



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>II</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>III</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XI</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Tinjauan Pustaka.....	6
1.5.1 Pendekatan Geografi.....	6
1.5.2 Teknologi Informasi dan Komunikasi.....	8
1.5.3 Implementasi .....	10
1.5.4 <i>Smart City</i> .....	15
1.5.5 <i>Smart Governance</i> .....	17
1.5.6 Pelayanan Publik .....	22
1.6 Kerangka Pemikiran.....	24
1.7 Keaslian Penelitian.....	25
<b>BAB II METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
2.1 Diagram Alir Penelitian.....	37
2.2 Pemilihan Lokasi Penelitian.....	38
2.3 Data dan Variabel Penelitian.....	39
2.3.1 Jenis dan Sumber Data .....	39
2.3.2 Variabel Penelitian .....	40
2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47



2.4.1 Wawancara Mendalam .....	47
2.4.2 Observasi .....	47
2.4.3 Dokumentasi.....	47
2.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	48
2.5.1 Kodensasi Data.....	49
2.5.2 Penyajian Data.....	50
2.5.3 Verifikasi Data.....	51
2.6 Batasan Operasional.....	52
<b>BAB III DESKRIPSI WILAYAH .....</b>	<b>53</b>
3.1 Letak dan Kondisi Geografis.....	53
3.2 Topografi.....	54
3.3 Kependudukan .....	55
3.4 Kinerja Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika.....	56
3.5 Kinerja Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.....	58
3.6 Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	61
3.7 Kinerja Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ...	64
3.8 Kinerja Pelayanan Inspektorat .....	66
3.9 Kinerja Pelayanan Sekretariat Daerah .....	68
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>71</b>
4.1 Pelayanan Publik yang Tersedia di Kota Pontianak.....	71
4.1.1 Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Pontianak.....	71
4.1.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak (Dukcapil)...	75
4.1.3 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak (Diskominfo) .....	79
4.1.4 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak (DPMPTSP).....	81
4.1.5 Sekretariat Daerah Kota Pontianak (Sekda) .....	83
4.1.6 Inspektorat Kota Pontianak .....	86
4.2 Strategi yang Ditetapkan dalam Implementasi <i>Smart Governance</i> Kota Pontianak.....	88
4.2.1 Implementasi dan Pengembangan Sistem Informasi Berbasis TIK yang bersifat <i>User Friendly</i> .....	93



4.2.2	Integrasi Sistem Informasi/Aplikasi menjadi Satu Data Base yang Saling Terhubung serta Lintas OPD.....	95
4.2.3	Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Aparatur Pemerintahan.....	96
4.2.4	Pengembangan Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang Efektif dan Efisien serta Tepat Sasaran.....	99
4.2.5	Pengembangan Pelayanan Perizinan Proaktif Kepada Masyarakat .....	101
4.3	Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi <i>Smart Governance</i> Kota Pontianak.....	105
4.3.1	Faktor Pendukung.....	108
4.3.2	Faktor Penghambat.....	113
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>118</b>
5.1	Kesimpulan .....	118
5.2	Saran.....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>120</b>