

IMPLEMENTASI BIROKRASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUJUDKAN *SMART CITY* DI KABUPATEN GRESIK

Andhi Nur Rahmadi^a, Imam Sucahyo^b, Siti Musdalifa^c

^{abc} Universitas Panca Marga, Indonesia

E-mail: icagravito@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang berbasis elektronik atau biasa disebut *e-government*. *E-government* sendiri merupakan bagian dari konsep *smart city* di Indonesia. Salah satu wilayah yang saat ini mengembangkan konsep *smart city* di bidang pemerintahan adalah Kabupaten Gresik. Strategi baru yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten gresik dalam mendukung pengembangan *smart city* yakni dengan penciptaan inovasi berbasis aplikasi atau mobile dalam pelayanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang mendeskripsikan temuan dilapangan secara langsung. Pemilihan informan dipilih secara sengaja yang dianggap paham mengenai hal yang akan dikaji, mengambil data dari sumber yang dianggap relevan sesuai dengan permasalahan dan tema yang diangkat, sehingga menghasilkan data yang dapat dipercaya dan menentukan ketepatan hasil penelitian. Hasil penelitian menyatakan bahwa dalam Implementasi Birokrasi Digital Dalam Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Gresik pelaksanaanya masih belum maksimal berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, implementasi birokrasi digital dalam pelayanan publik dianalisis berdasarkan komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, serta struktur birokrasi yang belum terkoordinasi dengan baik dan terstruktur. Untuk itu pemerintah perlu melakukan evaluasi baik dari inovasi pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan, dengan begitu *smart city* di Kabupaten Gresik dapat dilaksanakan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Birokrasi Digital, Implementasi, *Smart City*.

ABSTRACT

The development of information technology encourages local governments to implement electronic-based governance or commonly called e-government. E-government itself is part of the smart city concept in Indonesia. One of the areas that is currently developing the smart city concept in the field of government is Gresik Regency. The new strategy carried out by the Gresik Regency government in supporting the development of a smart city is by creating application-based or mobile innovations in public services. This study is a qualitative descriptive study that describes findings in the field directly. The selection of informants was deliberately chosen who were considered to understand the matters to be studied, taking data from sources that were considered relevant according to the problems and themes raised, so as to produce reliable data and determine the accuracy of the research results. The results of the study stated that in the Implementation of Digital Bureaucracy in Public Services to Realize Smart City in Gresik Regency, the implementation was still not optimal based on the research that had been conducted, the implementation of digital bureaucracy in public services was analyzed based on communication, resources, attitudes of implementers, and bureaucratic structures that had not been well coordinated and structured. For this reason, the government needs to conduct an evaluation of both service innovation and the community as recipients of services, so that the smart city in Gresik Regency can be implemented sustainably

Keywords: Digital Bureaucracy, Implementation, *Smart City*.

* Corresponding Author.

E-mail: icagravito@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini mendorong pemerintah daerah untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang berbasis elektronik sebagai bentuk transformasi birokrasi digital dalam bidang pelayanan publik. Konsep transformasi birokrasi digital harus mempertimbangkan berbagai aspek genetika birokrasi diantaranya yakni *Renew*, *Reframe*, *Restructure*, dan *Revitalize*. Keempat komponen transformasi tersebut harus dilakukan bersamaan, sebagai syarat utama bagi suatu instansi pemerintahan agar pelaksanaannya berhasil dan berkelanjutan (Lumansik & Lengkong, 2019). Selain itu transformasi birokrasi juga mendorong implementasi program *smart city* di daerah-daerah Indonesia.

Transformasi birokrasi digital dalam pelayanan publik menandai dimulainya penciptaan metode baru dan lebih efisien untuk menggantikan proses yang sudah lama digunakan dalam menyelesaikan tugas dalam pelayanan. Birokrasi pemerintah di Indonesia saat ini melaksanakan dan menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) mulai dari tingkat pusat hingga daerah, termasuk tingkat desa atau kelurahan bagian terkecil sekalipun. Pencapaian rata-rata indeks SPBE Nasional mencapai 3,12 dari skala 5 dengan kategori predikat baik di tahun 2024 yang selama dua tahun terakhir mengalami peningkatan (Kasia, 2025).

Birokrasi digital tidak hanya sekedar pengalihan kerja pemerintah yang bersifat manual menuju kerja komputerisasi namun pada hakekatnya pelaksanaannya sebagai bentuk kerja birokrasi yang dinamis dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dan kemudahan kepada masyarakat serta memberikan peluang kepada publik untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan melalui akses teknologi dan informasi (Zulhakim, 2012).

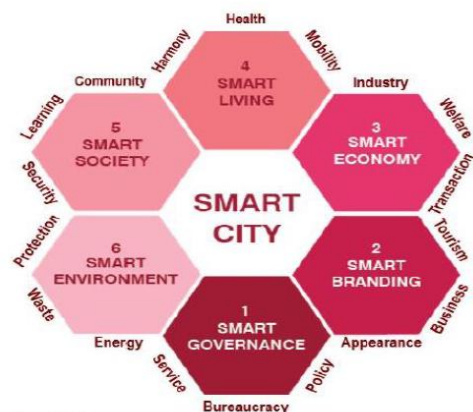
Birokrasi digital diimplementasikan untuk mengembangkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan

kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien serta transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Konsep transformasi dalam konteks ini adalah perancangan ulang terhadap aspek-aspek genetika birokrasi yang menjadi penggerak utama suatu instansi (Spaltani, 2024). Tantangan besar yang dihadapi birokrasi dalam transformasi digital adalah bagaimana cara untuk mampu melaksanakan kegiatan secara efisien dan efektif. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dengan masih seringnya muncul berita yang menyoroti tentang pelayanan publik pemerintah (Afrilia et al., 2024).

Transformasi birokrasi digital memiliki hubungan yang terkait dalam mewujudkan *smart city*. Salah satu bentuk perwujudan dari birokrasi digital dalam pelayanan publik adalah *e-government*. *E-government* merupakan bagian dari *smart city* yang berkonsep pada pemerintahan elektronik. *E-government* menjadi solusi pemerintah untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik.

Terdapat 6 dimensi dalam pelaksanaan *smart city* yang digambarkan sebagai berikut (Rahmawati et al., 2018):

Gambar 1. Dimensi *Smart City*



Sumber: Rahmawati.et al., 2018

Enam dimensi di atas merupakan konsep menuju *smart city* yang harus dipenuhi oleh setiap Kabupaten atau Kota di Indonesia. Pengalaman berbagai kota atau kabupaten menunjukkan bahwa keberhasilan *smart city* sangat ditentukan oleh kemampuan dalam

mengintegrasikan berbagai komponen teknologi dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat setempat. Untuk itu ketersediaan sumber daya manusia yang ada menjadi bagian penting dalam mewujudkan *smart city*. Penelitian ini lebih memfokuskan pada transformasi birokrasi digital dalam pemerintahan atau yang dikenal dengan *smart governance* dalam pelayanan publik. Pemerintah, masyarakat dan swasta merupakan pilar *stakeholder* pada pencapaian *good governance* dengan saling kontrol (Tahir, 2018).

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susilawati, yang menggunakan indikator efektivitas Richard M. Stress, yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi, konteks birokrasi digital dalam pelayanan publik dalam penelitian tersebut dirasa bahwa penerapan teknologi digital secara signifikan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Penelitian tersebut menyatakan bahwa perubahan pelayanan publik di Kota Makassar menjadi lebih cepat, transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Masyarakat merasakan kepuasan karena tidak perlu antri panjang dalam pengurusan layanan, hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafel bahwa transformasi birokrasi digital akan berpengaruh terhadap pelayanan publik dan mampu mengatasi masalah yang dapat menghambat dalam pengembangan *smart city* (Susilawati et al., 2024).

Salah satu daerah yang saat ini tengah melakukan transformasi wujud dari implementasi birokrasi digital dalam upaya mendukung konsep *smart city* adalah Kabupaten Gresik. Dalam mewujudkan *smart city* yang berkelanjutan, Kabupaten Gresik mengeluarkan regulasi dalam Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan *Smart City* yang didalamnya menyatakan penyelenggaraan *Smart City* dalam mewujudkan Sasaran Tata Kelola Pemerintahan Cerdas (*Smart Governance*) yang meliputi pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan membangun Pusat Kendali (*Command Center*) dalam rangka penyediaan layanan publik dan administrasi pemerintahan secara terpadu untuk kondisi

normal, darurat maupun kondisi bencana sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku serta menciptakan inovasi berbasis aplikasi teknologi.

Strategi baru yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Gresik dalam mendukung pengembangan *smart city* yakni dengan melakukan transformasi birokrasi digital yang diharapkan dapat mengembangkan percepatan dalam implementasi e-government. Usaha yang dilakukan selain pelatihan sumber daya manusia yakni pegawai dalam pelayanan publik pemerintah Kabupaten Gresik juga ikut bergabung dalam program Gerakan Menuju Kota Cerdas (*Smart City*) yang diinisiasi Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo) Republik Indonesia dengan tujuan untuk membimbing pemerintah daerah dalam menyusun rencana induk *smart city* agar dapat memanfaatkan teknologi dan informasi dalam mendorong peningkatan layanan publik dengan mengakselerasi potensi yang dimiliki Kabupaten Gresik (Fauzi & Hakim, 2024).

Akses internet yang luas dan infrastruktur teknologi yang memadai di Kabupaten Gresik ini mendukung berbagai aktivitas daring. Selain itu, aplikasi *e-government* dan aplikasi mobile membantu masyarakat dalam mengakses layanan publik dengan mudah. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai perwujudan *smart city* di Kabupaten Gresik untuk melihat pelaksanaan Implementasi perkembangan transformasi birokrasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Gresik yang beberapa kali mendapat penghargaan dalam upaya mewujudkan *Smart City* diantaranya Penghargaan *Smart City* kategori *Environment* dari Kementerian Komunikasi dan Penghargaan Inovasi *Smart Branding* Terbaik Kategori Kabupaten (Diskominfo Gresik, 2023).

Melihat dari regulasi yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik, tentu penciptaan inovasi dalam pemerintahan sebagai wujud pengembangan konsep *smart city* sudah mulai diimplementasikan di berbagai bidang pelayanan publik. Pendidikan dan literasi digital juga memainkan peran penting dalam

keberhasilan digitalisasi birokrasi, memungkinkan masyarakat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Satrio & Rochani, 2019). Karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti transformasi birokrasi digital dalam pelayanan publik untuk mewujudkan *smart city* di Kabupaten Gresik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan perolehan data melalui observasi, wawancara dan telaah dokumentasi. Peneliti menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Lokasi penelitian dilakukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik yang merupakan satu pintu dalam pelayanan sehingga memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang kemudian akan mendeskripsikan hasil temuan di lapangan dengan mengkaji teori implementasi sebagai bahan analisis.

Jumlah informan dalam penelitian dengan total 12 informan yang dipilih secara sengaja dan dianggap paham mengenai hal yang akan dikaji, diantaranya yaitu Kepala Dinas dan pegawai dinas dari Dinas Komunikasi dan Informasi, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Dinas PUPR serta masyarakat sebagai penerima layanan. Selain bersumber dari informan, peneliti juga memanfaatkan sumber data lain melalui kajian literatur seperti buku, arsip resmi dan juga jurnal ilmiah. Data hasil penelitian kemudian dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, kondensasi data, tampilan data dan menarik kesimpulan atau verifikasi. Selanjutnya adalah tahap keabsahan data untuk mengkaji data yang diperoleh, dimana pada riset ini menggunakan teknik keabsahan data triangulasi. Triangulasi merupakan proses menguji keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data untuk keperluan pengecekan data atau pembandingan data (Meleong, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

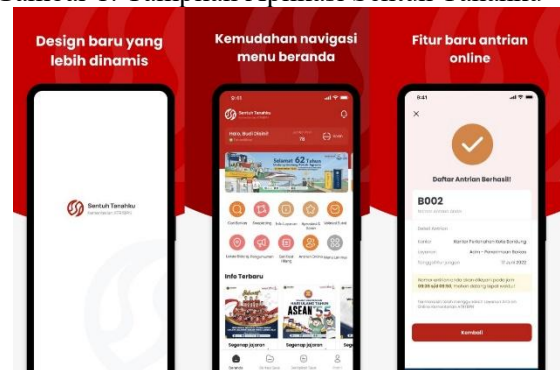
A. Transformasi Birokrasi Digital Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Gresik

Transformasi birokrasi digital merupakan paradigma fundamental dalam mewujudkan konsep *smart city*. *Smart City* memiliki makna konsep sistem perkotaan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sumberdaya dengan pengelolaan yang efisien dan tata kelola pemerintahan yang optimal. Kabupaten Gresik melalui instansi pemerintahan yaitu dinas yang menangani langsung pelayanan publik terus mengembangkan inovasi pelayanan publik dengan menerapkan konsep *smart city*. Penelitian ini mengeksplorasi secara mendalam transformasi dalam pelayanan publik di Kabupaten Gresik dengan menciptakan dan mengimplementasikan beberapa inovasi daerah sebagai wujud mengembangkan *smart city* di bidang pemerintahan. Adapun transformasi digital yang saat ini diterapkan yaitu:

1. Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Pelayanan Pertanahan

Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan inovasi pelayanan publik dari Kementerian ATR BPN yang saat ini tengah diimplementasikan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Penerapan aplikasi ini merupakan langkah transformasi birokrasi digital dalam penerbitan sertifikat tanah elektronik di Kabupaten Gresik.

Gambar 1. Tampilan Aplikasi Sentuh Tanahku



Sumber: Google Playstore

Di dalam aplikasi sentuh tanahku terdapat beberapa fitur mengenai Badan Pertanahan yakni diantaranya Info berkas,

Info sertifikat, plot bidang tanah, informasi pelayanan kantor pertanahan, dan lokasi bidang tanah. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat akan mengetahui apakah sertifikat yang dimiliki asli atau palsu. Dengan adanya pemanfaatan aplikasi sentuh tanahku dapat memperbaiki layanan bidang pertanahan dalam hal aksesibilitas layanan, kecepatan, akuntabilitas, dan keamanan sertifikat itu sendiri. Meskipun dalam pelayanannya masih harus menyerahkan berkas fisik ke Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, namun masyarakat dapat memantau proses berkas selama alih media.

Aplikasi ini juga bisa mensimulasikan biaya dalam proses pelayanan sesuai dengan alih media pemohon yang sedang dalam proses pelayanan. Selain itu keunggulan lain dari aplikasi Sentuh Tanahku BPN adalah adanya pengumuman sertifikat hilang. Jadi, pada menu ini masyarakat bisa mencari pengumuman sertifikat hilang berdasarkan nama dan nomor berkas. Dengan adanya aplikasi ini, data sertifikat pemilik akan terjamin keamanannya.

2. Penerapan Web Poedak Dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan

Merupakan inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. Inovasi ini diciptakan sebagai wujud konsep *smart city*. Aplikasi ini berbasis Web yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Gresik dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Transformasi birokrasi digital ini dilakukan karena banyaknya keluhan permasalahan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan yang semula dilakukan secara konvensional. Tujuan dari adanya inovasi aplikasi Poedak adalah sebagai langkah manifestasi reformasi administrasi dan reformasi birokrasi melalui optimalisasi pelayanan berbasis elektronik guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam memproses pengajuan layanan dokumen adminduk secara digital, cepat, dan akurat. Pengurusan dokumen kependudukan dapat diakses melalui <http://poedak.gresikkab.go.id/>.

Gambar 2. Alur Pelayanan melalui Web Poedak



Gambar 3. Tampilan fitur web Poedak



Sumber: dispendukcapil.gresikkab.go.id

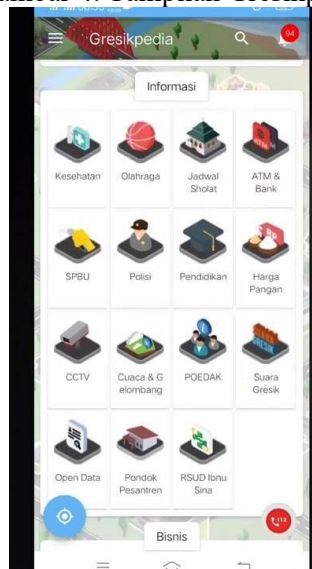
Pemohon dapat memantau proses pelayanan saat melakukan pengajuan melalui web tersebut pada fitur menu aktivitas. Aktivitas tersebut meliputi, Menunggu Antrian, Proses verifikasi data, telah disetujui atau juga status berkas dibatalkan. pemohon akan mendapatkan notifikasi atau pemberitahuan via SMS jadwal dan tempat pengambilan jika permohonan telah disetujui. Kebaruan yang ditunjukkan oleh inovasi aplikasi Poedak dengan pelayanan konvensional yang sebelumnya diterapkan adalah tidak ada pembatasan antrian layanan masyarakat yang melakukan kepengurusan tidak perlu untuk berebut dalam mengambil nomor antri dengan pemohon lain, namun pelayanan akan tetap dilakukan ketika jam pelayanan yaitu (08.00 – 16.00 WIB).

3. Pemanfaatan Aplikasi Gresikpedia Dalam Informasi Pelayanan

Aplikasi ini merupakan pembaruan inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Penciptaan

aplikasi ini merupakan wujud dari transformasi birokrasi digital di Kabupaten Gresik. Aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis android yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan yang ada dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Gresik secara online. Di dalam aplikasi ini sudah terdapat fitur mengenai informasi semua pelayanan di Kabupaten Gresik. Mulai dari kesehatan, kuliner, bisnis hingga pelayanan publik seputar Kabupaten Gresik yang informasinya dijadikan satu dalam aplikasi Gresikpedia.

Gambar 4. Tampilan Gresikpedia



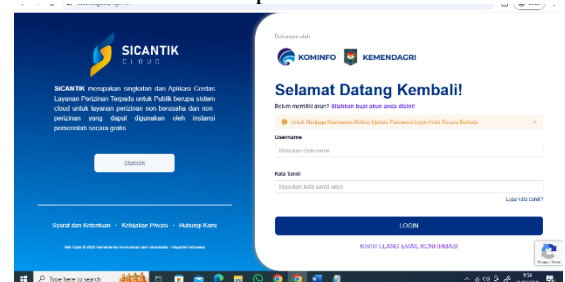
Aplikasi Gresikpedia juga memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk memposting informasi maupun bisnis yang dimiliki, sehingga dengan adanya fitur tambah masyarakat dapat berpartisipasi dalam update konten maupun informasi, dengan kontribusi yang dilakukan masyarakat akan memperkaya informasi yang disajikan pada aplikasi Gresikpedia serta dapat membantu masyarakat dalam memasarkan produknya melalui aplikasi Gresikpedia. Hal ini juga merupakan wujud diskominfo dalam membantu memasarkan produk UMKM kepada masyarakat Kabupaten Gresik, namun masyarakat yang akan menampilkan informasi apapun pada aplikasi ini harus melalui proses penyaringan terlebih dahulu oleh admin. Jika dirasa tidak ada unsur-unsur negatif maka admin akan menampilkan postingan tersebut di Gresikpedia sesuai dengan bidang masing-

masing, sehingga terhindar dari informasi hoax.

4. Penggunaan Website Sicantik Cloud Dalam Mengurus Dokumen Perizinan

Transformasi digital yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Kabupaten Gresik yang semula pelayanan dilakukan secara langsung di Mall pelayanan publik, kini hanya dengan memanfaatkan web Sicantik maka berkas perizinan sudah bisa di diproses. Hal ini juga keharusan pemerintah daerah untuk menjalankan *E-Government*.

Gambar 5. Tampilan Web SiCantik



Sumber: <https://sicantik.go.id/sign-in>

Penerapan aplikasi berbasis website yang digunakan dalam layanan perizinan terpadu untuk publik di Kabupaten Gresik dapat digunakan oleh pelaku usaha dan masyarakat yang membutuhkan perizinan daerah melalui sicantik.go.id. Tidak hanya pelaku usaha, namun masyarakat non-berusaha dan non-perizinan dapat memanfaatkan web tersebut baik oleh instansi pemerintah maupun masyarakat secara gratis.

Beberapa penerapan transformasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Gresik yang saat ini dijalankan merupakan wujud mendukung dan *pengembangan smart city* di Kabupaten Gresik. Dalam setiap implementasi kebijakan baru tentu masih ditemukan kendala-kendala, sehingga pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu menemukan strategi yang tepat dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal (Sabri et al., 2025).

B. Implementasi Birokrasi Digital Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Gresik

Implementasi birokrasi digital di Kabupaten Gresik telah dimuat dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 28 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta penyelenggaraan *smart city* yang termuat dalam Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 7 Tahun 2023. Pelaksananya masih belum maksimal berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Kabupaten Gresik, implementasi birokrasi digital dalam pelayanan publik dianalisis berdasarkan komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, serta struktur birokrasi yang belum terkoordinasi dengan baik dan terstruktur. Penjelasan berupa hasil temuan di lapangan di atas dijabarkan sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi dalam implementasi sebuah kebijakan, merupakan indikator penting dalam mendukung keberhasilan sebuah implementasi. Diperlukan komunikasi yang jelas antara penyedia pelayanan dengan penerima pelayanan agar tidak membingungkan masyarakat dalam proses pelayanan publik (Mahayani, 2024). Hasil penelitian menyatakan bahwa komunikasi dalam implementasi transformasi birokrasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Gresik sudah dirasa cukup maksimal.

Komunikasi dilakukan melalui sosialisasi dari dinas terkait kepada masyarakat dengan turun secara langsung kepada masyarakat dan penyebaran informasi melalui media sosial terkait penggunaan layanan yang mengalami perubahan. Pemerintah daerah Kabupaten Gresik menyadari pentingnya mensosialisasikan dan melakukan komunikasi dengan berkoordinasi kepada masyarakat luas dan instansi lain melalui berbagai media komunikasi. Instagram, Facebook, dan website instansi dinas menjadi pilihan utama karena masih menjadi sumber informasi yang sering di gunakan serta efektif bagi masyarakat Kabupaten Gresik. Melalui media sosial tersebut, informasi mengenai perubahan layanan dan penggunaan inovasi layanan publik dapat disampaikan secara efektif.

Selain sosialisasi melalui media sosial di atas, pemerintah juga memasang banner pada lokasi pelayanan dan menempel pada papan informasi layanan publik di masing-masing dinas. Komunikasi yang jelas antara implementator pemerintah dan sasaran kebijakan begitu penting dilakukan secara

satu arah (Kurniasih & Nugroho, 2022). Masyarakat sebagai penerima layanan dalam hal ini sudah mendapatkan informasi secara jelas baik mengenai perubahan layanan yang dilakukan secara online dan produk yang dikeluarkan yang berbeda dengan sebelumnya, sehingga mayoritas sudah paham mengenai transformasi digital yang saat ini diimplementasikan di Kabupaten Gresik.

Hal ini membuktikan bahwa pelayanan publik sudah menerapkan tiga konsep *smart city* yaitu *smart governance*, *smart people* dan *society*. Selain melalui sosialisasi, dinas terkait yang melakukan transformasi digital dalam pelayanannya juga melakukan evaluasi dan sharing dalam upaya meningkatkan dan mengembangkan pembaruan dari pelayanan elektronik, baik yang berbasis website maupun dengan aplikasi sehingga dengan adanya aspirasi masyarakat sebagai pengguna layanan akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Gresik.

2. Sumber Daya

Sumber daya dalam implementasi kebijakan dapat dilihat berdasarkan sumber daya manusia, waktu, dan sumber daya keuangan atau anggaran yang dapat menentukan keberhasilan pengimplementasian kebijakan (Setiawan & Aindita, 2022). Sumber daya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan, diperkuat dengan penelitian Hal ini sesuai dengan kriteria sumber daya manusia pada teori implementasi Edward III dalam yang menyatakan seberapa jelas dan konsistennya suatu kebijakan dikomunikasikan, namun apabila sumber daya manusia masih minim, maka implementasinya tidak akan berjalan efektif dan maksimal (Hildayanti et al., 2022).

Hal ini sejalan dengan wujud pelaksanaan *smart city*, yang mana pelaksanaannya dapat berhasil jika memiliki sumber daya yang cukup. Namun dalam pelaksanaan implementasi birokrasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Gresik dengan memanfaatkan teknologi digital masih terkendala oleh sumber daya manusia serta anggaran yang masih belum memadai.

Dari segi sumber daya manusia, pegawai dinas masih belum ada program pelatihan secara berkala dalam mengatasi masalah-masalah server jika ada kendala dari masyarakat hal ini juga disebabkan karena anggaran yang belum cukup untuk melakukan pelatihan dan pengembangan aplikasi. Sumber daya manusia atau staff pegawai dalam implementasi birokrasi digital dalam pelayanan publik untuk mewujudkan smart city di Kabupaten Gresik perlu berkolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan. Pemerintah Kabupaten Gresik belum menjalin kerjasama dengan praktisi atau konsultan IT. Padahal hal ini dibutuhkan untuk integrasi dengan sistem *smart city* agar dapat memastikan bahwa sistem yang saat ini digunakan dapat dikembangkan dengan mengikuti standar dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sartika, 2023). Dengan begitu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Gresik perlu meningkatkan anggaran untuk mendukung infrastruktur dalam penerapan *smart city*.

Dalam pelayanan publik yang sudah dilakukan secara Online di Kabupaten Gresik sudah termasuk kedalam implementasi *smart city* yaitu konsep *smart goverment* yang telah menyediakan website atau aplikasi dalam pelayanannya yang sudah cukup baik. Data di atas menunjukkan bahwa pada indikator sumber daya sudah menerapkan konsep *smart city* melalui *e-government*.

3. Disposisi atau Sikap Pelaksana

Sikap yang dimaksudkan dalam hal ini yaitu sikap aktor pelaksana terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Disposisi atau sikap pelaksana yaitu karakteristik yang menempel kepada implementor (pegawai/petugas), seperti komitmen dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, serta kejujuran. Sikap pelaksana kebijakan dalam implementasi birokrasi digital dalam pelayanan Publik di Kabupaten Gresik memiliki komitmen dalam melaksanakan kebijakan transformasi digital dalam pelayanan publik untuk mewujudkan *smart city* dibidang pemerintahan yang berkelanjutan. Sesuai dengan konsep *smart*

city bahwa pelaksanaan transformasi birokrasi digital dalam pelayanan publik berdasarkan teori Edward III sudah menerapkan *smart governance* dan *smart people*.

Sikap yang ditunjukkan pegawai terhadap masyarakat dalam proses pelayanan sudah di nilai sangat baik. Karena sikap yang di berikan sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang responsif terhadap masyarakat yang mengalami kesulitan dan sudah berupaya memberikan pelayanan yang optimal. Setiap instansi pelayanan publik di Kabupaten Gresik telah berupaya meningkatkan kualitas kinerja pegawai dengan menempatkan pegawai sesuai dengan keahlian yang dimiliki di lingkup pelayanan publik. Dengan adanya transformasi birokrasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Gresik, kualitas pelayanan publik mengalami peningkatan dan pelayanan lebih efektif dan efisien.

4. Struktur Birokrasi

Keberhasilan sebuah kebijakan dalam implementasi, salah satunya dipengaruhi oleh struktur birokrasi yang merupakan pelaksana kebijakan dengan melakukan koordinasi dengan baik antar pelaksana kebijakan. Dalam dimensi ini yang dimaksud dengan struktur birokrasi menurut teori Edward III terdiri atas *Standart Operational Procedure* (SOP) dan Fragmentasi.

Pada implementasi birokrasi digital terhadap pelayanan publik di Kabupaten Gresik pada indikator struktur birokrasi, pengaturan regulasi sudah jelas dalam mendukung penerapan *e-government* maupun *smart city* di Kabupaten Gresik. Selain itu karakteristik dari implementator sudah menguatkan sistem melalui regulasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik. Dalam indikator SOP dalam implementasi birokrasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Gresik sudah terdapat prosedur yang telah ditetapkan sebagai pedoman pelaksanaan suatu kebijakan. Masing-masing instansi memiliki prosedur yang berbeda, sesuai dengan kebutuhan dan fungsi pelayanannya.

Pada indikator fragmentasi yaitu para aktor kebijakan dalam menjalankan tugasnya saling bekerja sama, staff pegawai pelayanan

dan operator dengan melakukan penyebaran tanggung jawab. Penyebaran tanggung jawab ini dilakukan agar pegawai saling membantu, melengkapi dan mendukung satu sama lain dengan tujuan agar pelayanan system informasi berbasis aplikasi dalam rangka mewujudkan *smart city* di Kabupaten Gresik dapat berhasil dilaksanakan.

Informasi mengenai alur pelayanan, syarat pelayanan dan cara penggunaan inovasi juga sudah di sebarikan melalui website masing-masing instansi. Struktur birokrasi yang ada sudah mendukung implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik secara efektif. Adanya koordinasi antara pemerintah dan masyarakat serta instansi satu dengan instansi yang lain saling berkoordinasi, sehingga dalam implementasinya sudah terkoordinasi dengan baik. Sejalan dengan konsep *smart city* bahwa dalam indikator ini selain menerapkan konsep pada dimensi *smart city* juga telah menerapkan konsep *smart people* dan *smart mobility* yang merupakan dimensi *smart city* dimana penekanannya pada penciptaan kemudahan masyarakat dalam melakukan pergerakan dalam beraktivitas dan melakukan pelayanan dengan lebih cerdas dan penerapannya.

Berdasarkan hasil analisis di atas, perkembangan teknologi dan konsep *smart governance* dalam pelayanan publik tidak dapat dilepaskan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Daerah yang menerapkan konsep *smart city* juga memerlukan pembaharuan dan adopsi terhadap perkembangan teknologi informasi. Untuk itu Kabupaten Gresik terus berupaya berinovasi dalam pelayanan publik untuk mewujudkan *smart city* di bidang pemerintahan sehingga mendorong percepatan pengembangan Kabupaten yang lebih cerdas.

KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi birokrasi digital untuk mewujudkan *smart city* di Kabupaten Gresik yaitu dengan menerapkan konsep *e-government* dalam pelayanan publik melalui transformasi digital. Dengan penciptaan

inovasi berbasis teknologi di setiap instansi pemerintah Kabupaten Gresik yang memudahkan masyarakat dalam setiap kegiatan layanan. Selain itu kualitas pelayanan juga menjadi lebih efektif dan efisien dari segi waktu. Implementasi birokrasi digital di Kabupaten Gresik menurut teori implementasi Edward III sudah berjalan baik berdasarkan indikator komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. Berdasarkan indikator, sumber daya masih belum maksimal karena minimnya anggaran yang menyebabkan pelatihan untuk pegawai tidak bisa dilakukan secara berkala.

Penulis menyampaikan masukan sebagai bahan pertimbangan pihak instansi pemerintah Kabupaten Gresik sebagai implementator kebijakan, dibutuhkan adaptasi masyarakat dalam pelaksanaan peralihan dari layanan konvensional menjadi pelayanan elektronik sehingga pemerintah harus terus mengevaluasi baik dari inovasi pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan, dengan begitu *smart city* di Kabupaten Gresik dapat dilaksanakan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia, U. A., Muharam, R. S., & Nurlia, E. (2024). Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan: Mewujudkan Society 5.0 yang Inklusif. *Seminar Nasional Hukum Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 1*, 524–533.
- Diskominfo Gresik. (2023, November 18). Terapkan Konsep *Smart City*, Gresik Raih Inovasi Smart Branding Terbaik Kategori Kabupaten Di Wilayah Jawa Timur . Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. <https://diskominfo.gresikkab.go.id/detail-post/terapkan-konsep-smart-city-gresik-raih-inovasi-smart-branding-terbaik-kategori-kabupaten>
- Fauzi, A. R., & Hakim, A. (2024). Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember): *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), Article 10. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Gresik, D. K. dan I. K. (n.d.). *Terapkan*

- Konsep Smart City, Gresik Raih Inovasi Smart Branding Terbaik Kategori Kabupaten—Diskominfo Gresik*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Retrieved April 17, 2025, from <https://diskominfo.gresikkab.go.id/detail/post/terapkan-konsep-smart-city-gresik-raih-inovasi-smart-branding-terbaik-kategori-kabupaten>
- Hafel, M., & Jamil, J. (2024). Transformasi Smart City Dalam Implementasi E-Government di Daerah Kepulauan. *Journal of Governance Innovation*, 6(1), 1–17. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v6i1.4018>
- Hidayanti, A., Parawangi, A., & Rasdiana, R. (2022). Implementasi Sistem Informasi Publik Berbasis Website Di Desa Taeng Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(6), Article 6. <https://doi.org/10.26618/kimap.v3i6.10447>
- Kasia, J. (2025, January 6). *Indeks SPBE Nasional Meningkatkan, Menteri Rini: Penguatan Integrasi Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indeks-spbe-nasional-meningkat-menteri-rini-penguatan-integrasi-pelayanan-publik-berbasis-digital>
- Kurniasih, Y., & Nugroho, J. T. (2022). Inovasi Pemerintah Daerah: Simperda Sebagai Wujud Smart City Di Kota Semarang *GEMA PUBLICA*, 7(1), 187–196. <https://doi.org/10.14710/gp.7.1.2022.187-196>
- Lumansik, D. P., Lengkong, F. D., & Plangiten, N. (2019). Efektivitas Sistem Birokrasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(84), Article 84. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/26764>
- Mahayani, N. M. H. (2024). Evaluasi Implementasi Smart City di Indonesia: Tantangan Teknologi dan Keberlanjutan. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 10(4), Article 4. <https://doi.org/10.56015/gjikplp.v10i4.209>
- Meleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Bosdakarya.
- Nasir, & Yuslinaini. (2024). Membangun Smart City di Indonesia Tantangan dan Peluang: Studi Kasus di Kota Bada Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Teknologi*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.63447/jmt.v1i1.774>
- Rahmawati, D., Sulistyarso, H., Ariastita, P. G., Yusuf, M., & Paramasatya, D. A. (2018). Smart kampung for Surabaya smart city: 2017 CITIES International Conference: Multi Perspectives on Peri-Urban Dynamics Towards Sustainable Development. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 202(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/202/1/012068>
- Sabri, A. N. I., Setiawati, B., & Taufik, A. (2025). Efektivitas Transformasi Birokrasi Era Digital Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.26618/kimap.v6i1.17396>
- Sartika, I. (2023). Kepemimpinan Pemerintahan Dalam Transformasi Digital di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 222–236. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2.3830>
- Satrio, E. M., & Rochani, A. (2019). Efektifitas Penerapan Konsep Smart City Ditinjau Dari Aspek Indeks Pembangunan Manusia Di Kota Semarang. *Pondasi*, 24(2), Article 2. <https://doi.org/10.30659/pondasi.v24i2.7642>
- Setiawan, I., & Aindita, E. T. F. (2022). Kebijakan Smart City Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(1), 97–116.

<https://doi.org/10.33701/jiapd.v14i1.272>

6

Spaltani, B. G. (2024). Digitalisasi Birokrasi dan Pengaruhnya Terhadap Etika Pejabat Publik. *Jurnal Suara Keadilan*, 25(1), 26–39.

<https://doi.org/10.24176/sk.v25i1.13353>

Susilawati, S., Kurniawati, K., Ilham, D., Sunarsi, D., & Haedar, A. W. (2024). Digital-Based Public Services in Public Sector Organizations in Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 6(1), Article 1.

Tahir, A 2018, Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Cet. Ketiga, Alfabeta, Bandung.

Zulhakim, A. Aziz. 2012. Mengenal E-Government: Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik, Bengkulu: Universitas Prof Dr Hazairin SH.