

## DAFTAR ISI

|                                        |             |
|----------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>         | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                    | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>            | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>             | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>              | <b>xiv</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 .....          | 5           |
| 1.5. Ruang Lingkup .....               | 6           |
| 1.5.1. Ruang Lingkup Substansi.....    | 6           |
| 1.5.2. Ruang Lingkup Spasial.....      | 6           |
| 1.5.3. Ruang Lingkup Temporal.....     | 7           |
| 1.6. Keaslian Penelitian.....          | 7           |
| 1.7. Kerangka Penelitian .....         | 17          |
| 1.7. Sistematika Penulisan .....       | 18          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>   | <b>19</b>   |
| 2.1. Definisi smart city.....          | 19          |
| 2.2. Dimensi smart city .....          | 20          |
| 2.3. Definisi Smart Governance.....    | 24          |

|                                             |                                                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4.                                        | Indikator Smart Governance .....                                            | 25        |
| 2.5.                                        | Definisi Kesenjangan Digital .....                                          | 27        |
| 2.6.                                        | Definisi Layanan Publik Digital .....                                       | 28        |
| 2.7.                                        | Definisi Kelompok yang Marginal .....                                       | 31        |
| 2.8.                                        | Proposisi Teori .....                                                       | 31        |
| 2.8.1.                                      | Indikator Akses Layanan Publik Digital ( <i>How</i> ).....                  | 32        |
| 2.8.2.                                      | Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Layanan Publik Digital ( <i>Why</i> ) | 34        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>       |                                                                             | <b>38</b> |
| 3.1.                                        | Pendekatan dan Jenis Penelitian .....                                       | 38        |
| 3.2.                                        | Pemilihan Kasus .....                                                       | 39        |
| 3.2.1.                                      | Studi Kasus Kawasan Industri Terboyo Wetan .....                            | 40        |
| 3.2.2.                                      | Sifat Kasus Tunggal – Holistik.....                                         | 41        |
| 3.3.                                        | Instrumen Penelitian .....                                                  | 42        |
| 3.4.                                        | Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....                                   | 43        |
| 3.5.                                        | Metode Pengumpulan Data.....                                                | 44        |
| 3.5.1.                                      | Pengumpulan Data Primer.....                                                | 44        |
| 3.5.2.                                      | Pengumpulan Data Sekunder.....                                              | 44        |
| 3.6.                                        | Profil Narasumber .....                                                     | 44        |
| 3.7.                                        | Proses Pengambilan Data.....                                                | 46        |
| 3.8.                                        | Kendala dan Hambatan Selama Pengambilan Data.....                           | 49        |
| 3.9.                                        | Metode Analisis Data.....                                                   | 51        |
| 3.10.                                       | Triangulasi Data Penelitian.....                                            | 51        |
| 3.11.                                       | Tahapan Penelitian.....                                                     | 53        |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....</b> |                                                                             | <b>54</b> |
| 4.1.                                        | Gambaran umum Kota Semarang.....                                            | 54        |

|                                        |                                                                                                                 |            |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.2.                                   | Gambaran umum Semarang <i>Smart City</i> .....                                                                  | 57         |
| 4.3.                                   | Gambaran umum pelaksanaan <i>smart governance</i> di Kota Semarang .....                                        | 59         |
| 4.3.1.                                 | Tata Kelola Elektronik.....                                                                                     | 59         |
| 4.3.2.                                 | Kolaborasi dengan Swasta.....                                                                                   | 61         |
| 4.3.3.                                 | Keterbukaan Pengaduan dan Keberatan dari Masyarakat .....                                                       | 62         |
| 4.3.4.                                 | Pelayanan publik digital di Kota Semarang.....                                                                  | 64         |
| 4.4.                                   | Gambaran umum Kawasan Industri Terboyo Wetan.....                                                               | 66         |
| <b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                                                                                                 | <b>69</b>  |
| 5.1.                                   | Akses Kelompok Marginal Terhadap Layanan Publik Digital .....                                                   | 69         |
| 5.1.1.                                 | Lingkup Pelayanan Publik Digital yang diakses oleh Kelompok<br>Marginal .....                                   | 69         |
| 5.1.2.                                 | Kesiapan Teknis Pengguna (Kelompok Marginal).....                                                               | 75         |
| 5.1.3.                                 | Pengaruh Akses Pelayanan Publik Digital Bagi Kelompok Marginal<br>78                                            |            |
| 5.1.4.                                 | Pencocokan Pola Proposisi Teori dengan Temuan Lapangan.....                                                     | 85         |
| 5.2.                                   | Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kelompok Marginal<br>Terhadap Pelayanan Publik Digital ..... | 88         |
| 5.2.1.                                 | Faktor internal (Kemampuan individu) .....                                                                      | 88         |
| 5.2.2.                                 | Faktor Eksternal.....                                                                                           | 89         |
| 5.2.3.                                 | Pencocokan Pola Proposisi Teori dengan Temuan Lapangan.....                                                     | 92         |
| 5.2.                                   | Modifikasi Framework .....                                                                                      | 96         |
| 5.3.                                   | Generalisasi Studi Kasus Penelitian.....                                                                        | 97         |
| 5.4.                                   | Pembahasan Komprehensif.....                                                                                    | 97         |
| 5.5.                                   | Diskusi Teoritik.....                                                                                           | 100        |
| <b>BAB VI PENUTUP.....</b>             |                                                                                                                 | <b>103</b> |
| 6.1                                    | Kesimpulan .....                                                                                                | 103        |

|     |             |     |
|-----|-------------|-----|
| 6.2 | Saran ..... | 104 |
|-----|-------------|-----|

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>106</b> |
|----------------------------|------------|

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| <b>LAMPIRAN .....</b> | <b>106</b> |
|-----------------------|------------|