

## Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan Inovasi *Smart City*

Devi Novita Sari<sup>1</sup>, Dia Zulfia Rahmadani<sup>2</sup>, Mohamad Yusuf Wardani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

<sup>1</sup>[devidevi2503@gmail.com](mailto:devidevi2503@gmail.com)

### Abstract

*Government policy in the formation of smart cities in the city of Surabaya is an embodiment of the implementation of e-government programs. With this regional innovation, it will aim to improve the performance of local governments. The target of regional innovation must be directed to accelerate the realization of welfare in society by improving the quality of public services. The purpose of this study is to determine the differences in the potential of each region will affect where the concept of smart city will be built, both from differences in natural resource factors, and human resources. This research method uses descriptive qualitative research using a literature study approach. The indicators in determining the success of Surabaya City Government's policy in realizing smart city are examined using Edward III's implementation theory. The results of research through 4 studies of the implementation concept of Edward III, the Surabaya City Government in carrying out the implementation of the policy can be said to be successful, the success of the implementation of the Surabaya City Government's policy can be proven by the Surabaya City Government through the efforts made in realizing Smart Government, Smart Economy, Smart Environment, Smart Living, Smart People, and Smart Mobility.*

**Keywords:** *Implementation, Government Policy, Smart City.*

### Abstrak

Kebijakan pemerintah dalam pembentukan *smart city* di Kota Surabaya merupakan perwujudan dari pelaksanaan program *e-government*. Dengan adanya inovasi daerah ini nantinya bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah. Sasaran dari inovasi daerah tersebut harus diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan pada masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui perbedaan potensi masing-masing daerah akan mempengaruhi mulai dari mana konsep *smart city* itu akan di bangun, baik itu dari perbedaan faktor sumber daya alam, maupun sumber daya manusianya. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi literature. Adapun indikator dalam menentukan keberhasilan kebijakan Pemkot Surabaya dalam mewujudkan *smart city* dikaji dengan menggunakan teori implementasi Edward III. Hasil penelitian melalui 4 kajian konsep implementasi dari Edward III tersebut Pemerintah Kota Surabaya dalam melakukan implementasi kebijakan sudah bisa dikatakan berhasil, keberhasilan implementasi kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dapat dibuktikan Pemkot Surabaya melalui upaya yang dilakukan dalam mewujudkan *Smart Government, Smart Economy, Smart Environment, Smart Living, Smart People, dan Smart Mobility*.

**Kata Kunci:** *Implementasi, Kebijakan Pemerintah, Smart City.*

## PENDAHULUAN

*Smart city* merupakan konsep kota pintar, dimana konsep ini menyetengahkan adanya tatanan kota cerdas yang bisa berperan dalam memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat dan tepat yang dikemukakan oleh Plimbi dalam (Hidayatulloh & Teknik, 2016). *Smart city* juga selalu dikaitkan dengan upaya pemerintah dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara lebih lanjut, hingga bisa membantu dan memberikan informasi secara langsung kepada masyarakat di perkotaan, efisiensi operasi di perkotaan, serta mewujudkan adanya daya saing daerah. Dapat menciptakan pelayanan yang lebih prima untuk masyarakat, hingga menciptakan keterbukaan kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, kota cerdas juga dipahami sebagai sebuah konsep yang dapat membantu masyarakat untuk mengelola sumber daya yang ada dengan lebih efisien dan pemberian informasi yang tepat kepada masyarakat maupun lembaga

dalam mengantisipasi kejadian yang tidak terduga sebelumnya atau dalam melakukan kegiatannya. Seperti hasil kajian (Suhendra, Adi; Ginting, Arwanto H. 2018), bahwa beberapa kota yang telah menerapkan konsep kota cerdasnya bisa lebih mengurangi permasalahan yang ada di kota tersebut.

Kebijakan pemerintah dalam pembentukan *smart city* di Indonesia merupakan perwujudan dari pelaksanaan program *e-government*, sehubungan dengan diterbitkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Kebijakan ini sifatnya praktis, dimana di dalam isinya telah memuat langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, serta kewenangan masing-masing dalam melaksanakan pengembangan *e-government* secara nasional yang berpedoman pada kebijakan dan strategi nasional. Selain itu juga didukung dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Peraturan tersebut menjelaskan, bahwa adanya inovasi daerah ini

bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah. Sasaran dari inovasi daerah tersebut harus diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan pada masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya dijelaskan bahwa bentuk inovasi daerah meliputi adanya sebuah inovasi pada tata kelola pemerintah daerah, inovasi pelayanan publik, serta inovasi daerah lainnya yang sesuai dengan urusan pada pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Tujuan dari adanya inovasi *smart city* adalah untuk menciptakan kota yang aman, nyaman, efisien, dan berkelanjutan, serta meningkatkan kualitas transparansi dan efisiensi terhadap tata kelola pemerintahan daerah setempat yang akan mendukung pertumbuhan ekonomi kota, hingga mendukung perekonomian di Indonesia. Selain itu juga, tujuan dari membangun sebuah kota yang cerdas adalah untuk lebih meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menggunakan informasi perkotaan, serta teknologi untuk meningkatkan efisiensi

pelayanan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, memungkinkan para birokrat untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat dan memantau segala perkembangan yang terjadi di kota., sehingga bisa mengaktifkan kualitas hidup yang lebih baik. Konsep *smart city* itu memiliki enam indikator pendukung, yaitu *smart governance*, *smart environment*, *smart economy*, *smart people*, *smart living*, dan *smart mobility*.

Saat ini, Surabaya termasuk dalam tiga kota di Indonesia yang bisa disebut sebagai *smart city*, bersama dengan Jakarta dan Bandung. Di Kota Surabaya sendiri telah memperoleh penghargaan *Smart City Awards* di Tahun 2011. Penghargaan itu diberikan pada Kota Surabaya, karena dianggap kota tersebut telah mampu menjalankan prinsip-prinsip dari *smart city*, yaitu beberapa indikator pendukung berupa *smart governance*, *smart environment*, dan *smart living*. Di Kota Jakarta, penerapan konsep *smart city* telah dilakukan dengan menerapkan *e-government* dalam

pelaksanaan pemerintahannya, dimana masyarakat tetap dilibatkan pada proses pengambilan keputusan. Selanjutnya di Kota Bandung, penerapan *smart city* diperlihatkan dalam bidang transportasi. Serta kota-kota lainnya yang saat ini mulai menerapkan *smart city* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun penerapan *smart city* di beberapa Kota Indonesia masih memiliki beragam kelemahan dan kelebihan, maka diperlukan kajian yang lebih lanjut. Mengingat bahwa kota-kota besar di Indonesia memiliki cukup banyak kesamaan, tetapi penerapan konsep tersebut memiliki latar belakang yang berbeda. Adanya perbedaan potensi masing-masing daerah akan mempengaruhi akan mulai dari mana konsep *smart city* itu akan dibangun, baik itu perbedaan dari faktor sumber daya alam, maupun sumber daya manusianya. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengkajian secara mendalam mengenai potensi daerah tersebut sebelum menerapkan *smart city*, agar implementasinya dapat berjalan dengan lancar dan sukses.

Mengapa kebijakan ini dianggap penting untuk di implementasikan? Berdasarkan hasil dari beberapa studi literature ditemukan bahwa implementasi *smart city* akan sangat membantu kinerja pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik. Dan tidak lupa bahwa semua pihak turut andil dalam keberhasilan suatu implementasi kebijakan, baik itu dari pihak pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyedia layanan, partisipasi sektor swasta, hingga masyarakat sebagai penerima layanan. Maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari Kota Surabaya dalam implementasi kebijakan *smart city*.

### **Landasan Teori**

Kebijakan merupakan aspek tindakan yang memiliki maksud yang disahkan oleh sejumlah aktor ataupun seorang aktor di dalam menangani suatu permasalahan menurut (Winarno, 2007). Konsep kebijakan tersebut sangat tepat karena dengan memfokuskan kepentingan berdasarkan pada apa yang sebetulnya

dilaksanakan, bukanlah terhadap apa yang diusulkan atau yang dimaksudkan terhadap pemerintah.

Implementasi kebijakan tidak akan dilakukan sebelum sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi adalah sebuah proses aktivitas yang dilakukan oleh berbagai actor sehingga pada akhirnya akan memperoleh hasil yang sesuai dengan sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan kebijakan itu sendiri. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi dalam implementasi menurut George C. Edwards III (1980) dalam (Mursalim, 2017) sebagai berikut. 1) Komunikasi, implementasi bisa terlaksana dengan efektif apabila ukuran-ukuran maupun tujuan-tujuan kebijakan dapat dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam keberhasilan tujuan kebijakan. Kejelasan tujuan dan ukuran kebijakan perlu dikomunikasikan dengan tepat oleh para pelaksana. Keseragaman atau konsistensi dari tujuan dan ukuran dasar perlu dikomunikasikan sehingga nantinya para pelaksana bisa memahami secara

tepat tujuan maupun ukuran kebijakan tersebut. 2) Sumberdaya, tidak menjadi problem bagaimana konsisten dan jelas implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi tersebut dikirim. Jika para pelaksana yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya di dalam melakukan tugasnya. Komponen sumber daya meliputi seperti jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk bisa mengimplementasikan kebijakan dan menjamin program tersebut bisa diarahkan kepada yang telah diarahkan, dan juga serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang digunakan untuk menjalankan kegiatan program seperti sarana dan prasarana. 3) Disposisi atau Sikap, adapun salah satu faktor yang bisa mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor sepakat dengan bagian-bagian dari isi kebijakan maka mereka akan menjalankan dengan senang hati tetapi jika mereka berbeda dengan si pembuat kebijakan maka proses

implementasi akan mengalami banyak permasalahan. Adapun tiga bentuk respon implementor terhadap kebijakan yaitu kesadaran pelaksana, petunjuk pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan dan intensitas dari respon tersebut. Adanya dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program bisa mencapai secara efisien dan efektif. 4) Struktur Birokrasi, membicarakan tentang badan pelaksana sebuah kebijakan, tidak bisa lepas dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi merupakan karakteristik, pola-pola, dan norma-norma hubungan baik itu potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki di dalam menjalankan kebijakan.

IBM (*International Business Machines Corporation*) membagikan *smart city* menjadi enam tipe. Ke enam tipe pembagian *smart city* menurut IBM dalam (Pratama, 2014) tersebut yaitu, 1) *Smart Economy*, penerapan dan pengukuran *smart city* pada aspek smart economy terdapat 2 bagian yaitu kemampuan berdaya saing dan mekanisme inovasi. 2) *Smart People*, modal ekonomi, modal

sosial serta modal manusia merupakan modal yang harus dipenuhi di dalam pembangunan. *Smart people* bisa dibilang merupakan sasaran inti yang patut terpenuhi didalam menciptakan *smart city*. 3) *Smart Governance*, *Smart governance* ini memiliki tiga kriteria yakni partisipasi masyarakat dalam memutuskan ketentuan baik itu online ataupun langsung, pengembangan kuantitas maupun kualitas pelayanan publik dan terdapat keterbukaan oleh pemerintah. 4) *Smart Mobility*, *Smart mobility* termuat mekanisme mobilitas maupun transportasi yang pintar, nantinya diinginkan agar terwujud pelayanan publik untuk mobilitas maupun transportasi. 5) *Smart Environment*, *Smart environment* memiliki karakteristik yang melingkupi aspek ini yakni mekanisme kesinambungan serta cara kelola sumber dayanya agar menjadi baik. 6) *Smart Living*, dalam *smart living* ini ada kriteria tiga macam aspek supaya terpenuhi, yakni penyiapan prasarana, sarana maupun informasi.

## METODE

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi literature atau studi pustaka. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan data empiris dalam proses pemecahan masalahnya, yaitu data yang dijelaskan secara deskriptif atau data yang tidak berbentuk angka. Pengambilan data didasarkan pada studi literature yaitu pendekatan yang dilakukan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan dari penelitian. Referensi yang digunakan yaitu menggunakan referensi dari jurnal, buku, artikel laporan penelitian, dan situs-situs dari internet, sehingga bisa menghasilkan output dari beberapa referensi yang relevan dengan perumusan masalah. Hal ini dilakukan untuk mengkaji lebih dalam terhadap penelitian-penelitian terdahulu dan akan menghasilkan kesimpulan yang lebih meluas atas penggabungan yang ada.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Instansi Pelaksana Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan *Smart City***

Dalam mewujudkan *smart city* pihak pelaksana kebijakan ini adalah pemerintah Kota Surabaya yang dipimpin oleh walikota, yaitu Bu Tri Rismaharini dan semua dinas yang ada pada pemerintah Kota Surabaya juga terlibat dan turut melaksanakan kesuksesan dalam mewujudkan Surabaya *smart city*. Karena indikator yang meliputi *smart city* ada 6 yaitu: *smart government*, *smart economy*, *smart environment*, *smart living*, *smart people*, dan *smart mobility*. maka untuk mewujudkan surabaya *smart city* semua *stakeholder* yang ada di Pemerintahan Kota Surabaya harus ikut turut berpartisipasi dan saling mensukseskan kebijakan tersebut. Karena didalam menuju *smart city* peran layanan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan dan menjadi garda terdepan untuk melakukan sebuah inovasi, maka instansi sebagai pelaksana utama yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi yang bekerja sama dengan



semua dinas yang ada di pemerintah Kota Surabaya.

### **Sosialisasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan *Smart City***

Pemerintah Kota Surabaya didalam mewujudkan Surabaya *Smart City* sudah dimulai sejak masa kepemimpinan Wali Kota Bambang Dwi Hartanto, dimana Bambang Dwi Hartanto berusaha merubah dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada di lingkup internal pemerintah kota Surabaya, hal ini menjadi awal perubahan untuk masa depan Kota Surabaya. Setelah itu, pada masa kepemimpinan Tri Rismaharini dilakukan pengembangan layanan eksternal kepada masyarakat dengan melakukan perubahan dengan sistem pemerintahan yang berbasis internet, diawali dengan melakukan sosialisasi kepada internal dan seluruh *stakeholder* pemerintah Kota Surabaya yakni semua dinas termasuk ASN (Aparatur Sipil Negara) yang ada didalamnya. Dengan dilakukan pendekatan sosial kepada pegawai Pemerintah Kota Surabaya oleh Bu Risma yaitu dengan memberi

dukungan serta untuk merubah budaya negative para pegawai yang bermalas-malasan dan bersikap tegas kepada pegawai yang melakukan kesalahan, hal ini dilakukan agar semua pegawai yang ada di pemerintah Kota Surabaya menjadi terbiasa disiplin dalam mengerjakan tugasnya untuk melayani masyarakat demi menyiapkan Surabaya sebagai *smart city*. Setelah selesai melakukan sosialisasi terhadap internal pemerintah, selanjutnya Pemerintah Kota Surabaya melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kota Surabaya dengan memanfaatkan *media center*. *Media center* adalah salah satu layanan yang dicanangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, dimana layanan ini adalah salah satu cara pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan sosialisasi sekaligus untuk menjangring partisipasi masyarakat guna untuk ikut serta didalam mewujudkan *smart city*. Partisipasi masyarakat melalui *media center* ini adalah dalam bentuk memberi masukan yang antara lain bisa dengan bentuk keluhan, aspirasi, pertanyaan informasi, dan saran yang



bisa disalurkan kepada pemerintah Kota Surabaya melalui beragam media yang sudah disediakan. Tujuan pemerintah Kota Surabaya melaksanakan program *media center* ini adalah bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan kepada pemerintah terkait permasalahan yang ada didalam lingkungan masyarakat, dengan maksud untuk mempercepat dan mempermudah kinerja pemerintah dalam penyelesaian masalah yang ada pada masyarakat. Yang mana alur pelayanan informasi dan keluhan yang terdapat pada *Media Center* Kota Surabaya adalah sebagai berikut.



*Bagan 1. Alur Pelayanan Informasi dan Keluhan Media Center Kota Surabaya (Anggini & Rachmawati, 2016)*

Bentuk masukan yang ada di *media center* setiap tahunnya juga berbeda, bisa dikatakan bahwa

masyarakat Kota Surabaya telah memanfaatkan layanan *media center* untuk mengetahui beragam informasi yang mereka butuhkan, selain itu *media center* ini tidak hanya dipercaya untuk melaporkan masalah saja akan tetapi juga sebagai tempat dimana masyarakat Kota Surabaya untuk memperoleh informasi. Hal ini bisa dilihat pada tabel dibawah ini.

### **Sumber Daya Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan *Smart City***

Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di pemerintah Kota Surabaya sangat berperan penting didalam mewujudkan Surabaya *smart city*, hal ini adalah dikarenakan yang berperan sebagai pencetus dan pelaksana *smart city* adalah pemerintah Kota Surabaya sendiri. Salah satu yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya untuk memantau dan meningkatkan kualitas SDM para pegawainya adalah dengan menyediakan program fasilitas *e-controlling*, program ini dimaksudkan untuk mengetahui program secara fisik kinerja pegawai setiap bulannya, apakah sudah sesuai dengan perencanaan yang dilakukan atau

tidak. Dimana setiap bulannya juga akan dilakukan evaluasi terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang dilihat melalui *e-performance* yang mana kinerja PNS dapat dibandingkan antara planning dan realisasi pada setiap akhir tahun. Dan pemberian insentif berupa tunjangan pegawai pemerintah (TPP) dan uang kinerja bagi PNS juga disesuaikan dengan kinerja yang mereka laksanakan dan yang mereka isi setiap harinya. Dengan demikian, maka setiap pegawai memiliki beban sendiri-sendiri dan kinerja satu dinas bisa dibandingkan dengan dinas yang lainnya (Suhendra, 2017). Dan untuk mewujudkan Surabaya *smart city* kualitas Sumber Daya Manusia masyarakat juga sangat diperlukan, karena didalam hal ini masyarakat adalah sebagai penerima dan pelaksana dari kebijakan pemerintah tersebut. Salah satu yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas SDM masyarakat Kota Surabaya adalah seperti yang dilakukan oleh Dinas Kominfo yaitu dengan pelaksanaan program *Broadband Learning Center* (BLC).

Program *Broadband Learning Center* (BLC) yaitu program pelatihan internet, dimana Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) dalam membuat kebijakan tersebut tidak main-main dikarenakan Pemerintah Kota Surabaya menganggap di Kota Surabaya masih terjadi kesenjangan digital, hal ini bisa dilihat dari fasilitas titik hotspot internet yang sudah disediakan oleh Diskominfo yang tersebar di beberapa titik diseluruh Kota Surabaya. Dimana masyarakat pengguna internet masih ada dikisaran 2 juta pengguna padahal dari jumlah total penduduk Kota Surabaya mencapai 2,9 juta jiwa, hal inilah yang menginisiasi Pemkot Surabaya untuk membuat kebijakan program pelatihan internet pada masyarakat Surabaya dengan *Broadband Learning Center* (BLC) yang merupakan program literasi internet dengan memberikan pembelajaran terhadap materi tentang Teknologi Informasi dan Komunikasi atau TIK secara gratis dan mendapatkan sertifikat. Tujuan utama dari adanya penerapan program BLC

ini adalah membuat warga masyarakat kota Surabaya tidak gagap terhadap teknologi di era yang serba digital seperti saat ini, Pemkot Surabaya sadar betul fasilitas yang diberikan untuk menerapkan *smart city* di Kota Surabaya akan tidak bisa berhasil dan menjadi sia-sia apabila tidak diiringi dengan masyarakatnya yang melek terhadap penggunaan teknologi. Terkait program BLC ini Pemkot Surabaya telah bekerja sama dengan PT Telkom Divisi Regional V Jawa Timur, program BLC ini merupakan upaya untuk percepatan menuju Kota Surabaya *cyber city* atau kota modern yang berbasis teknologi informasi yang sudah banyak diterapkan pada kota-kota besar diseluruh dunia. Ada 23 titik BLC yang tersebar di Kota Surabaya dimana dimasing-masing titik terdapat 2 instruktur pengajar yang direkrut oleh Dinas Kominfo dari lulusan S1 atau D4 yang latar belakang pendidikannya adalah dari jurusan yang sebidang dengan komputer dan informatika (Eka Maria Ulfa, 2016).

### **Komitmen Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan *Smart City***

Salah satu bentuk komitmen Walikota Surabaya Tri Rismaharini untuk menuju *smart city* di Kota Surabaya yaitu berdasarkan Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi sehingga pemerintahan berkelas dunia diharapkan dan akan dicapai pada tahun 2025. Dan untuk mendukung dan mewujudkan kota cerdas di Surabaya Ibu Tri Rismaharini mengeluarkan Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Peraturan Walikota Nomor 60 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Perubahan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 83 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Uang Kinerja Pada Belanja Langsung, Peraturan Walikota Nomor 89 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pencairan Dana Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kota Surabaya Secara Elektronik, Peraturan Walikota Nomor 79 Tahun

2014 tentang Perubahan Atas Perubahan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 89 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pencairan Dana Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kota Surabaya Secara Elektronik dan Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2013 tentang Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya (Suhendra, 2017).

Konsep kota cerdas di Surabaya yaitu dilakukan dengan menerapkan konsep *e-government* yang menekankan pada Pengelolaan Pembangunan Daerah dalam hal perencanaan kota yaitu *e-project*, *e-budgeting*, *e-controlling*, *e-procurement*, *e-delivery*, dan *e-performance* (Suhendra, 2017). Dimana *e-government* adalah sistem yang dapat dijadikan untuk rekrutmen CPNS, mengukur kinerja pegawai, kenaikan pangkat, gaji berkala, mutasi hingga pensiun. Diharapkan dengan membangun kota cerdas prosesnya menjadi cepat mudah dan bisa dipantau. Apabila dulu dalam melakukan perencanaan menggunakan buku atau *hard copy*, sekarang perencanaan dilakukan

dengan *e-budgeting*. Dengan mengambil contoh apabila ada keperluan biaya untuk melakukan pengawasan teknis dalam sistem perencanaan dinas dan satu paket membutuhkan 6 orang, maka kemudian akan keluar angkanya. Dan didalam aplikasi tersebut juga sudah terdapat standar uang lembur perjam, uang transport perjalanan, dan antara unit satu dan yang lainnya memiliki harga yang sama. Begitu juga dengan biaya perjalanan dinas yang mana standar telah ditentukan oleh masing-masing plafon dan ketetapan pagu anggaran. Kemudian, setelah dinas memasukkan ke *e-budgeting* kemudian dilakukan koreksi dan apabila ketika dikoreksi alokasi anggarannya melebihi pagu yang sudah ditetapkan, maka mereka tidak akan dapat menggunakan alokasi biaya belanja untuk dinasny.

Pemerintah Kota Surabaya juga menyediakan Layanan Darurat 112 *Command Center* Surabaya yang mana layanan ini adalah dipergunakan sebagai pusat layanan pengaduan yang disediakan oleh Pemkot untuk masyarakat Surabaya dengan melalui nomor telepon 112.

Dimana masyarakat dapat menelepon nomor tersebut untuk meminta bantuan atau memberikan informasi terkait adanya hal gawat yang mendesak sehingga memerlukan bantuan yang cepat tanpa dikenakan biaya yang difasilitasi oleh Pemkot Surabaya. Ini merupakan strategi pemkot Surabaya dalam memberikan pelayanan satu pintu dalam menangani pengaduan keadaan darurat oleh masyarakat di Kota Surabaya, layanan darurat 112 *Command Center* ini ada bermula dari dibentuknya Satlak Satgas Penanggulangan Bencana sebagai petugas penanganan pengaduan kondisi darurat. Karena didalam melakukan tugasnya Satlak Satgas Penanggulangan Bencana banyak mengalami gangguan dan hambatan karena kurang berjalannya koordinasi dengan baik. Koordinasi tidak berjalan dengan baik dikarenakan penanganan darurat dilaksanakan pada posko masing-masing satuan tugas. Berdasarkan dari hasil yang kurang maksimal tersebut pemkot Surabaya membuat strategi *call center* 112 untuk menangani pengaduan darurat oleh masyarakat.

Tidak hanya menyediakan *call center* 112, namun pemkot Surabaya juga membangun *command center room* yang digunakan sebagai Ruang Pusat Kendali Pengaduan Kondisi Darurat di Kota Surabaya. Dalam melaksanakan tugasnya, petugas layanan darurat terhadap masyarakat ini bekerja dan menanggapi laporan masyarakat tidak boleh lebih dari 7 menit, dan di Kota Surabaya tersedia tujuh titik tempat. Misalnya apabila terjadi kecelakaan dan terpantau CCTV atau dilaporkan oleh masyarakat maka petugas layanan darurat *call center* 112 di *command center room* akan memberikan informasi kepada satuan tugas yang tergabung dalam pelayanan darurat yang berada dititik paling terdekat ditempat kecelakaan terjadi agar segera melakukan tindakan untuk terjun kelokasi kejadian, dan petugas yang berada di *command center* akan mengetahui mana personil petugas yang ada didekat titik kejadian karena sudah dipasang GPS. Dan salah satu contoh lagi yaitu apabila ada laporan masyarakat yang meminta bantuan karena ada seseorang sakit yang segera harus menerima pertolongan,

maka yang dilakukan petugas di *command center* yaitu mencari tahu dan menghubungi pihak rumah sakit terdekat untuk memperoleh informasi terkait mana rumah sakit yang masih memiliki tempat kosong, agar pertolongan bisa cepat dilakukan terhadap orang sakit tersebut sehingga resiko kematian dalam hal ini adalah karena faktor keterlambatan waktu bisa diminimalisir. Tidak hanya itu di Ruang *command center* juga sebagai tempat memantau seluruh wilayah atau tempat yang ada di Kota Surabaya yang sudah terintegrasi dengan kamera CCTV yang sudah dipasang pada semua titik seperti di jalan-jalan, taman, maupun pintu air. Hal ini dilakukan agar dapat terus dilakukan pemantauan terhadap debit air pada pintu air untuk mempercepatantisipasi banjir apabila sedang turun hujan (Afifa & Meirinawati, 2017).

Adapun upaya atau bukti yang dilakukan Pemkot Surabaya dalam mewujudkan Surabaya *smart city*. Pertama adalah dari segi *smart government* didalam melakukan perubahan terhadap sistem pemerintahan di Pemkot Surabaya Wali Kota Surabaya Bu Tri

Rismaharini yakni dengan menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis internet yang salah satu bentuknya yaitu *e budgeting* dan *e-procurement*. Kedua dari segi *smart economy* Bu Tri Rismaharini membuat beberapa program untuk mengatasi kemiskinan di Kota Surabaya yakni program yang diberi nama Pahlawan Ekonomi dan Pejuang Pemuda, dimana melalui program tersebut para pemuda dan ibu rumah tangga digerakkan dan diasah kreativitasnya kemudian juga didorong untuk berjualan supaya untuk menambah wawasannya. Ketiga dari segi Smart Environment Bu Risma adalah sarjana yang mempelajari tata kota yang mana dari kelebihan tersebut banyak lokasi yang awalnya terbengkalai tidak terpakai mampu disulap menjadi tempat yang menarik, selain itu Bu Risma selama menjabat banyak membangun taman yang tak hanya indah namun juga memiliki nilai edukasi. Dan kinerja yang dilakukan Bu Risma untuk mencapai Smart Environment yang lain adalah dengan Sistem Penanggulangan Bencana Surabaya *Early Warning System* (SEARS),

sistem transportasi cerdas ITS-ATSC dan membangun sistem pengelolaan sampah menjadi energi dan produk yang lebih berguna. Keempat dari segi *smart living*, yang mana Bu Risma beranggapan bahwa lingkungan sangat berperan besar untuk mempengaruhi pertumbuhan anak, maka dari itu Bu Risma ingin anak-anak yang ada di Kota Surabaya tumbuh dilingkungan yang baik sehingga berusaha merubah Kota Surabaya menjadi lingkungan yang baik untuk pertumbuhan anak. Hal yang dilakukan Bu Risma untuk merubah lingkungan menjadi baik adalah dengan menutup kawasan tempat prostitusi atau lokalisasi yang antara lain yaitu Gang Dolly, Tambaksari, Dupak Bangunsari, Klakah Rejo dan Moroseneng. Bu Risma tidak ingin generasi muda yang tumbuh di daerah tersebut hidup dalam lingkungan yang menganggap prostitusi adalah hal yang lumrah terjadi. Kelima dari segi *smart people*, Bu Risma selain menjadi Wali Kota Surabaya beliau juga dikenal sebagai sosok ibu untuk masyarakat Kota Surabaya. Hal ini dikarenakan Bu Risma sering sekali

melakukan kunjungan untuk mengarahkan masyarakat Kota Surabaya secara langsung baik kepada masyarakat umum, difabel maupun anak-anak. Salah satu yang dilakukan oleh Bu Risma adalah menyediakan fasilitas Rumah Bahasa dan fasilitas BLC untuk warga masyarakat Kota Surabaya secara gratis agar bisa meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) masyarakat Surabaya. Keenam dari segi *smart mobility*, Bu Risma adalah Wali kota yang tidak bisa diam yang bisa dilihat dari kebiasaan beliau melakukan kunjungan secara diam-diam dan mendadak. Salah satunya adalah kebiasaannya yang tiba-tiba seperti ikut mengurai kemacetan dijalanan bersama dengan petugas yang lain dan melakukan kontrol kepintu air pada saat hujan sedang turun untuk mengantisipasi banjir. Seluruh orang yang terlibat dalam pemerintah kota terhubung dengan HT hal ini dilakukan agar Bu Risma tetap bisa berkomunikasi dengan para anggota atau pegawainya pada saat melakukan kegiatan.

Upaya yang dilakukan oleh pemkot Surabaya untuk mewujudkan



Surabaya *Smart City* berbuah manis, karena pada tahun 2011 Surabaya dianugrahi penghargaan dan mendapatkan predikat Kota Cerdas pada ajang *Smart City Award* 2011. Yang mana *Smart City Award* adalah merupakan penghargaan terhadap kota yang telah sukses membangun sistem teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi sehingga mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat. Penghargaan yang diberikan yaitu memiliki empat kategori yaitu *smart governance*, *smart economy*, *smart living*, dan *smart environment*. Yang mana penilaian pada *smart governance* adalah berdasarkan partisipasi atau keikutsertaan masyarakat dalam pengambilan keputusan, layanan publik, dan transparansi pemerintah. Dimana didalam empat kategori yang dipertandingkan tersebut Kota Surabaya memenangkan tiga kategori yakni *Smart Governance*, *Smart Living* dan *Smart Environment* yang berhasil mengalahkan 60 kota/kabupaten lain dari seluruh 33 Provinsi yang ada di Indonesia. Terdapat faktor-faktor yang harus

dipenuhi oleh Kota Surabaya sebelum menjadi kota yang berlabel *smart city*, yang mana Kota Surabaya didalam kategori *smart governance* sudah unggul dalam hal keterlibatan publik dalam pengambilan keputusan, partisipasi warga, dan terhadap sistem administrasi perizinan, sistem administrasi kependudukan, sistem pemantauan area publik. Didalam kategori *Smart Living* yaitu karena di Surabaya terdapat sistem penerimaan mahasiswa baru secara daring, SIM sekolah daring, fasilitas wifi gratis di area publik, portal pariwisata dan CCTV pemantauan lalu lintas. Sedangkan pada kategori *smart environment* sendiri berhasil didapatkan oleh Kota Surabaya karena di Surabaya terdapat sistem peringatan dini bencana, sistem pengolahan sampah berbasis TI, dan sistem pemantauan air berbasis TI. Dan Kota Surabaya gagal mendapatkan predikat kategori *smart economy* yang mana penilaian kategori ini dilihat dari tingkat kewirausahaan dan fleksibilitas pasar tenaga kerja. Kemudian Surabaya pada tahun 2015 juga menerima penghargaan sebagai Indeks Kota

Cerdas Indonesia (IKCI) dengan memperoleh nilai tertinggi untuk kota dengan penduduk besar yang lebih dari 1 juta jiwa (Suhendra, 2017).

### **Kendala Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan *Smart City***

Tantangan terbesar yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam penerapan *smart city* baik dalam internal (pemerintahan) dan eksternal (masyarakat) adalah terletak pada Sumber Daya Manusia (SDM), mungkin penggunaan teknologi informasi bagi generasi muda saat ini sangatlah mudah namun beda halnya dengan generasi sebelumnya (Suhendra, 2017). Hal inilah yang menjadi tantangan tersendiri bagi Pemkot Surabaya untuk tidak hanya menyiapkan kesiapan pegawai pemerintahnya saja akan tetapi juga harus menyiapkan kesiapan semua masyarakat Kota Surabaya agar dapat menerapkan konsep *smart city* yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi dikota Surabaya.

### **KESIMPULAN**

Pemerintah kota Surabaya didalam mewujudkan Surabaya *Smart City*

adalah dengan menerapkan konsep *e-government* yang meliputi Inovasi Elektronik terhadap Pembangunan Daerah dan Layanan kepada Masyarakat. Untuk melihat bagaimana Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan *Smart City*, indikator dalam menentukan kebijakan pemerintah kota Surabaya dapat dikaji berdasarkan teori implementasi Edward III dan melalui 4 kajian konsep implementasi dari Edward III tersebut Pemerintah Kota Surabaya dalam melakukan Implementasi kebijakan sudah bisa dibilang berhasil, keberhasilan implementasi kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dapat dibuktikan Pemkot Surabaya melalui upaya yang dilakukan dalam mewujudkan *Smart Government, Smart Economy, Smart Environment, Smart Living, Smart People*, dan *Smart Mobility*. Dan upaya yang dilakukan oleh Pemkot Surabaya untuk mewujudkan Surabaya *Smart City* berbuah manis, karena pada tahun 2011 Surabaya dianugrahi penghargaan dan mendapatkan predikat *Kota Cerdas* pada ajang *Smart City Award 2011*. Yang mana

*Smart City Award* adalah merupakan penghargaan terhadap kota yang telah sukses membangun sistem teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi sehingga mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat. Penghargaan yang diberikan yaitu memiliki empat kategori yaitu *Smart Governance*, *Smart Economy*, *Smart Living*, dan *Smart Environment*. Dimana didalam empat kategori yang dipertandingkan tersebut Kota Surabaya memenangkan tiga kategori yakni *Smart Governance*, *Smart Living* dan *Smart Environment* yang berhasil mengalahkan 60 kota/kabupaten lain dari seluruh 33 Provinsi yang ada di Indonesia. Kemudian Surabaya pada tahun 2015 juga menerima penghargaan sebagai Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI) dengan memperoleh nilai tertinggi untuk kota dengan penduduk besar yang lebih dari 1 juta jiwa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afifa, E. M., & Meirinawati. (2017). Strategi Pelayanan Satu Pintu Dalam Menangani Pengaduan Darurat Oelh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 Command Center. *Publika*, 5(1).
- Anggini, T., & Rachmawati, R. (2016). Pemanfaatan Media Center Dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Surabaya Smart City. *Jurnal Bumi Indonesia*.
- Eka Maria Ulfa. (2016). *Pelaksanaan Program Broadband Learning Center ( BLC ) Oleh Dinas Kominfo Pemkot Surabaya Untuk Mewujudkan Surabaya Cyber City Pendahuluan Di era keterbukaan informasi publik yang telah menjadi kebutuhan utama masyarakat , pemerintah semakin dituntut untuk*. 2(1), 29–55.
- Hidayatulloh, S., & Teknik, F. (2016). *Internet of things bandung smart city*. 3(September), 164–175.
- Mursalim, S. W. (2017). *Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung Siti Widharetno Mursalim*. 14, 126–139.
- Pratama, E. (2014). *Smart City Beserta Cloud Computing Dan*

*Teknologi - Teknologi  
Pendukung Lainnya.* Bandung:  
Informatika.

Suhendra, A. (2017). Kesiapan  
Pemerintah Daerah dalam  
Mewujudkan Kota Cerdas di  
Bandung dan Surabaya. *Matra  
Pembaruan*, 1(1), 1–9.  
[https://doi.org/10.21787/mp.1.1.  
2017.1-9](https://doi.org/10.21787/mp.1.1.2017.1-9)

Suhendra, A., & Ginting, A. H.  
(2018). Kebijakan Pemerintah  
Daerah dalam Membangun  
Smart City di Kota Medan.  
*Matra Pembaruan*, 2(3), 185–  
195.  
[https://doi.org/10.21787/mp.2.3.  
2018.185-195](https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.185-195)

Winarno, B. (2007). *Kebijakan  
Publik :Teori dan Proses.*  
Yogyakarta: Media Pressindo.