi kota bisnis yang mulai berkembang membuat daerah Kota Kupang menjadi

salah satu daerah strategis, sehingga memiliki potensi besar dalam pembangunan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Namun, seiring dengan perkembangan kota dan pertumbuhan jumlah penduduk yang meningkat pesat, membuat Kota Kupang susah untuk dikendalikan dan berimplikasi menimbulkan masalah social dan budaya, (Sumber: <https://www.victorynews.id/2020>). Artinya, kondisi dimana tidak sesuai dengan yang seharusnya tentu menjadi kondisi yang tidak diharapkan oleh masyarakat maupun pemerintah. Adapun permasalahan sosial yang sangat kompleks terjadi di Kota Kupang diantaranya adalah banjir yang sering terjadi saat musim penghujan yang diakibatkan oleh sistem drainase yang kurang baik, masalah air bersih, penumpukan sampah di titik-titik tertentu yang masih belum ditangani secara baik, kemudian pemasangan spanduk tidak berizin, angkutan umum yang berhenti tidak pada tempatnya dan kemacetan di jalan raya, kurangnya penerangan, serta permasalahan sosial dan budaya lainnya.

Dengan berbagai macam permasalahan yang terjadi di Kota Kupang maka dirasa hadirnya aplikasi *Qlue* yang baru berjalan kurang dari 2 tahun belakangan ini diharapkan agar masyarakat Kota Kupang dapat menyampaikan informasi bersifat keluhan ke pemerintah serta memperoleh informasi mengenai lingkungan dan sosial mereka guna

melancarkan program *Kupang Smart City* yang telah digaungkan. Selain itu, sebagian besar masyarakat juga bisa menggunakan aplikasi *Qlue* untuk berdiskusi sesama warga lainnya. Ketika mereka melihat atau mengetahui sesuatu yang rusak di lingkungan, mereka dapat melaporkannya melalui aplikasi *Qlue* dengan tujuan agar kawasan yang ada bebas dari permasalahan yang terjadi. Bagi masyarakat terobosan ini dirasakan perlu untuk menjadi solusi yang baru karena menunggu pemerintah untuk mengetahui permasalahan yang terjadi sudah bukan lagi hanya sekedar harapan saja. Bahkan, mereka juga menjadi bagian partisipasi yang penting dimana pemecahan masalah akan ditindaklanjuti ketika mereka aktif menggunakan aplikasi tersebut. Kondisi ini sangat berbeda dengan penyelesaian masalah pemerintah secara konvensional yang mengharuskan masyarakat datang ke kantor-kantor pemerintah setempat untuk melaporkan permasalahan yang belum tentu akan ditanggapi.

Disamping terbantunya penyampaian keluhan-keluhan masyarakat melalui aplikasi ini, masih terdapat kekurangan-kekurangan dari penggunaan aplikasi *Qlue* diantaranya kurangnya sosialisasi dari pemerintah Kota Kupang tentang penggunaan dan manfaat aplikasi *Qlue*, *slow respons* pemerintah dalam menyikapi laporan-laporan dari

masyarakat, bahkan kurangnya antusiasme masyarakat dalam merespon kejadian atau permasalahan yang terjadi di Kota Kupang.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui sejauhmana penggunaan aplikasi *Qlue* dikarenakan aplikasi *Qlue* tersebut baru berjalan kurang dari 2 tahun sebagai media yang memberikan informasi terkait lingkungan dan sosial yang dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan fenomena ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Qlue* Terhadap Implementasi Program *Smart City* Di Kota Kupang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Kupang *Smart City* merupakan sebuah program solusi yang dibuat oleh Pemerintahan Kota Kupang untuk mengatasi berbagai masalah sosial dan lingkungan dengan memanfaatkan teknologi berbasis internet salah satunya aplikasi *Qlue* yang diluncurkan pada 23 Agustus 2019. Melalui aplikasi ini masyarakat Kota Kupang dapat melaporkan berbagai masalah sosial dan lingkungan yang secara langsung terintegrasi oleh Pemerintah Kota Kupang. Penggunaan aplikasi *Qlue* dirasa perlu untuk dapat menjadi wadah keluhan masyarakat dengan tujuan aplikasi *Qlue* yaitu Kota Kupang menjadi tempat layak huni yang lebih baik. Berdasarkan

pernyataan tersebut maka rumusan masalah penelitian ini adalah **Bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi *Qlue* terhadap implementasi program *Smart City* di Kota Kupang ?**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi *Qlue* terhadap implementasi program *Smart City* di Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis sebagai berikut:

1. Bagi akademisi, memberikan kontribusi bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara terutama terkait dengan penggunaan aplikasi *Qlue* terhadap implementasi program *Smart City* di Kota Kupang.
2. Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan menjadi rujukan dan sumber informasi untuk mengkaji bidang atau topik yang

sama demi pengembangan ilmu pengetahuan terkait Administrasi Negara

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi pemikiran dari sudut akademis bagi pemerintah di semua level pemerintahan dalam melaksanakan perannya sebagai pembuat kebijakan atau program pembangunan khususnya berkaitan dengan penggunaan aplikasi *Qlue* terhadap implementasi program *Smart City* di Kota Kupang.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan baru kepada masyarakat terkait dengan penggunaan aplikasi *Qlue* terhadap implementasi program *Smart City* di Kota Kupang, sehingga masyarakat menjadi pengawas daripada program-program pemerintah.