



EFEKTIVITAS *SMART GOVERNANCE* PADA IMPLEMENTASI *SMART CITY* BIDANG PENATAAN RUANG DI KOTA BANDA ACEH

MF. DEWANTARA ALMISMARY



**ILMU PERENCANAAN WILAYAH
FAKULTAS PERTANIAN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Efektivitas *Smart Governance* pada Implementasi *Smart City* Bidang Penataan Ruang di Kota Banda Aceh” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Maret 2025

MF. Dewantara Almismary
A1506231022



RINGKASAN

MF. DEWANTARA ALMISMARY. Efektivitas *Smart Governance* pada Implementasi *Smart City* Bidang Penataan Ruang di Kota Banda Aceh. Dibimbing oleh DYAH RETNO PANUJU dan GALUH SYAHBANA INDRAPRAHASTA.

Peningkatan jumlah penduduk perkotaan memengaruhi paradigma pembangunan dan perkembangan kota-kota pada abad ke-21. Kota-kota mulai mengadopsi kerangka kerja *smart city* untuk mengatasi tantangan perkotaan yang kompleks dan mendorong pembangunan berkelanjutan. Salah satu dimensi *smart city*, yaitu *smart governance* berkaitan dengan keterlibatan institusi, kebijakan, aktor dan interaksinya dengan penggunaan sumber daya. Konsep ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), hadir untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi dalam pemerintahan. Namun, implementasinya menghadapi tantangan dalam hal infrastruktur teknologi, aksesibilitas terhadap infrastruktur digital, jangkauan internet, dan implementasi yang bersifat tekno-sentris dan berfokus pada pelayanan saja.

Dalam Konteks Indonesia, Kota Banda Aceh sebagai bagian dari “Gerakan Menuju 100 *Smart City*”, juga diproyeksikan menjadi Pusat Kegiatan Nasional (PKN) mendorong terjadinya berbagai interaksi kegiatan antar wilayah yang sangat tinggi. Peran ini menambah kompleksitas permasalahan perkotaan yang sudah ada, terutama terkait pengelolaan pemanfaatan ruang. Setelah bencana tsunami tahun 2004, Kota Banda Aceh mengalami perubahan drastis pada pola pemanfaatan ruang, yang menimbulkan tantangan baru dalam memastikan penataan ruang yang berkelanjutan. Oleh karena itu, pengelolaan tata ruang berbasis *smart governance* menjadi krusial untuk menciptakan keseimbangan antara pemenuhan kebutuhan ruang dengan aspek keberlanjutan lingkungan.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami efektivitas *smart governance* bidang penataan ruang, sekaligus merumuskan rekomendasi untuk penyusunan strategi peningkatan kinerja efektivitas *smart governance*. Lima variabel utama yang digunakan dalam penelitian ini: teknologi pelayanan, transparansi kebijakan, komunikasi pemerintah, pelayanan berkeadilan, serta partisipasi dan inklusi untuk mengevaluasi efektivitas *smart governance* dalam penataan ruang di Banda Aceh menggunakan modifikasi Kerangka Kerja Garuda *Smart City Framework* (GSCF) yang dinilai menggunakan tiga sudut pandang: pemerintah, masyarakat dan pelaku usaha, dan akademisi. Penelitian ini menggabungkan pendekatan *Strengths, Opportunities, Aspirations, Results* (SOAR) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk merumuskan rekomendasi strategis.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan modifikasi Garuda *Smart City Framework* yang digunakan secara khusus untuk mengukur efektivitas *smart governance* pada bidang penataan ruang, yang belum banyak dieksplorasi pada penelitian sebelumnya. Kemudian, penelitian ini menggunakan pendekatan penilaian menggunakan tiga *stakeholders* utama, yakni: pemerintah, masyarakat dan pelaku usaha, dan akademisi, yang jarang diterapkan pada pengukuran *smart governance* di satu bidang tertentu, terutama dalam konteks lokal seperti Banda Aceh. Selain itu, penggabungan metode SOAR dan AHP yang belum banyak digunakan pada penelitian sejenis, memberikan warna baru yang lebih positif dan berorientasi pada aspirasi dan hasil. Pendekatan ini menonjolkan fokus pada



lokalitas dan partisipasi, menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dan inklusivitas sebagai indikator kunci dalam efektivitas tata kelola.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat maturitas *smart governance* di Banda Aceh telah mencapai tingkat “*integrated*” dengan skor 3,48, yang mencerminkan ketersediaan layanan digital yang memadai serta layanan publik yang berkeadilan. Namun, masih terdapat tantangan, terutama dalam hal infrastruktur digital, transparansi anggaran, komunikasi publik, dan partisipasi yang inklusif. Penelitian ini memberikan kontribusi pada kajian tata kelola perkotaan dengan mengintegrasikan evaluasi lokal dan partisipatif, serta menekankan pentingnya pendekatan yang berpusat pada warga (*citizen-centric approach*). Penelitian ini memperkaya wawasan bagaimana tata kelola perkotaan dengan keterlibatan masyarakat dapat memperkuat tata kelola berbasis teknologi yang lebih inklusif.

Implikasi penelitian ini mencakup rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas kinerja *smart governance* bidang penataan ruang. Rekomendasi strategis difokuskan pada peningkatan kualitas layanan digital, penguatan kerangka regulasi untuk mendukung pelaksanaan kebijakan, dan mendorong keterlibatan publik yang inklusif melalui transparansi dan efisiensi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, mendukung pengembangan perkotaan yang berkelanjutan, serta menjadikan Kota Banda Aceh sebagai model implementasi *smart governance* yang lebih inklusif dan efektif.

Kata Kunci: Garuda *Smart City Framework*, SOAR-AHP, Penataan Ruang, *Smart Governance*, Strategi

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



SUMMARY

MF. DEWANTARA ALMISMARY. Evaluates the Effectiveness of Smart Governance in Smart City Implementation: A Focus on Spatial Planning in Banda Aceh City. Supervised by DYAH RETNO PANUJU and GALUH SYAHBANA INDRAPRAHASTA.

Increasing urban population has influenced the paradigm of development and the growth of cities in the 21st century. Cities have begun adopting smart city frameworks to address complex urban challenges and promote sustainable development. One of smart city dimension, a smart governance, is related to the involvement of institutions, policies, actors, and their interactions in resource utilization. This concept leverages information and communication technology (ICT) to enhance efficiency, transparency, and participation in governance. However, its implementation faces challenges such as limited technological infrastructure, accessibility to digital infrastructure, internet coverage, and a techno-centric approach that focuses predominantly on services.

Banda Aceh, as part of the Movement Towards 100 Smart Cities (*Gerakan Menuju 100 Smart City*) in Indonesia is projected to become a National Activity Center (*Pusat Kegiatan Nasional* or PKN), driving high levels of inter-regional activity interactions. This role adds to the existing complexity of urban problems, particularly in the management of spatial utilization. After the 2004 tsunami, Banda Aceh experienced drastic changes in its spatial utilization patterns, which brought new challenges in ensuring sustainable spatial planning. Therefore, spatial management based on smart governance is crucial to create a balance between meeting spatial needs and maintaining environmental sustainability.

This study aims to assess the effectiveness of smart governance in spatial planning while formulating recommendations for strategies to improve its performance. Five key variables are used in this study: i.e. technological services, policy transparency, government communication, equitable services, and participation and inclusivity. These variables are used to evaluate the effectiveness of smart governance in spatial planning in Banda Aceh through a modified Garuda Smart City Framework (GSCF), assessed from three perspectives: government, citizens and businesses, and academia. This study integrates the SOAR and AHP approaches to formulate strategic recommendations.

This research introduces novelty by modifying the Garuda Smart City Framework specifically to measure the effectiveness of smart governance in spatial planning, an area that has been underexplored in previous studies. The study also employs an evaluation approach using three main perspectives—government, citizens and businesses, and academia—which is rarely applied in assessing smart governance within a specific sector, especially in a local context such as Banda Aceh. Additionally, the combination of the SOAR and AHP methods, which has not been widely used in similar studies, provides a fresh perspective that is more aspirational and result-oriented. This approach emphasizes a focus on locality and participation, highlighting the importance of community engagement and inclusivity as key indicators of governance effectiveness.

The findings reveal that the maturity level of smart governance in Banda Aceh has reached the “Integrated” level with a score of 3.48, reflecting adequate



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

digital service availability and equitable public services. However, significant challenges remain, particularly in digital infrastructure, budget transparency, public communication, and inclusive participation. This study contributes to the discourse on urban governance by integrating local and participatory evaluations while emphasizing the importance of a citizen-centric approach. It enriches the understanding of how urban governance with community involvement can strengthen technology-based governance to be more inclusive.

The implications of this research include strategic recommendations to improve the performance of smart governance in spatial planning. These recommendations focus on enhancing the quality of digital services, strengthening regulatory frameworks to support policy implementation, and encouraging inclusive public engagement through transparency and efficiency. These measures are expected to improve effectiveness, support sustainable urban development, and establish Banda Aceh as a model for implementing smart governance that is more inclusive and effective.

Keywords: *Garuda Smart City Framework*, SOAR-AHP, Smart Governance, Spatial Planning, Strategy



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

EFEKTIVITAS *SMART GOVERNANCE* PADA IMPLEMENTASI *SMART CITY* BIDANG PENATAAN RUANG DI KOTA BANDA ACEH

MF. DEWANTARA ALMISMARY

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains pada
Program Studi Ilmu Perencanaan Wilayah

**ILMU PERENCANAAN WILAYAH
FAKULTAS PERTANIAN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis:

1. Dr. Agr. Didit Okta Pribadi, S.P., M.Si.

Judul Tesis : Efektivitas *Smart Governance* pada Implementasi *Smart City*
Bidang Penataan Ruang di Kota Banda Aceh
Nama : MF. Dewantara Almismary
NIM : A1506231022

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dyah Retno Panuju, S.P., M.Si., Ph.D



Pembimbing 2:
Galuh Syahbana Indraprahasta, ST., M.Si., Ph.D



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Andrea Emma Pravitasari, S.P., M.Si
NIP. 19841102 201212 2 002



Dekan Fakultas Pertanian:
Prof. Dr. Ir. Suryo Wiyono, M.Sc.Agr
NIP. 19690212 199203 1 003



Tanggal Ujian: 21 Februari 2025

Tanggal Lulus: 21 MAR 2025



PRAKATA

Alhamdulillah, puji dan syukur kepada Allah *subhaanahu wa ta'aalaa* atas segala berkah-Nya yang telah memungkinkan saya menyelesaikan karya ilmiah ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar pada Magister Ilmu Perencanaan Wilayah, IPB dengan judul penelitian “Efektivitas *Smart Governance* pada Implementasi *Smart City* Bidang Penataan Ruang di Kota Banda Aceh”. Karya ilmiah ini mencerminkan dedikasi saya sebagai Aparatur Sipil Negara dalam berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan serta praktik penataan ruang, terutama dalam konteks perubahan menuju kota pintar dan berkelanjutan.

Penelitian ini menjadi sebuah upaya untuk menggali lebih dalam tentang implementasi konsep *smart governance*, terutama bagaimana efektivitasnya dalam pelaksanaan program dan pelayanan bidang penataan ruang di Kota Banda Aceh. Penelitian ini berusaha untuk memberikan pemahaman mendalam tentang tantangan, peluang, dan strategi yang dapat diimplementasikan dalam meningkatkan efektivitas *smart governance* bidang penataan ruang. Melalui pendekatan yang holistik dan metodologi yang cermat, diharapkan karya ilmiah ini dapat memberikan panduan yang berharga bagi pengambil kebijakan, praktisi, akademisi, dan pihak-pihak terkait dalam merumuskan dan melaksanakan kegiatan bidang penataan ruang. Terima kasih sebesar-besarnya, saya ucapkan kepada:

1. Bappenas melalui Pusbindiklatren yang telah memberikan beasiswa magister dan pendanaan penelitian;
2. Ibu Dyah Retno Panuju, S.P., M.Si., Ph.D dan Bapak Galuh Syahbana Indraprahasta, ST., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah membimbing tanpa lelah dan penuh sabar untuk menyelesaikan tesis ini;
3. Kepada Ayahanda Ir. H. Mismaruddin Mahdi dan Almh Ibunda Hj. Husna Hasan, S.Km, yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang, cinta dan kehangatan. Kepada Kakak Istiqamah Diany Mismar, S.Psi, Abang dr. Muharrir Almismary, dan Adik MR. Kafata Almismary, ST yang telah memberikan bantuan secara moral maupun moril;
4. Teman-teman PWL IPB angkatan 2023 yang telah kebersamai perjalanan magister dari awal hingga akhir; dan
5. Pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan inspirasi dalam perjalanan menulis tesis ini.

Tanpa mereka, saya tidak akan bisa menyelesaikan tesis ini dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang nyata dan menjadi landasan untuk upaya-upaya lebih lanjut dalam memajukan ilmu pengetahuan.

Bogor, Maret 2025

MF. Dewantara Almismary

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.6 Kerangka Pikir Penelitian	6
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 <i>Smart City</i> atau Kota Cerdas	8
2.2 <i>Smart Governance</i> atau Tata Kelola Pemerintahan Cerdas	14
2.3 Penataan Ruang	19
2.4 Peran <i>Smart Governance</i> dalam Penataan Ruang	20
2.5 Penilaian <i>Smart Governance</i>	21
III METODE	29
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	29
3.2 Jenis dan Sumber Data	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data	29
3.4 Definisi Operasional Variabel	40
3.5 Karakteristik Responden	41
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	42
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Pelaksanaan <i>Smart Governance</i> Bidang Penataan Ruang pada OPD Kota Banda Aceh	46
4.2 Pelaksanaan <i>Smart Governance</i> Bidang Penataan Ruang dari Sudut Pandang Masyarakat dan Pelaku Usaha	63
4.3 Pelaksanaan <i>Smart Governance</i> Bidang Penataan Ruang dari Sudut Pandang Akademisi	78
4.4 Efektivitas Kinerja <i>Smart Governance</i> Bidang Penataan Ruang di Kota Banda Aceh	83
4.5 Diskusi Temuan	97
4.6 Rekomendasi Peningkatan Efektivitas Kinerja <i>Smart Governance</i> Bidang Penataan Ruang di Kota Banda Aceh	105
V SIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Simpulan	113



5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	123
RIWAYAT HIDUP	160

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

1	Identifikasi aspek dan variabel penilaian <i>smart governance</i>	23
2	Matriks penelitian	30
3	Populasi pelaku usaha dan non pelaku usaha Kota Banda Aceh	33
4	Skoring tingkat maturitas <i>smart governance</i>	38
5	Skala penilaian matriks perbandingan berpasangan	39
6	Nilai <i>random consistency</i>	40
7	Definisi operasional variabel penelitian	41
8	Uji validitas dan reliabilitas kuesioner masyarakat	44
9	Uji validitas dan reliabilitas kuesioner pelaku usaha	44
10	Variabel teknologi pelayanan pada sudut pandang pemerintah	83
11	Variabel transparansi kebijakan pada sudut pandang pemerintah	84
12	Variabel komunikasi pemerintah pada sudut pandang pemerintah	85
13	Variabel pelayanan berkeadilan pada sudut pandang pemerintah	85
14	Variabel partisipasi dan inklusi pada sudut pandang pemerintah	86
15	Variabel teknologi pelayanan pada sudut pandang masyarakat dan pelaku usaha	87
16	Variabel transparansi kebijakan pada sudut pandang masyarakat dan pelaku usaha	87
17	Variabel komunikasi pemerintah pada sudut pandang masyarakat dan pelaku usaha	88
18	Variabel pelayanan berkeadilan pada sudut pandang masyarakat dan pelaku usaha	89
19	Variabel partisipasi dan inklusi pada sudut pandang masyarakat dan pelaku usaha	89
20	Variabel teknologi pelayanan pada sudut pandang akademisi	90
21	Variabel transparansi kebijakan pada sudut pandang akademisi	91
22	Variabel komunikasi pemerintah pada sudut pandang akademisi	92
23	Variabel pelayanan berkeadilan pada sudut pandang akademisi	92
24	Variabel partisipasi dan inklusi pada sudut pandang akademisi	93
25	Perbandingan penilaian tiga sudut pandang	97
26	SOAR-AHP peningkatan efektivitas kinerja <i>smart governance</i>	109

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pikir penelitian	7
2	Faktor pembentuk <i>smart city</i> (Nam dan Pardo 2011)	10
3	Lapisan utama <i>smart city</i> menurut Garuda <i>Smart City Model</i>	12
4	Pengukuran maturitas <i>smart city</i> Garuda <i>Smart City Model</i>	13
5	Tingkat maturitas <i>smart city</i> Garuda <i>Smart City Model</i>	14
6	Elemen kunci <i>framework</i> penilaian <i>smart governance</i>	21



7	Peta administrasi lokasi penelitian Kota Banda Aceh	29
8	Struktur AHP dengan SOAR	39
9	Tampilan <i>website</i> Dinas PUPR Kota Banda Aceh	48
10	Media sosial Dinas PUPR Kota Banda Aceh	49
11	Tampilan <i>website</i> Bappeda Kota Banda Aceh	50
12	Tampilan WebGIS milik Bappeda Kota Banda Aceh	50
13	Media sosial Instagram Bappeda	51
14	Tampilan <i>website</i> DPMPTSP Kota Banda Aceh	52
15	Media sosial Instagram DPMPTSP (Mall Pelayanan Publik)	52
16	Tampilan <i>website</i> Diskominfo Kota Banda Aceh	53
17	Media sosial Instagram Diskominfo Kota Banda Aceh	53
18	Tampilan <i>website</i> Kantor Pertanahan Kota Banda Aceh	54
19	Media sosial Instagram Kantor Kota Banda Aceh	54
20	Informasi dan layanan mandiri Sicantik di Mall Pelayanan Publik	60
21	Konter Layanan Perizinan DPMPTSP	61
22	Layanan buku informasi standar pelayanan di Mall Pelayanan Publik	61
23	Respon masyarakat dan pelaku usaha terkait pengetahuan layanan daring penataan ruang	63
24	Penilaian ketersediaan layanan	64
25	Perbandingan layanan daring yang diakses	64
26	Penilaian masyarakat dan pelaku usaha terhadap kemudahan penggunaan layanan	65
27	Penilaian terhadap kualitas layanan daring bidang penataan ruang	65
28	Respon masyarakat dan pelaku usaha terhadap kendala layanan	66
29	Penilaian terhadap jenis kendala yang dihadapi	66
30	Penilaian terhadap kemudahan layanan dalam pelayanan perizinan	67
31	Kepuasan terhadap layanan daring yang tersedia	67
32	Penilaian terhadap transparansi pemerintah	68
33	Penilaian terhadap ketersediaan dan aksesibilitas data kebijakan	69
34	Penilaian terhadap ketersediaan dan aksesibilitas data anggaran	69
35	Tingkat kepuasan terhadap transparansi pemerintah	70
36	Penilaian terhadap ketersediaan sarana komunikasi publik	71
37	Penilaian terhadap pelaksanaan sosialisasi layanan daring	71
38	Penilaian efektivitas komunikasi publik	72
39	Kepuasan terhadap komunikasi publik	72
40	Penilaian penerapan aturan penataan ruang secara adil	73
41	Penilaian penerapan aturan penataan ruang secara bertanggung jawab	73
42	Penilaian terhadap SOP layanan bidang penataan ruang	74
43	Penilaian pelaku usaha terhadap dampak aturan penataan ruang	74
44	Penilaian pelaku usaha terhadap proses mekanisme penerbitan KKPR	75
45	Kepuasan masyarakat terhadap proses perizinan	75
46	Kepuasan pelaku usaha terhadap proses perizinan	76
47	Pengetahuan dan penggunaan layanan daring oleh responden	77
48	Penilaian terhadap kebijakan partisipasi	77

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



49	Penilaian terhadap inklusivitas layanan	78
50	Kelompok masyarakat yang belum terlayani dengan baik	78
51	Penilaian tingkat maturitas <i>smart governance</i>	94
52	Perbandingan penilaian lima variabel utama maturitas <i>smart governance</i>	95
53	Perbandingan penilaian sub variabel maturitas <i>smart governance</i>	96
54	Faktor SOAR pada variabel penilaian	105
55	Nilai prioritas pada grup SOAR	108
56	Nilai prioritas pada faktor-faktor grup SOAR	110
57	Faktor prioritas SOAR	110

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner wawancara kepada <i>key person</i>	124
2	Kuesioner wawancara kepada masyarakat	130
3	Kuesioner wawancara kepada akademisi	137
4	Pertanyaan pada kuesioner masyarakat dan pelaku usaha yang dijadikan sebagai indikator penilaian	142
5	<i>Form</i> penilaian <i>smart governance</i> bidang penataan ruang	143