

Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mendukung Smart City Melalui Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya

Ahmat Rofpi¹, Tukiman²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

¹ahmatrofpi.ar@gmail.com

Abstract

Surabaya city is one of the cities in Indonesia that has implemented the concept of a smart city and has been awarded as the leading city in the main category of Smart City Rating. Based on the Duties and Functions of the Surabaya City Department of Communication and Informatics in 2021, the department introduced an application known as "Wargaku." The Wargaku Surabaya application serves as a platform for Surabaya citizens to submit complaints and obtain services. This research aims to describe the strategies of the Surabaya City Department of Communication and Informatics in supporting the smart city concept through the Wargaku complaint application in Surabaya. The research method used is qualitative descriptive, employing data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The focus of this study is to utilize three strategic management indicators: Strategy Formulation, Strategy Implementation, and Strategy Evaluation. The research findings indicate that the strategies implemented to support the smart city concept through the "Wargaku" complaint application in Surabaya have been successful, as evidenced by the awards received at the PR Indonesia Awards (PRIA) in 2022 and the 4th Public Service Complaint Management Competition (P4) held by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform (Kemenpan-RB), with support from the department's vision and mission, human resources, and infrastructure.

Keywords: Strategy; Smart City, Complaints

Abstrak

Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang sudah menerapkan konsep smart city dan pernah meraih penghargaan sebagai kota terunggul dalam kategori utama Rating Kota Menuju Cerdas. Berdasarkan tugas dan fungsi Dinkominfo Kota Surabaya pada tahun 2021 Dinkominfo Kota Surabaya memperkenalkan sebuah aplikasi yang dikenal dengan sebutan Wargaku. Aplikasi Wargaku Surabaya adalah sebuah aplikasi yang berperan sebagai sarana untuk warga Kota Surabaya dalam mengajukan pengaduan dan memperoleh layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai strategi dinas komunikasi dan informatika kota surabaya dalam mendukung smart city melalui aplikasi pengaduan wargaku di kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan menggunakan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus dari penelitian ini adalah dengan menggunakan 3 (tiga) indikator manajemen strategi, yaitu: Perumusan Strategi, Implementasi Strategi dan Evaluasi Strategi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan untuk mendukung konsep smart city melalui aplikasi pengaduan "Wargaku" di Kota Surabaya telah berhasil, terbukti dengan penghargaan yang diterima pada ajang PR Indonesia Awards (PRIA) tahun 2022 dan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) ke-4 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) dengan dukungan visi misi, kekuatan sumber daya manusia dan sarana prasarana.

Kata kunci: Strategi; Kota Cerdas, Pengaduan

Pendahuluan

Revolusi industri 4.0 saat ini telah menghasilkan kemajuan pesat dalam teknologi digital yang telah menyebar ke seluruh aspek kehidupan masyarakat global, termasuk Indonesia yang tengah melaksanakan transformasi digital dalam skala besar (Rosita, 2020). Pemerintah Indonesia memanfaatkan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam hal ini, pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) juga digunakan sebagai solusi untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi oleh kota-kota di seluruh dunia. Ini telah mendorong beberapa negara, termasuk Indonesia, untuk mulai memanfaatkan TIK dengan mengintegrasikannya ke dalam elemen-elemen kota yang dikenal sebagai *smart city*.

Menurut Hasibuan (2019) *Smart City* dibangun dengan tujuan menciptakan kehidupan masyarakat yang lebih aman, lebih sederhana, lebih

sehat, dan lebih sejahtera. Hal ini dicapai melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi serta melibatkan partisipasi aktif masyarakat. Citiasia,inc mengidentifikasi enam elemen kunci dari *smart city* yaitu, Pemerintahan Cerdas (*smart governance*), Branding Kota Pintar (*smart branding*), Ekonomi Cerdas (*smart economy*), Kehidupan Cerdas (*smart living*), Masyarakat Cerdas (*smart society*), dan Lingkungan Cerdas (*smart environment*).

Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang sudah menerapkan konsep *smart city* dan pernah meraih penghargaan sebagai kota terunggul dalam kategori utama Rating Kota Menuju Cerdas (*Smart City*), Rating Kota Cerdas Indonesia (RKCI) pada tahun 2017. Selain itu Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) RI memilih Kota Surabaya sebagai lokasi untuk menggelar Pameran Infrastruktur dan Forum *Smart City* Nasional pada 12-14 Juni 2023. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung konsep *smart city*. Salah satu elemen

penting *smart city* yang perlu diperhatikan pada era digitalisasi saat ini yaitu *smart governance* atau pemerintahan cerdas.

Menurut Lopes (2017) dalam (Oktarina, 2023) menyebutkan *smart governance* sebagai salah satu bentuk implementasi dari tata kelola pemerintahan yang baik harus bersifat terbuka (transparan), akuntabel, kolaboratif (melibatkan seluruh kepentingan pemangku kepentingan), mendorong keterlibatan partisipasi masyarakat, dan berbasis teknologi (*e-government*). Dalam hal ini Pemerintah Kota Surabaya telah diakui secara nasional sebagai pelopor *e-government* di Indonesia. Bahkan, sistem *e-government* di Pemerintah Kota Surabaya telah ada sejak tahun 2002.

Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta mengenalkan inovasi-inovasi melalui berbagai aplikasi sebagai bagian dari upaya untuk menyediakan layanan publik yang lebih bersih, efisien, transparan, dan terukur, dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya,

melalui Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (*e-gov*) Dinas Komunikasi dan Informatika, menyadari pentingnya transparansi informasi publik sebagai bagian dari upaya untuk memajukan masyarakat berbasis informasi.

Berdasarkan tugas dan fungsi tersebut, dalam upaya mendukung perkembangan *smart city* di kota Surabaya melalui pengembangan bidang inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Dinkominfo kota Surabaya mengambil langkah dengan mendirikan Media Center Surabaya. Menyusul perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang terus berlangsung, Media Center Surabaya telah mengalami evolusi dalam menyediakan sarana bagi masyarakat untuk berpartisipasi, terutama dalam menyuarkan keluhan atau pengaduan kepada Pemerintah Kota Surabaya. Awalnya, upaya ini dimulai dengan menggunakan platform seperti e-Sapawarga Surabaya dan e-Wadul.

Pada tahun 2021, Pemerintah Kota Surabaya memperkenalkan sebuah aplikasi yang dikenal dengan sebutan Wargaku. Pemerintah Kota Surabaya,

melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, melakukan berbagai inovasi dalam layanan pengaduan di Media Center Surabaya sebagai tindakan untuk memberikan pelayanan yang unggul. Tujuannya adalah untuk mendorong partisipasi lebih aktif dari masyarakat dalam mendukung pembangunan kota. Aplikasi Wargaku Surabaya adalah sebuah aplikasi yang berperan sebagai sarana untuk warga Kota Surabaya dalam mengajukan pengaduan dan memperoleh layanan.

Aplikasi Wargaku, yang merupakan aplikasi pengaduan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya, pernah mendapatkan penghargaan di ajang bergengsi PR Indonesia Awards (PRIA) pada tahun 2022 serta penghargaan dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) ke-4 tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Kemenpan-RB. Selain itu sejak diluncurkan pada bulan Maret 2021, aplikasi WargaKu mendapat respons positif dari masyarakat, yang terlihat dari jumlah pengaduan yang masuk ke dalam aplikasi tersebut selama tahun 2021, mulai dari Maret hingga akhir

Desember 2021. Pada periode tersebut, terdapat 11.316 pengaduan yang diajukan melalui aplikasi tersebut. Pada paruh pertama tahun 2023, yakni dari Januari hingga Juni, terdapat 6.223 pengaduan yang masuk. Dari jumlah tersebut, sekitar 90 persen sudah berhasil diselesaikan, sementara pengaduan sisanya masih dalam proses penanganan atau tidak dilanjutkan karena informasi pelapor yang tidak jelas.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya juga telah melakukan survei mengenai indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2022 dengan menggunakan aplikasi Wargaku. Hasil data menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kota Surabaya melalui aplikasi Wargaku mengalami peningkatan dari tahun 2021 – 2023, dibuktikan dengan adanya tabel dibawah ini.

Tabel 1. IKM WargaKu 2021-2023

No	Kategori Layanan	IKM 2021	IKM 2022	IKM 2023
1	Persyaratan Pelayanan	79.77	87.44	87.48
2	Prosedur / Mekanisme Pelayanan	78.46	84.63	87.22
3	Waktu	72.38	77.13	77.7

	Pelayanan			
4	Produk / Hasil Pelayanan	73.75	80.04	86
5	Sarana dan Prasarana	-	86.27	81.98
Nilai IKM Total		76.63	83.1	84.08

Sumber: Dinkominfo Kota Surabaya, Maret (2024)

Namun dalam penyelenggaraannya masih ditemukan permasalahan, dilihat berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2022) menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya untuk meningkatkan jangkauan dan kesadaran tentang aplikasi Wargaku sebagai platform pengaduan publik baru, agar dapat dikenal oleh seluruh penduduk Surabaya termasuk di daerah pinggiran. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya tabel berikut:

Tabel 2. Masyarakat Pengguna Aplikasi Wargaku Tahun 2021-2023

Tahun	2021	2022	2023
Jumlah Pengguna	7.502	7.188	8.530
Total	23.220		

Sumber: Dokumen Dinkominfo Kota Surabaya (2024)

Berdasarkan tabel 2, terlihat bahwa jumlah masyarakat yang secara

aktif menggunakan aplikasi Wargaku dari tahun 2021 hingga 2023 hanya sebesar 23.220 pengguna aktif. Namun, bila dibandingkan dengan jumlah penduduk Surabaya yang mencapai sekitar 3 juta jiwa, angka tersebut dianggap masih belum optimal.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dan komprehensif tentang strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mendukung konsep *smart city* melalui aplikasi Wargaku di Kota Surabaya. Studi ini memanfaatkan data primer dan sekunder. Partisipan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive*, dan metode pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi, wawancara dan dokumentasi.

Metode analisis data yang akan digunakan menurut Miles et al. (2014) dimana analisis data kualitatif melibatkan serangkaian tahapan, seperti pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif mencakup penilaian terhadap

kepercayaan, keteralihan, kepastian dan kebergantungan.

Hasil Dan Pembahasan

Menurut Winardi dalam (Sari, 2022) mendefinisikan strategi adalah suatu struktur atau rencana yang menggabungkan tujuan inti sebuah organisasi, kebijakan-kebijakan, dan langkah-langkah kegiatan ke dalam suatu kesatuan yang terpadu dan saling terkait. Menurut Mardiasmo yang dikutip oleh Aryawan, (2019), Strategi merupakan pendekatan yang digunakan oleh suatu organisasi untuk mencapai visi yang telah ditetapkan. Ini melibatkan rangkaian pedoman yang merinci bagaimana organisasi akan mencapai misi dan mengarahkannya menuju pencapaian visi.

Manajemen strategis melibatkan penggabungan seni dan pengetahuan dalam merancang, menerapkan, dan mengevaluasi keputusan yang melintasi berbagai fungsi organisasi untuk mencapai tujuannya. Tujuan dari manajemen strategis adalah untuk mengenali dan mengembangkan peluang baru dan inovatif untuk masa depan (David, 2019), dalam hal ini manajemen Strategis melibatkan tiga

tahap, yakni perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi.

Menurut Kholis dalam Budiman, (2021) Perumusan strategi adalah proses mengembangkan rencana manajemen jangka panjang untuk kemajuan perusahaan. Tujuannya adalah untuk mengurangi risiko gangguan dalam pengelolaan bisnis. Perumusan strategi melibatkan penyusunan misi, sasaran, dan kebijakan perusahaan. Misi adalah elemen pendukung yang berkontribusi pada tujuan perusahaan. Sasaran adalah target pencapaian dari tujuan perusahaan. Kebijakan adalah aturan yang harus diikuti oleh manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan.

Implementasi strategi merupakan langkah kedua dalam manajemen strategis di mana strategi yang telah dirumuskan dijalankan dalam tindakan oleh seluruh anggota organisasi dan manajer (Fadhli, 2020). Proses ini sering dianggap sebagai tahap paling menantang dalam manajemen strategis karena membutuhkan disiplin, komitmen, dan pengorbanan dari seluruh anggota organisasi. Keberhasilan implementasi strategi

sangat bergantung pada kemampuan pemimpin untuk mempengaruhi, menggerakkan, dan memotivasi karyawan serta melibatkan penerapan strategi-strategi yang telah dipilih untuk mencapai tujuan organisasi.

Evaluasi strategi merupakan tahap terakhir dalam manajemen strategis di mana manajer perlu mengetahui kapan suatu strategi tidak berjalan dengan baik (Adilah, 2021). Evaluasi strategi adalah alat utama untuk mendapatkan informasi ini. Proses evaluasi strategi dapat dilakukan melalui penilaian yang sistematis dan menyeluruh terhadap implementasi strategi. Penilaian ini melibatkan pengumpulan data, analisis hasil, dan pengambilan kesimpulan untuk mengevaluasi sejauh mana strategi telah berhasil mencapai tujuannya. Evaluasi strategi membantu organisasi untuk memperbaiki dan mengembangkan strategi di masa depan berdasarkan pembelajaran dari pengalaman sebelumnya.

Setelah menjelaskan hasil penelitian dan temuan lapangan, penulis sebagai peneliti akan menganalisis data sesuai dengan kerangka penelitian

tentang strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mendukung konsep *smart city* melalui aplikasi pengaduan Wargaku di Kota Surabaya. Pada penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian sebelumnya, fokus utama adalah untuk memahami bagaimana Strategi Dinas Komunikasi Dan Informatika dalam mendukung konsep *Smart City* melalui Aplikasi Pengaduan Wargaku di Kota Surabaya, dengan menggunakan tiga aspek dalam model tahapan manajemen strategis menurut (David, 2019), yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi.

a. Perumusan Strategi

Perumusan strategi bertujuan untuk menetapkan langkah-langkah utama yang akan diambil oleh organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjangnya. Ini memungkinkan organisasi untuk mengembangkan rencana aksi yang efektif sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Proses perumusan strategi ini menekankan pendekatan yang sistematis dan menyeluruh yang membantu organisasi mengidentifikasi peluang dan ancaman di lingkungannya, serta merencanakan

langkah-langkah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (David, 2019).

Perumusan strategi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah diintegrasikan dengan visi misi Pemerintah Kota Surabaya periode 2021-2026. Dinkominfo menjalankan misi yang ditetapkan oleh Walikota dan Wakil Walikota, serta bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah daerah dengan mengukur indeks Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE).

Untuk mencapai tujuan tersebut, Dinkominfo Kota Surabaya dibantu oleh sekretariat dan tiga bidang lainnya, yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat secara transparan dan akuntabel di bidang komunikasi dan informatika. Saat ini, Dinkominfo tengah mengembangkan dua aplikasi *Single Sign-On* (SSO), yaitu Wargaku dan Kantorku. Hal tersebut sejalan dengan teori *e-government* menurut Hartono dalam (Mahendrati, 2022) menjelaskan bahwa pemerintah menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai sarana untuk menyederhanakan proses komunikasi dan transaksi bagi warga serta staf

lembaga pemerintah, dengan tujuan untuk mencapai efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah terhadap warganya.

Dalam menghadapi hambatan eksternal, terdapat tantangan terkait standar pengiriman aduan masyarakat yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Meskipun demikian, Dinas memiliki kekuatan internal yang dapat mengatasi potensi kelemahan, seperti fasilitas yang tersedia dan integrasi aplikasi Wargaku dengan semua Organisasi Perangkat Daerah di bawah Pemerintah Kota Surabaya. Dinas telah menetapkan tujuan jangka panjang dengan merumuskan enam SOP untuk pengaduan melalui aplikasi Wargaku, sementara aplikasi ini hanya dapat diakses oleh warga yang memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) Kota Surabaya.

Melalui media sosial Instagram dan Kelompok Informasi Masyarakat di setiap kelurahan, Dinkominfo melakukan sosialisasi terhadap aplikasi tersebut. Selain itu, Dinkominfo telah mengembangkan strategi khusus untuk mendukung konsep *smart city* melalui aplikasi Wargaku, sejalan dengan

regulasi yang tertuang dalam Peraturan Wali Kota Surabaya No. 82 tahun 2021 mengenai tugas, fungsi, dan tata kerja.

b. Implementasi Strategi

Pelaksanaan strategi merupakan fase di mana strategi yang telah dirumuskan secara cermat berdasarkan evaluasi faktor internal dan eksternal, serta penyesuaian dengan tujuan organisasi, mulai diimplementasikan atau dilaksanakan. (David, 2019). sejalan dengan pendapat Hariadi dalam (Siregar et al., 2022) menjelaskan bahwa Implementasi strategi melibatkan eksekusi strategi serta tahap implementasi strategi ini dianggap sebagai fase paling menantang dalam proses manajemen strategi karena banyaknya faktor yang dapat memengaruhi pelaksanaannya di lapangan, yang mungkin tidak sesuai dengan perkiraan awal.

Implementasi strategi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah berjalan dengan baik, yakni menerapkan tiga strategi untuk mendukung konsep *smart city* melalui aplikasi Wargaku. Strategi-strategi tersebut mencakup: strategi sosial, strategi manajerial, dan

strategi institusional. Upaya sosialisasi kepada masyarakat dilakukan melalui Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) oleh Dinkominfo sebagai bagian dari strategi sosial. Di sisi manajerial, Dinkominfo Surabaya telah mempersiapkan sarana prasarana dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten untuk menjadi mediator antara masyarakat pengguna aplikasi Wargaku dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Strategi institusional dijalankan sesuai dengan regulasi yang diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82, yang mengatur tentang tugas dan fungsi Dinkominfo.

Selain itu, Dinkominfo menyelenggarakan bimbingan teknis bagi semua admin Wargaku dari setiap OPD dan juga secara rutin menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas bagi pegawai di bidang pelayanan informasi, yang diadakan sekali dalam setahun dengan persyaratan minimal mengikuti tiga macam pelatihan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian milik (Marjaya, 2019) menyebutkan bahwa semakin seringnya karyawan mengikuti pelatihan yang sesuai dengan pekerjaannya, hal

tersebut akan meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri.

c. Evaluasi Strategi

Evaluasi merupakan proses menilai implementasi strategi dan dampaknya terhadap kinerja. Tujuannya adalah untuk menilai pencapaian organisasi terhadap tujuan yang telah ditetapkan dalam rencana strategisnya, serta fungsi pokok lainnya, guna mendapatkan informasi mengenai keberhasilan strategi yang telah diterapkan (David, 2019). Dalam pelaksanaannya terdapat dua evaluasi yang dilaksanakan yaitu dalam pelaksanaan aplikasi wargaku dan kinerja pegawai.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya secara berkala memantau dan mengevaluasi kinerja seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan dengan merujuk pada pedoman yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) Nomor 62 tahun 2018, yang mengatur tentang

sistem pengaduan pelayanan publik nasional.

Evaluasi ini melibatkan prosedur yang ditetapkan dalam Bab VII mengenai pemantauan, pelaporan, dan evaluasi. Dinkominfo juga mengambil langkah korektif dengan merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menangani berbagai kasus pengaduan yang masuk, melibatkan pihak Ombudsman dan ahli terkait. Hasil evaluasi disampaikan ke tingkat provinsi dan selanjutnya ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan). Hal tersebut sesuai dengan penelitian milik (Rahmadani et al., 2022) menjelaskan bahwa evaluasi program memberikan dasar bagi pembuat kebijakan untuk membuat keputusan yang tepat terkait dengan program yang sedang berjalan atau sudah dilaksanakan. Selain itu, evaluasi kinerja pegawai juga dilakukan menggunakan standar Indikator Kinerja Operasional (IKO) dan Indikator Kinerja Individu (IKI). Hasil evaluasi ini mempengaruhi perpanjangan kontrak pegawai non-ASN dan penentuan pendapatan pegawai ASN, yang dilakukan setiap tahun.

Kesimpulan

Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa (1) penyusunan strategi telah dijalankan sesuai dengan arah strategis yang telah direncanakan, yang meliputi tahapan perencanaan langkah-langkah ke depan yang bertujuan untuk mengimplementasikan visi dan misi Pemerintah Kota Surabaya tahun 2021-2026. Saat ini, Dinkominfo telah mengembangkan strategi khusus untuk mendukung konsep *smart city* melalui aplikasi Wargaku, sejalan dengan regulasi yang tertuang dalam Peraturan Wali Kota Surabaya No. 82 tahun 2021 mengenai tugas, fungsi, dan tata kerja.

Dalam menghadapi hambatan eksternal, terdapat tantangan terkait standar pengiriman aduan masyarakat yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. (2) Implementasi Strategi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah berjalan dengan baik, yakni menerapkan tiga strategi untuk mendukung konsep *smart city* melalui aplikasi Wargaku. Strategi tersebut mencakup strategi sosial, manajerial dan institusional. (3)

Evaluasi strategi dalam pelaksanaan pada aplikasi wargaku untuk mendukung *smart city* telah dilaksanakan dengan cukup baik, karena terdapat evaluasi terhadap kinerja seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk memastikan kepatuhan terhadap standar layanan yang telah ditetapkan. Hasil dari evaluasi tersebut adalah adanya langkah korektif dengan merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menangani berbagai kasus pengaduan yang masuk.

Referensi

- Adilah, H. G. (2021). Manajemen Strategik Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah. *Jurnal Islamic Education Manajemen*, 6(1), 87–94.
- Aryawan, I. W. (2019). Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah Di Era Revolusi Industri 4.0 Berlandaskan Pada Konsep Panca Upaya Sandhi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial*, 5(2), 132. <https://doi.org/10.23887/jiis.v5i2.22519>
- Budiman, S. (2021). *Manajemen Strategik Pendidikan Islam*. 5(3), 515–523. <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i3.2197>
- David, F. R. (2019). Strategic Management Concepts And Cases. In *Organisational behaviour for social work*.

- <https://doi.org/10.2307/j.ctt1t891zp>.
14
- Fadhli, M. (2020). *Implementasi Manajemen Strategik Dalam Lembaga Pendidikan*. 1(1), 11–23.
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). *Smart city, konsep kota cerdas sebagai alternatif penyelesaian masalah perkotaan kabupaten/kota, di kota-kota besar Provinsi Sumatera Utara*. 14(2).
- Hidayati. (2022). Upaya Pemerintah Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Melalui Media Center Surabaya Sebagai Wujud Good Governance. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 10(2018), 824–841.
- Mahendrardi. (2022). Pemanfaatan E-Government Berbasis Website Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang). *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 7, 197–211.
- Marjaya, I. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai PENDAHULUAN Semua perusahaan pasti memerlukan manajemen yang berkaitan dengan usaha-usaha untuk mencapai tujuan tertentu bagi perusahaan tersebut. Tidak hanya pada sektor swasta*, 2(1), 129–147.
- Miles, M., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Oktarina, A. (2023). Smart Governance in Indonesian Village Towards SDGs Achievement. *Politik Indonesia: Indonesian Political Science Review*, 8(April), 107–122. <https://doi.org/10.15294/ipsr.v8i1.39168>
- Rahmadani, U., Hasibuan, A., & Nasution, W. A. (2022). Evaluasi Program Manajemen Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 12293–12302.
- Rosita, R. (2020). PENGARUH PANDEMI COVID-19 TERHADAP UMKM. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(2), 109–120.
- Sari, A. F. (2022). STRATEGI DINAS KOPERASI, UKM, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN DALAM PEMBERDAYAAN UMKM DI KOTA SUKABUMI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(66), 53–58.
- Siregar, A., Yunita, E., Sofia, I., Maulina, R. E., & Hidayatullah, T. Y. (2022). Implementasi Manajemen Strategik dalam Meningkatkan Manajemen Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(5), 5518.