

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berjalannya waktu, pertumbuhan populasi di dunia semakin tak terkendali dan urbanisasi terus meningkat. Peningkatan ini menyebabkan kepadatan yang terjadi di banyak kota besar di seluruh dunia. Indonesia sendiri menempati peringkat 4 jumlah populasi terbanyak di dunia dengan 56,7% populasi urban di tahun 2020 dan prosentase tersebut diperkirakan akan terus meningkat menjadi 66,6% pada tahun 2035 berdasarkan data BPS. Akibatnya tantangan dalam pengelolaan kota pun semakin besar. Arus urbanisasi yang besar ini dapat menjadi modal pembangunan Indonesia, namun akan memunculkan berbagai permasalahan di kota seperti berkurangnya sumber daya alam, kemiskinan, kemacetan, wilayah kumuh, polusi dan lain sebagainya. Hal ini tentunya harus diselesaikan secara cepat dan tepat. Maka lahirlah konsep *Smart City* sebagai solusi dari permasalahan perkotaan yang ada. Implementasi *Smart City* tidak sekedar mengedepankan efisiensi birokrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) namun juga bagaimana membangun masyarakat dengan menjadikan infrastruktur dan sarana TIK sebagai faktor pendukung atau *enabler*. *Smart City* adalah konsep kota yang berbentuk kota cerdas yang nantinya dapat membantu masyarakat dalam usaha mengolah sumber daya yang mereka miliki dengan lebih efisien serta dapat memberikan informasi yang lebih tepat kepada masyarakat maupun lembaga-lembaga dalam melakukan kegiatan-kegiatan ataupun untuk mengantisipasi kejadian yang tak

terduga sebelumnya (Wanto, 2017). Sedangkan Hasibuan & Sulaiman (2019b) mendefinisikan *Smart City* sebagai konsep perencanaan untuk lingkup perkotaan dengan menggunakan perkembangan teknologi untuk dimanfaatkan yang nantinya akan membuat hidup menjadi lebih mudah serta menjadi lebih sehat dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi.

*Smart Governance* sebagai salah satu dimensi dari *Smart City* merupakan bagian dari tujuan *Smart City* yang terkait dengan pelayanan publik, yaitu mengenai efisiensi yang lebih baik, kepemimpinan komunitas, bekerja secara mobilitas, dan perbaikan berkelanjutan melalui inovasi. *Smart City* juga sangat didukung oleh keberadaan *e-governance*. *E-gov* sebagai pondasi *Smart City* memiliki tujuan untuk memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungsinya serta pelayanan yang lebih mudah, efektif dan efisien untuk masyarakat. Untuk penggunaan *e-gov* dalam konteks *Smart City* dibutuhkan sebuah sistem informasi yang baik, teratur dan adanya sinergitas antar lembaga pemerintahan. Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan e-government (Arif et al., 2020). Dalam mendukung program *Smart City*, Kabupaten Sidoarjo memiliki aplikasi *e-gov* yang dinamakan SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) sebagai percepatan dan pelayanan prima untuk masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Kabupaten Sidoarjo yang berdampingan dengan kota metropolitan Surabaya ini berkembang pesat karena jumlah populasi penduduk yang terus meningkat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) terjadi peningkatan

jumlah penduduk dalam jangka waktu 10 tahun sejak tahun 2010 sebagaimana dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 1. 1 Data Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur, 2010 dan 2020

Kabupaten/Kota Regency/Municipality	Penduduk (ribu)/ Population (thousand)		Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun Annual Population Growth Rate (%)		Persentase Penduduk Percentage of Total Population		Kepadatan Penduduk per km2 Population Density per sq.km		Rasio Jenis Kelamin Population Sex Ratio	
	2010	2020	2010	2020	2010	2020	2010	2020	2010	2020
Kabupaten/ Regency										
Pacitan	541	586	0,29	0,78	1,40	1,44	287	422	95,43	100,45
Ponorogo	855	949	0,16	1,01	2,21	2,33	511	727	99,98	99,83
Trenggalek	674	731	0,37	0,78	1,76	1,80	528	637	98,79	100,99
Tulungagung	990	1.090	0,64	0,93	2,62	2,68	929	1.032	95,16	100,13
Blitar	1.117	1.224	0,48	0,89	2,93	3,01	648	916	100,41	101,53
Kediri	1.500	1.635	0,64	0,84	3,97	4,02	816	1.180	100,79	102,03
Malang	2.446	2.654	0,87	0,79	6,56	6,53	208	752	101,10	101,61
Lumajang	1.006	1.119	0,42	1,03	2,63	2,75	324	625	95,45	97,86
Jember	2.333	2.537	0,65	0,81	6,18	6,24	255	820	96,71	99,47
Banyuwangi	1.556	1.708	0,45	0,91	4,08	4,20	48	295	99,08	100,27
Bondowoso	737	776	0,68	0,51	1,95	1,91	332	509	94,97	97,03
Situbondo	648	686	0,71	0,56	1,72	1,69	244	411	95,24	96,43
Probolinggo	1.096	1.153	0,88	0,49	2,94	2,83	404	679	95,32	97,40
Pasuruan	1.512	1.606	1,03	0,58	4,09	3,95	744	1.090	98,22	100,19
Sidoarjo	1.941	2.083	2,21	0,68	5,61	5,12	5.509	3.283	101,02	101,39
Mojokerto	1.025	1.119	1,23	0,85	2,81	2,75	2.152	1.559	99,85	101,20
Jombang	1.202	1.318	0,66	0,89	3,19	3,24	1.013	1.182	99,03	101,71
Nganjuk	1.017	1.104	0,44	0,80	2,66	2,71	702	902	98,89	101,21
Madiun	662	744	0,35	1,14	1,72	1,83	633	717	97,48	98,26
Magetan	620	671	0,09	0,76	1,59	1,65	1.326	974	94,96	96,84
Ngawi	818	870	0,06	0,60	2,10	2,14	494	671	95,08	98,60
Bojonegoro	1.210	1.302	0,38	0,71	3,16	3,20	258	592	97,83	100,89
Tuban	1.118	1.198	0,62	0,67	2,96	2,95	347	653	97,65	99,78
Lamongan	1.179	1.344	-0,02	1,28	3,01	3,31	374	754	94,49	100,18
Gresik	1.177	1.311	1,60	1,05	3,29	3,22	915	1.101	98,38	101,44
Bangkalan	907	1.060	1,21	1,53	2,48	2,61	976	1.059	91,48	97,24
Sampang	878	970	1,60	0,97	2,45	2,38	637	786	95,11	98,70
Pamekasan	796	850	1,46	0,64	2,21	2,09	1.388	1.073	94,62	96,27
Sumenep	1.042	1.124	0,56	0,74	2,75	2,77	272	563	90,75	93,30
Kota/ Municipality										
Kediri	269	287	0,95	0,64	0,72	0,71	4.243	4.524	99,45	100,30
Blitar	132	149	1,02	1,19	0,36	0,37	4.053	4.579	98,37	99,05
Malang	820	844	0,81	0,27	2,19	2,07	5.644	5.808	97,32	99,05
Probolinggo	217	240	1,27	0,96	0,59	0,59	3.829	4.229	97,07	98,35
Pasuruan	186	208	1,03	1,07	0,50	0,51	5.271	5.894	98,38	100,08
Mojokerto	120	132	1,00	0,94	0,32	0,33	7.286	6.553	96,82	98,41
Madiun	171	195	0,42	1,29	0,45	0,48	5.041	5.754	93,78	95,70
Surabaya	2.765	2.874	0,63	0,37	7,31	7,07	7.888	8.200	97,87	98,35
Batu	190	213	1,25	1,10	0,52	0,52	1.390	1.558	101,28	101,47
Jawa Timur	37.477	40.666	0,76	0,79	100,00	100,00	784	851	97,52	99,60

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS)

Berdasarkan data di atas, Kabupaten Sidoarjo menduduki peringkat 4 jumlah populasi penduduk terbanyak di Jawa Timur dengan jumlah populasi penduduk sebanyak 2.083.000 penduduk. Jumlah populasi penduduk mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan hasil sensus sebelumnya di tahun 2010 yang hanya sebanyak 1.941.000 penduduk. Dalam kurun waktu 10 tahun jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo mengalami peningkatan sebanyak 141,3 ribu jiwa atau rata-rata sebanyak 14,13 ribu jiwa pertahun. Besarnya jumlah penduduk yang besar dan terus meningkat dengan tidak diimbangi oleh ketersediaan Sumber Daya Alam, fasilitas maupun sarana dan prasarana tentunya akan menimbulkan permasalahan seperti kemiskinan, lingkungan, pemukiman, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya yang dapat menurunkan kualitas hidup masyarakat di sebuah perkotaan.

Selain itu meningkatnya jumlah penduduk juga akan berdampak pada tuntutan akan kebutuhan dan percepatan pelayanan publik yang juga meningkat, sehingga menuntut peran Pemkab Sidoarjo untuk membuat terobosan dalam hal pelayanan publik, khususnya pelayanan kependudukan, perizinan dan lain sebagainya. Dengan mengandalkan pelayanan yang masih konvensional atau manual tidak akan bisa memenuhi tuntutan masyarakat yang bergerak cepat dan dinamis. Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Sidoarjo membuat sebuah aplikasi *e-gov* yaitu SIPRAJA melalui (SE Nomor : 130/4522/438.1.1.1/2020, 2017) Tentang Pelayanan dan Perijinan yang Telah Dilimpahkan Bupati kepada Camat dilakukan melalui aplikasi SIPRAJA. SIPRAJA merupakan aplikasi layanan berbasis web dan android yang menghadirkan berbagai layanan

administrasi kependudukan, perijinan dan non perijinan dalam satu platform. Hadirnya SIPRAJA menjadi solusi cerdas bagi masyarakat Sidoarjo karena selain menyediakan platform layanan berbasis online SIPRAJA juga memberikan kemudahan pengiriman surat, tandatangan dan stempel secara elektronik. Aplikasi yang bisa didownload di *google playstore* ini memuat 28 layanan yang dapat dengan mudah dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. Hal ini membuat aplikasi SIPRAJA sangat berkontribusi dalam mendukung program Sidoarjo *Smart City*. Program *Smart City* di sebuah kota tentunya tak lepas dari komitmen Pemerintah Kabupaten/Kota sebagai pembuat kebijakan. Di Kabupaten Sidoarjo sendiri memiliki payung hukum melalui (Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018, 2018) tentang Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menuju *Smart City* Di Kabupaten Sidoarjo. Dalam hal ini dijelaskan pada Pasal 16 yaitu bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika mengkoordinir pengelolaan *Smart City* dengan melibatkan seluruh *stakeholder* yang menggunakan sistem dan transaksi elektronik. Terdapat 100 kabupaten/kota terpilih dalam program “gerakan 100 *Smart City*” yang mendapatkan penilaian (*assessment*) dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Bappenas dan Kantor Staf Kepresidenan dan Kabupaten Sidoarjo terpilih dalam program tersebut. Dapat diasumsikan bahwa Kabupaten Sidoarjo layak untuk dijadikan percontohan implementasi *Smart City* di Indonesia. Hal ini sesuai dengan pemberitaan yang dikutip dari media online mediasindoraya.com :

“Dalam Perjalanannya *Smart City* Kabupaten Sidoarjo akan memasuki tahun ke 4 sejak Sidoarjo dinyatakan memenuhi syarat untuk mengikuti *Smart City* tahap I bersama 24 Kabupaten/Kota lainnya dalam 2017 dan telah banyak hal terjadi dalam kurun waktu 4 tahun tersebut.” ( *Sumber:*

[Tinjau Program Andalan Sidoarjo Menuju 100 Smart City – Media Sindo Raya](#) diakses pada Selasa, 30 Nopember 2021 ).

*Smart City* yang merupakan program dari Menkominfo RI ini memiliki 6 dimensi yaitu *Smart Governance*, *Smart Branding*, *Smart Economy*, *Smart Society*, *Smart Living* dan *Smart Environment* (Citiasia Center for Smart Nation (CSSN), 2016). Namun dari keenam dimensi tersebut peneliti membatasi fokus penelitian yaitu pada dimensi *Smart Governance* dimana dimensi ini memiliki program unggulan (*Quick Win*) yaitu SIPRAJA. Adapun *Quick Win Smart City* di Kabupaten Sidoarjo yaitu sebagai berikut.

Tabel 1. 2 *Quick Win Smart City* Kabupaten Sidoarjo 2017-2021

2017	2018	2019	2020	2021
Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP TARIK)	E-PBB Sidoarjo	Mall Pelayanan Publik (MPP)	Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)	Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)
Berkas Mlaku Dewe (BMW)	Regional Development System (RDS)	Smart Investment		
Sidoarjo Tanggap (SIGAP)				

Sumber : Data diolah oleh peneliti dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan data *quick win* di atas, pada tahun 2017 Kabupaten Sidoarjo memiliki SIAP TARIK untuk pengambilan nomor antrean pasien di Puskesmas

Tarik. BMW untuk meminimalisir penumpukan berkas atau antrean panjang melalui sistem online. SIGAP untuk kemudahan dalam hal pelaporan bencana.

Pada tahun 2018 Kabupaten Sidoarjo memiliki program E-PBB untuk mempermudah wajib pajak dalam kepengurusan PBB. RDS (*Regional Development System*) merupakan aplikasi internal pemerintahan berbasis web yang mengakomodasi sistem perencanaan secara *online*. Di tahun 2019 memiliki program Mall Pelayanan Publik (MPP) yang memberikan pelayanan pada 170 layanan publik dari 24 instansi yang meliputi OPD Pemkab Sidoarjo dan lintas instansi vertikal (Imigrasi, BPJS, Kemenag, Kantor Pos, Bank BUMN dll), selain itu juga memiliki program *smart investment* yang merupakan bagian tak terpisahkan dari MPP dimana dalam program *smart investment* ini diharapkan calon investor yang akan berinvestasi di Kabupaten Sidoarjo mendapat jaminan kemudahan perijinan serta adanya harapan akan garansi prospek investasi dalam jangka panjang dengan dukungan pertumbuhan ekonomi yang terus meningkat tiap tahunnya.

*Quick Win* yang paling berpotensi dalam mendukung program *Smart City* ialah SIPRAJA yang digunakan sebagai program unggulan dari tahun 2020. Sebelum hadirnya aplikasi SIPRAJA masing-masing kecamatan memiliki aplikasi sendiri dalam implementasi layanannya, aplikasi yang ada di kecamatan berbeda satu sama lain sedangkan secara tugas dan fungsi, tipe dan jenis layanan di kecamatan semuanya sama. Penggunaan aplikasi yang berbeda tersebut tidak sesuai dengan ketentuan dan cenderung rentan terhadap penyalahgunaan serta

keamanan informasi karena beberapa aplikasi belum terfasilitasi oleh *data center* Dinas Kominfo Kabupaten Sidoarjo.

Pada penelitian ini analisis strategi menggunakan analisis SOAR yang memetakan kekuatan, peluang, aspirasi dan hasil pada program SIPRAJA dalam mendukung program *Smart City*. Ditinjau dari Kekuatan (*Strengths*) pada aplikasi ini yaitu SIPRAJA memiliki aset berupa Sumber Daya Manusia (SDM) yang dijelaskan oleh Diskominfo Kabupaten Sidoarjo bahwa SDM sudah tersedia dengan kapasitas yang sangat baik dengan didasari bahwa di seluruh Kecamatan se-Kabupaten Sidoarjo terdapat ASN dengan jabatan Pranata Komputer dan Pengelola Data dimana mereka memiliki kualifikasi pendidikan dibidang teknologi informasi sehingga mendukung dan membantu dalam operasional penggunaan aplikasi SIPRAJA. Peluang (*Opportunities*) yaitu dengan adanya peluang kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam pemanfaatan NIK (Nomor Induk Kependudukan). Hal ini sangat memungkinkan untuk mendukung peluang kemitraan dengan pihak eksternal. Aspirasi (*Aspirations*) yang diharapkan yaitu untuk mewujudkan pelayanan masyarakat prima yang berbasis teknologi serta mendukung program unggulan Sidoarjo *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan hasil (*Results*) menunjukkan bahwa SIPRAJA mendapat penghargaan *smart governance* oleh Menkominfo RI dalam program “Gerakan Menuju 100 *Smart City*” karena memiliki keunggulan yakni dapat melakukan cetak mandiri dimana pada layanan administrasi publik sebelumnya belum pernah ada fasilitas cetak mandiri.



Meskipun demikian pada fakta empiriknya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti SDM atau jumlah operator dalam operasional SIPRAJA yang dirasa belum optimal dalam melayani khususnya pada bidang pelayanan umum. Hal ini berdasar pada penelitian Saputra & Widiyarta (2021) yang menjelaskan bahwa operator dirasa cukup kewalahan dalam menangani masyarakat sehingga hanya bisa layanan melalui SIPRAJA ketika layanan secara offline tidak ada atau sedikit dikarenakan mayoritas masyarakat masih menggunakan metode lama dalam meminta pelayanan. Yang kedua yaitu adanya kendala teknis pada aplikasi SIPRAJA yang dibuktikan dengan testimoni pada *playstore* mulai dari beberapa masyarakat yang tidak bisa registrasi karena tidak mendapat notifikasi sms atau email untuk mendapatkan kata sandi, gagal memuat aplikasi (*error*) dan lain sebagainya yang menyebabkan masyarakat memilih untuk mendapatkan pelayanan secara *offline* sehingga kurang optimalnya pelaksanaan SIPRAJA.

Selain itu, hasil penelitian Musaddad et al.(2020) juga menunjukkan bahwa tidak semua surat dapat diproses melalui aplikasi SIPRAJA seperti surat perceraian, rumah tangga, serta surat-surat yang di luar aplikasi sehingga harus diproses secara manual. Masih banyak warga yang belum mengetahui adanya aplikasi SIPRAJA dikarenakan masih minimnya tindak lanjut dari RT dan RW kepada warga. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah terkait SIPRAJA dan beberapa faktor lain, mengakibatkan banyak masyarakat Sidoarjo yang belum mengerti langkah-langkah mengoperasikan aplikasi SIPRAJA. Bahkan sebagian

masyarakat belum mengetahui adanya sistem pelayanan baru berbasis android tersebut (Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Umsida, 2020).

Struktur birokrasi yang panjang membuat proses kerja bukan hanya lambat, tetapi sering menjadi sumber distorsi informasi yang mengakibatkan birokrasi gagal merespon masalah publik secara tepat dan cepat. Dengan demikian, menurut Domo et al.(2017) implikasinya, betapapun banyak kendala dan gejala di eksternal analisis ini tetap berupaya untuk mencari kekuatan internal untuk menghadapi kondisi eksternal yang tidak bersahabat, tentunya dengan tetap terukur. Dengan demikian apabila melakukan formulasi yang tepat melalui pemetaan kekuatan, peluang, serta apa yang diinginkan kota dengan jelas dalam program SIPRAJA dapat dirumuskan strategi yang sesuai dengan kebutuhan kota/kabupaten dalam mendukung program Sidoarjo *Smart City*. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil judul “ **ANALISIS STRATEGI SOAR APLIKASI SIPRAJA DALAM Mendukung PROGRAM SIDOARJO SMART CITY** ”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimana analisis SOAR aplikasi SIPRAJA dalam mendukung program Sidoarjo *Smart City* ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Didasarkan pada rumusan masalah yang telah dijelaskan dan ditentukan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis strategi SOAR aplikasi SIPRAJA dalam mendukung program Sidoarjo *Smart City*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Didasarkan pada tujuan penelitian yang telah dipaparkan dengan penjasalann sebelumnya diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut :

### **1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

Penelitian ini berguna untuk menjadi bahan referensi dan juga literatur perpustakaan sehingga nantinya dapat digunakan sebagai pembanding bagi peneliti dalam kajian penelitian yang akan datang pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilm Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur serta sebagai acuan akademik.

### **2. Bagi Mahasiswa**

a) Mendapatkan pengetahuan mengenai analisis strategi SOAR aplikasi SIPRAJA dalam mendukung program Sidoarjo *Smart City*.

b) Dapat menerapkan teori atau pengetahuan yang sudah diperoleh sebelumnya pada bangku perkuliahan program studi Ilmu Administrasi Publik.

3. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi sekaligus menjadi bahan masukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dalam hal optimalisasi program SIPRAJA dalam mendukung program Sidoarjo *Smart City*.



