

**ANALISIS PERBANDINGAN IMPLEMENTASI SMART CITY DI
PEMERINTAHAN KABUPATEN BEKASI DAN KABUPATEN
TANGERANG. STUDI KASUS EFEKTIVITAS APLIKASI BEKASIKAB
DAN APLIKASI TANGERANG GEMILANG**

Rana Rau'atur Rushufah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan implementasi *smart city* di Pemerintahan Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Tangerang, dengan studi kasus pada efektivitas aplikasi Bekasikab dan aplikasi Tangerang Gemilang. Penelitian ini berfokus pada fitur layanan pengaduan dan dianalisis menggunakan kerangka teori *Customer Relationship Management* (CRM) milik Payne dan Frow (2005) serta konsep *E-Government* Harvard JFK School of Government. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan *Most Similar Systems Design* (MSSD). Pengambilan data dilakukan dengan wawancara melibatkan sepuluh narasumber, yaitu masyarakat, admin pengelola pengaduan, Diskominfo di kedua daerah, akademisi, serta Kementerian PANRB. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan Kabupaten Bekasi unggul dalam kanal pengaduan lokal dan tingkat menyelesaikan laporan pengaduan, sementara Kabupaten Tangerang unggul pada standar waktu tertulis, keamanan data, dan kapasitas lembaga. Kedua daerah juga masih bergantung pada penggunaan grup WhatsApp sebagai media koordinasi informal serta memperlihatkan penanganan yang sama, yaitu cenderung kasuistik, meskipun Kabupaten Tangerang lebih mendekati penyelesaian sistemik dengan melakukan perubahan kebijakan. Penelitian juga menemukan bahwa sistem pengaduan layanan digital tidak menjamin pencegahan dalam penyelewengan pada tingkat anggaran dan tata kelola. Dengan demikian, kedua daerah masih dikategorikan sebagai daerah yang menuju *smart city*, dengan keunggulan masing-masing.

Kata kunci: Bekasikab, *Customer Relationship Management*, *Smart city*, SP4N-LAPOR!, Tangerang Gemilang

**A COMPARATIVE ANALYSIS OF SMART CITY IMPLEMENTATION IN
THE LOCAL GOVERNMENTS OF BEKASI REGENCY AND TANGERANG
REGENCY: A CASE STUDY ON THE EFFECTIVENESS OF THE
BEKASIKAB AND TANGERANG GEMILANG APPS**

Rana Rau'atur Rushufah

ABSTRACT

This study aims to analyze and compare the implementation of smart city initiatives in the Bekasi and Tangerang Regency Governments, using case studies on the effectiveness of the BekasiKab and Tangerang Gemilang apps. This study focuses on the complaint handling features and analyzes them using the Customer Relationship Management (CRM) theoretical framework by Payne and Frow (2005) as well as the E-Government concept from the Harvard JFK School of Government. This study employs a descriptive qualitative method using the Most Similar Systems Design (MSSD) approach. Data collection was conducted through interviews with ten informants, including members of the public, complaint management administrators, the Communication and Information Agencies (Diskominfo) in both regions, academics, and the Ministry of State Apparatus and Bureaucratic Reform (PANRB). The study utilizes the data analysis techniques of Miles and Huberman. The results show that Bekasi Regency excels in local complaint channels and the rate of resolving complaint reports, while Tangerang Regency excels in written response time standards, data security, and institutional capacity. Both regions still rely on WhatsApp groups as a medium for informal coordination and exhibit similar handling practices, tending toward a case-by-case approach, although Tangerang Regency is moving closer to a systemic resolution by implementing policy changes. The study also found that digital service complaint systems do not guarantee the prevention of irregularities at the budgetary and governance levels. Thus, both regions are still categorized as regions on the path to becoming smart cities, each with their own strengths.

Keywords: BekasiKab, Customer Relationship Management, Smart City, SP4N-LAPOR!, Tangerang Gemilang