

The screenshot shows the LAPOR! website with a red header. The main heading is "Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat" with the subtitle "Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang." Below this is a white box titled "Sampaikan Laporan Anda". Inside the box, under "Pilih Klasifikasi Laporan", there are three radio button options: "PENGADUAN" (selected), "ASPIRASI", and "PERMINTAAN INFORMASI". At the bottom of the box, it says "Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik dan Benar" followed by a link "Lihat Panduan".

Judul Tugas Akhir Skripsi:

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

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelas Sarjana Ilmu Politik

Nama: Rana Rau'atur Rushufah

NIM : 2210413061



**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
"VETERAN" JAKARTA**



SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA PADA PROGRAM
STUDI ILMU POLITIK, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Judul Skripsi:

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

DISUSUN OLEH:

RANA RAU'ATUR RUSHUFAH

2210413061

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
TAHUN 2026**

Lampiran 1 Pernyataan Orisinalitas

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Rana Rau'atur Rushufah
NIM : 2210413061
Program Studi : Ilmu Politik

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Juli 2026

Yang menyatakan,



(Rana Rau'atur Rushufah)

Lampiran 2 Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rana Rau'atur Rushufah
NIM : 2210413061
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi/Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 9 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Rana Rau'atur Rushufah)

Lampiran 3 Surat Persetujuan Publikasi Ilmiah

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rana Rau'atur Rushufah
NIM : 2210413061
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Politik

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

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan
sebenar-benarnya dan semoga digunakan
sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal :

Yang menyatakan,



(Rana Rau'atur Rushufah)

Lampiran 4 Lembar Pengesahan Skripsi

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI DAN TUGAS AKHIR JURNAL

NAMA : Rana Rau'atur Rushufah
NIM : 2210413061
PROGRAM STUDI : Ilmu Politik
JUDUL : ANALISIS PERBANDINGAN IMPLEMENTASI SMART CITY DI PEMERINTAHAN KABUPATEN BEKASI DAN KABUPATEN TANGERANG. STUDI KASUS EFEKTIVITAS APLIKASI BEKASIKAB DAN APLIKASI TANGERANG GEMILANG

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



(Fatkhuri, S.IP., MA., MPP)

Penguji 1



(Luky Djuniardi Djani, S.T., MPP., Ph.D.)

Penguji 2



(Lia Wulandari, S.Sos. M.PP)

Ketua Program Studi
Ilmu Politik



Restu Rahmawati, S.Sos., MA.

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 21 Juli 2022

**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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkah, karunia, dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Perbandingan Implementasi Smart City di Pemerintahan Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Tangerang. Studi Kasus Efektivitas Aplikasi Bekasikab dan Aplikasi Tangerang Gemilang” ini dengan mudah dan lancar. Penulis melakukan penelitian ini untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Ilmu Politik Strata-1 pada Program Studi S-1 Ilmu Politik FISIP, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Namun demikian, penyelesaian skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, dalam kata pengantar ini penulis mempersembahkan ucapan dan rasa terima kasih kepada setiap pihak yang menjadi dukungan dalam proses penyelesaian skripsi, di bawah ini:

1. Kepada Bapak Fatkhuri, S.IP., MA., M.PP., selaku dosen pembimbing, penulis ucapkan terima kasih banyak atas arahan, saran, masukan, bimbingan, dan juga waktu yang telah bapak sediakan sehingga penelitian ini bisa terarah dan terselesaikan
2. Kepada Bapak Luky Djuniardi Djani, S.T., M.PP., Ph.D., dan Ibu Lia Wulandari, S.Sos., M.PP., selaku dosen penguji, penulis ucapkan terima kasih atas semua kritik, saran, dan masukan yang membangun sehingga penelitian ini dapat menjadi sebuah penelitian yang lebih baik.
3. Kepada seluruh narasumber yang berbaik hati untuk meluangkan waktu, ilmu, dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penelitian ini
4. Kepada sosok perempuan yang sangat berarti bagi penulis, Mama. Orang tua tunggal yang hebat luar biasa, selalu memberikan dukungan serta sandaran di setiap proses kehidupan yang penulis hadapi. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Mama sebagai bakti dan cinta kasih kepada beliau. Terima kasih sudah melahirkan, berjuang sekuat tenaga untuk memberikan kehidupan yang layak, memberikan segala pengorbanan sehingga akhirnya penulis bisa berada di posisi ini. Segala hal baik dan kesuksesan yang akan

penulis dapatkan merupakan hasil perjuangan beliau. Panjang umur, sehat selalu, dan tolong hidup lebih lama di dunia ini, Mama.

5. Kepada sosok laki-laki yang sangat penulis rindukan kehadirannya, Ayah Alm. Abdullah Zaini. Penulis percaya, meskipun kehadiran beliau tidak terlihat secara kasat mata, doa dan dukungan beliau selalu menyertai penulis sehingga pada akhirnya penulis mampu berada di posisi saat ini. Skripsi ini juga penulis persembahkan untuk beliau. Beribu ucapan terima kasih dan doa penulis panjatkan untuk beliau. Ayah, terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan, semoga Ayah bangga melihat anak bungsu ini berhasil meraih gelar sarjana, melalui tempat terbaik disisi-Nya
6. Kepada Muhammad Zain Alfarisi, keponakan yang penulis sayangi. Terima kasih banyak telah menjadi sumber kebahagiaan dan semangat penulis ketika penulis merasa tidak sanggup. Celotehan dan rasa ingin tahu-mu menjadi pewarna bagi kehidupan penulis
7. Kepada Desty, Dilla, Melani, dan Adetia, teman-teman penulis. Terima kasih atas segala waktu, dukungan, dan nasihat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis selalu termotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir dengan semangat dan tepat waktu
8. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada sosok yang selama ini tetap berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana dengan impiannya yang tinggi. Terima kasih kepada penulis skripsi ini, yaitu diriku sendiri, Rana Rau'atur Rushufah. Anak bungsu yang sedang beranjak usia 23 tahun yang dikenal keras kepala. Terima kasih telah bertahan dan berjuang sejauh ini, tolong jangan pernah berpikiran untuk menyerah di kemudian hari. Penulis berdoa, agar setiap langkah kecilmu selalu diperkuat, dikeliling orang-orang hebat, serta mimpimu satu-persatu akan terjawab.

Jakarta, 9 Juli 2026

Penulis

Rana Rau'atur Rushufah

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iii
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Konsep dan Teori Penelitian	31
2.2.1 Teori Citizen Relationship Management (CRM).....	31
2.2.2 Konsep E-Government	36
2.2.3 Konsep Smart City.....	42
2.3 Kerangka Berpikir	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Objek Penelitian	47
3.2 Jenis Penelitian	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data	49
3.4 Sumber Data	52

3.5 Teknik Analisis Data	53
3.6 Tabel Rencana Waktu.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.1 Profil Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (Diskominfo) Kabupaten Bekasi.....	58
4.1.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tangerang	61
4.1.3 Gambaran Umum SP4N-LAPOR! di Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Tangerang	64
4.2 Implementasi CRM di Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Tangerang	67
4.2.1 Multichannel Integration	68
4.2.2 Information Management	73
4.2.3 Performance Assessment	77
4.3 Faktor Pendukung Implementasi CRM di Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Tangerang	85
4.3.1 Support.....	86
4.3.2 Capacity	89
4.3.3 Value	92
4.4 Analisis Perbandingan Implementasi CRM di Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Tangerang.....	95
BAB V PENUTUP.....	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran	111
5.2.1 Saran Praktis	111
5.2.1 Saran Akademis	112
DAFTAR PUSTAKA	114

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Rencana Waktu Penelitian	56
Tabel 4.1 Jumlah Laporan Pengaduan Masuk Per-Tahun melalui Kanal Resmi SP4N-LAPOR!	70
Tabel 4.2 Jumlah Laporan Pengaduan Masuk dan Selesai Per-Tahun melalui Kanal Resmi SP4N-LAPOR!	79
Tabel 4.3 Klasifikasi Jenis Laporan Pengaduan di Kabupaten Bekasi Rentang Waktu 1 Januari-22 Juli 2026	81
Tabel 4.4 Rata-rata Waktu Tindak Lanjut Laporan Pengaduan di Kabupaten Bekasi	81
Tabel 4.5 Angka Penyelesaian Laporan Pengaduan di Kabupaten Tangerang Tahun 2023-2026	83
Tabel 4.6 Analisis perbandingan “persamaan” di Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Tangerang	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka strategi Customer Relationship Management (CRM)....	34
Gambar 2. 2 Elemen Kesuksesan E-Government Harvard JFK School of Government.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Orisinalitas.....	ii
Lampiran 2 Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi.....	iii
Lampiran 3 Surat Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	iv
Lampiran 4 Lembar Pengesahan Skripsi	v
Lampiran 5 Riwayat Hidup	120
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Sidang Akhir	121
Lampiran 7 Kartu Bimbingan	122
Lampiran 8 Lembar Perbaikan Proposal.....	124
Lampiran 9 Persentase Similarity Turnitin	127
Lampiran 10 Surat Perizinan	128
Lampiran 11 Pertanyaan penelitian dan transkrip wawancara	134
Lampiran 12 Foto wawancara	179