

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Batasan Penelitian .....	8
1.6 Keaslian Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Perkotaan dan Urbanisasi.....	14
2.1.1 Tantangan Urbanisasi.....	15
2.1.2 Urbanisasi dan Digitalisasi.....	16
2.2 Manajemen Perkotaan.....	17
2.2.1 Definisi Manajemen Perkotaan .....	17
2.2.2 Fungsi Manajemen Perkotaan .....	20
2.2.3 Manajemen Pelayanan Publik Perkotaan .....	22
2.3 <i>Smart City</i> .....	26
2.3.1 Pengertian <i>Smart City</i> .....	26
2.3.2 Dimensi dan Indikator <i>Smart City</i> .....	28
2.3.3 Pondasi Pengembangan <i>Smart City</i> .....	33
2.3.4 Faktor-Faktor Keberhasilan <i>Smart City</i> .....	35
2.3.5 Tantangan Pengembangan <i>Smart City</i> .....	43
2.3.6 <i>Enabler Smart City</i> .....	47
2.4 Penilaian <i>Smart City</i> .....	49
2.4.1 Pendekatan Penilaian <i>Smart City</i> .....	49
2.4.2 Model Penilaian Pengembangan <i>Smart City</i> .....	53
2.5 Landasan Teori.....	71
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>73</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	73
3.2 Lokasi Penelitian.....	74
3.3 Unit Amatan dan Unit Analisis.....	75
3.4 Variabel Penelitian.....	75
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	79

3.5.1	Survei Primer.....	79
3.5.2	Survei Sekunder .....	85
3.6	Metode Analisis Data.....	86
3.7	Kerangka Penelitian .....	89
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH KOTA MATARAM .....</b>		<b>91</b>
4.1	Gambaran Umum Kota Mataram.....	91
4.1.1	Administrasi Wilayah.....	91
4.1.2	Sosial Ekonomi .....	92
4.1.3	Pelayanan Publik .....	95
4.2	Pelaksanaan <i>Smart City</i> Kota Mataram .....	100
4.2.1	Awal Mula Pengembangan <i>Smart City</i> .....	100
4.2.2	Kajian Kebijakan Pengembangan <i>Smart City</i> .....	102
4.2.3	Pelaksanaan E-Government (e-gov).....	106
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>109</b>
5.1	Penilaian Tahap Pengembangan Dimensi <i>Smart City</i> Kota Mataram berdasarkan Komponen dari Popov & Semyachkov .....	109
5.1.1	Dimensi <i>Smart Governance</i> .....	109
5.1.2	Dimensi <i>Smart Economy</i> .....	157
5.1.3	Dimensi <i>Smart Living</i> .....	171
5.1.4	Dimensi <i>Smart Environment</i> .....	182
5.1.5	Rekapitulasi Tahap Pengembangan Dimensi <i>Smart City</i> .....	189
5.2	Formulasi <i>Gap</i> Tahap Pengembangan <i>Smart City</i> di Kota Mataram .....	192
5.2.1	Proses Formulasi <i>Gap</i> Tahap Pengembangan <i>Smart City</i> .....	192
5.2.2	Hasil Formulasi <i>Gap</i> Tahap Pengembangan <i>Smart City</i> .....	194
5.3	Temuan Penelitian dan Pembahasan .....	202
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>		<b>215</b>
6.1	Kesimpulan .....	215
6.2	Rekomendasi .....	216
6.2.1	Untuk Pemerintah.....	217
6.2.2	Untuk Masyarakat .....	220
6.2.3	Untuk Penelitian Lebih Lanjut .....	220
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>223</b>
<b>Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian .....</b>		<b>228</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Opsi Kelembagaan dan Lingkup Tanggung Jawab .....	24
Tabel 1. Opsi Kelembagaan dan Lingkup Tanggung Jawab .....	24
Tabel 2. Indikator <i>Smart City</i> Berdasarkan 6 Dimensi dan 31 Faktor .....	30
Tabel 3. Enabler <i>Smart City</i> dari berbagai Tinjauan Literatur .....	48
Tabel 4. Kriteria Penilaian Tingkat Penyediaan Layanan <i>Smart City</i> .....	58
Tabel 5. Tipologi Model <i>Smart City</i> berdasarkan Jenis Level Peninjauan .....	70
Tabel 6. Dimensi dan Layanan <i>Smart City</i> yang menjadi Unit Amatan Penelitian .....	75
Tabel 7. Variabel Penelitian dan Penjelasannya .....	76
Tabel 8. Indikator dan Deskripsi Penelitian .....	77
Tabel 9. Riwayat Pengumpulan Data Primer dengan Wawancara .....	80
Tabel 10. Riwayat Pengumpulan Data Primer dengan Observasi .....	82
Tabel 11. Proporsi Sampel di Kecamatan Ampenan dan Mataram .....	84
Tabel 12. Proporsi Sampel di Kecamatan Cakranegara dan Sekarbela .....	84
Tabel 13. Proporsi Sampel di Kecamatan Selaparang dan Sandubaya .....	85
Tabel 14. Pengumpulan Data Sekunder .....	85
Tabel 15. Model Tabel Analisis Tahap Pengembangan berdasarkan Komponen dan Variabel Penelitian pada setiap layanan per Dimensi <i>Smart City</i> .....	87
Tabel 16. Perkembangan Kondisi Kependudukan Kota Mataram .....	93
Tabel 17. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Institution</i> pada Layanan Pengaduan <i>Smart Governance</i> .....	111
Tabel 18. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Infrastructure</i> pada Layanan Pengaduan <i>Smart Governance</i> .....	113
Tabel 19. Analisis Tahap Pengembangan Komponen Internet pada Layanan Pengaduan <i>Smart Governance</i> .....	114
Tabel 20. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Integration</i> pada Layanan Pengaduan <i>Smart Governance</i> .....	115
Tabel 21. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Interfaces</i> pada Layanan Pengaduan <i>Smart Governance</i> .....	117
Tabel 22. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Innovations</i> pada Layanan Pengaduan <i>Smart Governance</i> .....	118
Tabel 23. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Implementation</i> pada Layanan Pengaduan <i>Smart Governance</i> .....	120
Tabel 24. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Institution</i> pada Layanan Penyediaan Data <i>Smart Governance</i> .....	121
Tabel 25. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Infrastructure</i> pada Layanan Penyediaan Data <i>Smart Governance</i> .....	122
Tabel 26. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Integration</i> pada Layanan Penyediaan Data <i>Smart Governance</i> .....	124
Tabel 27. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Interfaces</i> pada Layanan Penyajian Data <i>Smart Governance</i> .....	125
Tabel 28. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Innovations</i> pada Layanan Penyediaan Data <i>Smart Governance</i> .....	127



Tabel 29. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Implementation</i> pada Layanan Penyediaan Data <i>Smart Governance</i> .....	128
Tabel 30. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Institution</i> pada Layanan Kependudukan <i>Smart Governance</i> .....	130
Tabel 31. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Infrastructure</i> pada Layanan Kependudukan <i>Smart Governance</i> .....	131
Tabel 32. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Innovations</i> pada Layanan Kependudukan <i>Smart Governance</i> .....	134
Tabel 33. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Implementation</i> pada Layanan Kependudukan <i>Smart Governance</i> .....	135
Tabel 34. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Institution</i> pada Layanan Perizinan <i>Smart Governance</i> .....	136
Tabel 35. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Infrastructure</i> pada Layanan Perizinan <i>Smart Governance</i> .....	138
Tabel 36. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Integration</i> pada Layanan Perizinan <i>Smart Governance</i> .....	139
Tabel 37. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Interfaces</i> pada Layanan Perizinan <i>Smart Governance</i> .....	140
Tabel 38. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Innovations</i> pada Layanan Perizinan <i>Smart Governance</i> .....	141
Tabel 39. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Implementation</i> pada Layanan Perizinan <i>Smart Governance</i> .....	143
Tabel 40. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Institution</i> pada Layanan SLRT <i>Smart Governance</i> .....	144
Tabel 41. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Infrastructure</i> pada Layanan SLRT <i>Smart Governance</i> .....	146
Tabel 42. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Integration</i> pada Layanan SLRT <i>Smart Governance</i> .....	148
Tabel 43. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Interfaces</i> pada Layanan SLRT <i>Smart Governance</i> .....	149
Tabel 44. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Implementation</i> pada Layanan SLRT <i>Smart Governance</i> .....	151
Tabel 45. Rekapitulasi Tahap Pengembangan Dimensi <i>Smart Governance</i> .....	153
Tabel 46. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Institution</i> pada Layanan e-parkir <i>Smart Economy</i> .....	158
Tabel 47. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Infrastructure</i> pada Layanan e-parkir <i>Smart Economy</i> .....	160
Tabel 48. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Integration</i> pada Layanan e-parkir <i>Smart Economy</i> .....	162
Tabel 49. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Interfaces</i> pada Layanan e-parkir <i>Smart Economy</i> .....	163
Tabel 50. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Innovations</i> pada Layanan e-parkir <i>Smart Economy</i> .....	165
Tabel 51. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Implementation</i> pada Layanan e-parkir <i>Smart Economy</i> .....	166
Tabel 52. Rekapitulasi tahap pengembangan Dimensi <i>Smart Economy</i> .....	167
Tabel 53. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Institution</i> pada Layanan e-reservasi <i>Smart Living</i> .....	171



Tabel 54. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Infrastructure</i> pada Layanan e-reservasi <i>Smart Living</i> .....	173
Tabel 55. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Integration</i> pada Layanan e-reservasi <i>Smart Living</i> .....	174
Tabel 56. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Interfaces</i> pada Layanan e-reservasi <i>Smart Living</i> .....	176
Tabel 57. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Innovations</i> pada Layanan e-reservasi <i>Smart Living</i> .....	177
Tabel 58. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Implementation</i> pada Layanan e-reservasi <i>Smart Living</i> .....	178
Tabel 59. Rekapitulasi tahap pengembangan Dimensi <i>Smart Living</i> .....	179
Tabel 60. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Institution</i> pada Layanan TPS Mobile <i>Smart Environment</i> .....	183
Tabel 61. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Infrastructure</i> pada Layanan TPS Mobile <i>Smart Environment</i> .....	184
Tabel 62. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Innovations</i> pada Layanan TPS Mobile <i>Smart Environment</i> .....	186
Tabel 63. Analisis Tahap Pengembangan Komponen <i>Implementation</i> pada Layanan TPS Mobile <i>Smart Environment</i> .....	187
Tabel 64. Rekapitulasi tahap pengembangan Dimensi <i>Smart Environment</i> .....	188
Tabel 65. Rekapitulasi Tahap Pengembangan Dimensi <i>Smart City</i> Kota Mataram .....	190
Tabel 66. Pembobotan Capaian Tahap Pengembangan <i>Smart City</i> Kota Mataram .....	193
Tabel 67. Temuan Kondisi <i>Smart City</i> Kota Mataram berdasarkan Tujuh Komponen Pengembangan <i>Smart City</i> menurut Popov & Semyachkov (2021) .....	202

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Dimensi dan Faktor <i>Smart City</i> .....	29
Gambar 2.	Pondasi <i>Smart City</i> .....	34
Gambar 3.	Kerangka Kerja Inisiatif <i>Smart City</i> .....	40
Gambar 4.	Model Kota Cerdas Indonesia, Garuda <i>Smart City</i> Model 2.0 .....	48
Gambar 5.	Tipe Pendekatan Penilaian <i>Smart City</i> .....	50
Gambar 6.	Model Referensi Konsep <i>Smart City</i> .....	61
Gambar 7.	Ilustrasi <i>Smart City</i> Development Assessment Matrix .....	68
Gambar 8.	Landasan Teori Penelitian .....	72
Gambar 9.	Peta Administrasi Kota Mataram.....	74
Gambar 10.	Model Grafik Rekapitulasi Capaian Tahap Pengembangan Dimensi <i>Smart City</i> Kota Mataram berdasarkan 7 Komponen Popov & Semyachkov .....	87
Gambar 11.	Model Grafik Capaian dan Gambaran <i>Gap</i> tahap Pengembangan Kota menuju <i>Smart City</i> berdasarkan 7 Komponen Popov & Semyachkov.....	88
Gambar 12.	Model Grafik Capaian dan <i>Gap</i> tahap Pengembangan Kota menuju <i>Smart City</i> .....	89
Gambar 13.	Kerangka Penelitian .....	90
Gambar 14.	Pertumbuhan PDRB Kota Mataram Tahun 2016-2020.....	94
Gambar 15.	Alur Pelayanan Perizinan Online di Kota Mataram .....	96
Gambar 16.	Alur Pelayanan Data Kependudukan di Kota Mataram.....	97
Gambar 17.	Acara Launching <i>Smart City</i> Kota Mataram Tahun 2017 .....	101
Gambar 18.	Kondisi Ruang <i>Command Center</i> Kota Mataram.....	112
Gambar 19.	Kondisi Ruang <i>Data Center</i> yang dimiliki Kota Mataram.....	112
Gambar 20.	Set Data yang Tersedia dalam Sistem Informasi Layanan Aduan.....	115
Gambar 21.	Sistem Mataramku Lapov melalui Web dan Aplikasi Smartphone.....	116
Gambar 22.	Acara Launching <i>Smart City</i> Kota Mataram Tahun 2017 .....	119
Gambar 23.	Sistem Informasi Geografis Kota Mataram, 2021 .....	124
Gambar 24.	Fasilitas Operasional Layanan Perizinan DPMPTSP Kota Mataram .....	137
Gambar 25.	Portal Layanan Perizinan dan Sistem Aplikasi Informasi Perizinan DPMPTSP Kota Mataram .....	140
Gambar 26.	Kondisi Ruang Pelayanan SLRT Kota Mataram .....	146
Gambar 27.	Sistem Pemutakhiran dan Analisis Data Kemiskinan (SEPADAN) .....	147
Gambar 28.	Rekapitulasi Capaian Tahap Pengembangan Dimensi <i>Smart Governance</i> di Kota Mataram berdasarkan Tujuh Komponen Popov & Semyachkov.....	156
Gambar 29.	Kondisi Ruang Kerja UPTD Parkir dan ATCS Dishub Kota Mataram .....	159
Gambar 30.	<i>ID Card</i> dan <i>QR Code</i> Para Jukir Non Tunai di Kota Mataram....	161
Gambar 31.	Sistem Informasi QRen Layanan e-parkir .....	161
Gambar 32.	Rekapitulasi Capaian Tahap Pengembangan Dimensi <i>Smart Economy</i> di Kota Mataram berdasarkan Tujuh Komponen Popov & Semyachkov.....	170



Gambar 33. Aplikasi Layanan E-Reservasi RSUD Kota Mataram.....	174
Gambar 34. Rekapitulasi Capaian Tahap Pengembangan Dimensi <i>Smart Living</i> di Kota Mataram berdasarkan Tujuh Komponen Popov & Semyachkov.....	181
Gambar 35. Rekapitulasi Capaian Tahap Pengembangan Dimensi <i>Smart Environment</i> di Kota Mataram berdasarkan Tujuh Komponen Popov & Semyachkov.....	188
Gambar 36. Capaian Tahap Pengembangan Kota Mataram menuju <i>Smart City</i> berdasarkan Tujuh Komponen Popov & Semyachkov .....	194
Gambar 37. Capaian dan Gambaran <i>Gap</i> tahap Pengembangan Kota Mataram menuju <i>Smart City</i> berdasarkan 7 Komponen Popov & Semyachkov.....	194
Gambar 38. Capaian dan <i>Gap</i> tahap Pengembangan Kota Mataram menuju <i>Smart City</i> .....	201



## DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Kepanjangan	Pemakaian Pertama Kali pada Halaman
BPS	Badan Pusat Statistik	1
BPIW	Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah	1
PKN	Kegiatan Pelayanan Nasional	2
NTB	Nusa Tenggara Barat	2
PUPR	Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	3
RI	Republik Indonesia	3
Kominfo	Komunikasi dan Informatika	3
TIK	Teknologi Informasi dan Komunikasi	4
SWOT	<i>Strengths</i> (kekuatan), <i>Weaknesses</i> (kelemahan), <i>Opportunities</i> (peluang), dan <i>Threats</i> (ancaman)	11
UNDESA	<i>United Nations Department of Economic and Social Affairs</i>	15
PDB	Produk Domestik Bruto	15
PP	Peraturan Pemerintah	19
UNHCS	<i>United Nation Centre for Human Settlements</i>	20
UMP	<i>Urban Management Programme</i>	20
LSM	Lembaga Swadaya Masyarakat	22
BOT	<i>Build, Operate, and Transfer</i>	24
BOO	<i>Build, Operate, Own</i>	24
SDM	Sumber Daya Manusia	27
PSPPR UGM	Pusat Studi Perencanaan Pembangunan Regional Universitas Gadjah Mada	27
GDP	<i>Gross domestic product</i>	30
HQ	<i>Headquarters</i>	30
ISCED	<i>International Standard Classification of Education</i>	30
RTH	Ruang Terbuka Hijau	31
CCTV	<i>Closed Circuit Television</i>	32
IT	<i>Information and Technology</i>	36
SPBE	Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	46
SLRT	Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu	75
OSS	<i>Online Single Submission</i>	75
TPS Mobile	Tempat Penampungan Sementara Mobile	75



Singkatan	Kepanjangan	Pemakaian Pertama Kali pada Halaman
SOP	Standar Operasional Prosedur	77
Diskominfo	Dinas Komunikasi dan Informatika	80
Bappeda	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	80
Dukcapil	Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	80
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah	81
UPTD	Unit Pelaksana Teknis Dinas	81
KTU	kepala bagian tata usaha	81
DPMPTSP	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	81
Dinsos	Dinas Sosial	81
DLH	Dinas Lingkungan Hidup	81
Dishub	Dinas Perhubungan	81
ATCS	<i>Area Traffic Control System</i>	82
BI	Bank Indonesia	82
QRIS	<i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>	82
KK	Kepala Keluarga	83
RTRW	Rencana Tata Ruang Wilayah	85
RPJMD	Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah	85
Perda	Peraturan Daerah	86
Perwal	Peraturan Walikota	86
RT	Rukun Tetangga	93
AMH	Angka Melek Huruf	93
SD	Sekolah Dasar	93
SMP	Sekolah Menengah Pertama	93
SMA	Sekolah Menengah Atas	93
PDRB	Produk Domestik Regional Bruto	94
MOLAH	<i>Mataram Online License Application Helpful</i>	96
KTP	Kartu Tanda Penduduk	96
SIMKAH	Sistem Informasi Manajemen Nikah	97
SNI	Standar Nasional Indonesia	97
WHO	<i>World Health Organization</i>	98
DTKS	Data Terpadu Kesejahteraan Sosial	98
HUT	Hari Ulang Tahun	100
MoU	<i>Memorandum of Understanding</i>	101
PPDB	Penerimaan Peserta Didik Baru	104
JDIH	Dokumentasi dan Informasi Hukum	104

<b>Singkatan</b>	<b>Kepanjangan</b>	<b>Pemakaian Pertama Kali pada Halaman</b>
MPBM	Musyawarah Pembangunan Bermitra Masyarakat	104
SMS	<i>Short Message Service</i>	104
SIG	Sistem Informasi Geograifs	105
UMKM	Usaha Mikro Kecil Menengah	105
BKK	Bursa Kerja Khusus	105
SMK	Sekolah Menengah Kejuruan	105
EWS	<i>Early Warning System</i>	105
PAN-RB	Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	107
OPD	Organisasi Perangkat Daerah	110
ADM	Angkringan Dukcapil Motor	133
SEPADAN	Sistem Pemutakhiran dan Analisis Data Kemiskinan	147
PSM	Pekerja Sosial Masyarakat	151
PAD	Pendapatan Asli Daerah	157
APBD	Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah	163
SIMRS	Sistem Informasi Rumah Sakit	172
IGD	Instalasi Gawat Darurat	175
SG	<i>Smart Governance</i>	190
SEc	<i>Smart Economy</i>	190
SL	<i>Smart Living</i>	190
SEn	<i>Smart Environment</i>	190