

SMART GOVERNANCE DI KOTA SEMARANG

(Best Practice Public and Social Services)

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Guna Mencapai Derajat S-2

Program Studi : Magister Administrasi Publik



Diajukan Oleh:

SATRIA ADHI PRADANA

14020119410011

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2023

Dengan ini saya memberikan pernyataan jika tesis yang dibuat tidak ada karya yang sama dalam pengajuan di gelar kesarjanaan perguruan tinggi, juga tidak ada karya yang pernah ditulis atau dilakukan penerbitan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, Juni 2023

Satria Adhi Pradana

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

SMART GOVERNANCE DI KOTA SEMARANG

(Best Practice Public and Social Services)

Dipersiapkan dan disusun oleh

SATRIA ADHI PRADANA


14020119410011

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal : 19 Juni 2023

Susunan Tim Penguji


Ketua Penguji/Pembimbing I


Dr. Retno Sunu Astuti, M. Si
NIP. 19621218 198803 2 001

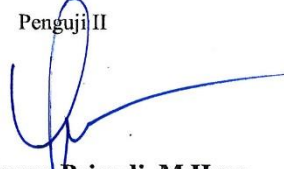
Penguji I


Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M
NIP. 19670819 199403 2 003

Sekretaris Penguji/Pembimbing II


Dr. AP. Triyuniningsih, M. Si.
NIP. 19670602 199203 2 001

Penguji II


Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum
NIP. 19600819 199001 1 001

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik

Semarang, Juni 2023
Ketua Prodi Magister Administrasi Publik
Universitas Diponegoro


Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si
NIP. 19670815 199401 2 001

PERSEMBAHAN

“Kegiatan pemerintah pasti kegiatan politik, namun kegiatan politik belum tentu kegiatan pemerintah.”

(Satria adhi Pradana)

Karya ilmiah ini penulis persembahkan bagi:

“Kedua Orang Tua Tercinta, Bapak dan Mamak yang telah memberikan do’a, cinta, kasih sayang dan dukungan lain yang besar dan tulus. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu telah memotivasi untuk menyelesaikan perjuangan ini.

RINGKASAN

Penelitian *smart governance (public and social services)* di Kota Semarang diangkat berdasarkan pada fakta penerapan *public and social services* pemerintah belum maksimal ditengah ramainya pemerintah kota lain membuat program layanan onlinenya masing-masing. Pembahasan *smart governance (public and social services)* memfokuskan pada layanan digital Lapori dan PPID yang merupakan media layanan publik yang berfungsi dengan baik di Kota Semarang.

Menganalisis indikator best practice dalam pelaksanaan *smart governance (public and social services)*, menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian yakni pelaksanaan *smart governance (best practice public and social services)* dan apa saja faktor pendorong keberhasilan pelaksanaan *smart governance* di Kota Semarang. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi, Informatika Statistik dan Persandian di Kota Semarang yang merupakan instansi berwenang di bidang teknologi dan pelaksana utama di Pemerintahan Kota Semarang. Pengumpulan data dilakukan dengan, netnografi, wawancara, dan dokumentasi. Menganalisis *best practice* dan faktor pendorong keberhasilan pelaksanaan *smart governance* peneliti melihat indikator dari UN Habitat (Prasojo dkk, 2004) UN Habitat juga memberikan kriteria-kriteria best practice yang dapat menjadi alat ukur penerapan program *best practice*, kriteria-kriteria tersebut antara lain (Prasojo et al, 2007:7) : 1) Dampak (*impact*), sebuah *best practices* harus menunjukkan sebuah dampak positif dan dapat dilihat (*tangible*) dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat, khususnya masyarakat miskin dan

tidak beruntung; 2) Kemitraan (*partnership*), sebuah *best practices* harus didasarkan pada sebuah kemitraan antara aktor-aktor yang terlibat. Setidaknya melibatkan dua pihak; 3) Keberlanjutan (*sustainability*), sebuah *best practices* harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan; 4) Kepemimpinan dan pemberdayaan masyarakat (*leadership and community empowerment*)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis *best practice* pelaksanaan *smart governance (public and social services)* Kota Semarang yang merupakan bagian program *smart city* Kota Semarang dan mengkaji faktor pendorong keberhasilan pelaksanaan *smart governance (public and social services)*. Prestasi yang diterima Pemerintah Kota Semarang dalam pengelolaan *smart governance (public and social services)*, sehingga menarik untuk menganalisis pelaksanaannya dengan indikator *best practice*, sehingga diakhir penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan dasar pertimbangan pelaksanaan *smart governance* yang baik. Metode dalam penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian memaparkan indikator *best practice smart governance* pada pelaksanaan *public and social services (smart governance)* Kota Semarang yang mampu menerapkan dengan baik. Ketersediaan media *public and social services* Kota Semarang yaitu layanan Lapor Hendi dan PPID. Keberhasilan sinergi dengan OPD-OPD lain mampu mendorong pemanfaatan media Lapor Hendi dan PPID dengan baik.

Kesimpulan penelitian ini yakni implementasi program *smart governance (public and social services)* di Kota Semarang telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam penyediaan layanan publik dan sosial kepada masyarakat. Melalui inisiatif seperti layanan Lapor Hendi dan PPID, pemerintah Kota Semarang telah berhasil meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Keberhasilan program ini tidak terlepas dari peran penting *stakeholder* yang terlibat, termasuk pemerintah, akademisi, dan masyarakat. Kolaborasi antara berbagai pihak menjadi faktor krusial dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi implementasi *smart governance*.

Kata Kunci : *Smart Governance, Public and Social Services, Best Practice*

ABSTRACT

This study aims to analyze the best practices for the implementation of smart governance (public and social services) in the city of Semarang, which is part of the smart city program in the city of Semarang, and examine the driving factors for the successful implementation of smart governance (public and social services). Achievements received by the Semarang City Government in managing smart governance (public and social services), so it is interesting to analyze its implementation with best practice indicators, so that at the end of the research it is hoped that it can be used as a basis for consideration of the implementation of good smart governance. The method in descriptive research uses a qualitative approach. The results of the study describe indicators of best practice smart governance in the implementation of public and social services (smart governance) in Semarang City which are able to implement them well. Availability of public media and social services for the city of Semarang, namely Report Hendi and PPID services. The successful synergy with other OPDs was able to encourage the proper utilization of Lapor Hendi and PPID media.

The conclusion of this study is that the implementation of the smart governance (public and social services) program in the city of Semarang has had a significant positive impact on the provision of public and social services to the community. Through initiatives such as the Lapor Hendi and PPID services, the Semarang City government has succeeded in increasing efficiency, transparency, and accountability in public services. The success of this program is inseparable from the important role of the stakeholders involved, including the government, academics and the community. Collaboration between various parties is a crucial factor in creating a conducive environment for the implementation of smart governance.

Keyword : Smart Governance, Public and Social Services, Best Practice

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah Subhanallahu Wata'ala, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam proses penyusunan Tesis ini yang berjudul “*Smart Governance Di Kota Semarang (Best Practice Public and Social Services)*” sebagai syarat menyelesaikan Studi Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro.

Shalawat serta salam selalu terlantun dan teriring teruntuk suri tauladan Nabi Muhammad SAW, yang merupakan tokoh panutan, manusia luar biasa yang telah memberikan kesempatan untuk menikmati nikmat kemerdekaan Islam hingga saat ini.

Dalam menyelesaikan tesis ini, tidak terlepas dari banyak dorongan serta bantuan dari beragam pihak, maka dari itu dengan kerendahan hati penulis memberikan ucapan terima kasih terhadap:

1. Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si Kepala Program Studi Doktoral Administrasi Publik selaku dosen pembimbing pertama saya yang dengan sabar, mendidik, membimbing, dan banyak memberikan saran dalam penyusunan tesis ini.
2. Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si Kepala Departemen Administrasi Publik sebagai dosen pembimbing kedua saya yang memiliki kesabaran, mendidik, membimbing, dan banyak memberikan saran dalam penyusunan tesis ini.

3. Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M sebagai penguji I yang sudah bersedia menguji serta memberikan kritikan dan masukan guna penyempurnaan dalam penyusunan tesis ini.
4. Dr. Drs. Budi Puspo Priyadi, M.Hum sebagai penguji II yang sudah bersedia menguji serta memberikan kritikan dan masukan untuk penyempurnaan dalam penyusunan tesis ini.
5. Mbak Etik, Pak Ratno, dan Pak Wardi yang memberikan bantuan yang tulus kepada peneliti khususnya pada saat mendaftar dari sempro hingga ujian tesis.
6. Pak Asdani Kindarto, Ph.D, Pak Hanry Sugihastomo dan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang atas Bantuan dan dukungan yang telah diberikan selama proses penelitian dan pengerjaan Tesis.
7. Teman yang selalu memotivasi saya untuk menyelesaikan tulisan ini Ayu Rahma Dayanti dan teman-teman MAP Angkatan 51 FISIP UNDIP Rahmat Rafinzar, Pak Andy Priyonggo, Heesam Dorni, Al-Adly Darnius, Affriza Wahyu, Yusril Tasauva, Krisnaldo Triguswinri, M Arif Hidayatullah, Venny Rosiana, Sri Yunita Simanjuntak, Kiki Hardiyanti, Aji Rayi Purwasih, Indah Hapsari atas kebersamaan, motivasi, dan pengalaman menimba ilmu.

Serta seluruh pihak yang tidak dapat diuraikan satu per satu. Semoga Allah SWT memberikan balasan kepada semua kebaikan bapak/ibu dan seluruh rekan-rekan semua. Peneliti berusaha menyusun tesis ini dengan sangat baik, tapi peneliti memiliki kesadaran jika tesis ini masih ada beberapa kekurangan di proses penelitian dan penyusunan tesis ini, maka dari itu besar harapan saya kepada para pembaca untuk dapat menyampaikan kritik dan saran yang bermanfaat.

Semoga tulisan saya ini bisa menjadi bahan rujukan ataupun penambah wawasan para pembaca. Sekian dan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Peneliti

Semarang, Juni 2023

Satria Adhi Pradana

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
LEMBAR RINGKASAN	v
LEMBAR ABSTRAK	vii
LEMBAR ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xIV
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Kegunaan Penelitian	13
1.5. Tinjauan Pustaka	13
1.5.a. Penelitian Terdahulu	13
1.5.b. Kajian Teori	19
1.5.c. <i>Smart City</i>	36
1.5.d. <i>Smart Governance</i>	40
1.5.e. <i>Best Practice</i>	43
1.6. Kerangka Pikir	47
1.7. Metode Penelitian	48
1.7.a. Pendekatan Penelitian	48
1.7.b. Fokus Penelitian	48
1.7.c. Lokasi Penelitian	48
1.7.d. Fenomenan yang diamati	48

1.7.e. Jenis dan Sumber Data	49
1.7.f. Instrumen Penelitian	49
1.7.g. Pemilihan Informan	50
1.7.h. Teknik Pengumpulan Data	51
1.7.i. Teknik Analisis Data	51
1.7.j. Uji Validitas Data	53
BAB II GAMBARAN UMUM SETTING PENELITIAN	
2.1. Deskripsi Objek Penelitian	54
2.1.a. Gambaran Umum Kota Semarang	54
2.1.b Gambaran Umum Dinas Kominfo Semarang	58
2.2. Gambaran Umum Semarang <i>Smart City</i>	62
BAB III HASIL PENELITIAN	
3.1. Pelaksanaan <i>Smart Governance (public and social services)</i>	66
3.2. Faktor Pendorong Keberhasilan Pel. <i>Smart Governance</i>	82
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1. Analisis <i>Smart Governance</i>	97
4.2. Faktor Pendorong Keberhasilan Pel. <i>Smart Governance</i>	115
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	125
5.2. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penghargaan <i>Smart City</i> Kota Semarang tahun 2018-2021	5
Tabel 1.2. Perbandingan Penelitian.....	17
Tabel 1.3. Dimensi dan Indikator <i>Smart City</i>	37
Tabel 1.4. <i>Smart City Indicator</i> Menurut Cohen	39
Tabel 1.5. Fenomena yang diamati dalam penelitian.....	49
Tabel 1.6. Tabel Informan.....	50
Tabel 3.1. Nilai Skor Layanan Pengaduan Masyarakat “Lapor Hendi”	68
Tabel 3.2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Pengaduan “Lapor Hendi” Ruang Lingkup Persyaratan	69
Tabel 3.3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Pengaduan “Lapor Hendi” Ruang Lingkup Prosedur	70
Tabel 3.4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Pengaduan “Lapor Hendi” Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	70
Tabel 3.5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Pengaduan “Lapor Hendi” Ruang Lingkup Biaya/Tarif	71
Tabel 3.6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Pengaduan “Lapor Hendi” Ruang Lingkup Produk Layanan	71
Tabel 3.7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Pengaduan “Lapor Hendi” Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	72
Tabel 3.8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Pengaduan “Lapor Hendi” Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	73
Tabel 3.9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Pengaduan “Lapor Hendi” Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana	73
Tabel 3.10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Pengaduan “Lapor Hendi” Ruang Lingkup penanganan pengaduan	74
Tabel 3.11. Data SKM Pelayanan PPID	74
Tabel 3.12. Data Laporan Pusat Layanan Publik Januari – Juli 2020.....	75
Tabel 3.13. Data Laporan Pusat Layanan Publik Januari – Juli 2019.....	76
Tabel 3.14. Data Laporan Pusat Layanan Publik Januari – Desember 2018 ..	77
Tabel 3.15 Matriks Hasil Wawancara Kepuasan Masyarakat	80
Tabel 3.16. Matriks Hasil Wawancara Faktor Pendukung Pelaksanaan.....	94

DAFTAR GAMBAR

Bagan 1.1. Kerangka Pikir	47
Gambar 1.1. Layanan Lapor Hendi.....	7
Gambar 1.2. Layanan PPID	8
Gambar 1.3. Pemerintah daerah penerima laporan terbanyak	10
Gambar 1.4. Pemerintah daerah pengelola laporan terbaik	10
Gambar 1.5. Penghargaan Top 10 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik....	11
Gambar 2.1. Peta Administrasi Kota Semarang.....	55
Gambar 2.2. Struktur Organisasi DISKOMINFOTIK dan Persandian.....	62
Gambar 2.3. Indikator Pemikiran <i>Smart City</i> Semarang	64
Gambar 2.4. Alur Penyusunan <i>Smart City</i> Semarang.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian Tesis.....	
Surat Balasan Penelitian Tesis	