

## Strategi Dinkominfo Kota Surabaya Dalam Meningkatkan *Digital Literacy* Untuk Mendukung *Smart City*

### *Strategy of Surabaya City Communication and Information Department in Improving Digital Literacy to Support Smart City*

Moch. Andre Firmansyah, Kalvin Edo Wahyudi

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan

Nasional “Veteran” Jawa Timur

[kalvinedo.adne@upnjatim.ac.id](mailto:kalvinedo.adne@upnjatim.ac.id)

#### Abstrak

Literasi digital merupakan unsur penting untuk masyarakat Kota Surabaya dalam menghadapi era digital seperti saat ini. Literasi digital dapat memberikan akses yang lebih mudah terhadap perolehan informasi. Dengan kemampuan mengakses serta menilai informasi secara online, masyarakat dapat lebih cepat mendapatkan berita, riset, atau sumber daya lainnya. Literasi digital juga dapat membantu masyarakat dalam mengenali potensi risiko keamanan seperti penipuan online maupun berita hoax. Oleh karena itu, 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 diadopsi 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 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 seperti kerjasama dengan lembaga Pendidikan dan dinas-dinas terkait. 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 dapat memahami pilar-pilar literasi digital, 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

*Digital literacy is an important element for the people of Surabaya City in facing the digital era like today. Digital literacy can provide easier access to information. With the ability to access and evaluate information online, people can get news, research or other*

*resources more quickly. Digital literacy can also help people recognize potential security risks such as online fraud and hoax news. Therefore, 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 Informatics Service (Dinkominfo) in improving digital literacy community to support smart city. The research method adopted is descriptive qualitative using data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The theory on which this research is based is the SOAR (Strengths, Opportunities, Aspirations, Results) analysis model. The results of the research show that the strategies applied in improving community digital literacy to support the smart city concept in Surabaya City, among others 1) Strengths, namely the Communication and Informatics Department has a program Broadband Learning Center (BLC), has many relationships in making the digital literacy program a success, has supporting facilities and infrastructure. 2) Opportunities are 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 and related agencies. 3) Aspirations responded by providing supporting facilities for digital literacy improvement programs such as computers and instructors, completing facilities and conducting evaluations. 4) The perceived results are that people can understand the pillars of digital literacy, supporting facilities and infrastructure so that people become comfortable in learning about information and communication technology.*

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

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah berdampak signifikan pada berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam proses pembangunan perkotaan (Kurniawan et al., 2023). Pemerintah diharuskan dapat mengimplementasikan perkembangan TIK sebagai terobosan baru tentunya untuk menaikkan taraf kesejahteraan masyarakat, meningkatkan efisiensi, partisipasi masyarakat. Ide *smart city* merujuk pada konsep penyusunan kota secara terpadu dengan cakupan pembangunan yang melibatkan berbagai aspek, sekaligus diintegrasikan dengan perkembangan TIK. Maksudnya adalah menciptakan rencana dan perkembangan kota yang nyaman untuk tinggal, modern, maju, meningkatkan daya saing ekonomi, produktivitas wilayah, serta membentuk dasar bagi *Indonesia Smart Nation*. Menurut Nam dan Pardo (2011) dalam Rahmadanita et al. (2018) menerangkan bahwa *smart city* atau kota pintar adalah suatu ide perencanaan kota yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mengidentifikasi berbagai masalah, termasuk masalah pemerintahan, infrastruktur, dan bencana. Harapannya, keberadaan *smart city* dapat menghubungkan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang akurat, efektif, dan efisien dari pemerintah melalui pemanfaatan kemajuan teknologi.

Salah satu elemen penting *smart city* yang perlu diperhatikan pada era digitalisasi saat ini yakni *smart society* atau masyarakat pintar. *Smart society* merujuk pada situasi

ideal di mana terjadi interaksi antara individu, aspek sosial, dan dunia digital. Setiap anggota masyarakat diharapkan memiliki akses ke pendidikan yang didukung oleh fasilitas pembelajaran digital. Oleh karena itu, keterlibatan pemerintah dianggap penting untuk menjamin keamanan jiwa, properti, dan melindungi masyarakat dari risiko bencana. (Citiasia Inc., 2016). Tidak dipungkiri bahwa pada era digitalisasi membawa banyak perubahan besar di tengah-tengah masyarakat.

Di masa kini penggunaan internet merupakan sebuah kebiasaan yang tidak bisa dihindari oleh masyarakat. Berdasarkan informasi yang dihimpun dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2021, tercatat bahwa sekitar 71,81% penduduk di daerah perkotaan dan sekitar 49,3% di daerah pedesaan merupakan pengguna internet di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2022). Fenomena ini mengakibatkan perkembangan penggunaan media sosial di Indonesia pada saat ini. Kemajuan teknologi di era globalisasi memungkinkan penyebaran informasi dengan 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 keterampilan untuk menggunakan serta memahami informasi dari berbagai format. Ini tidak hanya mencakup keterampilan membaca, tetapi juga melibatkan kemampuan membaca dengan pemahaman dan pengertian (Raharjo & Winarko, 2021). Elemen kunci dari literasi digital adalah kemampuan yang dimiliki dan dipahami oleh setiap individu.

Menurut Kemenkominfo RI, 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. Skor literasi digital di Indonesia mengindikasikan bahwa tingkat literasi digital di kalangan masyarakat Indonesia berada pada tingkat sedang. Evaluasi skor literasi digital dilakukan dengan memanfaatkan empat aspek utama, yaitu etika digital (*digital ethics*), kecakapan digital; (*digital skills*), budaya digital (*digital culture*), serta keamanan digital (*digital safety*). Dari empat pilar yang ada, tiga di antaranya menunjukkan peningkatan dibanding tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut terlihat pada pilar etika digital (skor meningkat dari 3,53 menjadi 3,68), pilar keterampilan digital (skor meningkat dari 3,44 menjadi 3,52), dan pilar keamanan digital (skor naik dari 3,10 menjadi 3,12). Sebaliknya, 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.

Sejak tahun 2002, Surabaya telah mengimplementasikan konsep *smart city* (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 telah mendapatkan penghargaan tertinggi dalam Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI) yang diselenggarakan oleh Harian Kompas, khususnya dalam kategori Kota Metropolitan. Menurut informasi dari Surabaya.go.id pada tahun 2018, Surabaya berhasil mencapai peringkat pertama dengan skor 67,03. Penilaian dilakukan berdasarkan indikator pemerintahan, ekonomi, mobilitas, lingkungan, kualitas hidup, dan partisipasi masyarakat. Penghargaan ini menandai keberhasilan Kota Surabaya 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 berkaitan dengan kurangnya pemahaman literasi digital di kalangan penduduk Kota Surabaya. Literasi digital merupakan upaya untuk meningkatkan pemahaman tentang penggunaan media digital, termasuk di antaranya generasi milenial yang sudah terbiasa menggunakan teknologi. Generasi milenial di Kota Surabaya memiliki tingkat literasi digital sebesar 34,4%, yang menunjukkan tingkat keterampilan yang tergolong rendah (Raharjo & Winarko, 2021). Permasalahan tersebut diperkuat dengan adanya masyarakat Kota Surabaya yang masih marak termakan oleh hoaks yang mengindikasikan bahwa tingkat literasi digital masyarakat masih minim.

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 hoaks di media sosial dan masih banyak masyarakat yang belum bisa mengolah berita hoaks tersebut dengan baik yang tentunya menjadi ancaman bagi semua kalangan khususnya pemerintah Kota Surabaya. Berdasarkan situasi tersebut, peneliti ingin menginvestigasi langkah-langkah yang diterapkan oleh Dinas Kominfo Kota Surabaya dalam meningkatkan *digital literacy* masyarakat guna mendukung konsep *smart city* di wilayah tersebut. Dengan melaksanakan penelitian ini, diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan pemahaman dan manfaat tambahan terkait strategi yang digunakan untuk meningkatkan *digital literacy* di Kota Surabaya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian masa depan, khususnya yang terkait dengan literasi digital.

## Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yang tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam serta

menjelaskan bagaimana Dinas Kominfo Kota Surabaya mengimplementasikan strategi meningkatkan literasi digital guna mendukung konsep *smart city* di kawasan tersebut. Fokus analisis dalam penelitian ini menggunakan model SOAR (*Strengths, Opportunities, Aspirations, Results*) sesuai dengan (Stavros & Cole, 2014). Sugiyono (2019) menyatakan bahwa untuk mengumpulkan data, peneliti memiliki berbagai sumber, metode, serta *setting* yang dapat digunakan. Penelitian ini melibatkan penggunaan data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui proses wawancara dengan berbagai pihak, termasuk Ketua Tim Kerja Layanan Teknologi dan Informasi Dinas Kominfo Kota Surabaya, Staff TU Dinas Kominfo Kota Surabaya, Ketua Relawan TIK Kota Surabaya, dan Anggota Relawan TIK Kota Surabaya. Di sisi lain, data sekunder diperoleh dari berbagai jenis dokumen seperti laporan, peraturan perundang-undangan, jurnal, foto, dan skripsi. Metode pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Peneliti memanfaatkan teknik analisis data berupa model SOAR dengan matriks SOAR. Model SOAR digunakan untuk merumuskan dan melaksanakan strategi yang meningkatkan nilai positif dengan mengidentifikasi kekuatan, membangun kreativitas dalam peluang, mendorong individu dan tim untuk berbagi aspirasi, serta menetapkan hasil yang dapat diukur dan memiliki makna (Stavros & Cole, 2013). Penerapan matriks SOAR memiliki tujuan untuk mengenali dan mengembangkan faktor-faktor strategis yang menjelaskan bagaimana kekuatan dan peluang suatu organisasi dapat diintegrasikan dengan aspirasi dan hasil yang dapat diukur yang dimilikinya.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan (*Strengths*) yang dimiliki Dinas Kominfo Kota Surabaya dalam meningkatkan *digital literacy* untuk mendukung *smart city* di Kota Surabaya yakni Dinas Kominfo Kota Surabaya memiliki program yang bernama *Broadband Learning Center* (BLC) yang dimana program ini bertujuan untuk mengedukasi masyarakat Kota Surabaya tentang teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, melalui program BLC, masyarakat juga diberikan pemahaman tentang penggunaan media sosial yang benar, sesuai dengan prinsip-prinsip literasi digital seperti keamanan digital, budaya digital etika digital, serta keterampilan digital. Dinas Kominfo Kota Surabaya memiliki banyak koneksi yang membantu dalam meningkatkan literasi digital, termasuk kerjasama dengan Relawan TIK Kota Surabaya. Para relawan ini bekerja sama dengan Dinas Kominfo untuk mendukung pelaksanaan berbagai program, termasuk pelatihan untuk meningkatkan literasi digital di Kota Surabaya.



**Gambar 1. Ruangan *Broadband Learning Center***

*Sumber: Website Broadband Learning Center, 2023*

Untuk mendukung pelaksanaan program, Dinas Kominfo Kota Surabaya menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung kesuksesan upaya peningkatan literasi digital masyarakat. Dinas Kominfo Surabaya mengoperasikan 53 BLC yang terdistribusi di berbagai wilayah di Kota Surabaya. Fasilitas di BLC mencakup sembilan hingga sepuluh komputer yang telah terhubung dengan internet, serta terdapat 32 instruktur.

## **2. Peluang (*Opportunities*)**

Peluang (*Opportunities*) yang dimanfaatkan Dinas Kominfo Surabaya dalam meningkatkan *digital literacy* untuk mendukung *smart city* di Kota Surabaya, yakni Dinas Kominfo Kota Surabaya selalu berupaya dalam mengenalkan serta memperkuat pemahaman masyarakat mengenai literasi digital. Dinas Kominfo Kota Surabaya juga mengadakan program-program tentang literasi digital dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat Kota Surabaya mengenai literasi digital. Selain itu, pemanfaatan media sosial juga dilakukan dalam menyebarkan informasi dan poster tentang pentingnya literasi digital. Pemanfaatan peluang dalam peningkatan literasi digital ini dilakukan dengan kerjasama dengan pihak eksternal seperti Satpol PP Kota Surabaya, tenaga pendidik mencakup guru dan dosen, pelajar dan mahasiswa di Kota Surabaya dan Relawan TIK Kota Surabaya dalam menyebarkan pemahaman literasi digital kepada masyarakat.

## **3. Aspirasi (*Aspirations*)**

Aspirasi (*Aspirations*) yang disampaikan oleh pihak eksternal yakni Relawan TIK Kota Surabaya terkait dengan peningkatan *digital literacy* masyarakat untuk mendukung *smart city* di Kota Surabaya direspon dengan baik serta menjadi bahan evaluasi untuk

keberlangsungan literasi digital masyarakat Kota Surabaya. Adapun aspirasi yang telah direspon oleh Dinas Kominfo Kota Surabaya meliputi peningkatan fasilitas terkait dengan pembelajaran TIK di Kota Surabaya yang bernama *Broadband Learning Center* (BLC) di berbagai titik kelurahan maupun kecamatan di Kota Surabaya.

Dinas Kominfo Kota Surabaya juga terus berupaya dalam peningkatan literasi digital dengan memberikan fasilitas komputer dan instruktur untuk membantu memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan pilar-pilar literasi digital. Pelaksanaan program pelatihan maupun sosialisasi yang dilakukan secara daring maupun luring sering dilakukan guna untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat agar tetap bisa mengikuti program literasi digital dimanapun.

#### **4. Hasil (Results)**

Hasil yang sudah dicapai Dinas Kominfo Kota Surabaya dalam meningkatkan *digital literacy* untuk mendukung *smart city* di Kota Surabaya, yakni berhasil memberikan program sosialisasi serta pelatihan kepada masyarakat tentang literasi digital. Masyarakat menjadi lebih mengetahui dan memahami tentang pilar-pilar literasi digital khususnya pada etika digital dan keamanan digital. Masyarakat tidak hanya menggunakan *smartphone* mereka untuk kesenangan semata namun dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan *skill* mereka seperti desain digital dan berjualan online melalui *marketplace*.

Untuk pelatihan dalam hal ini Dinas Kominfo memberikan fasilitas yang bernama *Broadband Learning Center* (BLC) yang berada di berbagai lokasi di Kota Surabaya. Melalui adanya BLC ini, masyarakat di Kota Surabaya dapat belajar tentang TIK secara gratis dan dipandu oleh instruktur apabila ada kebingungan saat mengoperasikan komputer. Maka dari itu, dengan adanya program sosialisasi maupun pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai literasi digital tentunya untuk mendukung Kota Surabaya menjadi *smart city*.

#### **5. Strategi SA (Strengths-Aspirations)**

Strategi SA adalah pendekatan yang menggunakan semua potensi yang dimiliki oleh Dinas Kominfo Kota Surabaya untuk mencapai aspirasi atau kondisi yang diinginkan. Dinas Kominfo Kota Surabaya telah berhasil melaksanakan dengan baik strategi SA (*Strengths-Aspirations*) dalam upaya meningkatkan literasi digital masyarakat guna mendukung konsep *smart city* di Kota Surabaya. Mereka menyediakan fasilitas pembelajaran yang disebut *Broadband Learning Center* (BLC), yang disertai dengan fasilitas dan infrastruktur seperti komputer dan instruktur. BLC ini tersedia secara gratis untuk digunakan oleh masyarakat tanpa biaya tambahan. Dengan adanya BLC ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terkait dengan literasi digital. Meskipun demikian, masih terdapat kelurahan atau kecamatan di Kota Surabaya yang masih belum ada BLC sehingga hal ini menjadi masukan untuk Dinas Kominfo agar terdapat penambahan BLC agar masyarakat dapat menikmati fasilitas tersebut.

## 6. Strategi SR (*Strengths-Results*)

Strategi SR yang diterapkan oleh Dinas Kominfo Kota Surabaya menggunakan keunggulan yang dimilikinya untuk mencapai hasil sesuai dengan perencanaan strategis. Salah satu strategi yang telah diimplementasikan adalah pemanfaatan maksimal *Broadband Learning Center* (BLC) sebagai sarana untuk meningkatkan pemahaman teknologi informasi dan komunikasi (TIK), khususnya literasi digital masyarakat Kota Surabaya. Selain itu, Dinas Kominfo Kota Surabaya juga melakukan upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia internal. Upaya ini tidak hanya terfokus pada peningkatan pengetahuan masyarakat, tetapi juga melibatkan peningkatan kemampuan dan pemahaman internal terkait literasi digital. Tujuan dari langkah ini adalah untuk mendukung pemahaman di lingkungan internal, terutama para instruktur di BLC. Meskipun BLC sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk belajar tentang TIK, Dinas Kominfo tetap berinovasi dengan tujuan agar pemahaman masyarakat terkait literasi digital dapat berjalan secara optimal.

## 7. Strategi OA (*Opportunities-Aspirations*)

Strategi OA yang diterapkan oleh Dinas Kominfo Kota Surabaya mengoptimalkan seluruh peluang yang dimiliki untuk mencapai aspirasi atau kondisi di masa depan terkait dengan peningkatan literasi digital masyarakat. Strategi ini telah berhasil diimplementasikan dengan baik, seperti yang terlihat dari penguatan kerjasama dan koordinasi dengan para *stakeholder* serta komunitas penggiat literasi digital di Kota Surabaya, termasuk keterlibatan Relawan TIK Kota Surabaya. Upaya ini memiliki tujuan yaitu meningkatkan *digital literacy* di kalangan masyarakat Kota Surabaya. Strategi lain yaitu seperti memanfaatkan media sosial sebagai media yang dinilai cukup efektif dalam mengedukasi masyarakat dikarenakan dengan media sosial ini masyarakat dapat dengan mudah mengakses terkait dengan pembelajaran terkait dengan literasi digital. Selain itu, meningkatkan bimbingan dan menciptakan inovasi baru terkait pembelajaran literasi digital dengan tujuan menarik minat masyarakat untuk mengikuti pembelajaran terkait literasi digital.

## 8. Strategi OR (*Opportunities-Results*)

Strategi OR yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Surabaya memanfaatkan peluang yang ada untuk mencapai hasil yang dapat diukur dari peningkatan literasi digital masyarakat Kota Surabaya. Strategi ini telah berhasil diimplementasikan dengan sukses, terutama dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai aspek-aspek literasi digital, khususnya pada pilar etika digital dan pilar keamanan digital. Dalam upaya ini, Dinas Kominfo Kota Surabaya juga memperkuat kerjasama dengan *stakeholder*, komunitas penggiat literasi digital seperti Relawan TIK Kota Surabaya, serta menjalin kerjasama dengan lembaga pendidikan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai *digital literacy*.

## Penutup

Dari hasil dan analisis mengenai strategi Dinas Kominfo dalam meningkatkan literasi digital untuk mendukung konsep *smart city* di Kota Surabaya, dapat ditarik kesimpulan bahwa pendekatan strategi yang diambil Dinas Kominfo Kota Surabaya melibatkan fokus pada kekuatan, terutama melalui penyediaan sarana dan prasarana seperti *Broadband Learning Center (BLC)* untuk meningkatkan kapasitas literasi digital masyarakat. Di samping itu, fokus pada peluang tercermin dalam penguatan kerjasama dengan *stakeholder* dan komunitas literasi digital, termasuk lembaga pendidikan dan Relawan TIK Kota Surabaya. Maksimalisasi penggunaan media sosial sebagai alat untuk memberikan edukasi literasi digital juga menjadi bagian dari strategi tersebut. Sementara itu, aspirasi diwujudkan melalui penampungan dan evaluasi aspirasi masyarakat, serta upaya untuk menyediakan dan meningkatkan fasilitas yang memudahkan, seperti komputer dan instruktur berpengalaman di bidang TIK. Hasil yang dicapai fokus pada peningkatan kapasitas pemahaman masyarakat Kota Surabaya terkait dengan aspek-aspek literasi digital. Strategi yang diimplementasikan dengan model analisis SOAR telah mencapai keberhasilan dalam meningkatkan literasi digital untuk mendukung konsep *smart city* di Kota Surabaya. Sebagai saran, Dinkominfo Kota Surabaya dapat mempertimbangkan inovasi baru dalam program literasi digital untuk meningkatkan minat partisipasi masyarakat.

## Referensi

- Alfiyaturrahmah. (2023). Upaya Pengembangan Smart City Kota Malang Melalui Literasi Digital (Studi Kasus Di DPRD Malang : Ranperda Penyelenggara Perpustakaan). *Jurnal Darma Agung*, 31(1), 111–122. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v31i1.2826>
- Ayu, I. W., Zulkarnaen, & Fitriyanto, S. (2022). Budaya Digital Dalam Transformasi Digital Menghadapi Era Society 5.0. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Lokal*, 5(1), 20–25. <https://doi.org/10.58406/jpml.v5i1.922>
- Azizah, N. (2023). *Kota Surabaya Sukses Gelar Forum Smart City Nasional 2023*. Republika. <https://news.republika.co.id/berita/rwa503463/kota-surabaya-sukses-gelar-forum-smart-city-nasional-2023>
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2021*. <https://www.bps.go.id/>
- Chrysaninta, T. M. R., & Putri, W. (2019). Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika

- Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Melaksanakan Gerakan Literasi Digital. *Journal of Social Politics and Governance*, 1(2), 159–173.
- Citiasia Inc. (2016). *SMART NATION: Mastering Nation's Advancement from SMART READINESS to SMART CITY*. 1–16. [www.citiasiainc.id](http://www.citiasiainc.id)
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. ANDI.
- Kurniawan, Y., Gunawan, & Andriani, W. (2023). TINJAUAN PUSTAKA SISTEMATIS: PENERAPAN SMART CITY DALAM SISTEM INFORMASI DESA. *Jurnal Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 2(2), 101–106.
- Lianjani, A. (2018). *Strategi komunikasi pemerintah kota tangerang selatan dalam mensosialisasikan program smart city*. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sph&AN=119374333&site=ehost-live&scope=site%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.neuron.2018.07.032%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.tics.2017.03.010%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.neuron.2018.08.006>
- Raharjo, N. P., & Winarko, B. (2021). Analisis Tingkat Literasi Digital Generasi Milenial Kota Surabaya dalam Menanggulangi Penyebaran Hoaks. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 10(1), 33–43. <https://doi.org/10.31504/komunika.v10i1.3795>
- Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2018). Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81–106. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v44i2.279>
- Stavros, D. J. M., & Cole, D. M. L. (2014). SOARing Toward Positive Transformation and Change. *ABAC ODI JOURNAL Vision. Action. Outcome*, 1(2). [https://learning.westminster.ac.uk/bbcswebdav/pid-2087436-dt-content-rid-5714243\\_1/courses/7PJMNO01W.1.2017/SOARing\\_towards\\_positive\\_transformation\\_and\\_change.pdf](https://learning.westminster.ac.uk/bbcswebdav/pid-2087436-dt-content-rid-5714243_1/courses/7PJMNO01W.1.2017/SOARing_towards_positive_transformation_and_change.pdf)
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d* (Ed. 1, Cet). Alfabeta.