

Implementasi Konsep *Smart Government* Dalam Pelayanan *Media Center* Di Kota Surabaya

Novitasari

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

Abstrak

Perkembangan teknologi dan komunikasi pada masa sekarang telah mengubah sebagian pola aktivitas masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Kemudahan dalam mendapatkan informasi dan melakukan komunikasi khususnya pada bidang pelayanan publik sebagai salah satu contoh dari perkembangan teknologi dan komunikasi. Hadirnya layanan publik yang berbasis pada penggunaan teknologi sejalan dengan konsep Smart Governance. Kebijakan yang mengarah pada layanan publik yang berbasis pada teknologi yakni e-government yang biasanya mengacu pada penggunaan teknologi informasi meliputi teknologi informasi dan komunikasi dan teknologi komunikasi berbasis web lain untuk meningkatkan dan mengembangkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di sektor publik.

Layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ini telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan menyediakan Media Center sebagai layanan informasi, pengaduan, keluhan, dan saran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan implementasi konsep smart government dalam pelayanan *Media Center* di Kota Surabaya. Media Center diselenggarakan untuk menampung berbagai masukan dari masyarakat dalam bentuk keluhan, informasi, maupun saran untuk membantu proses pembangunan kota yang dapat dilakukan melalui beragam media. Era teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih memberikan kontribusi dalam pengelolaan perkotaan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan perkotaan berbasis TIK diharapkan dapat mempermudah, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan efektivitas kegiatan pengelolaan perkotaan.

Metode penelitian yang digunakan dalam Penelitian ini bersifat kualitatif. Jenis dan Sumber Data, yakni Data Sekunder. Penelitian ini berfokus pada hasil pengelolaan Rekapitulasi keluhan Masyarakat Media Center penelitian yang berupa Studi Kepustakaan (Library Research). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Konsep *Smart Government* pada pelayanan *Media Center* sudah cukup baik walaupun masih terdapat kekurangan di bidang pelayanannya.

Kata Kunci : Smart City, Smart Government, E- Government, Pelayanan Publik, Media Center

Abstract

The development of technology and communication today has changed some of the patterns of community activity in meeting their needs. Ease of obtaining information and

communicating, especially in the field of public services, is one example of technological and communication developments. The presence of technology-based public services is in line with the concept of Smart Governance. Policies that lead to technology-based public services, namely e-government, which usually refer to the use of information technology include information and communication technology and other web-based communication technologies to improve and develop the efficiency and effectiveness of services in the public sector.

This information and communication technology (ICT) based public service has been carried out by the Surabaya City Government by providing a Media Center as a service for information, complaints, complaints and suggestions. This study aims to identify and describe the implementation of the concept of smart government in Media Center services in the city of Surabaya. The Media Center was held to accommodate various inputs from the public in the form of complaints, information, and suggestions to help the city development process that can be done through various media. The era of increasingly sophisticated information and communication technology has contributed to urban management. Utilization of information and communication technology in ICT-based urban management is expected to facilitate, increase efficiency and increase the effectiveness of urban management activities.

The research method used in this study is qualitative. Types and Sources of Data, namely Secondary Data. This research focuses on the results of the management of the Community Media Center's complaint recapitulation in the form of a Library Research. The results showed that the implementation of the Smart Government Concept in Media Center services was quite good even though there were still deficiencies in the service sector.

Keywords: Smart City, Smart Government, E-Government, Public Services, Media Center

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan komunikasi menjadi sebuah pola aktivitas masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya. Teknologi dan informasi memang sudah tidak bisa lagi di pisahkan dengan sistem pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dengan mudahnya mendapatkan informasi melalui media komunikasi di bidang pelayanan publik. Hadirnya pelayanan publik menjadi sebuah implementasi yang mengarah pada teknologi yakni E-government, teknologi yang paling berkembang merupakan teknologi yang berbasis web sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik sejalan dengan konsep smart city (Harris, 2000 dalam sharma dkk,2012). Pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien, pemerintah tidak hanya melayani dirinya sendiri tetapi melayani masyarakat secara transparansi dengan mengatasi pemasalahan yang ada misalnya

masalah ekonomi, kesehatan, pendidikan, transportasi dan lingkungan dan mengatasi berbagai masalah di pemerintahan dapat meningkatkan sebuah kota yang berkelanjutan tinggi dengan kemampuan serta kreativitas untuk mencapai tujuan bersama.

Era teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih memberikan kontribusi dalam pengelolaan perkotaan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan perkotaan (pengelolaan perkotaan berbasis TIK) diharapkan dapat mempermudah, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan efektivitas kegiatan pengelolaan perkotaan. Di samping itu, dengan berkembangnya TIK dan meningkatnya peran ruang virtual, ruang absolut (berkaitan dengan tempat, konsentrasi, dan distribusi) menjadi tidak harus ditekankan lagi keberadaanya (Rachmawati, 2014). Bentuk pengelolaan perkotaan berbasis pada teknologi merupakan salah satu contoh dari penerapan konsep smart city. Telah banyak definisi Smart city yang dikemukakan oleh peneliti dari berbagai bidang keahlian. Hingga saat ini, definisi dari Smart city selalu berkembang mengikuti perkembangan yang terjadi.

Konsep Smart city dikenal juga dengan sebutan lain dengan penekanan aspek tertentu seperti intelligent city, information city, knowledge city, techno city, dan lain sebagainya (Monfaredzadeh dan Krueger, 2015). Meskipun konsep ini dapat menyentuh berbagai bidang keahlian, namun Smart city secara pasti dibentuk oleh perkembangan teknologi dan proses pembangunan 3 perkotaan (Angelidou, 2015). Smart city dapat dijabarkan sebagai cara menciptakan kota yang lebih baik, lebih berkelanjutan, dimana kualitas hidup masyarakat lebih tinggi, lingkungan yang layak huni, dan prospek ekonomi yang kuat (Lee, Hancock, dan Hu, 2014).

Smart Government merupakan salah satu dimensi dari *Smart City* sebagaimana dinyatakan oleh Cohen (2015) yang menyatakan 6 (enam) dimensi dalam mengukur smart city, yaitu *Smart Environment*, *Smart Mobility*, *Smart Government*, *Smart Economy*, *Smart People*, dan *Smart Living*. Penerapan smart city (terutama *smart government*) di era yang serba digital sekarang ini penggunaan teknologi akan lebih membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan cepat dan tepat. *Smart Government* adalah pemerintah yang cerdas dimana upaya pemerintah dapat mengelola lembaga administrasi pemerintahan di tingkat desa. Dalam Rangka memberikan pelayanan secara prima, adil dan transparan merupakan sebuah kinerja pemerintah dalam mewujudkan tata

pemerintah yang baik dinilai dari kemampuan melaksanakan peraturan perundang-undangan dan penyelenggara pelayanan publik secara akuntabilitas menjadi ukuran kinerja pemerintah untuk menciptakan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien dengan tanpa membedakan status masyarakat yang dilayani.

Smart City pada umumnya menjadi beberapa faktor, faktor pertama yaitu manusia, manusia sangat di butuhkan untuk jalanya birokrasi pemerintah secara kreatif dalam pekerjaan dan jaringan pengetahuan. Faktor kedua yaitu teknologi, teknologi merupakan komunikasi dan informasi berkembang pesat untuk membuat keputusan berdasarkan teknologi informasi pada kelembagaan di kalangan masyarakat, pemerintah dan swasta.

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi penting mengingat permasalahan kota sangat kompleks bukan hanya infrastruktur, namun persoalan sosial yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Salah satu kota yang telah mengembangkan layanan publik berbasis teknologi adalah Kota Surabaya. Kota Surabaya sudah menerapkan program *Media Center*. *Media Center* merupakan sebuah pelayanan publik tentang kemudahan tentang pengawasan kota surabaya sebagai wadah keluhan, kritik dan aspirasi kepada dinas terkait. Tujuannya untuk efektifitas dan efisiensi pelayanan dengan cara memantau kebutuhan masyarakat secara terpusat dengan upaya peningkatan pelayanan yang diberikan. Melalui berbagai macam media yakni, telepon, *Short Message Service (SMS)*, *website*, *email*, *faximile*, *facebook*, *twitter*, dan portal. Setiap penelitian yang dilakukan terhadap suatu masalah pasti mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendiskripsikan implementasi konsep *Smart Government* dalam pelayanan *Media Center* di Kota Surabaya.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebuah konsep penting dalam kerangka ilmu administrasi publik. Pelayanan publik menurut Thoha (2008) dapat di pandang sebagai usaha yang di lakukan oleh seorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Tentu pemberian bantuan dan kemudahan dimaksud didasarkan pada cara-cara yang diatur sedemikian rupa. Ini berarti konsep pelayanan tersebut setidaknya mengandung unsur adanya pemberian pelayanan, mereka yang dilayani, jenis pelayanan, cara-cara atau aturan pelayanan serta tujuan atas pelayanan. Masyarakat yang mandiri dan berpartisipasi aktif tersebut merupakan tolok ukur keberhasilan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah.

Parameter keprimaan pelayanan untuk di akaomodasi dalam berbagai kegiatan pelayanan.

1. Jenis Pelayanan

Terdapat beberapa pendekatan dalam membagi jenis pelayanan, berdasarkan fungsi pemerintah dalam pelayanan umum, jenis pelayanan dapat dikelompokan sebagai berikut:

- a. *Environmental services*, misalnya daam hal penyediaan sarana prasarana publik;
- b. *Development services*, yang bersifat *enabling* dan *facilitating* guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi;
- c. *Protective services*, seperti pelayanan keamanan/perlindungan dan sebagainya;

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No.63/Kep/M.PAN /7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, jenis pelayanan dapat dikelompokan sebagai berikut: Kelompok pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat.

- a. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai atau bentuk jenis barang.
- b. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa.

2. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standart pelayanan dan harus dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan / atau penerima pelayanan.

Adapun kewajiban-kewajiban penyelenggara yakni sebagai berikut:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menetapkan pelaksanaan yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayan yang memadai;
- e. Memeberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggara pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Mempartisipasi aktif dan mememnuhi peraturan-perundang-undangan yang diselenggarakan;
- h. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. Memberikan tanggungjawab terhadap pelayanan yang diselenggarakan;

Untuk menentukan suatu pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh kepuasan pihak yang menerima pelayanan atau dipenuhi kebutuhannya, karena itu harus dibedakan antara pelayanan dalam rangka prosedur administrasi dengan pengadaan barang atau jasa publik. Kualitas pelayanan dalam rangka prosedur administrasi akan ditentukan kepada pemberi pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses atau prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Dengan kata lain pelayanan tersedia siaat masyarakat membuthkan.

Dengan arti demikian kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai sudut, apabila ditinjau dari sisi:

- a. Konsumen, kualitas pelayanan yang dihendaki adalah suatu yang baik atau prima (*excellent*);
- b. Produk, kualitas ditinjau dari fungsi sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan;
- c. Penggunaan (*user based*), kualitas pelayanan publik adalah suatu yang diinginkan atau suatu pegguna;
- d. Nilai (*value based*), kualitas pelayanan dilihat keterkaitanya antara kegunaan atau kepuasan dengan harga yang dibayarkan;

3. Pendekatan Pelayanan

Dalam menyelenggarakan pelayanannya, instansi-instansi pemerintah dapat menerapkan beberapa pendekatan secara parsial atau kombinasi pendekatan, dibawah ini:

- a. Fungsional, pelayanan di berikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing Instansi Pemerintah;
- b. Terpusat, demi kepentingan negara harus berdasarkan peraturan perundang-undangan, pelayanan dapat diberikan secara tunggal di tingkat pemerintah pusat oleh instansi penyelenggara pelayanan berdasarkan wewenang penyelenggara peayanan terkait lainnya;
- c. Terpadu
 1. Terpadu satu atap, diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
 2. Terpadu satu pintu, diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani dalam satu pintu.

Definisi *Smart City*

Smart City Sangat banyak sekali defenisi tentang kota cerdas, Konsepnya telah digunakan di seluruh dunia dengan nama yang berbeda, konteks dan makna. Berbagai varian konseptual dihasilkan dengan mengganti kata *smart* dengan kata sifat seperti digital atau cerdas yang mudah digunakan dan digunakan kembali.

Menurut UU No. 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah memengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru.

Terdapat beberapa indikator yang dapat mengukur *Smart City* Sebagaimana diyatakan oleh Cohen (2015) :

1. Smart Economy selalu semangat dalam berinovasi, kewirausahaan, berusaha selalu produktif dan juga persaingan dalam pasar internasional, Karena sesuatu persaingan yang bersifat mutlak yang senantiasa bergerak secara dinamis.
2. Smart People terkait dengan level pendidikan dari masyarakat, juga interaksi sosial yang terjadi didalamnya yang merupakan segi sosial dan kemanusiaan. Selain itu yang menjadi salah satu indikator kuat dari masyarakat cerdas adalah fleksibilitas.

3. Smart Government Pemerintah berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan memberikan pelayanan kepada publik. Salah satu hal penting adalah birokrasi transparan dan terbuka secara efektif dan efisien yang meliputi berbagai faktor seperti partisipasi politik, kualitas pelayanan dan partisipasi publik juga aksesibilitas lokal maupun internasional.
4. Smart Mobility ketersediaan teknologi informasi dan komunikasi dapat memudahkan akses untuk penduduk di suatu kota menjadi prioritas. Tidak hanya untuk penduduk, namun juga memberi kemudahan bagi pendatang atau turis asing yang berkunjung ke kota tersebut dan juga serta sistem transportasi perkotaan yang ramah lingkungan.
5. Smart Environment berkaitan dengan isu-isu perlindungan lingkungan alami dan bebas dari polusi udara maupun polusi lainnya serta mempunyai sumber daya alam yang berkesinambungan.
6. Smart Living berkaitan dengan aspek kualitas hidup masyarakat kota dengan berbagai fasilitas kesehatan, fasilitas budaya, dan pendidikan yang lengkap dan memadai serta kehidupan sosial yang menyatu.

Konsep Smart Government Pada Pelayanan *Media Center*

Pemerintahan yang cerdas dimana upaya pemerintah dapat mengelola lembaga administrasi pemerintah di tingkat desa melalui pengimplementasian teknologi informasi dan komunikasi (ICT). Dengan penggunaan teori *e-government* untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas sistem administrasi publik dan memberikan pelayanan yang bersifat eksklusif, artinya masih terpisah-pisah untuk tiap layanan dan instansi. Di dalam konsep *Smart Government* pelayanan publik dilakukan secara terpusat, sistem pelayanan sudah terintegrasi. *Smart Government* dapat menompang dan menjamin serta memberikan kemudahan akses pelayanan secara efektif, efisien dan transparan pada pelayanan publik. *smart government* semua informasi data yang di atas dikonversikan dalam bentuk digital agar dapat disimpan dalam suatu "*database*" yang nantinya dapat diakses oleh yang berkepentingan melalui jaringan *online* dimana saja dan kapan saja (Sriyanti, 2012). Contohnya pada pelayanan *Media Center* adalah Pusat Informasi dan Komunikasi Publik yang dapat dilakukan secara terpusat dan terintegrasi bagi masyarakat yang ingin berpartisipasi bisa berupa keluhan, saran dan masukan demi terciptanya pelayanan prima bagi masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya berusaha memangkas prosedur birokrasi yang panjang dengan membangun Media Center Pemerintah Kota Surabaya. Sesuai dengan implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 2, yang berbunyi: " (1) Setiap Informasi Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik. (2) Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana ".

Pengertian E-Government

E-Government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, dalam melihat E-Government, jangan terpaku oleh unsur "e" nya semata, tetapi yang terpenting adalah proses dan jalannya pemerintahan melalui fasilitas internet atau media online.

Terdapat dua hal utama dalam pengertian E-government (Osborne, David and ted Gaebler,1992:52)

- 1) Dapat menggunakan alat teknologi komunikasi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan
- 2) Tujuan pemanfaatannya agar kinerja pemerintahan dapat lebih efisiensi.

Menurut seifert dan bonham (2003) ada empat tipe penerapan E-Government :

1. Government to Citizens

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum yaitu, dimana pemerintah membangun dan menerapkan beberapa portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Government to Business Salah satu dari tugas utama sebuah pemerintah adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagai mestinya.

2. *Government to Business*

Aplikasi *E-Government* berjenis G-to-B salah satu tugas utama dari sebuah pemerintah adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis dengan memanfaatkan internet sebagai sarana bertukar informasi secara kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagai mana mestinya.

3. *Government to Government*

Di era globalisasi ini terjadi jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara yang bersaing berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Berbagai penerapan *E-Government* bertipe G-to-G yang telah dikenal antara lain: Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang di butuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.

4. *Government to Employees*

Pada akhirnya aplikasi *E- Government* juga diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah instansi sebagai pelayanan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakan format G-to-E.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini bersifat kualitatif. Jenis dan Sumber Data, yakni Data Sekunder yang berupa Studi Kepustakaan (Library Research). Studi kepustakaan merupakan suatu studi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah, dsb (Mardalis:1999).

peneliti mendapatkan data sekunder seperti arsip Diskominfo Kota Surabaya terkait *Media Center* Kota Surabaya. Keluhan atau pesan masyarakat, dan lain

sebagainya. Sumber data tambahan yang digunakan adalah data sekunder yakni data yang diperoleh melalui pihak lain, dengan kata lain tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang tersedia.

Kemudian Teknik pengumpulan datanya dalam penelitian ini data yang di kumpulkan lebih banyak ditekankan pada data sekunder. Karena itu sebagian besar data banyak diperoleh dari studi pustaka. Dokumentasi, dan media-media. Di samping itu penelitian ini juga akan dilengkapi dengan Menganalisa data-data tersebut sehingga peneliti bisa menyimpulkan tentang masalah yang dikaji. Untuk memperoleh data yang sesuai dengan topik permasalahan tersebut penulis menggunakan penelitian kepustakaan (library research), yaitu metode untuk memperoleh data dari buku-buku maupun jurnal-jurnal yang relevan dengan permasalahan tersebut.

Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan adalah langkah-langkah atau prosedur yang digunakan seorang peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan sebagai sesuatu yang harus dilalui sebelum mengambil kesimpulan. bentuk-bentuk teknis analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Reduksi data (Data Reduction)
2. Penyajian Data (Data Display)
3. Simpulan atau verifikasi (Conclusion Drawing atau Verification)

Hasil dan Pembahasan

Pemerintah Kota Surabaya telah mencanangkan berbagai program yang berbasis pada teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu layanan tersebut adalah Media Center. Layanan Media Center sebagai salah satu program unggulan Pemerintah Kota Surabaya untuk menjaring partisipasi masyarakat terkait permasalahan di lingkungan masyarakat. Partisipasi masyarakat tersebut dalam bentuk masukan yang dapat dibagi menjadi keluhan, pertanyaan informasi, saran, dan aspirasi yang dapat disalurkan melalui beragam media yang disediakan.

Media-media yang disediakan oleh pemerintah untuk menjaring masukan dari masyarakat diantaranya yakni Telepon 031-5456290, Toll free nomor 08001404122, SMS/MMS 081230257000, Faksimile nomor 031-5463435, Situs www.surabaya.go.id, Official Facebook Fan Page Sapawarga Kota Surabaya. 4, Twitter dengan akun @SapawargaSby, Surat elektronik dengan alamat mediacenter@surabaya.go.id, Portal www.sapawarga.surabaya.go.id.

Dimensi Transparasi

Berdasarkan Penelitian yang di lakukan oleh Annisa Rahmadanita, Eko Budi Santoso, Dan Sadu Wasistiono, 2018 merupakan Dimensi Transparasi yang terdapat pada implementasi konsep *Smart Government* terkandung upaya melakukan perubahan sistematis dan terencana dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat kota dalam rangka mewujudkan sebuah kota pintar. Berdasarkan pada tujuan pelaksanaan konsep *Smart Government* pada pelayanan *Media Center* secara eksplisit untuk menggambarkan bahwa manfaat yang di hasilkan adalah pemerintah Kota Surabaya dapat membawa manfaat bagi masyarakat dengan cara terbukanya akses informasi publik seluas-luasnya untuk terwujudnya pelayanan publik yang lebih cepat, lebih mudah dan transparasi.

Dimensi Teknologi

Berdasarkan Penelitian yang di lakukan oleh Irfan, Samsir Rahim, Nasrul Haq, 2018 Dimensi teknolgi merupakan sebuah perubahan yang berorientasi pada masyarakat untuk mengakses beragam informasi melalui teknologi yang berbasis aplikasi. *Smart city* sebagai konsep yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dalam konteks *Smart Government*, hal tersebut dikaitkan dengan *E-Government* sudah menjadi kebutuhan dengan melihat kondisi perkembangan dalam dunia interaksi sosial yang serba menggunakan teknoogi informasi. Salah satu tindakan Pemerintah Kota Surabaya untuk mewujudkan visi dan misinya untuk menjadikan kota surabaya sebagai kota terbaik. Pelayanan *Media Center* salah satu dari beberapa perubahan yang telah dilakukan pada tahap digitalisasi data penerapan *smart government* dengan menerapkan banyak aspek secara

terintegrasi satu dengan yang lainnya. Melalui kemudahan dan kecepatan layanan yang diberikan oleh Pemerintah untuk mewujudkan efektif dan efisiennya. Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya mengharapkan semua data publik dapat terakses dengan mudah dalam upaya perwujudan *open government*.

Dimensi Manusia

Dimensi Sumber Daya Manusia, diperlukan kreatifitas, pengetahuan, pendidikan dan pembelajaran sebagai pendorong utama terbentuknya Konsep *Smart Government*, Sumber Daya Manusia (SDM) sangat di butuhkan untuk memberi pelayanan secara efektif dan efisien, dengan kekurangan SDM maka pelayanan kepada masyarakat dianggap kurang cepat tanggap sehingga berakibat pada lambatnya kinerja disetiap persoalan yang ada di masyarakat. Jika sumber daya manusia sudah merasa cukup yang ada disebuah Instansi Pemerintahan maka kehidupan masyarakat akan menutup semua persoalan yang ada bahwa pemerintah mampu memberikan pelayanan cepat dan prima kepada masyarakat. Sehingga pelayanan publik bisa merespon berbagai keluhan maupun pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas, pokok dan fungsinya (TUPOKSI).

Dimensi Partisipasi

Berdasarkan Penelitian yang di lakukan oleh Trafika Anggini, Rini Rachmawati 2016 menjelaskan bahwa Partisipasi pelayanan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat dalam pelayanan *media center*.

Media Center dengan tujuan memberikan informasi kepada masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan kepada pemerintah terkait permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat, mempermudah dan mempercepat kerja pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat. Melalui berbagai macam media yakni, telepon, *Short Message Service (SMS)*, *website*, *email*, *faximile*, *facebook*, *twitter*, dan portal. *Media Center* berada dibawah naungan Dinas Komunikasi dan

Informatika Kota Surabaya dengan menyediakan berbagai macam informasi dengan masyarakat sehingga masyarakat dapat berkomunikasi dengan Pemerintah Kota Surabaya.

Tabel 4.1

Satun Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Unit menerima masukan terbanyak pada *Media Center* Bulan Januari sampai dengan Bulan Mei Tahun 2020

No	Instansi	Masukan	Keterangan
1.	Dinas Sosial (Dinsos)	155	-Bantuan kesejahteraan masyarakat -Bedah rumah -Bansos -Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) - Guru honorer sakit
2.	Badan penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB dan Limnas)	75	-Usir kelelawar -Kerumunan Massa -PSBB -Speaker masjid -Kegiatan keagamaan -Surat edaran kewaspadaan covid 19
3.	Dinas Kesehatan (Dinkes)	72	-Covid 19 -Pelayanan puskesmas -Pelayanan Bpjs Pbi -E-Health -penyemprotan desinfektan
4.	Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH)	71	-Pju padam -Pembersihan sampah -Perantingan pohon -Perbaikan skate park

Sumber : dinkominfo.surabaya.go.id 2020

Menurut tabel diatas, SKPD yang menjadi sasaran penyampaian pesan dan keluhan pada bulan Januari sampai dengan Mei 2020 adalah Dinas Sosial

sebanyak 155 masukan. Pengkatagorian masalah yang disampaikan antara lain: Bantuan kesejahteraan masyarakat, bedah rumah, MBR, guru honorer sakit, pelatihan pemuktahiran, bansos,dan lain sebagainya. Kedua Badan penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB dan Limnas) sebanyak 75 masukan. Pengkatagorian masalah yang disampaikan antara lain: Spaker masjid, PSBB, Usir kelelawar, Surat edaran kewaspadaan covid 19, Kerumunan massa, kegiatan keagamaan dan lain sebagainya. Ketiga Dinas Kesehatan sebnyak 72 masukan. Pengkatagorian masalah yang disampaikan antara lain: Pelayanan puskesmas Bpjs Pbi, E-health, penyemprotan desinfektan, Covid 19,dan lain sebagainya. Sedangkan dari 10 SKPD paling sedikit diantara tabel diatas adalah Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) pengkatagorian masalah yang disampaikan antara lain: Pju padam , Pembersihan sampah, Perantingan pohon, Perbaikan skate park Beberapa Unit yang menerima masukan seperti Kelurahan dan Kecamatan di Kota Surabaya dengan masukan mengenai pelayanan pada Kelurahan dan Kecamatan.

Tabel 4.2
Masukan berdasarkan Media pada Media Center
pada Bulan Januari s/d Mei Tahun 2020

No	Media	Bulan					Jumlah
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	
1	Twitter	139	144	167	119	87	656
2	Istagram	75	46	138	99	85	443
3	Facebook	56	49	71	102	125	403
4	Lapor.go.id	87	35	22	20	56	220
5	Website/ew adul	33	31	16	26	52	158
6	SMS	33	56	14	21	17	141
7	Ewa.Su rabaya.go.id	28	25	31	24	28	136

8	Email	3	3	6	6	6	24
9	Telepon	15	4	4	4	0	17
10	Datang Langsung	0	7	2	0	0	9
11	Koran	1	0	1	0	0	2
12	Surat	0	0	0	0	0	0
Total							2,209

Sumber : dinkominfo.surabaya.go.id 2020

Pada Bulan Januari sampai dengan Mei tahun 2020 keluhan yang masuk pada *Media Center* berjumlah 2,209 keluhan dengan sarana terbesar yang digunakan oleh masyarakat dalam penyampaian keluhan dan pesan yakni melalui twitter 656 pesan, instagram 443 pesan dan media sosial facebook 403 pesan. kemudian disusul dengan lapaor.go.id 220 pesan dan melalui website e-wadul.go.id 158 pesan. Kemudian disusul sarana SMS (*Short Message Service*) sebanyak 141 pesan. Selajutnya melalui Ewa.Surabaya.go.id sebanyak 136 pesan. Melalui email sebanyak 24 pesan. penggunaan jaringan telepon 17 pesan. walaupun sudah banyak sarana yang diberikan oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat, pemerintah tidak menutup diri apabila terdapat masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya secara langsung ke kantor *Media Center*. Hal ini terbukti sebanyak 9 orang datang langsung ke kantor *Media Center* untuk menyampaikan pesan dan keluhan. Namun, walaupun telah banyak sarana dalam program media center untuk memudahkan masyarakat dalam penyampaian pesan maupun keluhan, ternyata masih terdapat kalangan masyarakat yang memanfaatkan media koran untuk menyampaikan aspirasinya, yakni sebanyak 2 pesan.

Terjadinya peningkatan maupun penurunan jumlah masukan pada suatu media tentunya berdasarkan pilihan pengguna namun demikian dapat dilihat dari beberapa pola peningkatan dan penurunan bahwa terdapat kecenderungan tertentu pada masyarakat yang menggunakan media. Media yang berbasis secara online cenderung lebih banyak menerima masukan dari pada media lainnya. Media

online disini seperti twitter,instagram dan facebook. apalagi di jaman serba digital ini masyarakat lebih mudah untuk memberi masukan melalui media online. Sedangkan media cetak atau surat selalu mengalami penurunan jumlah masukan. Hal ini di karenakan sulinya interaksi dua arah jika menggunakan media cetak maupun surat ke media online. Meskipun *Media Center* banyak memberikan ragam media yang dapat diakses masyarakat, layanan ini juga melayani masukan yang diajukan langsung oleh masyarakat yang mendatangi kantor Media Center.

Tabel 4.3

Jumlah masukan berdasarkan pemasukan bulan Januari s/d Mei Tahun 2020
pada *Media Center*

No	Bulan	Masukan
1.	Januari	460
2.	Februari	400
3.	Maret	472
4.	April	421
5.	Mei	456
	Total	2.209

Sumber : dinkominfo.surabaya.go.id 2020

Tabel 4.3 Menunjukkan bahwa masukan setiap bulan Januari sampai dengan bulan Mei tidaklah sama. Terjadi kenaikan jumlah masukan pada Januari sekitar 460 masukan. Berbeda pada bulan Februari terjadi penurunan sekitar 400 masukan.

Terbentuknya Smart city di Kota Surabaya tentunya dikarenakan adanya usaha Pemerintah Kota Surabaya dalam mengembangkan layanan e-government, masyarakat 9 yang mengakses layanan, dan tersedianya teknologi yang memadai dalam memberikan layanan tersebut. Jika dilihat dari 2 pendekatan menurut Walravens (2014), maka Kota Surabaya telah menggabungkan pendekatan top-down dan bottom-up dalam menyelenggarakan Smart city, yakni konsep Smart city sebagai platform inovasi lokal. Hal ini dikarenakan telah terbentuknya hubungan antara masyarakat dengan pemerintah yang masing-masing memberikan kontribusinya sesuai dengan perannya dan setiap saat semakin memiliki pengalaman dan kemampuan yang lebih baik.

Adanya Media Center secara langsung menunjang terwujudnya Surabaya Smart city. Meski demikian, diperlukan konsistensi terhadap layanan ini dan penguatan lebih dalam lagi pada Media Center di mana layanan yang dirasa masih kurang perlu diperbaiki. Smart city menjadikan masyarakat sebagai komunitas yang dapat memanfaatkan teknologi, saling berhubungan dan berkelanjutan, menimbulkan rasa nyaman, menarik, dan aman (Lazaroiu dan Roscia, 2012). Bentuk komunitas tersebut

dapat dilihat dari adanya Kelompok Informasi Masyarakat yang ada di Kota Surabaya. Melalui KIM, masyarakat diharapkan dapat lebih mengenal perkembangan teknologi dan mengetahui informasi yang ada di Kota Surabaya. Selain itu, adanya program BLC sangat membantu masyarakat dalam memahami penggunaan TIK. Kedepannya, Pemerintah Kota Surabaya berusaha untuk menerapkan berbagai program dengan basis teknologi informasi dan komunikasi dengan mengembangkan situs, sistem, maupun aplikasi layanan masyarakat dan juga interaksi antar SKPD dan Unit. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja Pemerintah Kota Surabaya.

Penutup

Simpulan

Smart Government adalah Pemerintahan yang cerdas dimana upaya pemerintah dapat mengelola lembaga administrasi pemerintah di tingkat desa melalui pengimplementasian teknologi informasi dan komunikasi (ICT). Dengan penggunaan teori *e-government* untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas sistem administrasi publik dan memberikan pelayanan yang bersifat eksklusif, artinya masih terpisah-pisah untuk tiap layanan dan instansi. Di dalam konsep *Smart Government* pelayanan publik dilakukan secara terpusat, sistem pelayanan sudah terintegrasi.

Implementasi Konsep Smart Government yaitu suatu kegiatan pemerintahan untuk berpartisipasi dalam penggunaan teknologi dan komunikasi secara transparansi untuk memberikan pelayanan pada *media center*. *Media Center* salah satu ruang untuk menerapkan teknologi komunikasi secara terpusat di suatu ruangan yang dilengkapi dengan teknologi canggih, sehingga pengaduan dan keluhan masyarakat akan cepat masuk, ditampung dan ditindak lanjuti oleh satuan kerja perangkat Daerah (SKPD), melalui berbagai media.

Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan diatas, dalam hal ini peneliti memberikan saran sebagai berikut.

a. Implementasi konsep *Smart Government* dalam pelayanan *Media Center* ini kedepannya bisa lebih baik lagi.

b. Perlu dilakukan publikasi secara berkala dan berkelanjutan supaya seluruh masyarakat Kota Surabaya mengetahui keberadaan serta fungsi *Media Center* dalam pengimplementasian konsep *Smart Government*

c. Perlunya diadakan publikasi terkait upaya tindak lanjut terhadap keluhan yang masuk pada *Media Center* Perluas dan memperkaya sarana dan prasarana supaya mudah dalam mengakses pelayanan publik.

Referensi

- Almarabeh, T., dan Ali, A. A.(2010). A General Framework for Egovernment: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research* Vol. 39 No. 1.
- Angelidou, M. (2015). Smart Cities: A Conjunction of Four Forces. *Cities*, 47, hal 95-106.
- Chourabi, H., dkk.(2012). Understanding Smart Cities: An Integrative Framework.45th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., dan Gil-Garcia, J. R. (2013). Government Innovation Trough Social Media. *Government Information Quarterly*, 30, hal 319-326.
- Giffinger, R., Fertner, C., Khamar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanovic, N., Meijers, E.(2007). Smart Cities-Ranking of European meduim-sized cities. Final Report.
- Idup Suhady, AM Sinaga ,dkk. 2005. Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI). Jakarta
- Lazaroiu, G. C., dan Roscia M. (2012). Definition Methodology for The Smart Cities Model. *Energy*, 47, 326-332.
- Lee, J. H., Hancock, M. G., dan Hu, Mei-Chih. (2014). Towards an Effective Framework for Building Smart Cities: Lessons from Seoul and San Fransisco. *Technological Forecasting and Social Change*, 89, hal 80-99.
- Monfaredzadeh, T., dan Krueger, R. (2015). Investigating Social Factors os Sustainability in A Smart City. *Procedia Engineering*, 118, hal 1112-1118.
- Oliveira, G. H. M., dan Welch, E. W. (2013). Social Media Use in Local Government: Linkage of Technology, Task, and Organizational Context. *Government Information Quarterly*, 30, hal 397-405.
- Rachmawati, R.(2014). Pengembangan Perkotaan dalam Era Teknologi Informasi dan Komunikasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Rodriguez Boliviari, M. P., Munoz, L. A., dan Lopez Hernandez. A. M. (2012). Studying E-government: Research Methodologies, Data Compilation Techniques And Future Outlook. *Academia, Revista Latinoamericana de Administracion*, 51.
- Sharma, G., Bao, X., dan Qian, W. (2012). Public Attitude, Service Delivery and Bureaucratic Reform in e-government: A Conceptual Framework. *Information Technology Journal - Asian Network for Scientific Information*.
- Seifert, J. W., dan Bonham, G. M. (2003). The Transformative Potential of E-Government in Transitional Democracies. *Proceedings of The International Conference on Public Administration in the 21st Century: Concepts, Methods, Technologies*, School of Public Administration, Lomonosov Moscow State University.
- Thoha, Miftah, 2008, *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*, Jakarta: Kencana Prenada.
- Walvarens, N. (2015). Mobile City Applications for Brussels Citizens: Smart City Trends, Challenges, and A Reality Check. *Telematics and Informatics*, 32, hal 282-299.

Situs Web

<https://www.dinkominfo.surabaya.go.id> (Diakses pada 20 Juni 2020)

Cohen. 2014. The smarttest in the world 2015. Melalui <https://www.astcompany.com/3038818/the-smartest-cities-in-the-world-2015-methodology> (Diakses pada 25 Juni 2020)

Peraturan Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No.63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik