

ABSTRAK

Penerapan Semarang *smart city* seharusnya dapat dirasakan oleh seluruh kelompok masyarakat tak terkecuali kelompok marginal. Faktanya permasalahan yang dirasakan oleh kelompok marginal di Kawasan Industri Terboyo Wetan adalah merasa terpinggirkan dari program-program pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan akses kelompok marginal terhadap pelayanan publik digital serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi akses kelompok marginal terhadap pelayanan publik digital. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus tunggal-holistik dan metode analisis data yakni pencocokkan pola. Pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam bersama 30 narasumber dari kelompok marginal dan 12 narasumber dari Pemerintah Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh yang dirasakan oleh kelompok marginal ketika menggunakan layanan publik digital ada enam antara lain (1) kesenjangan digital, (2) jarak, (3) waktu, (4) transparansi biaya, (5) kepastian informasi hingga (6) penghematan biaya. Faktor-faktor yang mempengaruhi akses kelompok marginal terhadap pelayanan publik digital antara lain: (1) kemampuan individu, (2) kondisi teknologi, (3) sistem pendukung dan (4) respon pemerintah terhadap aduan kelompok marginal.

Kata Kunci: *Smart City*, Pelayanan Publik Digital, Kelompok Marginal, Kota Semarang, Terboyo Wetan

ABSTRACT

The implementation of a smart city in Semarang should be felt by all groups in society, except marginalized groups. In fact, the problem felt by marginalized groups in the Terboyo Wetan Industrial Area is that they feel marginalized from government programs. This study aims to describe marginalized groups' access to digital public services and identify factors that influence marginalized groups' access to digital public services. The research approach used is qualitative with a single-holistic case study method and a data analysis method, namely pattern matching. Data collection was carried out using in-depth interview techniques with 30 informants from marginalized groups and 12 informants from the Semarang City Government. The research results show that there are six influences felt by marginal groups when using digital public services such as: (1) digital divide, (2) distance, (3) time, (4) cost transparency, (5) certainty of information and (6) cost savings. Factors that influence marginal groups access to digital public services such as: (1) individual capabilities, (2) technological conditions, (3) support systems and (4) government response to complaints from marginal groups.

Keywords: Smart City, Digital Public Services, Marginalized Groups, Semarang City, Terboyo Wetan