

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah terkait dengan implementasi layanan pengaduan masyarakat (CRM) melalui aplikasi BekasiKab di Kabupaten Bekasi dan aplikasi Tangerang Gemilang di Kabupaten Tangerang, serta apa yang menjadi faktor pendukung implementasi CRM melalui aplikasi BekasiKab dan aplikasi Tangerang Gemilang di masing-masing daerah. Penelitian dilakukan dengan menganalisis dan membandingkan implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada sistem pengelolaan pengaduan masyarakat melalui kanal SP4N-LAPOR! Di Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Tangerang dengan menggunakan kerangka *Customer Relationship Management* (CRM) milik Payne dan Frow (2005), dengan tiga indikatornya, yakni *multichannel integration*, *information management*, dan *performance assessment*. Kemudian didukung dengan konsep *E-Government* Harvard JFK School of Government, terdiri dari *support*, *capacity*, dan *value*. Berdasarkan pada hasil temuan, analisis, dan pembahasan pada Bab IV, kesimpulan penulis susun sebagai berikut.

Berkaitan dengan rumusan masalah pertama yaitu tentang implelementasi CRM di kedua daerah, yakni Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Tangerang. Pada indikator *multichannel integration*, Pemerintah Kabupaten Bekasi melakukan pendekatan multikanal dengan menyediakan kanal tambahan dalam lingkup lokal, selain kanal utama SP4N-LAPOR!, yaitu kanal Lapor AA yang berbasis WhatsApp yang justru seperti menjadi kanal dominan dibandingkan kanal utama SP4N-LAPOR! itu sendiri. Sementara, pada Pemerintah Kabupaten Tangerang melakukan pendekatan multikanal dengan menerapkan kanal SP4N-LAPOR! sebagai kanal satu-satunya yang utama di Kabupaten Tangerang, dengan kanal lain di Kabupaten Tangerang digunakan sebagai sarana untuk edukasi dan penyaring laporan. Dari pendekatan yang dilakukan oleh kedua daerah ini, ditemukan bahwa perbedaan pendekatan yang diterapkan ini tidak hanya sebagai pemilihan dalam pelaksanaannya, tetapi juga sebagai bentuk kebijakan yang berbeda, dimana pada

Kabupaten Tangerang ini telah menggunakan kanal SP4N-LAPOR! Sejak 2018 setelah sebelumnya sempat memiliki aplikasi lokalnya sendiri dan sengaja untuk dihentikan dalam penggunaannya, sementara Kabupaten Bekasi baru mengembangkan dan menambahkan kanal lokal Lapor AA ini sejak pertengahan tahun 2025. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa keduanya masih belum mencapai integrasi multikanal yang ideal, yang mana pada Kabupaten Bekasi masyarakat lebih banyak menggunakan kanal Lapor AA dibandingkan kanal SP4N-LAPOR! Sementara itu, di Kabupaten Tangerang sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan media sosial sebagai tempat menyampaikan keluhan laporan dibandingkan dengan melaporkan secara langsung melalui SP4N-LAPOR!

Pada Indikator *information management*, kedua daerah mempunyai tahap verifikasi dan disposisi laporan yang hampir sama. Kedua daerah juga memanfaatkan data laporan pengaduan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan oleh pemerintah daerah, tidak hanya diselesaikan sebagai arsip tugas selesai. Namun, pada proses pengelolaan informasi ini masih belum sepenuhnya dilakukan melalui satu sistem, dikarenakan dalam melakukan koordinasi antar admin OPD masih menggunakan grup WhatsApp sebagai media koordinasi laporan. Dalam hal keamanan data informasi, Kabupaten Tangerang mengatakan bahwa telah tersertifikasi ISO SMKI, sejalan dengan proses verifikasi Indeks Keamanan Kami (KAMI) yang dilaksanakan bersama BSSN tahun 2023, serta didukung dengan adanya Peraturan Bupati No 56 Tahun 2018. Sementara di daerah Kabupaten Bekasi juga telah menjalankan proses evaluasi mandiri yang sama melalui Indeks Keamanan Informasi (KAMI). Dengan demikian, kedua daerah ini dalam persiapan untuk keamanan data sudah berada pada tahap melakukan penguatan untuk keamanan data nasional, dengan perbedaannya pada detail peraturannya.

Pada indikator *performance assessment*, di Kabupaten Tangerang telah mempunyai standar waktu penanganan laporan yang lebih terstruktur karena dibedakan berdasarkan tingkat jenis keparahan laporan. Sebaliknya, di Kabupaten Bekasi ini dalam menerapkan target menyelesaikan waktu selama tiga hari untuk semua jenis laporan tanpa adanya dokumen formal yang tertulis. Meskipun demikian, jumlah penyelesaian laporan pengaduan pada tahun berjalan di 2026,

Kabupaten Bekasi mencapai 80,9% sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan Kabupaten Tangerang yang mencapai 70,3%. Kedua daerah juga masih menghadapi kendala yang sama, yaitu berkaitan dengan adanya mekanisme penutupan laporan secara otomatis di kanal SP4N-LAPOR!, serta terbatasnya anggaran untuk menindaklanjuti jenis laporan pengaduan infrastruktur berskala besar yang membutuhkan biaya besar.

Selain dari ketiga indikator CRM di atas, pada penelitian ini juga menemukan bahwa dengan memiliki sebuah kanal layanan pengaduan berbasis digital, tidak langsung menjamin bahwa suatu daerah dalam melakukan tata kelola menjadi “*smart*”. Berpacu pada praktik di Kota Surabaya yang melakukan penanganan *e-parking* yang melakukan perubahan pada mekanisme transaksi pembayaran parkir sehingga mencegah terjadinya pemungutan parkir liar, dan penanganan ini termasuk sistemik. Sementara, pada penerapan kanal SP4N-LAPOR!, Lapor AA di kedua daerah ini masih bersifat reaktif, yang baru akan melakukan penanganan ketika ada laporan pengaduan yang diterima. Adanya alur laporan pengaduan yang berulang ini mendukung kesimpulan, seperti di Kabupaten Bekasi masih adanya laporan berulang dalam jenis kerusakan jalan dan parkir liar dan umumnya ditindaklanjuti dengan penyelesaian tanpa adanya pencari tahu lebih lanjut mengenai akar permasalahannya. Sementara pada Kabupaten Tangerang memperlihatkan selangka lebih maju dikarenakan apabila terjadinya laporan yang berulang akan mengklarifikasi langsung kepada OPD yang berhubungan, meskipun dalam penerapannya belum selalu berakhir pada kebijakan yang tuntas. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kedua daerah yang penulis teliti ini masih berada dalam tahap menuju smart dikarenakan penanganan dan solusi yang diberikan masih bersifat kasuistik, bukan sistemik.

Kemudian pada penelitian ini juga menyimpulkan bahwa masih adanya kesenjangan antara rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dengan tingkat penggunaan yang nyata terhadap kanal pengaduan digital. Dari empat narasumber yang penulis wawancara, hanya satu yang benar-benar pernah melakukan laporan pengaduan melalui aplikasi, sedangkan tiga narasumber lainnya masih memilih jalur konvensional, meskipun mengatakan bahwa aplikasi mudah digunakan dan mengatakan kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah.

Dari penemuan ini mengindikasikan bahwa dengan kemudahan dalam sistem digital yang disediakan oleh pemerintah, tidak secara otomatis membuat masyarakat beralih untuk menggunakan kanal layanan pengaduan berbasis digital untuk menjadi jalur utama pengaduan sehingga masih rendahnya dalam penggunaan kanal berbasis digital ini menjadi sebuah tantangan tersendiri pada masyarakat, terlepas dari sistem digital yang telah siap digunakan.

Berdasarkan dengan rumusan masalah kedua, faktor pendukung implementasi CRM di Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Tangerang mempunyai karakteristik yang berbeda. Pada faktor *support*, kedua daerah telah mempunyai dasar hukum SPBE dan membagi tim pengelola pengaduan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No 5 Tahun 2025. Namun, Kabupaten Tangerang ini telah mempunyai jenis dasar hukum yang lebih detail dan berstatus sebagai pilot project pada pengembangan kanal nasional SP4N-LAPOR!. Pada faktor *capacity*, Kabupaten Tangerang telah mempunyai pembagian tugas yang lebih detail dengan tim terbagi menjadi 4 tim kerja dan tenaga kerja ahli UI/UX. Sementara di Kabupaten Bekasi masih menggunakan struktur pembagian tim yang sederhana. Meskipun demikian, kedua daerah ini baik di Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Tangerang masih menghadapi kendala yang sama, yaitu masih terbatasnya jaringan dan literasi digital masyarakat di wilayah pinggiran daerah.

Pada faktor *value*, kedua daerah sama-sama memberikan nilai atau value kepada masyarakat, seperti penghematan waktu, tenaga, dan biaya. Pemerintah juga merasakan nilai atau value, dengan mendapatkan rasa kepercayaan dari masyarakat publik. Selain itu, pemerintah daerah juga memanfaatkan data laporan pengaduan berguna untuk mempercepat pemerintah dalam mengambil sebuah keputusan yang cepat, tepat, dan efisien. Perbedaan pada kedua daerah terlihat Pemerintah Kabupaten Tangerang telah mengembangkan layanan tambahan ke arah transaksional, seperti melakukan pembayaran pajak melalui QR dan pengecekan bantuan sosial berbasis NIK, sedangkan di Kabupaten Bekasi belum memiliki layanan serupa.

Secara keseluruhan, kedua daerah mempunyai keunggulannya dan kelemahannya masing-masing. Di Kabupaten Bekasi lebih unggul dalam menyediakan kanal layanan pengaduan lingkup lokal yang lebih banyak digunakan

oleh masyarakat publik dan memiliki tingkat penyelesaian laporan yang lebih tinggi pada periode berjalan 2026. Namun, di Kabupaten Bekasi ini masih perlu memperkuat standar penanganan laporan secara tertulis dan memperkuat pengelolaan keamanan data. Pada sisi lainnya, Kabupaten Tangerang ini memiliki keunggulan dalam standar penanganan laporan, struktur kelembagaan, serta dalam pengembangan layanan digital. Namun, Kabupaten Tangerang masih memiliki resiko akan kehilangan laporan pengaduan masyarakat dikarenakan sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan media sosial sebagai tempat menyampaikan laporan keluhan atau permasalahan dibandingkan secara langsung melalui kanal resmi SP4N-LAPOR!. Kedua daerah juga sama-sama menghadapi kendala yang sejenis, yaitu berkaitan dengan penyelesaian laporan pengaduan terkait infrastruktur akibat dari terbatasnya anggaran, serta masih adanya kesenjangan pada literasi digital dan akses internet.

Berdasarkan seluruh temuan di atas, implementasi CRM pada layanan pengaduan laporan di Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Tangerang ini belum dapat dikatakan sepenuhnya optimal menurut kerangka Payne dan Frow (2005). Kedua daerah telah mempunyai struktur kelembagaan dan administrasi yang baik, tetapi masih perlu lagi ditingkatkan dalam integrasi multikanalnya, pengelolaan informasi yang lebih terintegrasi, serta sistem penilaian kerja yang benar-benar menunjukkan penyelesaian masalah masyarakat. Dengan demikian, kedua daerah dapat saling mempelajari penerapan yang telah berhasil diterapkan di masing-masing daerah guna untuk meningkatkan kualitas implementasi CRM, sekaligus melakukan pertimbangan untuk belajar penanganan dari daerah lain,, seperti DKI Jakarta dan Surabaya agar dalam implementasinya tidak hanya menuju smart, tetapi mencapai tata kelola pemerintahan yang smart secara sistemik.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

1. Saran untuk Pemerintah Kabupaten Bekasi, khususnya Diskominfoantik Kabupaten Bekasi dan pimpinan daerahnya, penulis menyarankan agar pemerintah daerah Kabupaten Bekasi melakukan penyusunan dokumen SLA yang tertulis, yang berisi perbedaan target waktu berdasarkan tingkat keparahan laporan.

2. Saran untuk Pemerintah Kabupaten Tangerang, khususnya Diskominfo Kabupaten Tangerang, penulis menyarankan agar pemerintah daerah mempertimbangkan untuk menyediakan kanal layanan pengaduan pada lingkup lokal sebagai kanal pelengkap SP4N-LAPOR!, sehingga masyarakat yang terbiasa menggunakan media sosial, tetap dapat menyampaikan laporan pengaduan melalui kanal yang dikelola oleh pemerintah daerah.
3. Saran untuk kedua pemerintah daerah, penulis menyarankan agar kedua daerah memperkuat alokasi anggaran operasional khusus untuk penanganan laporan pengaduan skala kecil sampai dengan menengah, agar penyelesaiannya tidak selalu bergantung pada proses penganggaran tahunan.
4. Saran untuk Kementerian PANRB, penulis menyarankan untuk mengevaluasi kembali terkait penutupan sistem laporan secara otomatis pada 10 hari kerja tanpa adanya komentar lebih lanjut, agar penanganan laporan terselesaikan secara benar-benar sesuai kebutuhan masyarakat atau substantif.

5.2.1 Saran Akademis

1. Untuk penelitian selanjutnya, penulis menyarankan agar peneliti menjangkau masyarakat dengan jumlah lebih banyak untuk dijadikan narasumber, dengan proporsi yang lebih banyak akan mempunyai pengalaman langsung menggunakan fitur pengaduan, mengingat pada penelitian ini hanya satu narasumber yang benar-benar pernah melapor melalui aplikasi.
2. Untuk penelitian selanjutnya, penulis menyarankan agar menggunakan data tahun berjalan yang telah genap satu tahun penuh, mengingat pada data 2026 penelitian ini baru mencakup sebagian periode, sehingga perbandingan tingkat penyelesaian antar daerah masih bersifat sementara.
3. Untuk penelitian selanjutnya, penulis menyarankan agar memperoleh data mengenai anggaran pengembangan aplikasi secara lebih detail dari Diskominfo di kedua daerah, karena pada penelitian ini hanya memperoleh informasi mengenai adanya anggaran secara umum, tanpa mengetahui data detail anggaran yang dialokasikan.

4. Untuk penelitian selanjutnya, penulis menyarankan untuk mengetahui secara lebih mendalam terakit dengan alur pengaduan yang berulang berdasar pada data kuantitatif pendukung yang dikategorikan masing-masing permasalahan dan sesuai dengan rentang waktu, mengingat pada penelitian ini masih menggunakan pada bukti kualitatif wawancara dengan narasumber dikarenakan keterbatasan akses paa data pengaduan yang terklasifikasi berdasar dari jenis masalah di kedua daerah.