

**STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA SURABAYA DALAM MENINGKATKAN *DIGITAL
LITERACY* UNTUK Mendukung *SMART CITY* DI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

**MOCH. ANDRE FIRMANSYAH
NPM. 20041010124**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN


**STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
SURABAYA DALAM MENINGKATKAN *DIGITAL LITERACY* UNTUK
MENDUKUNG *SMART CITY* DI KOTA SURABAYA**

Disusun oleh:

Moch. Andre Firmansvah
NPM. 20041010124

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos. M.KP
NIP. 17119890304005

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
SURABAYA DALAM MENINGKATKAN *DIGITAL LITERACY* UNTUK
MENDUKUNG *SMART CITY* DI KOTA SURABAYA


Disusun oleh:

Moch. Andre Firmansyah
NPM. 20041010124

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Journal of Humanities and Social Studies Universitas Pakuan
(Terakreditasi Sinta 3)
Volume 08 Nomor 02 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos, M.KP
NIP. 17119890304005

Tim Penguji


1. Ketua


Prof. Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

2. Sekretaris


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos, M.KP
NIP. 17119890304005

3. Anggota


Binti Azizatur Nafi'ah, S.IAN, M.P.A
NIP. 199207262022032008

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI
STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
SURABAYA DALAM MENINGKATKAN *DIGITAL LITERACY* UNTUK
MENDUKUNG *SMART CITY* DI KOTA SURABAYA

Disusun oleh:

Moch. Andre Firmansyah
NPM. 20041010124

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 25 Januari 2024


TIM PENILAI

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Prof. Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001


Kalvin Edo Wahyudi, S.Ses, M.KP
NIP. 17119890304005


Binti Azizatul Nafi'ah, S. IAN, M.P.A
NIP. 199207262022032008

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Moch. Andre Firmansyah
NIM : 20041010124
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik
Judul Skripsi/Tugas Akhir : **Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya Dalam Meningkatkan *Digital Literacy* Untuk Mendukung *Smart City* Di Kota Surabaya**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 26 Januari 2024



Moch. Andre Firmansyah
NPM. 20041010124

ABSTRAK

STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA DALAM MENINGKATKAN *DIGITAL LITERACY* UNTUK Mendukung *SMART CITY* DI KOTA SURABAYA

MOCH. ANDRE FIRMANSYAH
20041010124

Literasi digital merupakan unsur penting untuk masyarakat Kota Surabaya dalam menghadapi era digital seperti saat ini. Literasi digital dapat membantu masyarakat dalam mengenali potensi risiko keamanan seperti penipuan online maupun berita hoax. Upaya dalam meningkatkan literasi digital di masyarakat Kota Surabaya sangatlah penting agar mereka dapat mengambil manfaat penuh dari era digital serta dapat mengatasi tantangan yang muncul dengan bijak. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kota Surabaya dalam meningkatkan *digital literacy* masyarakat untuk mendukung *smart city*. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang menjadi dasar penelitian ini adalah model analisis SOAR (*Strengths, Opportunities, Aspirations, Results*). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan dalam meningkatkan literasi digital masyarakat untuk mendukung konsep smart city di Kota Surabaya, antara lain 1) *Strengths* yang dimiliki yakni Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki program *Broadband Learning Center* (BLC), memiliki banyak relasi dalam mensukseskan program literasi digital, memiliki anggaran, sarana dan prasarana yang mendukung. 2) *Opportunities* dilakukan dengan memanfaatkan media sosial sebagai wadah dalam mengedukasi masyarakat terkait dengan literasi digital, melakukan kerjasama dengan stakeholder-stakeholder seperti kerjasama dengan lembaga Pendidikan, kerja sama dengan dinas-dinas lainnya serta kerja sama dengan Relawan TIK Kota Surabaya. 3) *Aspirations* direspon dengan menyediakan fasilitas penunjang program peningkatan literasi digital seperti komputer serta instruktur, melengkapi fasilitas serta mengadakan evaluasi. 4) *Results* yang dirasakan yakni masyarakat menjadi lebih paham terkait dengan literasi digital, masyarakat dapat memahami pilar-pilar literasi digital, terdapat sarana dan prasarana yang mendukung sehingga masyarakat menjadi nyaman dalam belajar tentang teknologi informasi dan komunikasi.

Kata Kunci: Strategi; Literasi Digital; Kota Cerdas; SOAR

ABSTRACT

SURABAYA CITY COMMUNICATION AND INFORMATION DEPARTMENT (DINKOMINFO) STRATEGY IN INCREASING DIGITAL LITERACY TO SUPPORT SMART CITY

MOCH. ANDRE FIRMANSYAH
20041010124

Digital literacy is an important element for the people of Surabaya City in facing the digital era like today. Digital literacy can help people recognize potential security risks such as online fraud and hoax news. Efforts to increase digital literacy in the people of Surabaya City are very important so that they can take full advantage of the digital era and can overcome the challenges that arise wisely. This research aims to describe the strategy of the Surabaya City Communication and Information Service (Dinkominfo) in improving the digital literacy community to support smart cities. The research method used is descriptive qualitative using data collection techniques through observation, interviews and documentation. The theory that is the basis of this research is the SOAR analysis model (Strengths, Opportunities, Aspirations, Results). The results of the research show that the strategies implemented to increase community digital literacy to support the smart city concept in the city of Surabaya include 1)Strengths The Department of Communication and Information Technology has a program Broadband Learning Center (BLC), has many relationships in making the digital literacy program a success, has a supporting budget, facilities and infrastructure. 2)Opportunities carried out by utilizing social media as a forum for educating the public regarding digital literacy, collaborating with stakeholders such as collaborating with educational institutions, collaborating with other agencies and collaborating with Surabaya City ICT Volunteers. 3)Aspirations responded by providing supporting facilities for the digital literacy improvement program such as computers and instructors, completing facilities and conducting evaluations. 4)Results what is felt is that people understand more about digital literacy, people can understand the pillars of digital literacy, there are supporting facilities and infrastructure so that people become comfortable in learning about information and communication technology.

Keywords: *Strategy; Digital literacy; Smart city; SOAR*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA DALAM MENINGKATKAN *DIGITAL LITERACY* UNTUK Mendukung *SMART CITY* DI KOTA SURABAYA”**. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Calvin Edo Wahyudi, S.Sos, M.KP selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa

Timur yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan;

5. Bapak Tito Rachmanto, S.Kom, M.A.P selaku Ketua Tim Kerja Layanan Teknologi Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan untuk penulisan skripsi ini;
6. Ibu Erina selaku staff TU Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang telah membantu memberikan informasi penelitian untuk penelitian skripsi ini;
7. Bapak Muhajir Sulthonul Aziz, S.Kom, M.I.Kom selaku Ketua Relawan TIK Kota Surabaya dan Mas Fajar selaku anggota Relawan TIK Kota Surabaya yang telah membantu memberikan informasi penelitian untuk penelitian skripsi ini;
8. Keluarga yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, restu, nasihat, dukungan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Sahabat penulis Anasthasia Marshanda yang selalu mendampingi, membantu, serta memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
10. Farid, Esa, Adit, Rayhan, Ivan, Ratu, Muria, Rizqiyah, Maul, Siska, Tantra yang telah menjadi sahabat baik bagi penulis, menemani, memberi dukungan dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
11. Teman-teman Majelisians Ali Bastomi, Arik, Ranga dan kawan-kawan lainnya yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
12. Teman-teman Pusat Kajian Administrasi Publik yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis terkait dengan penulisan skripsi ini;

13. Seluruh teman–teman Adminitrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang senantiasa mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat menjadi pedoman pelaksanaan penelitian. Berbagai saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi memperbaiki dan menyempurnakan untuk penulisan selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

Surabaya, 08 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Landasan Teori.....	20
2.2.1 <i>E-government</i>	20
2.2.2 <i>Smart City</i>	23
2.2.3 Literasi Digital	25
2.2.4 Konsep Strategi	27
2.2.5 Analisis SOAR.....	30
2.3 Kerangka Berpikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian.....	36
3.3 Fokus Penelitian.....	37

3.4	Sumber Data.....	42
3.5	Teknik Penentuan Informan	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data	44
3.7	Teknik Analisa Data	46
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	48
BAB IV PEMBAHASAN.....		50
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
4.1.1	Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	50
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	51
4.1.3	Struktur Organisasi.....	52
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi	53
4.1.5	Komposisi Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya....	60
4.2	Hasil Penelitian	62
4.2.1	Kekuatan (<i>Strengths</i>).....	63
4.2.2	Peluang (<i>Opportunities</i>)	70
4.2.3	Aspirasi (<i>Aspirations</i>)	75
4.2.4	Hasil (<i>Results</i>)	79
4.3	Pembahasan.....	84
4.3.1	Strategi SA (Strengths-Aspirations).....	89
4.3.2	Strategi SR (Strengths-Results).....	90
4.3.3	Strategi OA (Opportunities-Aspirations)	91
4.3.4	Strategi OR (Opportunities-Results).....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN		105
Lampiran 1. Pedoman Observasi		105
Lampiran 2. Pedoman Wawancara		106
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi		109
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Skripsi		110
Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian		111
Lampiran 6. Dokumentasi Penulis Selama Penelitian		112
Lampiran 7. Tingkat Plagiasi		114

Lampiran 8. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	115
Lampiran 9. Letter of Acceptance.....	116
Lampiran 10. Sertifikat Jurnal Spirit Publik Terakreditasi Sinta 3	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Pengguna Internet menurut Klasifikasi Daerah Tahun.....	8
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Peneliti Sekarang	19
Tabel 2.2 Perbedaan SWOT dan SOAR	33
Tabel 3.1 Matriks SOAR.....	41
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Tingkat Pendidikan	61
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Golongan Pangka	62
Tabel 4.4 Matriks SOAR.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Elemen <i>Smart city</i>	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 3.1. Komponen dalam Analisis Data Model Interaktif.....	48
Gambar 4.1 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.....	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.....	53
Gambar 4.3 Ruang Broadband Learning Center	68
Gambar 4.4 Postingan Instagram @sapawargasby	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi	105
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	106
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi	109
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Skripsi	110
Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian	111
Lampiran 6. Dokumentasi Penulis Selama Penelitian	112
Lampiran 7. Tingkat Plagiasi	114
Lampiran 8. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	115
Lampiran 9. Letter of Acceptance	116
Lampiran 10. Sertifikat Jurnal Spirit Publik Terakreditasi Sinta 3	117