

PROSIDING

ISBN : 978 - 602 - 52933 - 0 - 6

SEMINAR NASIONAL Administrasi Publik 2018

Tema

"Optimalisasi Pelayanan Publik di Era Transformasi Digital :
Menjawab Tantangan dan Peluang Perubahan Sistem Informasi"

Surabaya, 29 Agustus 2018

PENERBIT

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA



IAPA
INDONESIAN ASSOCIATION FOR PUBLIC ADMINISTRATION

PROSIDING SEMINAR NASIONAL ADMINISTRASI PUBLIK 2018

“Optimalisasi Pelayanan Publik di Era Transformasi Digital: Menjawab Tantangan dan Peluang Perubahan Sistem Informasi”

Pelindung	: Prof. Dr. Sarmini, M.Hum.
Penanggungjawab	: Indah Prabawati, S.Sos., M.Si.
Ketua Pelaksana	: Tjitjik Rahayu, S.Sos., M.Si.
Bendahara	: Dra. Meirinawati, M.AP.
Sekretariat	: 1) Noviyanti, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc. 2) Yuni Lestari, S.AP., M.AP.
Acara	: 1) Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. 2) Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si.
Sponsorship dan Dokumentasi	: 1) Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. 2) Trendra Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP.
Konsumsi	: 1) Dian Arlupi Utami, S.Sos., M.AP. 2) Weni Rosdiana, S.Sos., M.AP.
Reviewer	: 1) Dr. Agus Prasetyawan, M.Si. 2) Dr. Prasetyo Isbandono, M.Si. 3) Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP.
Editor	: 1) Badrudin Kurniawan, S.AP., M.AP., M.A. 2) Deby Febriyan Eprillianto, S.Sos., MPA
Cover	: Fajar Dewantoro, S.Kom
Layout	: Gading Gamaputra, S.AP., MPA
ISBN	: 978-602-52933-0-6
Cetakan	: Kesatu, Oktober 2018

Penerbit:

Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Jalan Ketintang, Surabaya 60231

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul	i
Dewan Redaksi	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Optimalisasi Sistem Pelaporan Administrasi Dana Bos Melalui Sistem Aplikasi Berbasis Digital <i>Sugiono Eksantoso</i>	1
Analisis Kesiapan Layanan Perpustakaan Digital “Imadiun Kab” sebagai Wujud Pengembangan Layanan Publik Berbasis <i>E-Government</i> di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun <i>Nanang Khoiruddin</i>	6
Transformasi <i>E-Government</i> Menuju <i>E-Development</i> pada Pemerintahan Kabupaten Jembrana <i>I Made Yudhiantara</i>	14
Tantangan dan Penentu Keberhasilan <i>Open Government</i> dan <i>Open Data</i> pada Pemerintahan Lokal <i>Nanang Haryono dan Endang Sholihatin</i>	26
Penguatan Kompetensi dan Kapasitas Aparatur Sipil Negara di Era Transformasi Digital Menuju <i>Good Governance</i> di Bima Nusa Tenggara Barat <i>Hayat, Ahmad Nanang, dan Afifuddin</i>	31
Implementasi Pemilihan Kepala Desa Berbasis Elektronik (E-Pilkades) dalam Rangka Pelayanan Publik di Kabupaten Gresik <i>Mahbub Junaidi</i>	40
Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Personil Badan Keuangan di Lingkungan TNI Angkatan Laut <i>B. Yules Verne dan Budi Latudi</i>	46
Desentralisasi Administratif : Kapasitas Sumber Daya Manusia pada Komisi Penanggulangan AIDS dalam Upaya Pencegahan HIV/AIDS <i>Nana Noviana dan Hary Priyanto</i>	54
Relasi Kuasa Pengetahuan dalam Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) <i>Ali Imron</i>	59
Evaluasi Pelaksanaan <i>Good Governance</i> di Era Otonomi Daerah : Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kecamatan Pondok Gede <i>Agus Priyatna dan Bangun Wiratsangka</i>	64

Inovasi Teknologi Informasi Generasi Millennial dalam Menunjang Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Sidoarjo <i>Ertien Rining Nawangsari dan Moch. Ali Mashuri</i>	70
Smart City : Inovasi Peningkatan Pelayanan Publik Masa Kini <i>Amni Zarkasyi Rahman</i>	76
Analisis Implementasi Qanun Aceh Nomor 3 Tahun 2013 tentang Bendera dan Lambang Aceh dalam Tinjauan Kebijakan Pemerintah Republik Indonesia <i>Muhammad Baladi</i>	80
Optimalisasi Pemanfaatan Potensi Maritim Indonesia dalam Rangka Menuju Kebijakan Poros Maritim Dunia <i>Iwan Pribadi</i>	87
Tinjauan Tata Cara Pengadministrasian Peralihan Hak Atas Tanah Hibah (Studi pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bungo Provinsi Jambi) <i>Dedi Epriadi</i>	96
Implementasi Program Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Desa Jumputrejo Kecamatan Sukodono <i>Ella Nur Aini dan Tjitjik Rahaju</i>	101
Implementasi Perwali Nomor 47 Tahun 2013 tentang Program Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online pada Tingkat SMP di Kota Surabaya (Studi pada SMP Negeri 1 Surabaya) <i>Pradita Opi Rizkita, Viranti Aulia Rahma, Yosvenda Yudhi Rindiarta, Nur Muhammad Rizal, Nadya Alvi Rizqa Faradilla, dan Badrudin Kurniawan</i>	105
Penggunaan Sistem Aplikasi Pengajuan Izin Mengikuti Pendidikan Luar Kedinasan dalam Mendukung Layanan Kepegawaian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo <i>Weni Rosdiana dan Novtantina Reynitalia</i>	111
Efektivitas Pelayanan Publik E-Lampid di Kantor Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Surabaya <i>Dewi Safitri, Indah Prabawati, Debby Olivia Wulandari, dan Dinda Plawindri Noviantari</i>	116
E-HRM : Pelayanan Pengajuan Tugas/Izin Belajar Berbasis Elektronik (Studi pada Balai Diklat Dinas Pekerjaan Umum Wilayah VI Surabaya) <i>Noviyanti dan Rinta Mardiana Putri</i>	122
Meningkatkan Branding Desa di Indonesia Dengan Program Demit (Desa Melek Internet) <i>Dian Arlupi Utami</i>	129

Implementasi Program <i>Smart Transport</i> Sekolah di Mojokerto Kota <i>Ninin Ernia Sahita, Diaz Astiza, Aldi Permana Santoso, Mohammad Bahrur R., Hiskia Renaldi S., dan Deby Febriyan Eprilianto</i>	134
Implementasi Kebijakan Pelayanan <i>e-Health</i> di Puskesmas Kebonsari Surabaya <i>Ayu Octa Azhari, Wana Eka Listiani, Nurmala Dwi M, Wahyu Purwanti, Bangkit Krisnady, dan Trenda Aktiva Oktariyanda</i>	139
Optimalisasi Pelayanan Kepegawaian melalui Program <i>SMS Gateway</i> di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gresik <i>Gading Gamaputra dan Andayani</i>	142
Implementasi Pelayanan Program <i>Surabaya Single Window (SSW)</i> di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) di Kota Surabaya <i>Ulil Albab Nur dan Meirinawati</i>	147
Implementasi Sistem E-Nyank sebagai Solusi Pembayaran Retribusi untuk Memberantas Pungutan Liar (Pungli) di Pasar Gedangan Kabupaten Sidoarjo <i>Muhammad Satria Artha Wahab dan Eva Hany Fanida</i>	150
Radio Suara Pendidikan : Kolaborasi Media Social dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Kabupaten Jombang <i>Fitrotun Niswah dan Silvi Farikhatul Jannah</i>	154
Efektivitas Penerapan Kenaikan Pangkat Pegawai melalui Program Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Nganjuk <i>M Bagus Setiadi dan Prasetyo Isbandono</i>	159
Implementasi Program E-Tilang di Surabaya (Studi di <i>Traffic Light</i> Persimpangan Raya Bratang) <i>Bonifasius Efsiko Nugroho, Yustiana Kartika Sari, Rezavellina Indah Saputri, Kurnia Alvin Syahputra dan Galih Wahyu Pradana</i>	163

SMART CITY: INOVASI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MASA KINI

Amni Zarkasyi Rahman

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
amni.rahman@live.undip.ac.id

Abstrak

Smart city merupakan konsep yang semakin populer di Indonesia terkait dengan upaya peningkatan pelayanan publik. Salah satu upaya tersebut adalah melalui aplikasi berbasis android seperti i-JUS MELON yang merupakan bentuk pelayanan ijin usaha di Kota Semarang. Keberhasilan tingkat adopsi aplikasi ini dipengaruhi oleh tiga aspek, yaitu : institutions, people, dan technology. Salah satu aspek yang paling dominan adalah kemauan dari pemimpin dalam penerapan smart city secara maksimal dengan menggunakan teknologi yang mampu digunakan masyarakat awam.

Kata Kunci: smart city, pelayanan publik, teknologi,

Abstract

Smart city is a concept for better public service in Indonesia. In Semarang, we know i-JUS MELON as an android application that reduce business license services much quicker. The key of successful adoption levels are institutions, people, and technology. One of the most dominant aspect is leadership of key leaders and their strong support of the smart city vision are fundamental to the success of smart city with easy applicable technology.

Keywords: smart city, public service, technology

PENDAHULUAN

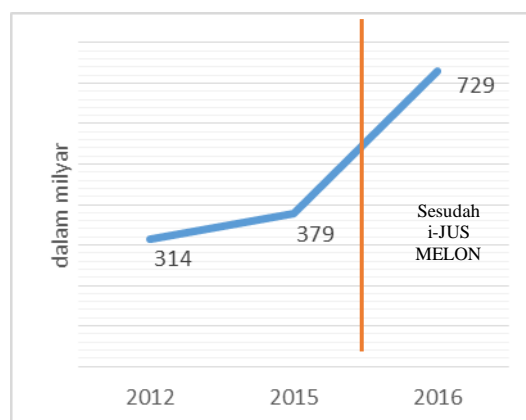
Peningkatan pelayanan publik di berbagai daerah memacu semangat inovasi untuk mempermudah masyarakat. Upaya ini dilakukan dari mulai memangkas prosedur dan alur pelayanan, hingga integrasi pelayanan dalam sistem *online* yang masuk dalam kerangka *e-government* (e-gov). Hal inilah yang mendasari semangat peningkatan pelayanan publik melalui pembangunan *smart city*. *Smart city* merupakan salah satu lompatan inovasi dalam melalauti integrasi pelayanan publik yang dipadukan dengan e-gov yang merupakan visi dari smart city (Hall et al., 2000). Hal inilah yang menjadi perhatian dari pemerintah daerah karena tata kelola pemerintahan yang tepat untuk menghubungkan semua kekuatan (*stakeholders* terkait) sehingga memungkinkan adanya *transfer knowledge* untuk saling belajar dalam mencapai sasaran (*socioeconomic*) (Ruhlandt, 2018).

Konsep *smart city* sendiri dipandang sebagai suatu sistem organik yang merupakan gabungan dari *technology*, *people*, dan *institutions* (Nam & Pardo, 2011), Akan tetapi, penerapan *smart city* di Indonesia belum merata dan masih didominasi oleh beberapa kota besar, khususnya kota-kota di Jawa seperti Jakarta, Bandung, Semarang, dan Surabaya. Sebagai contoh adalah konsep *smart city* yang didopsi Kota Semarang sebagai upaya peningkatan sistem pelayanan online melalui integrasi berbagai sistem yang dapat dipantau, mudah diakses, dapat dipercaya serta memiliki rentang waktu tertentu (*time bound*). Oleh sebab itu, *smart city* mengacu pada penggunaan penuh informasi teknologi melalui pembangunan infrastruktur teknologi informasi

dan komunikasi (ICT) yang aman dan mudah diakses (Lv et al., 2018). Secara umum, konsep *smart* ini berfokus pada upaya memberikan kemudahan, ketepatan dan kepercayaan bagi warga masyarakat termasuk para pelaku usaha. Hal ini dapat dirasakan secara nyata manfaatnya dengan adanya aplikasi i-JUS MELON yang merupakan bagian dari Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Terbaik tahun 2017.

i-JUS MELON adalah inovasi pelayanan yang ditujukan bagi pelaku usaha mikro dalam mendapatkan legalitas usaha. Terdapat peningkatan signifikan volume usaha UMKM sebelum dan sesudah penerapan i-JUS MELON seperti pada gambar berikut:

Gambar 1 Laju Peningkatan Volume Usaha UMKM Kota Semarang Tahun 2012-2016



sumber : <http://semarangkota.go.id>

Berdasarkan gambar tersebut, terdapat peningkatan volume usaha UMKM sebesar 92,35% yang membuktikan bahwa aplikasi ini mampu mendorong

peningkatan ekonomi masyarakat. Melalui aplikasi ini, total lama pendaftaran legalitas usaha hanya membutuhkan waktu 4 menit sehingga tingkat penerapan aplikasi ini bertambah sangat signifikan.

METODE

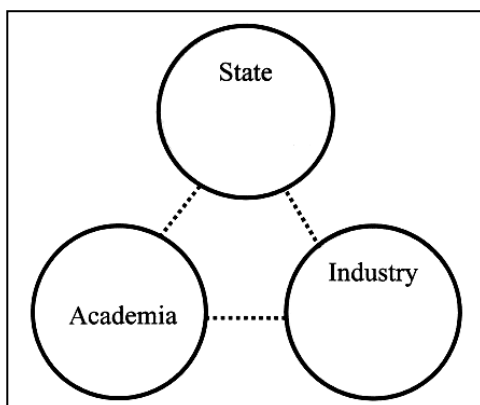
Smart city sebagai inovasi pelayanan publik harus dapat dipahami secara menyeluruh melalui pemikiran ilmiah sebagai masalah secara signifikan (Creswell & Creswell, 2017). Oleh karena itu, penelitian ini digunakan metode kualitatif deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan secara jelas masalah penelitian tentang penerapan *smart city* serta implikasi bagi pelayanan publik di Kota Semarang. Selanjutnya, data dikumpulkan melalui studi literatur (Sugiyono, 2013) seperti jurnal ilmiah yang relevan (Webster & Watson, 2002), media online, serta portal berita resmi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Urgensitas *Smart City* dalam Pelayanan Online

Smart city merupakan arah baru pembangunan sistem pelayanan publik yang mengedepankan integrasi antara *technology*, *people*, dan *institutions*. *Institutions* disini merupakan bagian dari *public stakeholders* (Odendaal, 2003) yang secara luas mampu mempengaruhi pelaksanaan *smart city*. Selain itu, terdapat juga *private stakeholders* (Cano, Hernandez, & Ros, 2014), dan *academics institution* yang lebih dikenal dengan universitas (Lombardi, Giordano, Farouh, & Yousef, 2012). Pembangunan *smart city* memacu terbentuknya model hubungan mutualisme antara *state*, *academia*, dan *industry* (Etzkowitz & Leydesdorff, 2000) dalam kerangka *Triple Helix* seperti pada gambar berikut :

Gambar 2 Model *Laissez-Faire* dari Hubungan *Triple Helix*



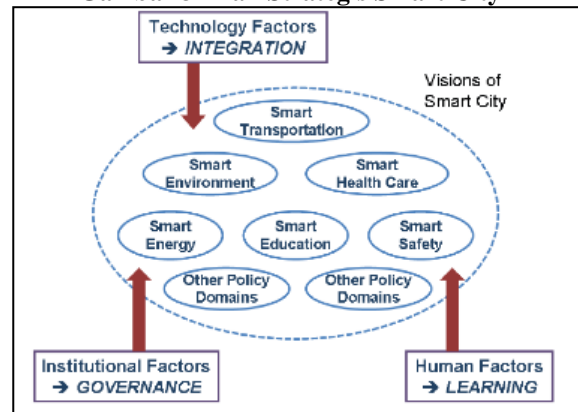
Sumber : (Etzkowitz & Leydesdorff, 2000)

Berdasarkan gambar tersebut, diketahui bahwa pola hubungan mutualisme harus berpadu dengan *people* yang merupakan subyek dan obyek dari pembangunan

smart city. *People* akan dipengaruhi oleh kreatifitas sebagai daya dorong utama implementasi *smart city*. Kreatifitas inilah yang mampu melahirkan ide peningkatan pelayanan publik melalui penerapan teknologi (Boulton, Brunn, & Devriendt, 2011). Kemudian, *people* akan melahirkan *social infrastructure* yang turut membangun karakter *smart people* yang menjadi bagian utama dari *smart city* (Nuzir & Saifuddin, 2015). Lebih lanjut, *smart people* akan memberikan pengaruh pada pendidikan, budaya/ seni, bisnis/ perdagangan (Bartlett, 2005).

Kreatifitas yang melahirkan inisiasi peningkatan pelayanan publik membutuhkan dukungan teknologi dalam implementasi dilapangan. Teknologi inilah yang menjadi kunci dalam penerapan *smart city* karena penggunaan teknologi informasi dan komunikasi akan mengubah arah pengembangan *smart city* secara signifikan (Hollands, 2008). Teknologi yang diharapkan adalah teknologi yang memudahkan, bukan menyulitkan masyarakat awam. Secara lebih luas, integrasi teknologi dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 3 Arah Strategis *Smart City*



Sumber : (Nam & Pardo, 2011)

Berdasarkan gambar tersebut, teknologi mampu diterapkan dalam berbagai bidang pelayanan publik secara *online* sesuai dengan visi *smart city*. Akan tetapi, diperlukan dukungan *institutions* dan *people* agar teknologi tersebut dapat terimplementasi secara maksimal. Hal ini akan menumbuhkan hubungan dua arah antara teknologi dengan faktor institusi dan faktor manusia (Lindskog, 2004).

Apabila hubungan ini berjalan dengan baik, akan terwujud sebuah teknologi yang mampu dirasakan manfaatnya bagi masyarakat. Teknologi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, dimanapun dan kapanpun. Kemudahan teknologi inilah yang menjadi titik awal penerapan teknologi online untuk pelayanan publik. Hal inilah yang menjadi kunci tingkat adopsi *smart city*, seperti aplikasi i-JUS MELON yang

tersedia dalam perangkat android yang banyak dimiliki oleh sebagian besar masyarakat masyarakat, khususnya masyarakat ekonomi menengah kebawah (<http://gs.statcounter.com/os-market-share/mobile/worldwide>).

i-JUS MELON sebagai Inovasi Pelayanan Publik

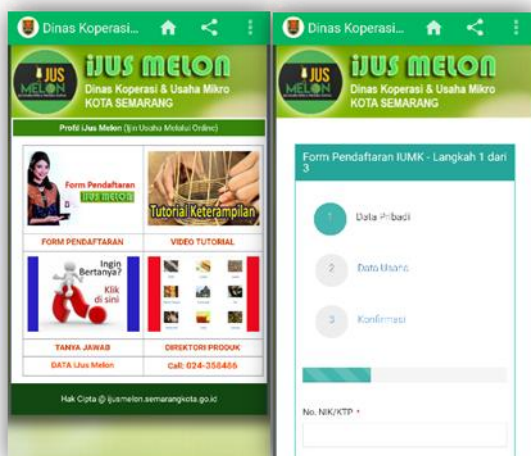
i-JUS MELON pada hakikatnya adalah singkatan dari Program izin usaha Mikro Melalui Online yang dimulai sejak tahun 2016. Aplikasi ini merupakan upaya memudahkan implementasi Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan untuk Usaha Mikro dan Kecil dan Permendagri Nomor 83 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil. Aplikasi ini dapat ditemui pada *Play Store* di platform Android seperti gambar berikut :

Gambar 4 Aplikasi i-JUS MELON pada Play Store



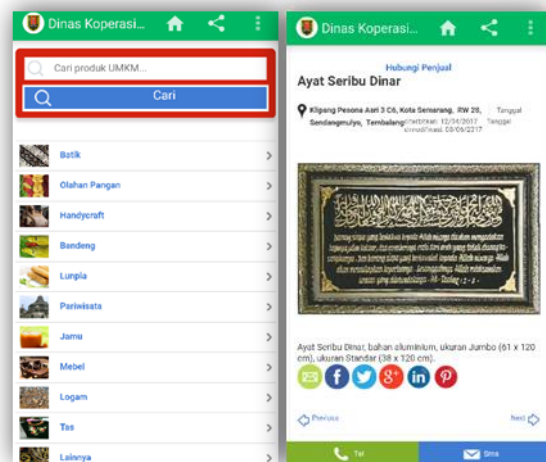
Bentuk aplikasi ini sederhana sesuai dengan tujuannya, yaitu mempermudah legalisasi ijin usah bagi pelaku UMKM. Data menyebutkan bahwa jika sebelumnya setiap tahun rata-rata hanya ada 772 pelaku usaha mikro yang mendapatkan ijin usaha, maka setelah penerapan i-JUS MELON, jumlahnya melonjak hingga 8.304 pelaku usaha mikro yang telah mendapatkan legalitas usaha dalam satu tahun. Hal ini tentu didukung oleh *user interface* muka pada aplikasi ini yang merupakan link untuk melakukan proses registrasi seperti pada gambar berikut :

Gambar 5 User Interface Aplikasi i-JUS MELON



Lebih lanjut, selain mendapatkan legalitas usaha, pelaku usaha mikro yang telah berijin usaha akan langsung masuk dalam database Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang. Pelaku usaha mikro yang terdata tersebut selanjutnya akan diberi berbagai fasilitas dukungan usaha oleh Pemerintah Kota Semarang, seperti pinjaman tanpa agunan, pelatihan usaha, hingga kesempatan mengikuti pameran di berbagai tempat. Hal inilah yang menjadi salah satu daya pikat bagi pelaku usaha untuk segera mendaftarkan unit usaha melalui aplikasi i-JUS MELON. Aplikasi ini juga dapat digunakan oleh masyarakat luas untuk mencari informasi tentang produk-produk dari pelaku usaha UMKM di wilayah Kota Semarang, seperti gambar berikut :

Gambar 6 Berbagai Produk UMKM Kota Semarang



Harapan kedepan aplikasi i-JUS MELON akan mampu menjadi direktori produk hasil UMKM Kota Semarang yang memberikan manfaat lebih bagi pelaku dan masyarakat luas. Oleh sebab itu, kepemimpinan dan dukungan kuat bagi implementasi *smart city* merupakan dasar dari keberhasilan *smart city*. Dukungan ini dapat dikuatkan melalui kolaborasi dan *partnership* antar *stakeholders*, sebagai contoh adalah peran universitas melalui pengabdian kepada masyarakat yang turut melakukan sosialisasi tentang aplikasi i-JUS MELON di berbagai wilayah binaan. Melalui peran universitas inilah, tingkat adopsi i-JUS MELON bagi pelaku usaha akan semakin signifikan dimasa mendatang.

PENUTUP
Simpulan

Smart city merupakan konsep perpaduan antara technology, institutions dan people dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Salah satu kunci utama

implementasi smart city adalah kolaborasi dalam kerangka triple helix antara state, academia, dan industry.

Saran

Diperlukan kreatifitas dan dukungan stakeholders agar upaya “mempermudah” pelayanan publik dapat terimplementasi dengan baik. Hal ini juga turut didukung adanya teknologi yang memudahkan bagi masyarakat awam, karena teknologi harus mampu dirasakan oleh semua kalangan. Diperlukan penelitian lebih lanjut tentang faktor yang mempengaruhi tingkatan adopsi teknologi (sebagai contoh adalah tingkat adopsi i-JUS MELON) sehingga diketahui kunci utama penerapan smart city di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Bartlett, L. (2005). Smart city: Social entrepreneurship and community engagement in a rural regional city. Paper presented at the Proceedings of the International Conference on Engaging Communities, Brisbane, Australia.
- Boulton, A., Brunn, S. D., & Devriendt, L. (2011). 18 cyberinfrastructures and ‘smart’ world cities: physical, human and soft infrastructures. *International handbook of globalization and world cities*, 198.
- Cano, J., Hernandez, R., & Ros, S. (2014). Distributed framework for electronic democracy in smart cities. *Computer*, 47(10), 65-71.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*: Sage publications.
- Etzkowitz, H., & Leydesdorff, L. (2000). The dynamics of innovation: from National Systems and “Mode 2” to a Triple Helix of university–industry–government relations. *Research Policy*, 29(2), 109-123. doi: [https://doi.org/10.1016/S0048-7333\(99\)00055-4](https://doi.org/10.1016/S0048-7333(99)00055-4)
- Hall, R. E., Bowerman, B., Braverman, J., Taylor, J., Todosow, H., & Von Wimmersperg, U. (2000). *The vision of a smart city*: ; Brookhaven National Lab., Upton, NY (US).
- Hollands, R. G. (2008). Will the real smart city please stand up? Intelligent, progressive or entrepreneurial? *City*, 12(3), 303-320.
- Lindskog, H. (2004). Smart communities initiatives. Paper presented at the Proceedings of the 3rd ISOneWorld Conference.
- Lombardi, P., Giordano, S., Farouh, H., & Yousef, W. (2012). Modelling the smart city performance. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 25(2), 137-149.
- Lv, Z., Li, X., Wang, W., Zhang, B., Hu, J., & Feng, S. (2018). Government affairs service platform for smart city. *Future Generation Computer Systems*, 81, 443-451. doi: <https://doi.org/10.1016/j.future.2017.08.047>
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. Paper presented at the Proceedings of the 12th annual international digital government research conference: digital government innovation in challenging times.
- Nuzir, F., & Saifuddin, R. (2015). Smart People, Smart Mobility. *Konsep Kota Pintar yang Bertumpu pada Masyarakat dan Pergerakannya di Kota Metro*.
- Odendaal, N. (2003). Information and communication technology and local governance: understanding the difference between cities in developed and emerging economies. *Computers, Environment and Urban Systems*, 27(6), 585-607.
- Ruhlandt, R. W. S. (2018). The governance of smart cities: A systematic literature review. *Cities*. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cities.2018.02.014>
- Sugiyono, M. P. K. (2013). *Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Webster, J., & Watson, R. T. (2002). Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review. *MIS quarterly*, xiii-xxiii.
- <http://semarangkota.go.id/berita/read/7/berita-kota/1649/di-semarang-urus-ijin-usaha-hanya-4-menit>
- <http://gs.statcounter.com/os-market-share/mobile/worldwide>