

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	12
1.1 Latar Belakang	12
1.2 Rumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.4.1 Manfaat Teoritis	19
1.4.2 Manfaat Praktis.....	19
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Definisi Konsep	19
2.2.1 Pelayanan Publik	19
2.2.2 Smart City.....	26
2.3 Kerangka Berpikir.....	23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Lokasi dan Unit Analisis Penelitian.....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	25

3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5	Teknik Analisis Data.....	26
3.6	Keabsahan Data	27
BAB 4	TEMUAN PENELITIAN	29
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	29
4.1.1	Profil Kota Kediri	29
4.1.2	Visi – Misi dan Struktur Pemerintah Kota Kota Kediri	30
4.2	Layanan Pengaduan berbasis Digital E-Surga (Suara Warga)	32
4.2.1	Pengertian Program dan Tata Kelola.....	32
4.2.2	Komponen Layanan <i>Online</i> (Analisis Website) :.....	35
BAB 5	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
5.1	Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital (E-Surga) di Pemerintah Kota Kediri	40
5.1.1	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>).....	40
5.1.2	Keandalan (<i>reliability</i>).....	41
5.1.3	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	43
5.1.4	Jaminan (<i>assurance</i>).....	44
5.1.5	Empati (<i>emphthy</i>)	44
5.2	Peran Pelayanan Pengaduan Masyarakat berbasis digital (E-Surga) sebagai sarana penunjang Implementasi Kediri Smart City	45
5.2.1	Smart Governance	45
5.2.2	Smart Society.....	46
5.2.3	Smart Environtment.....	48
5.2.4	Smart Living	48
5.3	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital (E-Surga).....	52
5.3.1	Faktor Pendukung.....	52

5.3.2	Faktor Penghambat	53
BAB 6	PENUTUP	54
6.1	Kesimpulan	54
6.2	Rekomendasi	55
6.3	Limitasi Penelitian	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar pelayanan publik berbasis digital di Pemerintah Kota Kediri.....	16
Tabel 1.2 Rekapitulasi pengaduan masyarakat melalui platform E-Surga.....	17
Tabel 2.1 Daftar penelitian terdahulu	18
Tabel 4.1 <i>Rekapitulasi jumlah aduan masyarakat pada laman surga.kedirikota.go.id.</i>	39
Tabel 5.1 Data pendukung aspek keandalan (reliability)	42
Tabel 5.2 Data pendukung aspek daya tanggap (responsiveness).....	43
Tabel 5.3 Data pendukung aspek <i>smart society</i>	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Elemen Smart City Readiness	28
Gambar 2.2 Dimensi Smart City	29
Gambar 2.3 Dimensi Smart Governance	30
Gambar 2.4 Dimensi Smart Society	31
Gambar 2.5 Dimensi Smart Living.....	32
Gambar 2.6 Dimensi Smart Environment	33
Gambar 2.7 Dimensi Smart Branding	35
Gambar 4.1 Struktur Pemerintah Kota Kediri	31
Gambar 4.2 Alur pengaduan berbasis digital (E-Surga).....	34
Gambar 4.3 Tampilan awal platform E-Surga.....	35
Gambar 4.4 Laman verifikasi identitas.....	36
Gambar 4.5 Laman pengisian data pelapor	37
Gambar 4.6 Laman pemberitahuan pengaduan berhasil diterima	37
Gambar 4.7 Laman pengecekan status pengaduan.	38
Gambar 4.9 Laman publikasi masyarakat yang telah berhasil diselesaikan.....	39
Gambar 5.1 Dokumentasi penyelesaian pengaduan aspek smart living.....	50