

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi saat ini telah mempengaruhi seluruh aspek kehidupan yang membentuk perubahan pola aktivitas masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan mereka. Teknologi terbukti mempermudah kebutuhan masyarakat dari berbagai bidang, baik ekonomi, pendidikan, kesehatan, pemerintahan, dan juga pelayanan publik. Perkembangan digitalisasi terus berkembang pesat mulai dari revolusi industry 1.0 hingga 4.0 dan saat ini proses menuju revolusi 5.0. Dengan adanya percepatan perkembangan teknologi yang juga mempengaruhi aktivitas pemerintahan, tentunya pemerintah juga akan memanfaatkan hal tersebut untuk kepentingan negara dan publik. Pemerintah perlu memanfaatkan kemajuan teknologi yang bersifat digital dengan munculnya e-government. Tujuannya yaitu agar mempermudah sistem pelayanan yang awalnya rumit menjadi lebih sederhana (Kasemin,2015). Hal ini terbukti dengan keluarnya beberapa kebijakan yang berkaitan dengan digitalisasi dan membuat seluruh daerah berlomba-lomba memajukan daerahnya dengan memanfaatkan teknologi. Tentu saja dengan tujuan utama yaitu mewujudkan kota dan masyarakat yang maju dan mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat yang berkelanjutan. Peningkatan kualitas hidup masyarakat dapat terwujud dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dengan didukung oleh pemerintahan yang bijak dan

masyarakat yang cerdas. Untuk itulah pemerintah menciptakan kebijakan pembentukan kota cerdas atau Smart City.

Menurut Isnani (2017), “ smart city merupakan sebuah konsep untuk memperbaiki tatanan kehidupan sosial, politik, ekonomi, dan pemerintahan perkotaan baik dengan memanfaatkan teknologi ataupun tidak”. Smart city pada intinya adalah konsep pengelolaan kota dengan berbasis Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) yang memanfaatkan sumber daya yang ada agar pelayanan dan kualitas kehidupan masyarakat dapat terwujud. Dengan kata lain bahwa konsep smart city tidak hanya mengenai kemajuan teknologi, melainkan juga melibatkan masyarakat, lingkungan, serta pemerintahan didalamnya. Konsep smart city dapat menjadi solusi dalam menghadapi masalah yang ada di perkotaan seperti keamanan masyarakat, pembangunan, dan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Tujuan dari adanya kebijakan smart city adalah untuk membangun dan menerapkan sebuah kota yang nyaman, aman, terkendali, dan memudahkan segala kebutuhan masyarakat serta memperkuat daya saing kota dalam hal perekonomian, sosial, dan teknologi (Conoras dan Hikmawati, 2018). Terdapat beberapa indikator keberhasilan konsep smart city yaitu, smart governance, smart society, smart living, smart economy, smart environment, dan smart branding. *Smart governance* adalah perbaikan pelayanan dari berbagai lembaga pemerintahan dengan memfasilitasi perubahan dan perkembangan sosial, hal tersebut berguna untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. *Smart society* hal terpenting karena melibatkan peran masyarakat didalamnya, kesiapan sumber

daya manusia menjadi acuan dimulainya program smart city. *Smart living* adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan peningkatan kualitas hidup masyarakat mulai dari kesehatan dan fasilitas untuk melek digital. Lalu *smart economy* yaitu berhubungan dengan meningkatkan kondisi ekonomi dengan memanfaatkan peluang yang dapat menghasilkan solusi efektif bagi permasalahan yang ada. *Smart environment* yaitu upaya yang dilakukan untuk menjaga dan melestarikan lingkungan alam. Lalu yang terakhir yaitu *smart branding*, dimana ini adalah cara untuk mengenalkan dan mempromosikan kota agar mampu menarik perhatian kota lain.

Sejak diterapkannya gerakan smart city di Indonesia melalui penyelenggaraan Gerakan Menuju 100 Smart City, seluruh daerah di Indonesia berlomba-lomba berinovasi untuk megimplementasikan kebijakan tersebut. Setiap daerah perkotaan melaksanakan penerapan smart city dalam pemanfaatan teknologi dan juga sumber daya lain guna mencapai pelayanan publik yang baik. Masyarakat Kota Batu merupakan masyarakat nomaden yang sebagian besar berprofesi sebagai petani, sipil, dan di sector pariwisata. Pemerintah Kota Batu memusatkan seluruh aktivitas pelayanan publik di Balai Kota Among Tani yang berada di pusat kota. Pada tahun 2017, Pemerintah Kota Batu juga berpartisipasi menciptakan beberapa inovasi smart city sebagai wujud pelaksanaan e-government. Menurut Peraturan Walikota Batu No.79 Tahun 2017 tentang Master Plan Smart City, ide mengenai smart city adalah kota cerdas yang inovatif menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang berkelanjutan dalam membantu masyarakat mengelola sumber daya yang

ada, memberikan informasi yang tepat, efisiensi operasi perkotaan, jasa, dan daya saing seiring dengan pemenuhan kebutuhan berkelanjutan. Pada September 2017, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu menciptakan Batu Among Tani Teknologi (BATT). BATT adalah aplikasi berbasis teknologi yang memiliki manfaat memudahkan masyarakat dalam berinteraksi pada pelayanan publik. Kepala Diskominfo Kota Batu, Siswanto menjelaskan ada 3 aplikasi utama yang memiliki fungsi berbeda dalam BATT, yaitu Among Kota, Among Tani, dan Among Warga.

Among Kota adalah aplikasi yang didalamnya memuat seluruh informasi mengenai Kota Batu. Aplikasi ini berfungsi untuk memberikan informasi terbaru di Kota Batu. Pada aplikasi Among Kota, terdapat beberapa macam menu pilihan seperti berita terkini Kota Batu, rute transportasi angkutan umum, event yang sedang dilaksanakan di Kota Batu, dan informasi tempat wisata yang menarik agar para wisatawan yang ingin berkunjung ke Kota Batu dapat mencari referensi melalui aplikasi ini. Selain itu aplikasi ini juga menyediakan kontak darurat rumah sakit dan website Dispendukcapil yang mungkin diperlukan oleh pengguna. Tujuan dari adanya Among Kota agar mempermudah masyarakat terutama warga Kota Batu untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat tidak perlu kesusahan mencari informasi dari banyak website, cukup membuka satu aplikasi saja akan mendapatkan banyak informasi yang ada di Kota Batu.

Kedua yaitu Among Tani yang ditujukan khusus untuk para petani. Seperti yang diketahui bahwa Kota Batu juga merupakan kota pertanian yang

banyak penduduknya merupakan seorang petani. Kehadiran aplikasi ini dapat membantu para petani dalam penanaman dan pendistribusian hasil pertanian. Melalui aplikasi ini petani dapat menggunakannya sebagai pedoman untuk menata pola tanam dan jenis tanaman sehingga dapat mencegah terjadinya kelebihan produk tanaman yang mengakibatkan anjloknya harga jual. Fitur yang terdapat di aplikasi ini juga bias digunakan untuk menghubungkan langsung antara petani dan calon pembeli tanpa melibatkan distributor. Masyarakat Kota Batu atau pengguna aplikasi dapat mengetahui perkembangan hasil panen suatu komoditas pertanian di Kota Batu melalui aplikasi Among Tani tersebut.

Among Warga merupakan aplikasi yang dikhususkan bagi masyarakat umum Kota Batu atau dapat disebut dengan aplikasi pelaporan kejadian. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melaporkan dan mengeluhkan segala kondisi yang terjadi di Kota Batu, seperti keluhan jalan berlubang, fasilitas umum yang buruk, ataupun permasalahan sampah. Masyarakat juga dapat mengirimkan detail lokasi, foto atau video untuk melengkapi keluhan yang dilaporkan. Dari laporan tersebut nantinya pihak Diskominfo akan menindaklanjuti dengan memberitahu dinas terkait sesuai dengan tupoksinya. Dapat dikatakan bahwa Among Warga ini terhubung ke semua instansi, jadi laporan apa saja yang masuk akan diproses dan ditindaklanjuti ke dinas terkait. Misalnya laporan masuk mengenai jalan berlubang maka akan diteruskan ke Dinas Bina Marga yang nantinya akan ditindaklanjuti lagi untuk dicarikan solusi yang tepat bagi permasalahan tersebut. Aplikasi Among Warga menjadi

aplikasi yang seharusnya paling banyak menyumbangkan kontribusi sarana pelayanan publik karena penggunaannya adalah dari seluruh masyarakat Kota Batu.

Inovasi yang diciptakan oleh pemerintah dapat diimplementasikan dengan baik jika faktor pendukung lainnya juga bekerja dengan baik, terutama adalah masyarakat sebagai pemeran aktif berfungsinya aplikasi tersebut. Seperti yang dikatakan sebelumnya bahwa keberhasilan smart city bukan hanya terletak pada teknologinya. Penerapan konsep smart city tidak akan berjalan dengan baik jika tidak didukung oleh dukungan institusi pemerintahan yang terintegrasi, hubungan antar instansi pemerintah dan juga kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi. Masyarakat memiliki peran penting dalam berhasil atau tidaknya smart society atau smart people melalui partisipasinya terhadap keputusan dan pelayanan publik. Konsep smart society ini adalah mendukung perkembangan dan keikutsertaan masyarakat secara holistic dalam membangun masyarakat yang cerdas dan inovatif. Masyarakat dituntut untuk aktif dalam mengawasi jalannya pemerintahan dan berperan dalam pembagunan serta berpartisipasi dalam keputusan publik agar pelayanan yang baik juga diperoleh masyarakat. Teknologi yang hebat dan modern tidak akan berguna jika masyarakat sebagai pengguna dan penerima tidak cerdas dan tidak ikut serta dalam menggunakan teknologi yang ada dengan baik dan selektif. Begitu halnya dengan aplikasi pemerintah yang dirancang sedemikian rupa dengan tujuan mempermudah masyarakat tidak akan berhasil jika masyarakatnya itu sendiri tidak mau berpartisipasi menggunakannya. Konsep

smart city diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan pembangunan kota. Melalui platform digital yang disediakan dan adanya partisipasi masyarakat, setiap orang dapat memberikan kontribusi dalam perencanaan kebijakan publik, pembangunan, dan memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan.

Dalam pengimplementasian konsep smart city, Kota Batu telah berinovasi untuk menciptakan aplikasi Among Warga yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat kota dapat dengan bebas menyampaikan keluhan kesahnya terhadap fasilitas publik maupun permasalahan yang terjadi di lingkungan mereka. Among Warga diharapkan dapat menumbuhkan partisipasi masyarakat untuk mempergunakan aplikasi tersebut dengan bijak. Peran masyarakat sangat diperlukan agar aplikasi tersebut berjalan sesuai dengan tujuan pembuatannya. Pada kenyataannya, aplikasi Among Warga masih belum sepenuhnya dipergunakan oleh masyarakat Kota Batu.

Tabel 1

Jumlah Penginstall Aplikasi Among Warga dengan Jumlah Penduduk

No.	Tahun	Jumlah Penginstall	Jumlah Penduduk
1.	2020	895	213.046 jiwa
2.	2021	1.025	211045 jiwa
3.	2022	1.648	211053 jiwa / Maret 2022

*Sumber: Diskominfo dan Badan Pusat Statistik Kota Batu, diolah*

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat perbandingan antara jumlah penduduk Kota Batu dan pengguna aplikasi Among Warga yang masih terpaut sangat jauh. Pada tahun 2020, dengan total penduduk 213.046 jiwa, jumlah penginstall aplikasi Among Warga sebanyak 895 pengguna. Pada tahun 2021, dengan total penduduk 211045 jiwa, jumlah penginstall aplikasi masih 1.025 pengguna. Lalu pada tahun 2022, dengan jumlah penduduk Kota Batu sebanyak 211053 jiwa/ Maret, dan jumlah penginstall aplikasi hanya 1.648 pengguna. Menurut Kepala Diskominfo, laporan warga yang masuk sebanyak 5 sampai 10 pengaduan setiap minggunya. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat masih belum banyak yang berpartisipasi dalam menggunakan aplikasi Among Warga tersebut.

Masyarakat masih enggan berpartisipasi dan ikut serta untuk memanfaatkan aplikasi Among Warga. Bahkan tidak sedikit dari warga Kota Batu masih belum tahu mengenai aplikasi Among Warga ataupun BATT, padahal aplikasi ini sudah ada sejak tahun 2017 silam dan mulai beroperasi pada tahun 2018. Jika masyarakat saja tidak mengetahui adanya inovasi teknologi tersebut bagaimana mereka dapat memanfaatkannya untuk kepentingan umum dan mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari pemerintah. Pada aplikasi Among Warga terdapat fitur kategori pengaduan, diantaranya kategori sampah, jalan rusak, kebakaran, longsor, pohon tumbang, kemacetan, PJU rusak, iklan liar, kaki lima, narkoba, lampu lalu lintas mati, dan anak jalanan. Dari beberapa fitur tersebut yang sering digunakan adalah pada kategori sampah dan jalanan rusak. Namun setelah laporan masuk dari

warga dan diterima ke pihak penanggungjawab aplikasi, tidak ada kejelasan lagi mengenai laporan yang masuk. Dalam aplikasi hanya ada keterangan laporan masuk, diproses, dan diterima, lalu penanganannya tidak memiliki kepastian. Hal ini juga berpengaruh pada para pengguna yang menjadi enggan menggunakan aplikasi secara aktif karena faktor tersebut. Selain dari masyarakat yang belum berperan aktif, aplikasi ini juga belum berjalan secara optimal terbukti dengan adanya beberapa permasalahan dari aplikasi salah satunya yaitu kendala dalam penginstalan yang masih belum diperbaiki. Jika dilihat dari aplikasi penginstalan Google Play Store, Among Warga hanya bisa diinstall oleh pengguna android versi lama, sehingga para warga dengan versi smartphone yang lebih baru tidak dapat menginstall aplikasi tersebut.

Melalui penyediaan aplikasi Among Warga tentunya pemerintah ingin mengusahakan dalam penyediaan pelayanan publik bagi seluruh lapisan masyarakat Kota Batu, baik bagi petani, sipil, ataupun pelajar. Strategi pengenalan dan pemahaman aplikasi harus dilakukan kepada masyarakat agar Among Warga dapat berguna dengan baik. Sumber daya manusia sangat penting untuk terciptanya smart people dan mewujudkan kebijakan smart city yang akan mengantarkan terciptanya pelayanan publik yang baik. Dari permasalahan yang ada dapat diketahui bahwa aplikasi Among Warga masih belum memberikan kontribusi yang cukup dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat Kota Batu.

Saat penelitian ini dilakukan, aplikasi Among Warga sudah tidak dijalankan lagi tepatnya aplikasi ini diberhentikan pada awal tahun 2022 dan

digantikan dengan aplikasi baru yaitu Among Batu. Pembaruan aplikasi ini juga diawali dengan Peraturan Walikota Batu Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Batu Nomor 79 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi, Serta Unit Pengelola Batu Smart City.

Melihat hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji bagaimana inovasi smart city yaitu Among Warga dapat membantu dalam pelayanan publik dengan membangkitkan partisipasi masyarakat serta faktor yang mendukung dan menghambat penggunaan aplikasi tersebut. Sehingga peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Smart City pada Aplikasi Among Warga untuk Meningkatkan Pelayanan Publik”** ( Studi pada Kecamatan Batu Kota Batu).

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan dapat diambil rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Mengapa inovasi smart city pada aplikasi Among Warga dalam meningkatkan pelayanan publik masih belum optimal di Kecamatan Batu, Kota Batu ?
2. Apakah faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi smart city Among Warga dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Batu, Kota Batu ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk menjelaskan aplikasi Among Warga yang masih belum optimal dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Batu
2. Untuk menjelaskan faktor pendukung dan penghambat inovasi smart city Among Warga dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Batu

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini ada dua yaitu manfaat teoritis, akademis dan manfaat praktis.

Berikut adalah penjabaran ketiga manfaat tersebut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperluas pengetahuan mengenai teori dan konsep yang peneliti gunakan.
- b. Mengetahui inovasi Among Warga dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Batu
- c. Menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk melanjutkan penelitian dengan tema yang sama

#### **2. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang dapat menjadi bahan bacaan baru mengenai inovasi Aplikasi Among Warga Kota Batu oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batu khususnya pada Kecamatan Batu

### **3. Manfaat Praktis**

- a. Memberikan masukan dan kritik yang membangun terhadap inovasi smart citi Among Warga di Kota Batu
- b. Diharapkan penelitian ini menjadi bahan evaluasi dalam memperbaiki kekurangan dari aplikasi Among Warga maupun dari kualitas masyarakatnya