

Strategi Smart Governance dalam Optimalisasi Pelayanan Publik Kota Surabaya

Febri Budianto

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra

Abstrak

Penerapan konsep smart city telah menjadi strategi penting bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui pendekatan smart governance. Kota Surabaya merupakan salah satu daerah di Indonesia yang активно mengimplementasikan konsep tersebut melalui berbagai inovasi berbasis teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi smart governance dalam optimalisasi pelayanan publik di Kota Surabaya serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi smart governance di Kota Surabaya telah berjalan cukup efektif melalui penerapan berbagai sistem digital seperti e-government, layanan pengaduan masyarakat, serta integrasi data antarinstansi. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti kesenjangan literasi digital, keterbatasan sumber daya manusia, serta tantangan dalam integrasi sistem yang lebih kompleks. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan smart governance memerlukan dukungan kebijakan yang konsisten, peningkatan kapasitas aparatur, serta partisipasi aktif masyarakat dalam penggunaan layanan digital.

Kata Kunci: Smart Governance, Smart City, Pelayanan Publik

Abstract

The implementation of smart city concepts has become a crucial strategy for local governments in improving public service quality, particularly through smart governance approaches. Surabaya City is one of the regions in Indonesia that активно implements this concept through various information technology-based innovations. This study aims to analyze smart governance strategies in optimizing public services in Surabaya City and to identify supporting and inhibiting factors in its implementation. This research uses a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation studies. The results indicate that smart governance strategies in Surabaya have been relatively effective through the implementation of various digital systems such as e-government, public complaint services, and inter-agency data integration. However, challenges remain, including digital literacy gaps, limited human resources, and complexities in system integration. This study concludes that the success of smart governance requires consistent policy support, capacity building of government officials, and active public participation in utilizing digital services.

Keywords: Smart Governance, Smart City, Public Service

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu konsep yang berkembang pesat adalah smart city, yaitu pendekatan pembangunan kota berbasis teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam kerangka smart city, smart governance menjadi salah satu pilar utama yang berfokus pada peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik.

Smart governance mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pengambilan keputusan, pelayanan publik, serta interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Konsep ini menekankan pada transparansi, partisipasi, kolaborasi, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Nam & Pardo, 2011).

Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang dikenal sebagai pelopor dalam implementasi smart city. Pemerintah Kota Surabaya telah mengembangkan berbagai inovasi

berbasis teknologi, seperti layanan e-government, sistem pengaduan masyarakat, serta platform digital untuk pelayanan administrasi.

Berbagai program seperti Command Center, aplikasi e-government, dan layanan publik berbasis online telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

Namun demikian, implementasi smart governance di Kota Surabaya tidak terlepas dari berbagai tantangan. Kesenjangan literasi digital di masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, serta kebutuhan integrasi sistem yang kompleks menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan publik.

Selain itu, perubahan budaya birokrasi dari sistem konvensional ke sistem digital juga membutuhkan waktu dan adaptasi yang tidak singkat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan smart governance tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh faktor manusia dan organisasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis strategi smart governance dalam optimalisasi pelayanan publik di Kota Surabaya
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi smart governance
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis smart governance

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan smart governance.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran mendalam mengenai implementasi smart governance dalam konteks nyata. Lokasi Penelitian dilakukan di Kota Surabaya sebagai salah satu kota yang активно menerapkan konsep smart governance. Jenis dan sumber data yaitu data primer terdiri dari wawancara dengan aparatur pemerintah dan masyarakat pengguna layanan. Data sekunder yaitu dokumen kebijakan, laporan pemerintah, serta literatur terkait. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara mendalam untuk menggali informasi mengenai implementasi smart governance. Observasi terhadap proses pelayanan berbasis digital. Dokumentasi berupa laporan dan arsip kebijakan. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber dan metode.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Smart Governance di Kota Surabaya

Implementasi smart governance di Kota Surabaya diwujudkan melalui berbagai inovasi digital yang mendukung pelayanan publik. Pemerintah Kota Surabaya telah mengembangkan sistem e-government yang terintegrasi untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat.

Beberapa inovasi yang diterapkan meliputi:

1. Layanan administrasi kependudukan berbasis online

2. Sistem perizinan elektronik
3. Aplikasi pengaduan masyarakat
4. Command Center sebagai pusat pengendalian informasi

Keberadaan sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara cepat dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

Dampak Smart Governance terhadap Pelayanan Publik

Implementasi smart governance memberikan berbagai dampak positif, antara lain:

1. Efisiensi Pelayanan menjadi lebih cepat karena proses administrasi dilakukan secara digital.
2. Transparansi informasi pelayanan dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat.
3. Partisipasi Masyarakat dapat berpartisipasi melalui aplikasi pengaduan dan layanan online.
4. Akuntabilitas proses pelayanan dapat dipantau dan dievaluasi secara sistematis.

Namun demikian, terdapat tantangan seperti gangguan sistem dan ketergantungan pada teknologi.

Faktor Pendukung Implementasi Smart Governance

Beberapa faktor yang mendukung implementasi smart governance di Kota Surabaya antara lain:

1. Komitmen Pemerintah Daerah, pemerintah Kota Surabaya memiliki komitmen tinggi dalam mengembangkan inovasi digital.
2. Infrastruktur Teknologi, ketersediaan jaringan internet dan sistem teknologi yang memadai.
3. Kebijakan yang Mendukung, adanya regulasi yang mendukung implementasi e-government.
4. Kolaborasi Antarinstansi, kerja sama antarorganisasi pemerintah dalam integrasi layanan.

Faktor Penghambat Implementasi

Meskipun telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala:

1. Kesenjangan literasi digital masyarakat
2. Keterbatasan sumber daya manusia
3. Integrasi sistem yang belum optimal
4. Resistensi terhadap perubahan organisasi

Strategi Optimalisasi Smart Governance

Untuk meningkatkan efektivitas smart governance, diperlukan strategi sebagai berikut:

1. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia
2. Penguatan literasi digital masyarakat
3. Integrasi sistem layanan secara menyeluruh
4. Pengembangan inovasi berbasis kebutuhan masyarakat
5. Penguatan keamanan sistem informasi

Strategi ini penting untuk memastikan keberlanjutan implementasi smart governance.

Penutup

Strategi smart governance di Kota Surabaya telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Namun demikian, masih terdapat berbagai

kendala yang perlu diatasi, terutama terkait sumber daya manusia, literasi digital, dan integrasi sistem.

1. Pemerintah perlu meningkatkan pelatihan bagi aparatur
2. Meningkatkan literasi digital masyarakat
3. Mengoptimalkan integrasi sistem layanan
4. Memperkuat keamanan data dan sistem informasi
5. Mendorong inovasi berkelanjutan dalam pelayanan publik

Referensi

- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis*. London: Sage Publications.
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research*.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.