

## INOVASI SISTEM DIGITAL PADA TATA KELOLA KOTA SURABAYA DALAM MENCAPI PERTUMBUHAN KOTA GOOD GOVERNANCE

Jurnal Pengembangan Kota (2022)

Volume 10 No. 2 (189–199)

Tersedia online di:

<http://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpk>

DOI: 10.14710/jpk.10.2.189-199

Darin Qatrunnada, Ryoji Arsyi Utomo\*,  
Safira Putri

Program Studi Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam, UIN Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

**Abstrak.** Surabaya merupakan Salah satu kota di Indonesia di daerah Jawa Timur yang mendapat predikat pemerintah responsif dan inovatif dalam hal penerapan *good governance* karena berhasil mengembangkan *e-Government* miliknya. Dasar dari hal tersebut bisa dilihat dari ketersediaan variasi produk pemerintahan terutama untuk pelayanan publik yang sudah berbasis internet. Variasi produk pemerintahan berbasis internet ini mulai diterapkan di Surabaya sudah hampir 5 tahun lalu, dan pada saat itu Walikota Surabaya adalah Ibu Tri Rismaharini. Ibu Tri Rismaharini selaku Walikota Surabaya periode 2010 hingga 2015 dan periode 2016 hingga 2020 menerapkan *e-Government* karena ingin berfokus pada pengembangan seluruh pelayanan sehingga bisa diakses secara online, misalkan pada sistem pengelolaan keuangan daerah, kesehatan, sumber daya manusia, perizinan, pendidikan, dan masih banyak fasilitas lainnya. Artikel memiliki tujuan untuk mengkaji dan mengidentifikasi secara jelas bagaimana penerapan pelayanan publik Kota Surabaya berbasis sistem digital dalam mencapai pertumbuhan kota yang *good governance*. Penelitian ini ingin melihat perkembangan *e-Government* di Surabaya khususnya pada periode Ibu Tri Rismaharini dan Walikota Surabaya saat ini yaitu Bapak Eri Cahyadi. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif yang menggunakan analisis deskriptif dengan teknik studi literatur. Sedangkan untuk pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan studi literature pada penelitian terdahulu yang relevan untuk dijadikan sebagai acuan atas penelitian yang akan dilakukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi sistem digital pada tata kelola Kota Surabaya dalam mencapai pertumbuhan kota *good governance* menggunakan beberapa aplikasi bagi warga Surabaya seperti e-KTP, Suroboyo Bus, *e-Health*, e-UMKM, *e-Budgeting*, e-Surat. Implementasi *e-Government* di Kota Surabaya banyak berpengaruh pada dua hal, pertama peningkatan kualitas pelayanan publik dan pengurangan praktik korupsi pada organisasi birokrasi atau sebagai komunikasi antar warga dengan pemerintah.

**Kata Kunci:** Sistem Digital; Pelayanan Publik Berbasis Internet

[Title: Digital System Innovation in Surabaya City Governance To Achieve Good Governance City Growth]. Surabaya is one of the cities in Indonesia in the East Java region which has received the title of responsive and innovative government in terms of implementing good governance because it has succeeded in developing its e-Government. The basis for this can be seen from the availability of a variety of government products, especially for internet-based public services. This variation of internet-based government products began to be implemented in Surabaya almost 5 years ago, and at that time the Mayor of Surabaya was Mrs. Tri Rismaharini. Mrs. Tri Rismaharini as the Mayor of Surabaya for the period 2010 to 2015 and the period 2016 to 2020 implemented e-Government because she wanted to focus on developing all services so that they could be accessed online, for example on regional financial management systems, health, human resources, licensing, education, and there are many other facilities. This article aims to examine and clearly identify how the implementation of digital system-based public services for the City of Surabaya in achieving good governance city growth. This research wants to see the development of e-Government in Surabaya, especially during the period of Mrs. Tri Rismaharini and the current Mayor of Surabaya, Mr. Eri Cahyadi. The method used in this study is a qualitative method using descriptive analysis with literature study techniques. As for data collection in this study using literature studies on previous studies that are relevant to be used as a reference for the research to be carried out. The results of this study indicate that digital system innovation in Surabaya City governance in achieving good governance city growth uses several applications for Surabaya residents such as e-KTP, Suroboyo Bus, e-Health, e-MSMEs, e-Budgeting, e-Letters. The implementation of e-Government in the City of Surabaya has had a lot of influence on two things, firstly improving the quality of public services and reducing corrupt practices in bureaucratic organizations or as communication between citizens and the government.

**Keywords:** Digital System; Internet-Based Public Services

*Cara Mengutip:* Qatrunnada, Darin., Utomo, Ryoji Arsyi., & Putri, Safira. (2022). Inovasi Sistem Digital Pada Tata Kelola Kota Surabaya Dalam Mencapai Pertumbuhan Kota *Good Governance*. *Jurnal Pengembangan Kota*. Vol 10 (2): 189-199. DOI: 10.14710/jpk.10.2.189-199

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu desakan dalam pembaruan 1998 merupakan pembaruan di aspek birokrasi rezim. Pembaruan birokrasi jadi impian terkini warga untuk terwujudnya birokrasi rezim yang leluasa dari jajahan serta bisa membagikan jasa dengan cara pas, kilat, efisien, efisien serta tidak berubah-ubah selaku konkretisasi dari *governance* atau (badan), ketata laksanaan, sumber daya orang aparatur, serta kenaikan jasa masyarakat.

Kota Surabaya merupakan satu diantara daerah yang bisa dibidang responsif serta sangat inovatif dalam menciptakan tata kelola lewat *e-government* yang dikembangkannya. Hal ini sudah teruji dengan terdapatnya bermacam produk spesialnya seperti pada produk jasa bagi khalayak umum berplatform internet yang memperoleh pengakuan serta apresiasi bagus di tingkatan nasional ataupun global. Kota Surabaya yang memiliki Walikota Dr. Ir. Tri Rismaharini yang menjabat pada periode 2016-2020, sudah sukses menghantarkan Kota Surabaya berubah menjadi kota modern yang teratur dengan dalam hal fisik ataupun administrasi pemerintahannya (Kariem & Ishmatuddin, 2021).

Sehubungan dengan *e-government* yang berhasil dikembangkan dengan tujuan penciptaan *good governance* sebagai pengurusan yang efisien serta berdaya guna, partisipatif, tembus pandang, bersih serta akuntabel. Kota Surabaya di dasar kepemimpinan Tri Rismaharini sudah meningkatkan bermacam jasa online seperti sistem pengurusan finansial wilayah, perizinan, perkantoran SDM, kesehatan, monitoring, pembelajaran dan sebagainya. *E-Government* ini adalah contoh langkah dari pengembangan teknologi data di Surabaya dalam suatu rancangan besar Surabaya *cyber city* yang menghasilkan Kota Surabaya selaku kota modern berplatform teknologi data.

Menurut Badan Pusat Statistik Jawa Timur, Kota Surabaya merupakan kota dengan peringkat kedua

di Indonesia yang mempunyai jumlah masyarakat paling banyak di Jawa Timur. Informasi yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada bulan Agustus 2019 ini membuktikan jumlah masyarakat di Kota Surabaya sebesar 2,9 juta jiwa ataupun dekat 7% dari jumlah semua masyarakat di Jawa Timur. Surabaya menjelma jadi kota yang hadapi perkembangan ekonomi serta pembangunan prasarana yang amat cepat pembangunannya, antara lain pembangunan yang dapat kita lihat dalam kurun durasi 5 tahun terakhir ini (Djadjuli, 2018).

Hal itu dibuktikan dengan dibangunnya jembatan yang mengaitkan antara Surabaya-Madura yang dikenal sebagai jembatan Suramadu. Kota Surabaya juga sudah maju dalam sistem digitalisasinya dan sudah dioptimalkan oleh pemerintah. Adapun beberapa inovasi digital yang sudah terealisasi dan berjalan dengan sangat optimal seperti, adanya *e-budgeting*, *e-paper*, *e-umkm*, *e-ticket* untuk wisata, dan juga masih banyak lainnya. Kemajuan kota tidak saja memunculkan permasalahan yang kita kenali dikala ini. Sebab aktivitas yang terletak di kotalah menjadikan standar kehidupan masyarakat bertambah.

Di kota ini aktivitas penciptaan serta perdagangan berkembang dengan cepat serta dari aktivitas penciptaan ini kota Surabaya bisa memberikan beraneka ragam benda pelayanan yang didasarkan pada keinginan utama warga. Perkembangan dalam pembangunan Kota Surabaya yang amat cepat, bagus dengan cara sosial ekonomi ataupun perwujudannya dalam bentuk raga menuntut terdapatnya ketentuan aturan ruang yang ialah

---

ISSN 2337-7062 © 2022

This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>). – see the front matter © 2022

\*Email: [ryojiutomoo@gmail.com](mailto:ryojiutomoo@gmail.com)

Submitted 19 April 2022, accepted 30 December 2022

prinsip dalam memantau serta mengatur perkembangan kota (Rismaharini, 2008).

Beberapa penelitian dan artikel terdahulu seperti yang dilakukan oleh Ma'arif (2011), Widanarto (2017) lebih banyak membahas praktik rent seeking behaviour secara umum dalam birokrasi di Indonesia. Praktik rent seeking behaviour seringkali ditemui pada proses perizinan menegaskan, di dalamnya terdapat hubungan kongkalikong antara swasta dan birokrasi. Selain itu, pada penelitian Arsyam, Khaerah, dan Hardi (2016) dan Djuyandi (2013), telah membahas tentang implementasi e government yang terkait dengan pelayanan publik dan upaya meminimalisir praktek-praktek koruptif pada demokrasi.

Selain itu penelitian oleh Alen (2018) yang berjudul "Implementasi Program E-kios di Kecamatan Sukolilo". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik pelayanan E-kios di Kecamatan Sukolilo. Penulis menyimpulkan bahwa implementasi program E-kios masih kurang maksimal, penyebabnya yakni jaringan internet pada E-kios masih lemah, sehingga kelemahan dari program ini tidak dipungkiri oleh pihak kecamatan. Penelitian yang lain oleh Warsito (2016) yang berjudul "Implementasi Program E-kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya." Dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik E-kios di Kecamatan Kebraon Kota Surabaya. Peneliti menyimpulkan bahwa Implementasi program E-kios di Kelurahan Kebraon masih kurang maksimal karena ada beberapa kekurangan yang harus segera ditangani oleh kelurahan Kebraon maupun SKPD terkait.

Dari latar belakang dan penelitian terdahulu diatas maka penulis ingin mengetahui bagaimana inovasi sistem digital pada tata kelola Kota Surabaya dalam mencapai pertumbuhan kota *good governance*. Tata kelola yang dimaksud yaitu bentuk inovasi dari e-government Kota Surabaya yang berupa berbentuk jenis aplikasi yang sudah tersedia untuk warga Kota Surabaya dan diakses secara mudah melalui media elektronik. Tulisan ini berbeda dengan tulisan sebelumnya yang hanya membahas satu aplikasi bagi warga di Kota Surabaya. Penelitian ini akan membahas beberapa inovasi tata kelola Kota Surabaya.

## 2. METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan studi literatur. Menurut Danial dan Wasriah (2009), bahwa Studi literatur yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan sejumlah bukubuku, atau majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Teknik analisis datanya menggunakan pendekatan deskriptif, berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang bersifat umum penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan buku-buku atau jurnal terdahulu, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian.

Adapun bahan pustaka diunduh/diakses dari sejumlah database elektronik misalnya dari *Google Scholar, academia, maupun researchgate*. Walaupun tidak tertutup kemungkinan berasal dari buku tercetak. Dari artikel penelitian yang relevan tersebut dilakukan analisis secara kualitatif. Analisis dengan menggali beberapa temuan terkait dan membandingkan untuk menghasilkan temuan penelitian. Sedangkan harapan penelitian ini agar implementasi aplikasi *E-Government* dalam pelayanan publik diharapkan mampu memberikan ha-hal yang diperlukan oleh masyarakat. Seperti halnya layanan pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Pemerintah sangatlah berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang efektif, efisien, dan berkualitas karena pemerintah mampu memberikan atau menyediakan layanan publik yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu sederhana (tidak berbelit-belit), mudah dipahami dan dilakukan, jelas (persyaratan), adanya tempat untuk bertanya, adanya rincian biaya yang jelas, alur perjalanan dokumen yang jelas, ketepatan waktu, petugas yang kompeten, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana yang lengkap, kemudahan dalam mengakses, sifat kedisiplinan dan keramah tamahan, keamanan, serta mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

E-KTP Dinas Kependudukan Kota Surabaya Kartu Tanda Penduduk merupakan kartu identitas diri yang wajib dipunyai oleh semua penduduk di area Negeri Republik Indonesia. Tiap masyarakat yang mencapai usia tujuhbelas tahun, dan yang sudah/pernah menikah berkewajiban untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Jenis KTP pada saat itu adalah KTP konvensional yang diberlakukan sejak awal kemerdekaan hingga tahun 2000-an dan hanya berisi nama, tempat tanggal lahir, agama, tujuan, serta golongan darah. Jenis KTP non elektronik ini mempunyai kelemahan dengan basis data yang masih manual, sehingga ada kekhawatiran besar hendak terjalin informasi yang disalahgunakan oleh seseorang.

Seiring berjalannya waktu, pemerintah beserta kementerian dalam negeri mengeluarkan inovasi baru yaitu berupa KTP elektronik atau e-KTP. Menurut [Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Kependudukan](#) Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan chip dimana hal tersebut ialah bukti diri sah masyarakat selaku fakta diri seorang. E-KTP ini memuat identitas penduduk yang sama halnya dengan KTP non elektronik (nama, tempat tanggal lahir, agama, alamat, dan golongan darah), hanya saja pada e-KTP ini dilengkapi dengan foto sidik jari, scan iris mata, dan foto tanda tangan pemilik. Penyempurnaan dalam penerapan KTP elektronik ini telah disempurnakan dengan adanya peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP elektronik berbasis NIK.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengambil sebuah langkah yang nantinya dapat menghasilkan suatu strategi yang diharapkan bisa jadi referensi dalam aplikasi program serta dapat membagikan hasil optimal khususnya di bidang administrasi kependudukan yaitu pengoptimalan KTP berbasis elektronik (e-KTP) di Kota Surabaya. Adapun tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pengoptimalan e-KTP di Kota Surabaya adalah memberikan pelayanan yang sangat optimal perihal disiplin administrasi kependudukan pada masyarakat Kota Surabaya; menghasilkan aturan mengurus jasa serta informasi administrasi kependudukan Kota Surabaya jadi jasa

administrasi yang berplatform teknologi serta data; dan menciptakan jasa administrasi kependudukan dengan database yang berplatform teknologi alhasil bisa profitabel para warga serta pihak yang menginginkan informasi perihal informasi penduduk yang ada di Kota Surabaya.



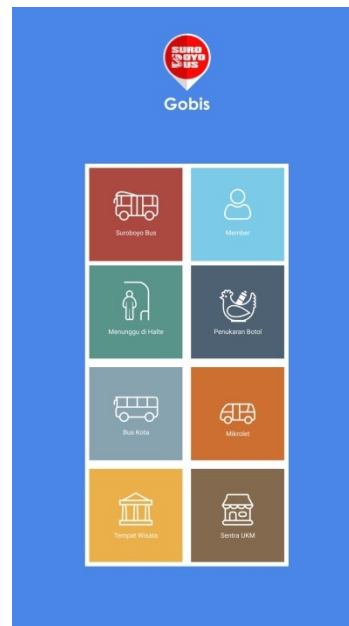
Gambar 1. Aplikasi E-KTP Kota Surabaya

#### ***Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bus***

Kota Surabaya ada dalam bagian Kota besar yang terdapat di Indonesia, alhasil tidak bisa diabaikan dari problematika kemacetan sehingga kasus yang lumayan darurat adalah kasus lingkungan serta PR untuk walikota setempat. Dengan meminimalisir kemacetan yang terdapat, Kota Surabaya menghasilkan Suroboyo Bis. Suroboyo Bis ialah alat transportasi umum yang didesain dengan fitur yang mutakhir serta modern. Suroboyo bis dipusatkan oleh walikota Surabaya supaya warga memakai salah satu sarana dari jasa khalayak ini. Inovasi alat pemindahan Suroboyo Bis dikeluarkan oleh Bu Tri Rismaharani selaku walikota Surabaya pada bertepatan pada 7 April 2018. Sistem pembayaran Suroboyo Bis ini memakai sampah botol plastik dengan metode ubah botol dengan karcis buat dapat menaiki bis. Tidak itu saja, sarana lain yang bisa dipakai ialah warga dapat menabung sampah yang sudah disediakan khusus di bank sampah ataupun dapat langsung ke stasiun terakhir dari

arah ekspedisi bis. Sampah sehabis ditabung oleh individu akan dibuatkan kartu membayar sampah yang dapat dimanfaatkan seperti karcis penumpang. Dari kebijaksanaan yang dipakai dengan menukarkan sampah plastik selaku alat pengganti uang membuat warga merasa benar-benar dimudahkan sebab dengan pemakaian botol sisa, warga tidak butuh memakai uang untuk menikmati Suroboyo Bis ini serta mereka juga tidak merasa kesusahan buat memperoleh botol sisa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengambil sebuah langkah yang nantinya dapat menghasilkan suatu strategi yang diharapkan bisa jadi referensi dalam aplikasi program serta dapat membagikan hasil optimal khususnya di bidang administrasi kependudukan yaitu pengoptimalan KTP berbasis elektronik (e-KTP) di Kota Surabaya. Adapun tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pengoptimalan e-KTP di Kota Surabaya adalah memberikan pelayanan yang sangat optimal perihal disiplin administrasi kependudukan pada masyarakat Kota Surabaya; menghasilkan aturan mengurus jasa serta informasi administrasi kependudukan Kota Surabaya jadi jasa administrasi yang berplatform teknologi serta data; dan menciptakan jasa administrasi kependudukan dengan database yang berplatform teknologi alhasil bisa profitabel para warga serta pihak yang menginginkan informasi perihal informasi penduduk yang ada di Kota Surabaya (Haqie, Nadiyah, & Ariyani, 2020).

Suroboyo Bus Memiliki aplikasi bernama GoBis. Pemakaian aplikasi GoBis yang dikhususkan untuk tujuan mengenali arah serta posisi dari Suroboyo Bis. Aplikasi ini terbuat oleh Biro Perhubungan Kota Surabaya alhasil mempermudah untuk penumpang Suroboyo Bis buat mengenali jarak jarak tempuh dampingi stasiun, posisi, arah, serta posisi bis. Ada pula metode pemakaian aplikasi gobis ialah terlebih dulu kita wajib memiliki aplikasinya terlebih dulu dengan mendownloadnya di play store, sebab aplikasi gobis ini ada cuma di android serta belum ada di IOS. Selanjutnya ketika aplikasi terbuka ada 4 menu dalam bentuk wajah aplikasi gobis antara lain, menu kiri atas ada menu suroboyo bis, menu kanan atas terdapat bis kota, menu kiri dasar ada mikrolet serta menu kanan dasar ada tempat ketersediaan darmawisata, buat memakai gobis hingga kita seleksi yang suroboyo bus (Haqie dkk., 2020).



Gambar 2. Aplikasi Gobis Surabaya

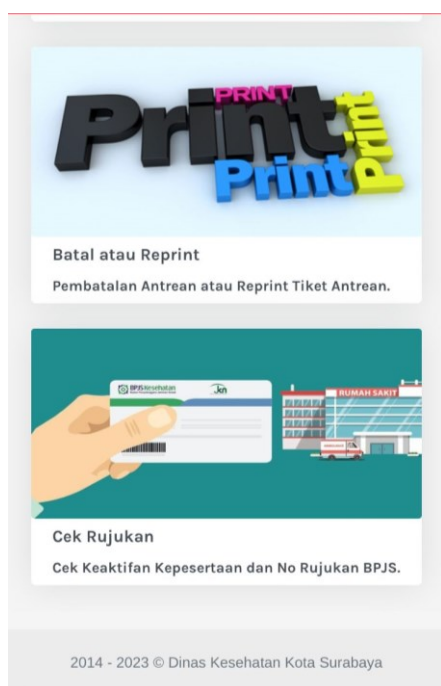
#### **Inovasi E-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya**

*E-Health* adalah desain elektronik paling luar biasa dalam proses pengembangan Kota Surabaya sebagai (*cyber city*) yang saat ini dapat menjadikan kota Surabaya mendapatkan julukan *smart city* dan merupakan gambaran dari *e-government* atau *Digital Government Service (DGS)* yang ada di Kota Surabaya. Aplikasi *e-Health* yang dimiliki Kota Surabaya ini adalah sebuah inovasi unggulan dan favorit yang masuk Top 25 dalam inovasi pelayanan publik nasional di Tahun 2015. Adanya *e-Health* ini tentu membuat jasa kesehatan pada warga jadi lebih efektif dan efisien. *E-Health* ini mempermudah para masyarakat terhindar dari sistem antrean pendaftaran yang lama, para pasien bisa mendaftarkan diri secara online dimanapun berada untuk mendapatkan nomor antrian dan kepastian waktu dalam pelayanan kesehatan (Setianto, 2016).

Kehadiran *e-Health* Kota Surabaya berasal dari kunjungan Walikota Surabaya Tri Rismaharini ke rumah sakit pemerintah serta puskesmas yang membuat ia terkejut memandang antrean calon pasien yang sedemikian panjang. Kondisi itu membuat prihatin walikota serta memohon pada pihak Biro Kesehatan Kota Surabaya supaya lekas mempertimbangkan suatu metode yang menjadi cara penanggulangan kasus jasa kesehatan tersebut. Hingga pada akhirnya tim informasi dan teknologi (IT) Dinas Kesehatan Surabaya pun mulai



mencari tahu dan menjelajah terhadap sistem pelayanan kesehatan yang ada di negara maju yang memakai system pelayanan online terhadap layanan kesehatan masyarakatnya. Banyaknya model pelayanan kesehatan online yang dimiliki negara maju salah satunya Kanada dan Norwegia. Sistem pelayanan kesehatan online di negara tersebut dipandang cukup optimal dan ideal untuk diterapkan di Kota Surabaya, sehingga Dinas Kesehatan Kota Surabaya pun menjadikan model pelayanan kesehatan tersebut sebagai inovasi untuk direalisasikan di Kota Surabaya (Kariem & Ishmatuddin, 2021).



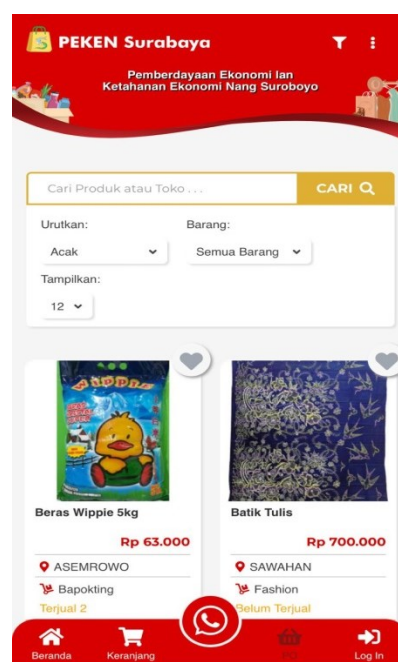
Gambar 3. Aplikasi E-Health Kota Surabaya

Dalam pelaksanaannya, Aplikasi *e-Health* bisa digunakan atau diakses dari mana saja melalui perangkat seluler selama terdapat akses internet dengan membuka alamat website *e-Health* untuk melakukan pendaftaran, yakni [www.ehealth.surabaya.go.id/daftar](http://www.ehealth.surabaya.go.id/daftar). Pasien bisa langsung mendaftarkan diri melalui website tersebut jikalau data kependudukan pasien sudah tersimpan didalam sistem RFID (*Radio Frequency Identity*), setelah itu pasien dapat langsung memilih tempat poli/puskesmas terdekat yang ingin dituju. Pemerintah Kota Surabaya juga menyediakan semacam fasilitas umum yang dinamai *e-Kios* (Kios Pelayanan Publik). *E-Kios* sengaja diperuntukkan untuk para masyarakat yang tidak mempunyai perangkat seluler, perangkat komputer untuk

mengakses pelayanan *e-Health* dan pelayanan berbasis online lainnya. Untuk *e-Kios* ini memang dirancang sebagai fasilitas tambahan bagi seluruh sistem pelayanan online yang terikat dengan *e-Government* yang dimiliki Pemerintah Kota Surabaya (Setianto, 2016).

### Inovasi E-UMKM Dalam Bisnis Usaha Kecil Menengah (UMKM)

UMKM merupakan tiang penting dalam perekonomian Indonesia yang butuh serta wajib mendapatkan bantuan, dorongan, proteksi serta pengembangan seluas-luasnya supaya memiliki keberpihakan yang jelas pada upaya ekonomi. Hla ini sudah dimuat di dalam Hukum Republik Indonesia No 20 Tahun 2008 Mengenai Upaya Mikro, Kecil, serta Menengah. Penafsiran UMKM bagi UU Nomor 20 Tahun 2008 yakni sekto dagang yang diatur oleh perorangan berdasarkan pada upaya produktivitas ekonomi dengan patokan yang telah diresmikan dalam Undang-Undang (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah).



Gambar 4. Aplikasi E-UMKM Kota Surabaya

Biro koperasi UKM Jawa Timur memberikan pernyataan kalau jumlah UMKM yang masuk ke dalam data dan secara spesifik ada di Kota Surabaya sampai dikala ini ada sebesar 385.054. Sebenarnya dalam faktanya masih banyak jumlah pelaku UMKM yang belum terdata dalam sensus ekonomi Biro

Koperasi serta UKM Jawa Timur. Sebaliknya sampai dikala ini yang tertera dalam Biro Koperasi serta Upaya Mikro Kota Surabaya sekitar 16.000 golongan. Adanya fakta bahwa jumlah tersebut senantiasa meningkat disetiap tahunnya menjadikan dibutuhkan pemberdayaan yang sungguh-sungguh dari pemerintah Kota Surabaya supaya para pengusaha UMKM dapat bertumbuh seiring dengan kemajuan era, yang dimana dikala ini ialah zamannya internet atau digital.

Para pengusaha UMKM di Kota Surabaya sepanjang ini sedang kurang menemukan sokongan serta atensi yang memuaskan dari walikota Kota Surabaya. Pengusaha UMKM akhirnya terdampak dengan rasa kebingungan dalam meningkatkan usahanya. Dari situasi itu, Walikota melaksanakan pemberdayaan antara lain pembuatan Sentra Darmawisata Kuliner (SWK) yang dimana mereka berasumsi bahwasannya usaha itu ialah bentuk perhatian walikota kota Surabaya kepada para pengusaha UMKM. Walikota kota Surabaya pula sudah mengkolaborasikan SWK sendiri dengan layanan antar ojek online serta serupanya.

Usaha yang sudah dicoba dirasa tetap kurang efisien disebabkan hanya mencakup sebagian UMKM di aspek kuliner sebaliknya buat UMKM yang bergerak di bidang lain belum terfasilitasi. Oleh sebab itu muncullah gagasan serta masukan buat walikota Surabaya dalam pemberdayaan upaya mikro, kecil serta menengah dengan menggunakan kemajuan teknologi digital dikala ini. E-Bisnis UMKM Surabaya ini diciptakan oleh pemerintah Kota Surabaya berbasis teknologi di era digital saat ini agar bisa mudah digunakan oleh masyarakat. E-Bisnis UMKM Surabaya sendiri bermaksud buat menaungi para pengusaha UMKM untuk menjual serta menawarkan produk mereka dengan sistem digital ataupun online. E-Bisnis UMKM Surabaya sendiri ialah *E-Government* yang berwujud suatu aplikasi. Aplikasi itu tercantum dalam tipe aplikasi *E-Commerce* yang merupakan pasar bersama untuk mempertemukan para pengusaha UMKM dengan pelanggan dengan cara online lewat aplikasi.

### **Penerapan *E-Budgeting* Pemerintah Kota Surabaya**

*E-Budgeting* merupakan sistem penyusunan anggaran yang di dalamnya tercantum aplikasi yang

menyediakan cara kategorisasi perhitungan berbelanja wilayah. Dalam sistem ini ada sebagian item yang sifatnya mensupport kesuksesan dari *e-budgeting* antara lain merupakan: *e-project*, *e-delivery*, serta *e-Controlling*. Masing-masing sistem memiliki kegunaannya seperti : Sistem *e-Project* yang berfungsi untuk memberikan kemudahan kepada konsumen dari satuan-satuan kegiatan di lingkup Pemkot Surabaya dalam membuat konsep terpaut paket-paket profesi yang sudah disepakati peruntukan biayanya, dengan input informasi langsung dari hasil tahapan tahapan di *e-budgeting*; sistem *e-controlling* yang berperan buat penghubung antara pemograman penerapan profesi yang terdapat di *e-project planning* dengan hasil profesi yang diinputkan lewat sistem *e-delivery*; Sistem *e-delivery* berfungsi untuk menjamin cara pembuatan kontrak serta keseluruhan akta pencairan finansial berjalan dengan bagus serta menjamin cara berjalan cocok dengan agenda yang diresmikan (Wibawa & Antarini, 2020).



**Gambar 5.** Aplikasi E-Budgeting Kota Surabaya

Sistem ini dijalankan online supaya bisa diakses oleh biro dari manapun tempatnya, dan diakses oleh badan maupun warga yang mau mengenali kemampuan walikota serta pula perputaran finansial wilayah. Sistem *e-budgeting* yang dipelopori awal kali oleh kota Surabaya ini bisa menjadi referensi daerah-daerah lainnya di Indonesia yang ingin menjalankan transparansi pengelolaan finansial wilayah. Penerapan *e-*

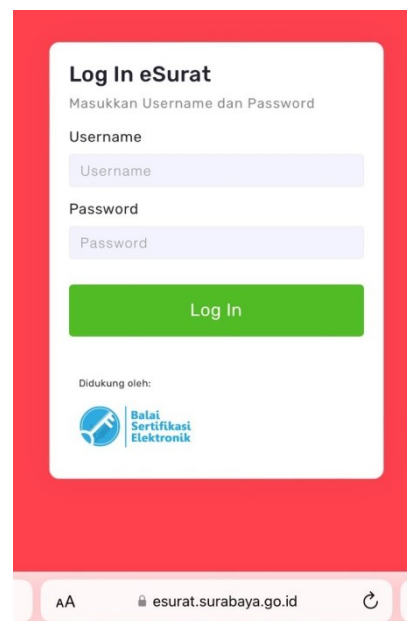
*budgeting* dilatar belakangi adanya hambatan klasik dalam sistem pengelolaan finansial, beberapa antara lain: agenda kategorisasi perhitungan yang sangat lama, setelah itu harga dasar item berbelanja yang tidak standar ditambah rekap perhitungan per rekening berbelanja tidak real time serta terdapatnya kesusahan dalam pengaturan cara usulan serta penilaian perhitungan oleh Tim Anggaran Pemerintah Daerah (TPAD) (Khoirunnisak, Arishanti, & Vebrianti, 2018).

Keberhasilan aplikasi *e-budgeting* Walikota Kota Surabaya bisa dijadikan referensi untuk walikota wilayah yang lain di Indonesia. Pengembangan serta koreksi sistem, mutu SDM, dan inovasi-inovasi wajib lalu ditingkatkan dalam menggapai good governance lewat *e-budgeting*. Kemampuan menghasilkan pemerintahan yang bersih lewat *e-budgeting* bisa dibuktikan bagaimana pendapatan kemampuan bayaran serta durasi, efektifitas kemampuan, serta kejernihan dalam penerapannya.

#### **Inovasi E-Surat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya**

E-Surat juga menjadi bagian dari aplikasi *e-government* di area kota Surabaya, khususnya dalam aspek aturan mengurus administrasi pemerintahan untuk memenuhi beberapa asas dalam pemerintah seperti akuntabilitas, efisien serta berdaya guna demi mempermudah cara komunikasi SKPD di area Kota Surabaya. Aplikasi e-surat ini diterapkan di Kota Surabaya mulai pada tahun 2012.

Penerapan e-surat ini berjalan dengan cara berangsur-angsur lewat masyarakat dan penataran pembibitan di sebagian SKPD sehingga terdapat beberapa faktor penghambat dalam merealisasikan e-surat ini, diantaranya adalah memerlukan waktu untuk mengubah sudut pandang para karyawan untuk menjalankan aplikasi surat elektronik tersebut, terbatasnya SDM untuk mengoperasikan atau mengaplikasikan surat elektronik tersebut, terdapat penolakan pada saat memperkenalkan sistem atau cara kerja dari e-surat tersebut (Sibarani, 2016). Namun, disini lain e-surat ini memiliki fungsi yaitu buat memudahkan aktivitas korespondensi dampingi SKPD serta cara penerapannya bisa dicoba dengan kilat di Kota Surabaya.



Gambar 6. Aplikasi E-Surat Kota Surabaya

Sebagian keunggulan aplikasi e-surat yang diaplikasikan di Biro Komunikasi serta Informatika Kota Surabaya ([diskominfo.surabaya.go.id](http://diskominfo.surabaya.go.id)) :

- Bisa diakses lewat beberapa perangkat elektronik yang disambungkan dengan koneksi Internet.
- Pengirisan belanja kertas sebab sistemnya yang paperless, hemat durasi karena sudah berplatform pesan elektronik.
- Konfirmasi verifikasi dikirim melalui SMS dan hak akses hanya dimiliki oleh yang berhak mengakses.
- Ada fitur reminder batasan durasi penerapan catatan.

Dengan adanya e-surat dalam pelaksanaannya mempunyai karakteristik yang mampu membuat pemikiran terkini mengenai aturan pengurusan pesan yang tadinya butuh waktu lama, saat ini jadi lebih singkat, efisien serta berdaya guna. Daya guna sistem aturan persuratan digital (e-surat) di Biro Komunikasi serta Informatika Kota Surabaya telah berjalan dengan amat efisien.

#### **Analisis Inovasi Sistem Digital Pada Tata Kelola Kota Surabaya Dalam Mencapai Pertumbuhan Kota Good Governance**

Setelah mengetahui beberapa inovasi sistem digital pada tata kelola Kota Surabaya, selanjutnya yaitu analisis tata kelola tersebut terhadap pertumbuhan Kota Surabaya mencapai Good Governance. Seperti yang diketahui bahwa Good governance



merupakan salah satu pilar utama reformasi birokrasi di Indonesia. Secara harfiah, *good governance* mengarah pada transformasi tata pemerintahan yang baik yang dilaksanakan berdasarkan prinsip akuntabilitas, transparansi, demokrasi dan lain sebagainya. Konsep *good governance* cenderung memadukan sebuah pendekatan yang berorientasi pada pasar dalam rangka mewujudkan pertumbuhan ekonomi dan pemberdayaan masyarakat melalui proses demokratisasi.

Jika dianalisis kehadiran *e-Government* di Kota Surabaya dengan menyediakan beberapa aplikasi seperti e-KTP, Gobis Surabaya, *e-Health*, *e-UMKM*, *e-Budgeting*, e-Surat setidaknya menjawab dua hal utama dalam konsep *good governance*, yaitu sebagai berikut:

### 1. Sebagai media komunikasi

Adanya aplikasi yang lain yang berjalan sebagai layanan komunikasi G2C adalah layanan media center Surabaya dimana dalam layanan ini masyarakat (*citizen*) dapat menggunakan layanan itu untuk melakukan komunikasi dari masyarakat (*citizen*) ke Pemerintah (*government*) atau layanan komunikasi. Kemudahan menjalin komunikasi menggunakan media teknologi komunikasi dan informasi antara pemerintah, masyarakat, sektor swasta dan atau instansi pemerintah lainnya untuk menuju pemberdayaan masyarakat, peningkatan penyampaian layanan, atau meningkatkan Efisiensi pemerintah menjadi kunci utama penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, untuk menghapus batas-batas geografis dan batas waktu yang menjadi penghalang berlangsungnya komunikasi individu satu dengan individu yang lain. *E-government* mampu membuat interaksi *face to face* antara pejabat publik dan masyarakat juga semakin berkurang, sehingga mengurangi pula potensi dan kesempatan perbuatan yang bersifat koruptif.

Jalinan antar pegawai atau antar pegawai dengan masyarakat atau publik acapkali mengalami komunikasi yang tidak efektif, sering terjadinya miss komunikasi. Hal ini dikarenakan faktor internal individu dari masing masing yang

berkomunikasi tersebut mengalami perbedaan baik dari segi perbedaan budaya, pemikiran, tingkat pendidikan, status sosial maupun latar belakang komunitas. Selain itu faktor infrastruktur teknis komunikasi itu juga menjadi faktor penentu efektivitas komunikasi tersebut. Dengan demikian dengan adanya *e-Government* ini bisa menjadi solusi agar komunikasi antara warga dengan pemerintah bisa tetap terjalin.

### 2. Sebagai peningkatan layanan publik

Peningkatan pelayan publik menjadi salah satu isu yang penting karena pelayanan publik yang baik selalu menjadi tuntutan masyarakat sementara pelayanan publik yang diberikan belum mengalami perubahan. Banyaknya persoalan seperti pelayanan yang lambat, mahal dan berbelitbelit menjadikan masyarakat terus menuntut untuk perubahan dalam meningkatkan sistem pelayanan publik. Sebuah pelayanan publik yang baik memiliki sebuah sistem yang baik pula dan nantinya akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik, sistem pelayanan yang baik adalah sistem yang sesuai dengan standar dan mekanisme yang telah ada sehingga dalam proses pelayanan tidak terjadi hal-hal penyimpangan dan apabila terjadi akan dapat terlihat dan diketahui.

Sistem pelayanan publik harus sesuai dan tepat sasaran dengan kebutuhan masyarakat sehingga aparat birokrasi daerah harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan (Kuncoro, 2006). Pemerintah daerah dapat meningkatkan pelayanan publiknya dengan menggunakan kreativitasnya. Untuk membuat inovasi dalam rangka mensejahterakan masyarakatnya (Mouw, 2013).

Salah satu cara yang dapat meningkatkan kualitas pelayan publik adalah dengan penerapan *electronic government*. Penerapan *Electronic government* selain mengikuti perubahan zaman yang semakin maju dengan penggunaan elektronik tentunya mempunyai banyak manfaat. Pelayanan publik menggunakan sistem *electronic government* dapat mempermudah proses pelayanan publik. Permasalahan-permasalahan seperti tidak transparannya pelayanan publik, terjadinya miss communication, masyarakat yang menunggu

lama dan tidak sistematisnya pelayanan publik dapat teratasi dengan penerapan electronic government.

Pada Intinya implementasi *e-Government* di Kota Surabaya banyak berpengaruh pada dua hal, pertama peningkatan kualitas pelayanan publik dan pengurangan praktik korupsi pada organisasi birokrasi.

#### 4. KESIMPULAN

Kota Surabaya merupakan salah satu kota yang bisa dibidang responsif serta sangat inovatif dalam menciptakan *good governance* lewat *e-Government* yang dikembangkannya. Perihal ini sudah berhasil diuji dengan terdapatnya bermacam produk layanan publik berplatform internet semacam E-KTP, Suroboyo Bus, *E-Health*, E-UMKM, *E-Budgeting*, E-Surat dan sebagainya. *E-Government* ini adalah contoh langkah dari pengembangan teknologi di Surabaya untuk mewujudkan Kota Surabaya sebagai *cyber city* berrplatform teknologi modern.

Adanya penerapan sistem digital pada tata kelola pemerintah Kota Surabaya ini tentu memiliki tujuan penting, salah satunya yakni agar pertumbuhan sebuah daerah atau perkotaan menjadi lebih baik atau biasa disebut dengan *Good Governance*. Sistem tata kelola pelayanan publik yang berbasis internet ini tentunya mempunyai banyak manfaat untuk para masyarakat utamanya adalah kemudahan mengakses dari mana saja. Berbagai macam pelayanan publik berbasis internet ini juga sudah banyak yang sukses dalam penerapannya hingga saat ini.

Pada Intinya implementasi *e-Government* di Kota Surabaya banyak berpengaruh pada dua hal, pertama peningkatan kualitas pelayanan publik dan pengurangan praktik korupsi pada organisasi birokrasi atau sebagai komunikasi antar warga dengan pemerintah.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

Alen, A. A. (2018). *Implementasi Program E-Kios di Kecamatan Sukolilo*. (Doctoral), Universitas 17 Agustus 1945.

- Arsyam, D. M., Khaerah, N., & Hardi, R. (2016). Transparansi Penyedia Barang dan Jasa Dalam Penerapan E-Government di Kabupaten Toraja Utara. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 5(1), 30-38. Doi: <http://dx.doi.org/10.31314/pjia.5.1.30-38.2016>
- Danial, & Wasriah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.
- Djadjuli, D. (2018). Peran Pemerintah Dalam Pembangunan Ekonomi Daerah. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 8-21. Doi: <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v5i2.1409>
- Djuyandi, Y. (2013). Implementasi Kebijakan Layanan Secara Elektronik Pengadaan Kendaraan Dinas Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Humaniora*, 4(2), 911-923. Doi: <https://doi.org/10.21512/humaniora.v4i2.3530>
- Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23-30. Doi: <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Kariem, M. Q., & Ishmatuddin, N. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penentu Tata Kelola Pemerintahan Di Pemerintah Kota Surabaya Periode Kepemimpinan Tri Risma Harini Tahun 2015-2020. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 239-248. Doi: <https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i02.3141>
- Khoirunnisak, R., Arishanti, D., & Vebrianti, D. D. (2018). *Penerapan E-Budgeting Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mencapai Good Governance*. Paper presented at the Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis 2017, Jember.
- Kuncoro, W. (2006). *Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Ma'arif, S. (2011). "Rent Seeking Behaviour" dalam Relasi birokrasi dan Dunia Bisnis. *Natapraja*.
- Mouw, E. (2013). Kualitas Pelayan Publik di Daerah. *Jurnal Uniera*, 2(2), 92-103.

- Rismaharini, T. (2008). *Antara Problem Dan Solusi*. Paper presented at the Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Prasarana Perkotaan 2008, Malang.
- Setianto, W. A. (2016). Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(3), 151-164.
- Sibarani, T. D. F. (2016). Efektivitas Sistem Tata Persuratan Digital (e-Surat) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Publika*, 4(5). Doi: <https://doi.org/10.26740/publika.v4n5.p%25p>
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah.
- Warsito, H. T. (2016). Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 4(2), 8-17.
- Wibawa, I. G. A., & Antarini, L. (2020). Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Digital Local Government). *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 57-71. Doi: <https://doi.org/10.22225/pi.5.1.2020.57-71>
- Widanarto, A. (2017). Praktek Rent Seeking: Budaya Korupsi Baru di Kalangan Politisi dan Birokrasi Indonesia. *Jurnal Politikom Indonesia*, 2(2), 1-13.