

BAB I

PENDAHULUAN

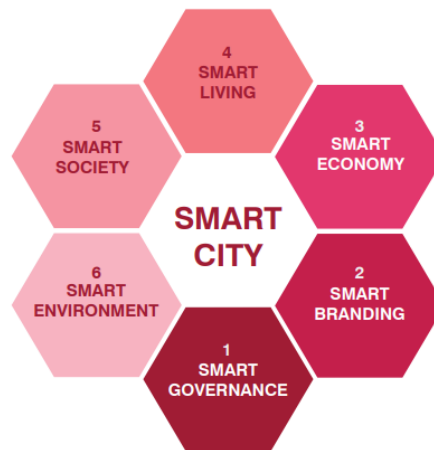
1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi pada era sekarang memberikan sebuah perubahan yang sangat besar (Utomo & Hariadi, 2016). Dengan perkembangan tersebut, segala hal dapat dilakukan dengan mudah melalui sebuah perangkat teknologi yang terkoneksi secara tidak terbatas dalam semua bidang. Penerapan perkembangan teknologi di segala lini kehidupan masyarakat dapat memberikan kemudahan-kemudahan dalam menjalankan aktivitas kesehariannya (Chrysaninta & Putri, 2019). Hal tersebut mendorong seluruh kota-kota besar di dunia agar berpikir untuk mewujudkan sebuah kota pintar yang dimana dapat memudahkan masyarakatnya sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, dengan tujuan untuk membentuk kehidupan yang lebih berkualitas serta pembangunan kota yang berkelanjutan.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam mengolah, meningkatkan serta mengintegrasikan berbagai sumber daya yang terdapat pada kota bertujuan untuk meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat serta meningkatkan efisiensi pelayanan pemerintah dengan tujuan untuk mengurangi serta menekan biaya, waktu dan tenaga (Rahmadanita et al., 2018). Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju membuat konsep *smart* tidak hanya diterapkan pada berbagai perangkat, tetapi pada berbagai *system* atau tatanan. Konsep yang disebut dengan kota pintar merupakan konsep yang mengetengahkan sebuah tatanan kota cerdas

yang dapat berperan dalam memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi secara cepat dan tepat (Hasibuan & Sulaiman, 2019).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pembangunan kota (Kurniawan et al., 2023). Pemerintah diharuskan dapat mengimplementasikan perkembangan TIK sebagai terobosan baru tentunya untuk menaikkan taraf kesejahteraan masyarakat, meningkatkan efisiensi, partisipasi masyarakat. Konsep *Smart city* merupakan konsep penataan kota secara terintegrasi dengan cakupan pembangunan yang luas serta dipadukan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan yakni menciptakan sebuah perencanaan dan pengembangan kota yang layak untuk dihuni, kota yang maju dan modern, meningkatkan produktivitas daerah serta daya saing ekonomi dan membangun pilar *Indonesia Smart Nation*. Menurut Nam dan Pardo (2011) dalam Rahmadanita et al. (2018) menjelaskan bahwa *Smart city* atau kota pintar merupakan sebuah konsep kota yang menggunakan kemajuan daripada teknologi informasi untuk melakukan identifikasi permasalahan-permasalahan yang ada mulai dari permasalahan pemerintahan, infrastruktur dan juga bencana. Keberadaan *smart city* diharapkan dapat menghubungkan antara kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang akurat, efektif serta efisien dari pemerintah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.



Gambar 1.1 Elemen *Smart city*

Sumber: Citiasia,inc, diakses pada tanggal 8 September 2023

Menurut (Citiasia Inc., 2016) terdapat enam elemen kunci dari *smart city* yakni Tata Kelola Pemerintahan Pintar (*smart government*), Branding Kota Pintar (*smart branding*), Tata Kelola Ekonomi Pintar (*smart economy*), Hidup Pintar (*smart living*), Masyarakat Pintar (*smart society*), dan Lingkungan Pintar (*smart environment*). Dalam pengimplementasiannya sendiri, *Smart city* memerlukan keterlibatan dari para *stakeholders* dalam pengembangan konsepnya. Keterlibatan dari Pemerintah, akademisi serta masyarakat menjadi kunci penting terlaksananya *smart city* di Indonesia agar dapat dijalankan dengan baik dan sesuai tujuan yang telah ditetapkan (Utomo & Hariadi, 2016).

Di Indonesia, konsep *Smart city* telah diterapkan oleh berbagai kota dan kabupaten. Pemerintah Indonesia menargetkan terdapat 100 kota berkonsep smart city pada tahun 2045 (Sari et al., 2020). Program Gerakan menuju 100 Smart City ini merupakan program kolaborasi antara Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Bappenas dan Kantor Staf Kepresidenan. Adanya program ini bertujuan untuk memberikan bimbingan kepada kota atau kabupaten yang ada di Indonesia dalam menyusun

Masterplan Smart City agar dapat memaksimalkan pemanfaatan teknologi, baik dalam meningkatkan pelayanan publik maupun mempercepat pengembangan potensi yang ada di masing-masing daerah (Tamma & Utomo, 2021). Saat ini konsep *Smart City* sudah mulai diterapkan di beberapa daerah di Indonesia.

Salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan konsep *smart city* ini yakni Kota Surabaya. Dilansir dari news.republika.co.id (2023):

“...Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi memberikan paparan terkait Smart City yang sudah diterapkan di Kota Surabaya, apalagi Surabaya sudah memulai konsep kota cerdas ini sejak tahun 2002. Saat itu, berbagai aplikasi dan sistem yang sudah diciptakan dan diterapkan oleh Pemkot Surabaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi warganya.”

(<https://news.republika.co.id/berita/rwa503463/kota-surabaya-sukses-gelar-forum-smart-city-nasional-2023> diakses pada Minggu 8 September 2023)

Berdasarkan pemaparan tersebut, Kota Surabaya telah menerapkan teknologi informasi dalam akuntabilitas serta transparansi anggaran *melalui e-budgeting*. Sehingga Surabaya merupakan salah satu kota yang memiliki transparansi anggaran yang baik serta dilaksanakan secara online menggunakan kemajuan teknologi informasi. Mantan Walikota Kota Surabaya, Tri Rismaharini menjelaskan mengenai *Surabaya Single Window* atau biasa dikenal dengan SSW yang bergerak pada bidang pelayanan publik. SSW merupakan sistem yang memungkinkan pengiriman data serta informasi secara tunggal dan terkoordinasi serta pengambilan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Organisasi Perangkat Daerah dalam memberikan sebuah perizinan. Dengan *Surabaya Single Window* sendiri pelayanan perizinan lebih hemat waktu dan biaya, serta keterbukaan terkait transparansi biaya.

Kota Surabaya sendiri juga terpilih menjadi tuan rumah Forum *Smart City* 2023 yang diselenggarakan pada tanggal 12-14 Juni 2023. Acara Forum *Smart City* tersebut digelar oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia bersama dengan Pemerintah Kota Surabaya dan didukung penuh oleh Performa Optima Grup (Pemerintah Kota Surabaya, 2023). Walikota Kota Surabaya, Eri Cahyadi memberikan penjelasan terkait dengan *smart city* yang sudah diterapkan di Kota Surabaya. Hal tersebut dipaparkan oleh Eri Cahyadi seperti yang terlansir pada website news.republika.co.id (2023):

“...Jadi, semua pelayanan di Surabaya sudah kita lakukan dengan berbasis elektronik, mulai dari perencanaan, perizinan dan semuanya sudah kita lakukan dengan elektronik”.

(<https://news.republika.co.id/berita/rwa503463/kota-surabaya-sukses-gelar-forum-smart-city-nasional-2023> diakses pada Selasa 12 September 2023)

Berdasarkan pemaparan tersebut, Surabaya dipercaya menjadi tuan rumah Forum *Smart City* Nasional 2023, karena memang Surabaya ini menjadi salah satu kota yang semua pelayanannya sudah berbasis digital, yang dimana menjadi salah satu kota yang sudah menjalankan konsep *smart city*. Maka dari itu, Eri Cahyadi mengakui bahwa dengan adanya forum ini dapat memacu kinerja internal dari Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas kinerjanya. Selain itu juga untuk pihak eksternal yakni dapat membuka wawasan bahwa Kota Surabaya sudah menjalankan konsep *smart city* sehingga apabila ada kota atau kabupaten ingin menjalankan program *smart city* dapat bekerjasama dengan Kota Surabaya. Seperti yang dilansir dari [Jawapos.com](https://www.jawapos.com) (2023):

“...Jadi, kalau ada yang di Surabaya sudah berjalan, silakan digunakan di daerah lain, begitu juga sebaliknya. Saya kapan hari ketemu Wali Kota Semarang, dan kita akan lakukan yang mereka lakukan. Semarang juga

menggunakan apa yang ada di Surabaya.” (<https://www.jawapos.com/surabaya-ray/01924224/buka-forum-smart-city-nasional-2023-wali-kota-surabaya-paparkan-sistem-pelayanan-pemerintah-berbasis-digital> diakses pada Selasa, 12 September 2023).

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa dengan adanya *smart city* ini dapat mempercepat pengembangan kota dan kabupaten pintar yang ada di Indonesia. Pentingnya kolaborasi serta sinergitas antar kota dan kabupaten diharapkan dapat meningkatkan angka efektivitas serta efisiensi dalam pengembangan *smart city*. Penerapan konsep *smart city* di suatu kota atau kabupaten tidak hanya terfokus pada satu titik elemen saja, namun harus saling berkaitan dengan elemen yang lainnya juga.

Salah satu elemen penting *smart city* yang perlu diperhatikan pada era digitalisasi saat ini yakni *smart society* atau masyarakat pintar. *Smart society* merupakan kondisi ideal di mana interaksi masyarakat ada di antara individu, sosial, dan digital. Setiap individu dalam masyarakat harus diberikan akses terhadap pendidikan yang didukung dengan fasilitas belajar secara digital. Maka dari itu, pemerintah harus turut serta dalam menjamin perlindungan keselamatan jiwa, properti serta risiko bencana bagi masyarakat (Citiasia Inc., 2016). Tidak dipungkiri bahwa pada era digitalisasi membawa banyak perubahan besar di tengah-tengah masyarakat.

Era digital membentuk suatu tatanan baru di mana manusia dan teknologi hidup berdampingan serta berkolaborasi. Proses digitalisasi mengharuskan setiap manusia untuk siap bertransformasi secara digital (Ayu et al., 2022). Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 59 Tahun 2022 tentang Perkotaan tepatnya pada

pasal 59 menjelaskan mengenai penyelenggaraan pengelolaan perkotaan dengan pendekatan kota cerdas bahwa masyarakat diharuskan untuk

- a. Terbuka terhadap suatu informasi, tidak diskriminatif, dan tidak intoleransi;
- b. Beradaptasi dengan kemajuan teknologi;
- c. Disiplin dan teratur dalam melakukan kegiatan di perkotaan; dan
- d. Menerapkan budaya saling menghormati dan berbudi pekerti.

Perkembangan digitalisasi menuntut masyarakat agar menjadi *smart society* sebagaimana pilar dari *smart city*. Dunia digital menawarkan kesempatan dan manfaat yang besar bagi masyarakat. Disisi lain juga memberikan tantangan terhadap segala bidang kehidupan dalam meningkatkan kualitas serta efisiensi dalam suatu kehidupan. Masyarakat tidak hanya menjadi objek teknologi, namun masyarakat juga harus menjadi subjek pengendali dari kemajuan ilmu dan teknologi, sehingga masyarakat dapat mencari, menganalisis informasi atau data dengan layanan di dunia maya melalui internet (Ayu et al., 2022). Meninjau kemajuan dan adanya tantangan yang menyertai, maka masyarakat dituntut harus cakap dalam menghadapi era digitalisasi untuk mendukung keberlangsungan *smart city*. Masyarakat diharuskan dapat menguasai literasi digital guna menyaring hal yang tak seharusnya dikonsumsi.

Di masa kini penggunaan internet merupakan sebuah kebiasaan yang tidak bisa dihindari oleh masyarakat. Dilansir dari data Badan Pusat Statistik tahun 2021 mencatat bahwa persentase jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai angka 71.81% pada daerah perkotaan dan 49.3% untuk daerah pedesaan.

Tabel 1.1 Persentase Pengguna Internet menurut Klasifikasi Daerah Tahun 2019-2021

Tahun	Perkotaan	Pedesaan
2019	58.59%	33.84%
2020	64.25%	40.32%
2021	71.81%	49.3%

Sumber: Badan Pusat Statistik, diakses pada 25 September 2023

Hal tersebut menyebabkan pemanfaatan media sosial di Indonesia saat ini berkembang. Kemajuan teknologi di era globalisasi membuat informasi beredar sangat cepat. Dengan keberadaan internet inilah seluruh pengguna internet dapat menyebarkan segala informasi meski belum terverifikasi kebenarannya. Maka dari itu, diperlukannya sebuah literasi digital di lingkungan masyarakat agar hal-hal negatif bisa terkontrol. Literasi digital merupakan kemampuan dalam memahami serta menggunakan informasi dari berbagai format. Literasi digital bukan hanya mengenai kemampuan untuk membaca saja, melainkan membaca dengan makna dan mengerti (Raharjo & Winarko, 2021). Komponen terpenting dari adanya literasi digital yakni kemampuan dalam memahami serta dikuasai oleh individu.

Indonesia memiliki indeks literasi digital yang memiliki peningkatan pada tahun 2022. Dengan adanya peningkatan tersebut, menandakan bahwa masyarakat Indonesia rata-rata telah memahami serta menggunakan informasi dengan selayaknya. Seperti yang dipaparkan oleh Direktur Jenderal Aplikasi Informatika, Samuel Abrijani Pangerapan pada website kominfo.go.id (2023):

“...Pada tahun 2020 Indonesia hanya memperoleh skor 3,46 poin, kemudian tahun 2021 naik menjadi 3,49 poin (naik 0,03 poin). Tahun ini, Indonesia berhasil naik 0,05 poin dari 3,49 menjadi 3,54 poin.” (<https://aptika.kominfo.go.id/2023/02/indeks-literasi-digital-indonesia-kembali-meningkat-tahun-2022/>, diakses pada Sabtu, 16 September 2023).

Berdasarkan pemaparan tersebut, diketahui bahwa skor literasi digital di Indonesia menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat Indonesia berada pada level sedang. Pengukuran skor literasi digital tersebut dilakukan menggunakan empat pilar, yakni kecakapan digital; (*digital skills*), etika digital (*digital ethics*), keamanan digital (*digital safety*), serta budaya digital (*digital culture*). Dari empat pilar yang tersedia, terdapat tiga pilar yang mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, yakni pada pilar kecakapan digital (skor dari 3,44 menjadi 3,52), pilar etika digital (skor dari 3,53 menjadi 3,68), serta pilar keamanan digital (skor 3,10 menjadi 3,12). Disisi lain, untuk pilar budaya digital mengalami penurunan dari skor 3,90 menjadi 3,84.

Meski mengalami kenaikan pada indeks literasi digital, kenyataannya Indonesia masih menjadi indeks paling rendah jika dibandingkan dengan negara di ASEAN lainnya yang memiliki rata-rata indeks literasi digital mencapai 70%. Tingginya jumlah pengguna internet serta media sosial di Indonesia belum sebanding dengan terkuasainya literasi digital. Hal tersebut senada dengan yang dipaparkan oleh Ekonom Senior INDEFA Viliani pada website uthkg.com (2023):

“...Masyarakat Indonesia kalau kita lihat literasi (digital)-nya baru 62%. Negara di Korea sudah 97%. Rata-rata di ASEAN sudah 70%. Jadi, memang tingkat literasi digital kita masih rendah.” (<https://uthkg.com/akademisi/statistik-pengguna-medsos-indonesia/>, diakses pada Sabtu, 16 September 2023).

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa masih perlu adanya percepatan dalam mengejar tingkat literasi digital di Indonesia baik bagi mereka yang masih sekolah maupun sudah dewasa. Hal tersebut perlu untuk dilakukan guna

mendorong agar masyarakat terhindar dari segala jenis bentuk penipuan berbasis teknologi serta lebih siap dalam menghadapi era yang serba digital kedepannya.

Menurut Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia mengatakan bahwa posisi literasi digital masyarakat Indonesia berada di rata-rata angka 3,54 dari indeks 1-5, disisi lain diketahui juga bahwa salah satu pilar literasi digital yakni keamanan digital (*digital safety*) menjadi pilar terendah di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan masih banyaknya *Hoaxs* serta penipuan berbasis digital di internet. Di Indonesia sendiri kemajuan teknologi masih belum diimbangi dengan kemampuan dalam menggunakan internet itu sendiri.

Surabaya merupakan salah satu kota yang telah menerapkan konsep *smart city* sejak tahun 2002 (Azizah, 2023). Tentunya dengan penerapan konsep yang sudah berlangsung sejak lama tersebut, Kota Surabaya telah menciptakan berbagai inovasi untuk menjadi kota cerdas di Indonesia. Banyak penghargaan yang diterima oleh Kota Surabaya dalam penerapan konsep *smart city* ini salah satunya yakni Surabaya meraih penghargaan Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI) yang diselenggarakan oleh Harian Kompas dalam kategori Kota Metropolitan dengan nilai tertinggi. Dikutip dari Surabaya.go.id bahwa pada tahun 2018, Surabaya berhasil meraih peringkat teratas dengan nilai 67.03. Indikator yang menjadi penilain ialah pemerintahan, ekonomi, mobilitas, lingkungan, kualitas hidup, serta masyarakat. Penghargaan tersebut tentunya menjadi suatu prestasi untuk Kota Surabaya yang telah berhasil dalam menerapkan konsep *smart city*.

Dengan menilik penghargaan yang telah diraih oleh Kota Surabaya sebagai Kota Cerdas Indonesia, masih ditemukan permasalahan terkait salah satu pilar

smart city yakni pilar *smart society* atau masyarakat cerdas di Kota Surabaya. Permasalahan tersebut mengarah kepada minimnya literasi digital masyarakat Kota Surabaya. Literasi digital ialah Gerakan melek teknologi yang dirancang untuk memberi panduan terhadap penggunaan media digital individu, tidak terkecuali generasi milenial yang memang cakap dalam menggunakan teknologi. Generasi milenial di Kota Surabaya memiliki kemampuan literasi digital dengan skor indeks 34.4%, yang dimana hasil tersebut tergolong rendah (Raharjo & Winarko, 2021). Permasalahan tersebut diperkuat dengan adanya masyarakat Kota Surabaya yang masih marak termakan oleh hoaks. Hal tersebut didukung dengan pemberitaan yang dilansir pada harian.disway.id sebagai berikut:

“Kabar penculikan anak menjadi isu hangat di masyarakat belakangan ini. Banyak orang tua yang panik mendengar isu tersebut. Agus Hidayat, Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) asal Bangil, Pasuruan, menjadi korban Hoaks (*Hoax*)penculikan anak itu.”
(<https://harian.disway.id/read/682343/termakan-hoaks-penculikan-anak-odgj-dihajar-warga-kejawan-putih-tambak-surabaya>, diakses pada Selasa, 26 September 2023)

Berdasarkan pemberitaan di atas dapat disimpulkan bahwa Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ) yang Bernama Agus Hidayat menjadi orang salah sasaran. Agus dimassa oleh warga Jalan Kejawan Putih Tambak Gang II C. Warga mengira Agus merupakan penculik anak padahal kenyataannya ODGJ. Aksi main hakim sendiri tersebut dikarenakan masyarakat termakan hoaks kasus penculikan anak. Maka dari itu, dihimbau agar masyarakat tidak mudah percaya dengan hoaks dan tidak main hakim sendiri.

Pada bulan Mei 2023, Kota Pahlawan dihebohkan dengan hoaks yang disebar di media sosial mengenai poster Rabi Gratis di Kota Surabaya. Adapun

isi dari poster tersebut ditujukan untuk warga Surabaya yang belum menikah dengan syarat hanya membawa KK berdomisili Surabaya. Sedangkan untuk pendaftarannya disebutkan dapat dilakukan melalui aplikasi Sayang Warga, puskesmas terdekat serta kantor kelurahan ataupun kantor kecamatan setempat. Di poster tersebut juga tercantum foto Walikota Surabaya, Eri Cahyadi. Pemerintah Kota Surabaya melalui Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, M Fikser telah buka suara terkait adanya edaran poster Rabi Gratis di Media sosial seperti yang terlansir di website detik.com (2023):

“Saya pastikan itu hoaks. Pemkot Surabaya tidak ada acara seperti itu. Ini ulah tangan-tangan yang tidak bertanggung jawab.” (<https://www.detik.com/jatim/berita/d-6741259/beredar-poster-rabi-gratis-di-surabaya-pemkot-surabaya-hoax>, diakses pada Sabtu, 16 September 2023)

Berdasarkan pemaparan diatas, poster mengenai Rabi Gratis yang disebar oleh pihak yang tidak bertanggung jawab tentunya akan merugikan warga Kota Surabaya yang benar-benar membutuhkan pelayanan tersebut. Pemkot Surabaya juga menghimbau kepada masyarakat agar tidak menyebarkan konten berupa postingan poster yang sama sebelum mengecek kembali mengenai kebenaran data terlebih dahulu (Widiyana, 2023). Dikarenakan dapat memberikan ruang bagi pelaku penyebar hoax atau disinformasi yang meresahkan masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya memberikan kewenangan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya untuk mencegah maraknya berita *Hoaxs* karena pada dasarnya hal tersebut merupakan peran yang sangat dibutuhkan. Karena sesuai dengan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yakni pelaksanaan pengembangan dan inovasi TIK dalam implementasi e-

government dalam rangka mendukung *smart city*. Oleh karena itu, diharapkan dapat mengelola segala bentuk informasi yang tersebar kepada masyarakat baik informasi nyata ataupun informasi bohong dapat terkelola sehingga bisa menyaring berita tersebut sebelum dikonsumsi oleh masyarakat. Saat ini beredarnya berita hoaxes menjadi sebuah ancaman untuk pemerintah khususnya pemerintah Kota Surabaya yaitu timbulnya keraguan masyarakat karena semakin maraknya informasi-informasi dari berita hoaxes yang disebar oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Melihat fenomena-fenomena di atas, adanya perkembangan teknologi memberikan perubahan yang signifikan bagi masyarakat Indonesia khususnya untuk masyarakat Kota Surabaya. Perkembangan teknologi tersebut harus diimbangi dengan kemampuan masyarakat dalam memahami serta mengolah informasi guna mencegah disinformasi yang dapat menyebabkan kegaduhan di lingkungan masyarakat. Salah satunya peningkatan kemampuan literasi digital untuk masyarakat sangat dibutuhkan. Hal tersebut dikarenakan masih minimnya literasi digital masyarakat serta masih maraknya penyebaran kasus hoaxes di media sosial dan masih banyak masyarakat yang belum bisa mengolah berita hoaxes tersebut dengan baik yang tentunya menjadi ancaman bagi semua kalangan khususnya pemerintah Kota Surabaya. Namun hingga saat ini masih belum pernah dilakukan analisa tentang strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan *digital literacy* masyarakat untuk mendukung *smart city* di Kota Surabaya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti berinisiatif untuk menganalisa serta mendeskripsikan strategi apa yang sudah dilakukan oleh Dinas

Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan *digital literacy* untuk mendukung *smart city* di Kota Surabaya melalui teori analisis SOAR yakni *Strenghts* (Kekuatan), *Oppurtunities* (Peluang), *Aspirations* (Aspirasi), dan *Results* (Hasil).

Sebagaimana yang sudah dijelaskan di atas terkait latar belakang penelitian ini, peneliti menetapkan judul penelitian yaitu “**Strategi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya Dalam Meningkatkan *Digital Literacy* Untuk Mendukung *Smart City* di Kota Surabaya**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang akan diteliti oleh penulis adalah “Bagaimana Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam meningkatkan *Digital Literacy* Untuk Mendukung *Smart City* di Kota Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui, menganalisa serta mendeskripsikan mengenai strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan *digital literacy* untuk mendukung *smart city* di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasil yang diperoleh dapat menambah wawasan dan manfaat mengenai strategi Dinas Komunikasi dan

Informatika dalam meningkatkan *digital literacy* untuk mendukung *smart city* di Kota Surabaya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian lebih lanjut, terutama yang berkaitan dengan literasi digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Menambah informasi dan wawasan factual sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang berharga bagi penulis untuk saat ini maupun yang akan datang.

2. Bagi Instansi (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan serta bahan evaluasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya khususnya dalam meningkatkan *Digital Literacy* untuk mendukung *Smart City* di Kota Surabaya.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil dari adanya penelitian ini dapat digunakan untuk bahan bacaan lebih lanjut dan sebagai tambahan bahan Pustaka serta sebagai sumber penelitian sejenis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.