

# OMBUDSMAN RI: SMART CITY DAN SMART GOVERNANCE HARUS BERJALAN BERSAMAAN

Kamis, 08 Juli 2021 - Imanda Kartika Sari

**Jawa Timur** - Anggota Ombudsman RI Hery Susanto menilai percepatan peningkatan *Smart City* dengan peningkatan kualitas pelayanan publik saling berkaitan dan tidak bisa dipisahkan. Hal tersebut disampaikan Hery dalam Diskusi Publik "Percepatan Pembangunan Infrastruktur Dalam Rangka Mendukung Percepatan *Smart City* di Jawa Timur" yang diselenggarakan oleh Gagas Nusantara secara daring pada Kamis (08/07/2021).

"Salah satu unsur terpenting dalam pengembangan *Smart City* adalah *Smart Governance*. Muara dari konsep *Smart City* itu adalah peningkatan pelayanan publik," ungkapnya.

Dalam sambutannya, Hery menjelaskan bahwa pada tahun 2020 lalu Pemerintah telah menetapkan wacana Gerakan Menuju 100 *Smart City* untuk menjadi *Digital Nation*. Penyusunan *masterplan* dan *quickwin* kota pintar untuk 100 kabupaten/kota dilaksanakan dalam rentang waktu tiga tahun dimulai dari 2017 hingga 2019.

"Objek dari program *Smart City* di Indonesia adalah masyarakat, pemerintah dan infrastruktur," terangnya. Oleh karena itu Hery menegaskan harus ada kolaborasi antara seluruh pihak untuk mendukung percepatan *Smart City* demi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hery mengungkap berbagai masalah kerap muncul dalam potret pelayanan publik di Indonesia seperti masih menggunakannya formulir manual, kurangnya informasi yang disampaikan, oknum yang mengulur waktu penyelesaian, ketidakpastian dalam memberikan informasi hingga penyelesaian masalah yang berlarut harus menjadi perhatian untuk segera dibenahi.

Melalui digitalisasi, diharapkan *Smart City* dapat memberikan jaminan pelayanan publik di berbagai kota memiliki pengelolaan yang cerdas dengan mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembangunan dan pengelolaan kota. Sehingga dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi tersebut dalam pembangunan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya.

"Sudah seharusnya inovasi pelayanan publik dilakukan di seluruh elemen penyelenggaraan pelayanan publik. *Smart City* dan *Smart Government* harus berjalan bersamaan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik," tegasnya.

Selain dapat memberikan layanan pemerintah yang lebih cepat, *Smart City* juga mendorong peran aktif dan partisipasi masyarakat dalam mengelola kota sehingga terjadi interaksi yang dinamis dan erat antara publik dengan penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat bisa memberikan laporan/pengaduan apabila dalam proses pelayanannya telah terjadi penyimpangan dan sebagaimana fungsi dan tugasnya Ombudsman RI akan memeriksa laporan tersebut.

Berbagai indikator menjadi tolok ukur dalam percepatan peningkatan *Smart City* seperti adanya *Smart Living* dan *Environment*, *Smart Transportation*, *Smart Economy*, dan *Smart Government & People*. Ombudsman RI memberikan perhatian kepada *Smart Government* dimana pemerintah harus dapat memfasilitasi perubahan dan perkembangan sosial dengan baik. Harapannya publik dapat mendapatkan infrastruktur pelayanan publik yang memadai, SDM yang kompeten, dan inovasi dalam pelayanan.

Sebagai contoh, penerapan *Smart City* sudah dilakukan di beberapa sektor dan kota seperti *E-procurement* di Surabaya, *Jakarta Smart City Website*, *E-Budgeting*, *Command Centre* di Bandung dan Layanan Paspor *Online* di Imigrasi.

Turut hadir dalam acara Diskusi Publik diantaranya General Manager Witel Surabaya Selatan Divisi Telkom Regional 5 I Komang Widnyana Karang, Asisten V Ombudsman RI Saputra Malik, Ketua Umum Asosiasi Penyelenggara Jaringan Telekomunikasi M. Arif Angga dan Pengamat Komunikasi Publik Awang Darmawan.