

## E-GOVERNMENT SEBAGAI KATALIS TRANSPARANSI PEMERINTAH : STUDI KASUS DARI KOTA PINTAR SURABAYA

<sup>1)</sup>Riesta Ayu Oktarina\*, <sup>2)</sup>Anita Agustina Wulandari, <sup>3)</sup>Yunita Indinabila,  
<sup>4)</sup>E.Rizky Wulandari, <sup>5)</sup>Suprihatin

<sup>1),3),4),5)</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Almamater  
Wartawan Surabaya

<sup>1)</sup>[riestaayu@stikosa-aws.ac.id](mailto:riestaayu@stikosa-aws.ac.id), <sup>2)</sup>[anita@stikosa-aws.ac.id](mailto:anita@stikosa-aws.ac.id), <sup>3)</sup>[yunita@stikosa-aws.ac.id](mailto:yunita@stikosa-aws.ac.id),  
<sup>4)</sup>[rizky.wulandari@stikosa-aws.ac.id](mailto:rizky.wulandari@stikosa-aws.ac.id), <sup>5)</sup>[meetitien@stikosa-aws.ac.id](mailto:meetitien@stikosa-aws.ac.id)

\*[riestaayu@stikosa-aws.ac.id](mailto:riestaayu@stikosa-aws.ac.id)

---

### Abstrcak

---

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana E-Government dapat bertindak sebagai katalis transparansi pemerintah dalam konteks Smart City Surabaya dan bagaimana kolaborasi berbagai elemen mendukung implementasi program-program tersebut. Melalui metode penelitian kualitatif, penelitian ini menggunakan teknik deskriptif dengan studi dokumentasi dan triangulasi data untuk memverifikasi hasilnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sinergi antara E-Government dan media sosial meningkatkan akses informasi, partisipasi publik, dan akuntabilitas pemerintah. Penerapan E-Government di Surabaya yang dimulai pada tahun 2002 telah menjadi katalis penting dalam mempromosikan transparansi dan efisiensi dalam pelayanan publik. Implementasi ini berdampak positif pada peningkatan kualitas hidup warga Surabaya dan berkontribusi dalam pencapaian pembangunan perkotaan yang berkelanjutan.

Kata kunci: E-Government, Smart City, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Transparansi.

---

### Abstrcak

---

*This research aims to analyze how E-Government can act as a catalyst for government transparency in the context of Smart City Surabaya and how the collaboration of various elements supports the implementation of these programs. Through qualitative research methods, this study uses descriptive techniques with documentation studies and data triangulation to verify its results. The research results show that the synergy between E-Government and social media enhances information access, public participation, and government accountability. The implementation of E-Government in Surabaya, which began in 2002, has become an important catalyst in promoting*

*transparency and efficiency in public services. This implementation has a positive impact on improving the quality of life for Surabaya residents and contributes to achieving sustainable urban development.*

*Keywords: E-Government, Smart City, Public Services, Information Technology, Transparency.*

## PENDAHULUAN

Istilah "*Smart City*" baru-baru ini menjadi populer di masyarakat. *Smart City* adalah langkah kreatif untuk membangun kawasan perkotaan yang cerdas, memungkinkan kontrol dan pengaturan fungsi kota yang inovatif. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, yang pada akhirnya akan berdampak positif bagi pembangunan di masa depan. Konsep *Smart City* pertama kali dipopulerkan oleh kota Surabaya melalui penghargaan nasional yang diterimanya pada *Smart City Award 2011*. Penghargaan diberikan oleh majalah *Warta Ekonomi* dan *Warta eGov* kepada kabupaten atau kota yang telah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam cara hidupnya, sehingga menciptakan kota pintar. Berkat pengelolaan kota yang baik, Surabaya telah berhasil mengembangkan dan mengelola kota yang lebih cerdas dibandingkan dengan kota-kota lain di Indonesia.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Agustina dkk., Surabaya merupakan salah satu kota yang berhasil menerapkan konsep *smart city*. "*Surabaya Smart City*" telah melibatkan berbagai inisiatif seperti platform informasi publik, namun kolaborasi dari berbagai elemen masih diperlukan agar *Smart City* terjalin dengan baik melalui regulasi yang mendukung. (Agustina et al., 2023: 98-112).

Menurut data Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, kota pahlawan ini memiliki jumlah penduduk 3.009.286 jiwa. (BPS Kota Surabaya, 2023). Kota ini telah menginisiasi konsep *smart city* dengan sistem *e-government* sejak tahun 2002. Sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, Surabaya terus berkembang pesat dalam menghadapi tantangan urbanisasi dan modernisasi. Salah satu pendekatan yang diadopsi oleh Kota Surabaya adalah konsep *Smart City*, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup warganya melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Di antara inisiatif *Smart City* yang menonjol, implementasi *E-Government* telah menjadi salah satu fokus utama.

*E-Government* di Surabaya didorong oleh kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi layanan publik dan memperkuat transparansi dalam tata kelola. Awalnya, *e-government* digunakan untuk memantau pelaksanaan kegiatan pembangunan melalui proyek-proyek yang ada. Pada tahun 2003, *muncul e-budgeting*, yang merupakan aplikasi pertama di Indonesia dan digunakan untuk penyusunan anggaran di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Sejak itu, banyak pemerintah kota dan kabupaten di Indonesia yang datang untuk belajar langsung dari kota Surabaya. (Anggraini et al., 2017). Menurut laporan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), *E-Government* adalah sistem tata kelola berbasis elektronik

yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan transparansi, partisipasi publik, dan layanan pemerintah yang lebih baik. (Kominfo, 2020).

E-government lahir dari konsep digital government, online government, atau bisa juga disebut sebagai transformation government. Yang menjadi strategi atau dari pemerintah dalam mengembangkan administrasi layanan pemerintahan, tentunya dengan memanfaatkan teknologi informasi. Studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa E-Government memainkan peran penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah (Judijanto et al., 2023). Di Indonesia, beberapa kota besar seperti Surabaya dan Jakarta telah berhasil memanfaatkan E-Government dalam pengelolaan pelayanan publik. Anggraini Lya dkk. menyebutkan bahwa salah satu dampak positif dari E-Government adalah meningkatnya transparansi anggaran publik, di mana masyarakat dapat mengakses dan memantau pengeluaran pemerintah secara online. (Anggraini et al., 2017).

Pada dasarnya, sebuah kota dapat dianggap sukses jika dapat mengimplementasikan dan memenuhi karakteristik atau indikator Smart City. Banyak karakteristik yang muncul dari para ahli seperti IBM Smarter Planet, Siemens Green City Index, Hao, Lei & Yan, Muliarto, Boyd Cohen, dan Van Landeghem. Namun, pemerintah kota Surabaya menerapkan indikator yang berasal dari Bapak Muliarto, yaitu *Smart Economy*, *Smart Mobility*, *Smart Environment*, *Smart People*, *Smart Living*, dan *Smart Governance* (Dwi Agustina et al., 2023). Tidak jauh dari pendapat Muliarto, Van Landeghem juga memiliki karakteristik, yaitu *Smart Economy*, *Smart Mobility*, *Smart Environment*, *Smart People*, *Smart Living*, dan *Smart Governance*. (Safaruddin et al., 2022).

Penelitian oleh Herdiyanti et al. (2019) bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi tata kelola cerdas dalam mendukung kota pintar, dengan hasil menunjukkan bahwa model kinerja tata kelola cerdas telah divalidasi oleh para ahli dan diterapkan di Surabaya. Grossi dan Trunova (2021) menganalisis kolaborasi kota pintar dan menyoroti kekhawatiran mengenai kemampuan global untuk memahami kompleksitasnya. (Grossi & Trunova, 2021). Sementara itu, Goel et al. (2021) membahas isu-isu teknologi yang mendorong pembangunan sosial-ekonomi dan lingkungan, dan menyarankan penerapan paradigma partisipatif bottom-up dan top-down untuk pengembangan kota pintar yang berkelanjutan, dengan fokus pada tata kelola, masyarakat, dan bisnis. (Kumar Goel dkk., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh De Guimaraes et al. (2020) bertujuan untuk menganalisis pengaruh berbagai faktor dalam tata kelola yang cerdas terhadap kualitas hidup dalam konteks kota pintar (Cesar Ferro De Guimarães et al., 2020). Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan di antara para pengembang. Salah satu temuan penting dari penelitian ini adalah identifikasi pendorong strategis yang dapat membantu pemangku kepentingan kota pintar

dalam merumuskan kebijakan publik dan tindakan eksekutif kota, yang melibatkan partisipasi warga untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan.

Pada 12-14 Juni 2023, Kota Surabaya terpilih menjadi tuan rumah Forum Kota Nasional 2023, yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (*Kemenkominfo*) Republik Indonesia. (Hakim, 2023). Hal ini menjadi bukti bahwa Kota Surabaya telah diakui sebagai pemimpin dalam menerapkan program smart city. Kementerian Komunikasi dan Informatika sendiri mengarahkan digitalisasi pelayanan publik di berbagai sektor di seluruh Indonesia. Program ini dipilih oleh Pemerintah dengan harapan dapat mempercepat pengembangan kota pintar dan kabupaten pintar. Tentunya harus ada kolaborasi dan sinergi antar kabupaten dan kota di Indonesia untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Transparansi pemerintah didasarkan pada gagasan bahwa keterbukaan informasi memungkinkan publik untuk memantau dan mengawasi kinerja pemerintah, sehingga menciptakan akuntabilitas. Prinsip transparansi menciptakan rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan memastikan kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. (Hollyer et al., 2014).

Dalam konteks E-Government, transparansi informasi diwujudkan melalui digital pMedia sosial memungkinkan publik untuk terlibat dalam pemantauan aktivitas pemerintah dan berpartisipasi dalam dialog langsung, sehingga mengurangi asimetri informasi antara pemerintah dan warga. Ini sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, terutama dengan mempromosikan keterbukaan dan kolaborasi platforms that enable quick and easy access to government data (Bertot dkk., 2012).

Surabaya memanfaatkan platform digital untuk meningkatkan layanan publik dan mempromosikan keterlibatan masyarakat secara real-time. Melalui kanal media sosial seperti Twitter dan Facebook, warga dapat menyampaikan keluhan atau saran yang segera ditanggapi, sehingga memperkuat responsivitas dan akuntabilitas pemerintah (Alessandro dkk., 2021).

Berdasarkan data dan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa program smart city di Surabaya melalui sistem e-government bertindak sebagai katalis tata kelola yang transparan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran strategi pemerintah kota Surabaya dalam transparansi informasi dan komunikasi kepada masyarakat melalui program-program berbasis digital.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik deskriptif. Fokus penelitian ini adalah smart city Surabaya melalui sistem e-

government-nya. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti, didukung oleh alat tambahan seperti studi dokumen. Instrumen tambahan ini membantu mengatasi potensi kelemahan dalam metode peneliti (Creswell, 2016). Data sekunder yang digunakan meliputi studi dokumen atau literatur, dengan sumber seperti catatan sejarah, biografi, ensiklopedia, buku referensi, esai, serta artikel dan buku yang dilaporkan atau ditafsirkan oleh orang lain yang terkait dengan fokus penelitian. Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber, dan teknik analisis data melibatkan pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

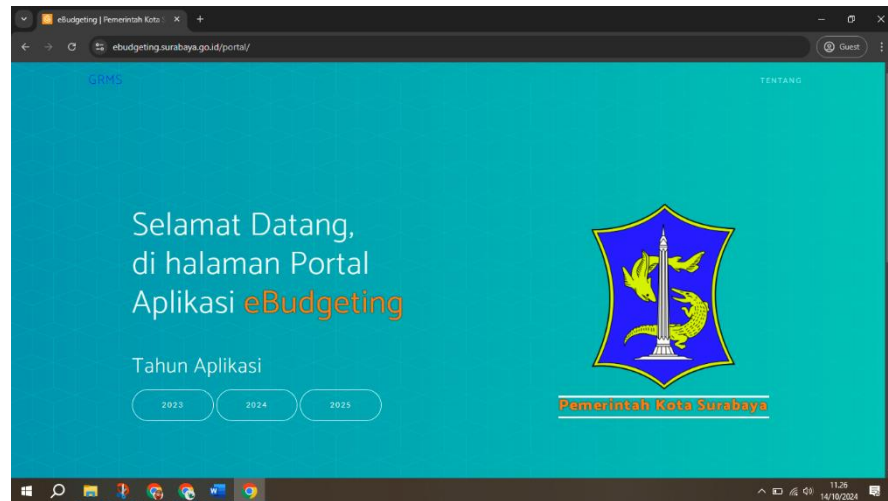
## TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Kota Surabaya adalah ibu kota provinsi Jawa Timur. Berdasarkan data BPS Kota Surabaya, kota yang dijuluki Kota Pahlawan ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 3.009.286 jiwa, terdiri dari 1.490.358 penduduk laki-laki dan 1.518.928 warga perempuan (BPS Kota Surabaya, 2023). Sekitar 70,53% penduduk Surabaya termasuk dalam kelompok usia produktif, yang memiliki potensi besar bagi pembangunan ekonomi Kota Surabaya. Kota ini memiliki banyak keunggulan dibandingkan dengan kota-kota lain di Indonesia, seperti telah mendapatkan penghargaan smart city, telah menerapkan berbagai teknologi informasi dan komunikasi, memiliki program e-government berbasis digital, sistem siaga bencana, komitmen terhadap kelestarian lingkungan, dan *Indeks Pembangunan Manusia* (IPM) yang tinggi.

Kota ini mendapatkan predikat pemerintahan yang responsif dan inovatif dalam hal penerapan tata kelola pemerintahan yang baik karena telah berhasil mengembangkan e-government sendiri. Tata kelola yang cerdas adalah fondasi dari kota pintar, yang mencakup kebijakan publik, tata kelola birokrasi, dan pelayanan publik. Pemerintah Kota Surabaya menggunakan berbagai aplikasi untuk mempermudah akses layanan administrasi bagi warga, seperti *Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu* (Sipaku). Konsep smart city Surabaya memiliki enam identifikasi, yaitu *smart government*, *smart economy*, *smart environment*, *smart living*, *smart people*, dan *smart mobility*. sebuah. *Pemerintahan Cerdas*

Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan sistem digitalisasi untuk proses birokrasi. Seperti *e-budgeting*, yaitu sistem persiapan penganggaran yang mencakup aplikasi yang menyediakan cara untuk mengkategorikan perhitungan belanja daerah. Pemerintah Kota Surabaya mulai menggunakan sistem e-Budgeting pada tahun 2003 dan memegang hak cipta sejak tahun 2008. Hal ini menjadikan kota Surabaya sebagai pelopor penganggaran elektronik di Indonesia. Tujuan utama penggunaan e-Budgeting adalah untuk meningkatkan kualitas *Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah* (APBD)

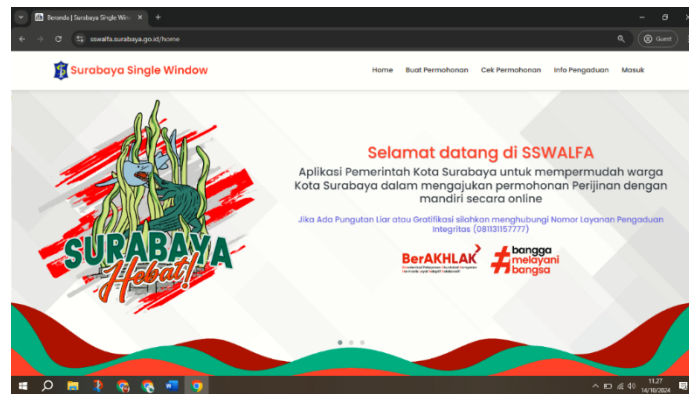
dalam hal keselarasan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), akurasi nilai, dan akuntabilitas dalam alokasi pengeluaran. Dalam sistem ini, terdapat beberapa item yang mendukung keberhasilan e-Budgeting, antara lain: *e-Project*, *e-Delivery*, dan *e-Controlling*. Sistem *e-Budgeting* telah diadopsi oleh pemerintah pusat dan berbagai pemerintah daerah di Indonesia.



Gambar 1. E-Budgeting Kota Surabaya

Tidak hanya dalam hal birokrasi, Pemkot Surabaya juga mempermudah akses pelayanan publik berbasis teknologi informasi. *E-Permit* adalah aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk aplikasi izin dan usaha secara online, tanpa harus langsung ke kantor pemerintah. Pengguna aplikasi ini dapat memantau status aplikasi mereka secara real-time, sehingga mereka tahu seberapa jauh proses pengajuan izin telah berlangsung. *E-Permit* sebenarnya merupakan bagian dari *Surabaya Single Window* (SSW), yang merupakan platform terintegrasi untuk semua jenis izin di Pemerintah Kota Surabaya.

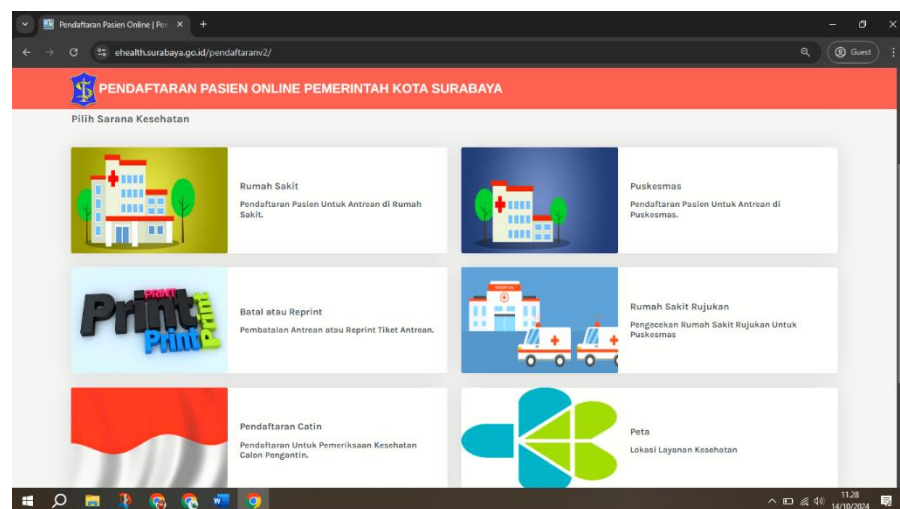




Gambar 2. Situs Web Surabaya Single Window

*E-Education* adalah aplikasi yang memungkinkan orang tua dan siswa mengakses berbagai layanan pendidikan secara online. Aplikasi ini memiliki fitur-fitur utama seperti pendaftaran online, akses ke hasil pembelajaran, ujian, dan uji coba. Dengan memanfaatkan aplikasi ini, sekolah, orang tua, dan siswa dapat merasakan efisiensi administrasi, transparansi, dan peningkatan akses pendidikan bagi seluruh lapisan masyarakat.

*E-Health* adalah aplikasi layanan kesehatan yang bertujuan untuk mengurangi antrian dan meningkatkan efisiensi dalam layanan kesehatan. Masyarakat dapat mendaftar secara online di 63 puskesmas dan rumah sakit. Selain itu, seluruh riwayat medis pasien dicatat secara digital, sehingga tidak perlu membawa kartu kesehatan fisik, yang mempercepat proses mendapatkan resep.



## Gambar 3. Kesehatan Elektronik

b. *Ekonomi Cerdas*

Pemerintah Kota Surabaya telah memberdayakan *Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah* (UMKM) untuk berdaya saing baik di Indonesia maupun di luar negeri, dengan memanfaatkan teknologi informasi. Selain itu, pemerintah kota Surabaya juga memiliki *Broadband Learning Center* (BLC) yang dapat digunakan oleh warga Surabaya untuk belajar teknologi informasi secara gratis. BLC terletak di beberapa titik strategis di Surabaya, termasuk taman kota dan pusat komunitas.

c. *Lingkungan Cerdas*

Kota Surabaya menyediakan ruang terbuka hijau dan taman yang tersebar di seluruh kota. Selain itu, Kota Surabaya juga memiliki konsep *green building* dengan pengelolaan sampah dan energi yang ramah lingkungan. Sampah telah berhasil menghasilkan listrik 11 megawatt sejak tahun 2020.

d. *Hidup Cerdas*

Pemerintah Kota Surabaya melakukan banyak perbaikan lingkungan hunian agar masyarakat, khususnya anak-anak, dapat tumbuh dengan baik. *Smart living* berfokus pada keseimbangan sosial dan pengelolaan fasilitas umum, pemukiman hunian, dan fasilitas rekreasi yang baik. Seperti sistem penerimaan mahasiswa baru online dan portal pariwisata yang menampilkan deskripsi tempat wisata di Surabaya.

e. *Orang Cerdas*

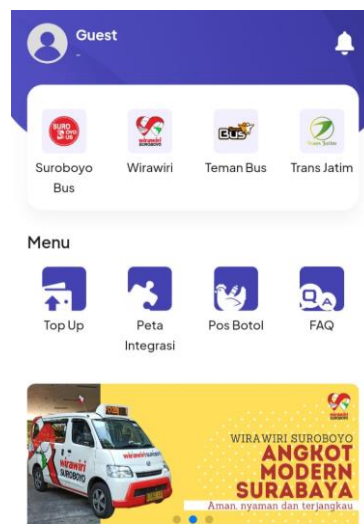
Pemerintah Kota Surabaya memiliki fasilitas *Rumah Bahasa Surabaya* (RBS) yang dapat digunakan oleh warga berusia 17 tahun ke atas secara gratis dengan menunjukkan KTP Surabaya, sehingga masyarakat dapat belajar dengan nyaman tanpa khawatir akan biaya. Beberapa bahasa yang dipelajari adalah bahasa Inggris, Mandarin, Jepang, Korea, Prancis, dan Rusia. *Rumah Bahasa Surabaya* tidak hanya berfungsi sebagai pusat pembelajaran bahasa tetapi juga sebagai pusat komunitas yang mendukung pengembangan keterampilan dan pengetahuan di masyarakat.

f. *Mobilitas cerdas*

Pemerintah Kota Surabaya memiliki sarana transportasi yang juga berfungsi sebagai layanan mobilitas masyarakat, seperti *Bus Suroboyo* dan *transmoda Wira-Wiri*. Bus Suroboyo merupakan kendaraan angkutan umum yang dirancang dengan fitur-fitur canggih dan modern, terutama untuk melacak rute perjalanan dan jumlah armada *Bus Suroboyo* melalui aplikasi GOBIS Surabaya. Sistem pembayaran Bus *Suroboyo* menggunakan sampah botol plastik, di mana botol dapat ditukarkan dengan tiket naik bus.



Sementara itu, *Wira-wiri Suroboyo* merupakan layanan transportasi feeder yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat ke berbagai titik di kota, khususnya daerah yang tidak dilayani oleh Bus Suroboyo.



Gambar 4. Aplikasi GOBIS Surabaya

Selanjutnya, Kota Surabaya memiliki lebih dari 2.000 kamera CCTV dan Command Center yang berfungsi untuk memantau kondisi Surabaya secara real-time, termasuk saat keadaan darurat. Tidak hanya itu, ada Layanan Tanggap Darurat 112 di Surabaya yang dirancang untuk memberikan respon cepat dalam situasi darurat. Dengan nomor panggilan 112, layanan ini dapat dihubungi secara gratis 24 jam sehari untuk penanganan keadaan darurat seperti kecelakaan, kebakaran, bencana alam, masalah kesehatan, dan masalah lingkungan.

Di era digital saat ini, platform media sosial melengkapi inisiatif E-Government dengan mendorong keterlibatan warga. Surabaya secara aktif

mempromosikan layanan digitalnya melalui media sosial, meningkatkan kesadaran dan partisipasi publik

### **Penyebaran Informasi Publik yang Efektif**

Pemerintah Surabaya menggunakan media sosial sebagai alat untuk menyiarkan informasi penting tentang pelayanan publik, kebijakan baru, dan acara lokal. Ini membantu menghilangkan hambatan komunikasi antara pemerintah dan warganya.

Contoh:

1. Twitter dan Facebook memberikan pembaruan real-time tentang kondisi lalu lintas dan situasi darurat, termasuk status rute Bus Suroboyo dan layanan darurat 112.
2. Instagram digunakan untuk mempromosikan kampanye lingkungan, seperti pembersihan Sungai Kalimas, dan acara budaya di alun-alun umum Surabaya.

### **Mekanisme Umpan Balik dan Resolusi Masalah Cepat**

Media sosial memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan dan saran langsung ke pemerintah. Mekanisme ini memastikan waktu respons yang lebih cepat dan menunjukkan komitmen pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Contoh:

1. Warga dapat melaporkan masalah infrastruktur atau keluhan transportasi umum melalui Facebook dan Twitter, yang segera ditangani oleh instansi terkait.
2. Surabaya juga menggunakan akun WhatsApp resmi untuk respon lebih cepat terhadap laporan tentang pengumpulan sampah atau lampu jalan rusak

### **Mempromosikan Partisipasi Publik dan Literasi Digital**

Partisipasi publik sangat penting untuk keberhasilan E-Government. Media sosial tidak hanya berfungsi sebagai platform untuk keterlibatan publik tetapi juga mempromosikan literasi dan pendidikan digital.

Contoh:

1. Rumah Bahasa Surabaya menggunakan media sosial untuk mengiklankan kursus bahasa gratis, memberdayakan warga melalui pendidikan yang dapat diakses.
2. Kampanye #AyoKeMuseum di Instagram dan Facebook mendorong warga untuk mengunjungi situs warisan budaya, menumbuhkan kebanggaan dan partisipasi masyarakat.

### **Meningkatkan Kesadaran untuk Program Lingkungan dan Sosial**

Media sosial secara signifikan mendukung program lingkungan dan sosial dengan mendorong partisipasi warga. Surabaya secara aktif menggunakan platform sosial untuk mempromosikan keterlibatan masyarakat dan tanggung jawab lingkungan.

Contoh:

1. Kampanye Bersih-bersih Kalimas dipromosikan secara luas melalui media sosial, mendorong warga untuk bergabung dalam upaya menjaga kebersihan lingkungan.
2. Kampanye kesadaran tentang transportasi ramah lingkungan, seperti Bus Suroboyo yang menerima botol plastik sebagai pembayaran, telah menjadi viral, meningkatkan kesadaran tentang masalah sampah plastik.

### **Transparansi dalam Penganggaran dan Kebijakan Publik**

Dengan E-Budgeting yang terintegrasi ke dalam media sosial, pemerintah Surabaya memberikan akses kepada publik untuk memantau pengeluaran pemerintah, memastikan akuntabilitas dan meminimalkan korupsi.

Contoh:

1. Pemerintah menerbitkan laporan keuangan di situs resminya dan membagikan tautan melalui media sosial agar mudah diakses.
2. Pengumuman tentang proyek pembangunan yang akan datang juga diposting di media sosial, mengundang masukan publik.

## **KESIMPULAN**

Melalui program smart city, pemerintah Kota Surabaya berkomitmen untuk meningkatkan *Indeks Pembangunan Manusia* (IPM) dengan mengurangi ketimpangan sosial, menurunkan angka kemiskinan, mengatasi masalah stunting anak, dan membuat kota lebih cerdas dan lebih responsif terhadap kebutuhan warganya. Di Surabaya, E-Government digunakan sebagai katalisator untuk meningkatkan transparansi pemerintah. Pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih responsif kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Dengan demikian, E-Government dapat meningkatkan literasi digital dan infrastruktur akan sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan terbuka dan kota pintar. Sinergi antara **media sosial dan E-Government** memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga, memposisikan Surabaya sebagai pemimpin dalam inovasi Smart City di Indonesia. Pendekatan ini berfungsi sebagai model bagi kota-kota lain yang bertujuan untuk menerapkan solusi serupa.

## PENGAKUAN

Sebagai tim peneliti, kami mengucapkan terima kasih yang tulus atas kontribusi yang tak ternilai dari jurnal penelitian ini. Penelitian ini tidak akan berhasil tanpa kontribusi tulus dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan yang signifikan kepada kami. Harapan besar tim peneliti adalah bahwa jurnal atau artikel ilmiah ini suatu hari nanti akan memberikan manfaat yang signifikan bagi sains.

## REFERENSI

- Agustina, LD, Melati, NFA, Prawesti, FR, & Nurany, F. (2023). Smart City: Upaya Pembangunan Kota Surabaya. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 26, 98–112. <http://dx.doi.org/10.30649/aamama.v26i2.209>
- Amane, APO, Lutfi, M., Subandi, Y., Admira, Tb. M. A., Sigid Safarudin, M., Rustandi, Arie Pradana, H., & Pakarbudi, A. (2023). *Tata Kelola Digitalisasi*. CV. Ayrada Mandiri.
- Anggraini, L., Lestari, S., Bachtiar, M., & Halil, E. (2017). Peran E-Government Dan M-Government Dalam Membentuk Jakarta Menjadi Smart City. *Atlantis Press*, 167, 66–72. <http://dx.doi.org/10.2991/icaspgs-icbap-17.2017.18>
- Alessandro, M., Lagomarsino, BC, Scartascini, C., Streb, J., & Torrealday, J. (2021). Transparansi Dan Kepercayaan Pada Pemerintah. *Bukti Dari Eksperimen Survei. Elsevier*, 138, 1–18. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105223>
- Bertot, JC, Jaeger, PT, & Grimes, JM (2012). *Mempromosikan Transparansi Dan Akuntabilitas Melalui TIK, Media Sosial, Dan E-Government Kolaboratif*. 6(1), 78–91. <http://dx.doi.org/10.1108/17506161211214831>
- BPS Kota Surabaya. (2023, Oktober). *Jumlah Penduduk Surabaya Menurut Jenis Kelamin dan Kelompok Umur (Jiwa), 2021-2022*. <https://surabayakota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjM2IzI=/jumlah-penduduk-surabaya-menurut-jenis-kelamin-dan-kelompok-umur.html>
- Cesar Ferro de Guimarães, J., Andréa Severo, E., Antonio Felix Júnior, L., Preston Leite Batista da Costa, W., & Tasso Salmoria, F. (2020). Tata kelola dan kualitas hidup di kota pintar: Menuju tujuan pembangunan berkelanjutan. *Elsevier*, 253, 119926. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119926>
- Creswell, JW (2016). *Desain penelitian pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan metode campuran*. Pustaka Pelajar.
- Goel, RK, Yadav, CS, & Wisnoi, S. (2021). Kota Cerdas Mandiri: Masyarakat Sosio-Spasial Menggunakan Pendekatan Partisipatif Bottom-Up Dan Kognitif Top-Down. *Elsevier*, 118, 103370. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103370>

- Grossi, G., & Trunova, O. (2021). Apakah SDGs PBB berguna untuk menangkap berbagai nilai kota pintar? *Elsevier*, 114, 103193. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103193>
- Hakim, A. (2023, 16 Juni). *Mengintip Kenyataan Kota Cerdas Surabaya*. <https://www.antaranews.com/berita/3592350/mengintip-kenyataan-kota-cerdas-surabaya>
- Haramain, MG, Indinabila, Yunita, & Nasri, U. (2024). Wacana Pornografi Di Media Sosial Dari Perspektif Teori Feminis. *INJECT (Jurnal Komunikasi Interdisipliner)*, 9(1), 33–52. <https://doi.org/10.18326/inject.v9i1.706>
- Herdianti, A., Hapsari, PS, & Susanto, TD (2019). Memodelkan Kinerja Tata Kelola Cerdas Untuk Mendukung Program Smart City Tn Indonesia. *Elsevier*, 161, 367–377. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.135>
- Hollyer, JR, Rosendorff, BP, & Vreeland, JR (2014). Mengukur Transparansi. *Cambridge University Press*, 22(4), 413–434. <https://doi.org/10.1093/pan/mpu001>
- Judijanto, L., Erkamim, M., Dolphina, E., & Karang Utama, I. W. (2023). Implementasi Digitalisasi Infrastruktur Kota untuk Peningkatan Keberlanjutan: Studi Kasus Proyek Smart City di Surabaya, Indonesia. *Alam dan Teknologi Sains Barat*, 01(02), 65–72. <https://doi.org/10.58812/wsnt.v1i02.488>
- Kartajaya, H., & Tim Redaksi Pemasar. (2019). *Warga 4.0 Menjejakkan Prinsip-Prinsip Pemasaran Humanis Di Era Digital* (Keenam). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). (2020). *Laporan Tahunan E-Government di Indonesia*. Kominfo.
- Littlejohn, SW, Foss, KA, & Oetzel, JG (2021). *Teori Komunikasi Manusia* (Edisi kedua belas). Waveland Press, Inc.
- Mardiyanti, AD, & Oktarina, RA (2023). Strategi Humas Pemprov Jatim Dalam Membangun Citra Pemerintahan Melalui Media Digital. *DIGICOM: Jurnal Komunikasi dan Media*, 3(2), 101–106. <https://doi.org/10.37826/digicom.v3i2.475>
- Mulya Zein, MH, & Septiani, S. (2024). *Digitalisasi pemerintahan daerah katalis untuk integrasi dan optimasi good governance*. PT Sada Kurnia Pustaka. [https://www.google.co.id/books/edition/Digitalisasi\\_Pemerintahan\\_Daerah/sdb-EAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=digitalisasi+pemerintahan+daerah+katalis&pg=PP1&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Digitalisasi_Pemerintahan_Daerah/sdb-EAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=digitalisasi+pemerintahan+daerah+katalis&pg=PP1&printsec=frontcover)
- Pujileksono, S. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Kelompok Intrans Publishing.
- Ricky, & Rahimallah, Muh. T. A. (2022). Keterbukaan Informasi Publik Di Indonesia (Perspektif Akuntabilitas, Transparansi Dan Partisipasi). *Jurnal*

*Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75.

<https://10.0.131.165/jiwbp.v12i2.2911>

Safaruddin, Aras, A., Busdir, & Sofyan. (2022). *Tata Kelola Perkotaan dan Smart City Teori Dan Praksis Analisis*. CV. Bintang Semesta Media.

Siapera, E. (2018). *Memahami Media Baru* (Edisi ke-2). Publikasi SAGE Ltd.

Triyanto, D., Kismartini, Purnaweni, H., & Luqman, Y. (2024). Analisis Penerapan Smart Governance di Kota Semarang. *Perspektif*, 13(2), 466–477. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.10817>

Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik era Globalisasi Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif*. TOPI.

Wulandari, E. R., & Ibad, MN (2021). Strategi Digital Media Komunikasi Politik Di Media Sosial. *Wasilatuna: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 4(1), 28–42. <https://doi.org/10.38073/wasilatuna.v4i1.555>

Zulyadi, R., Surjanti, S., Mahardhani, A. J., Manullang, S. O., Widianoro, A. D., & Suprihatin, S. (2024). K-Tetangga Terdekat Prediksi Indeks Perilaku Anti Korupsi Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal. *Penerbitan AIP*, 3001(1). <https://doi.org/10.1063/5.0184125>