



**IMPLEMENTASI PROGRAM TANGSELPAK DI KOTA TANGERANG  
SELATAN DALAM RANGKA MENCAPAI SMART CITY**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah Skripsi Departemen Administrasi**

**Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Penyusun:**

**Wan Muhammad Ilham**

**14020118130063**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2022**

-

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

- 1. Nama Lengkap** : **Wan Muhammad Ilham**
- 2. Nomor Induk Mahasiswa** : **1020118130063**
- 3. Tempat/Tanggal Lahir** : **Tangerang, 28 Mei 2000**
- 4. Program** : **S1 Reguler Fisip – Undip**
- 5. Jurusan/Program Studi** : **Adminsitration Publik**
- 6. Alamat** : **Jl. Syamsyi raya, Kab. Tangerang.**

Menyakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis berjudul:

### **IMPLEMENTASI PROGRAM TANGSELPAY DI KOTA TANGERANG SELATAN DALAM RANGKA MENCAPAI SMART CITY**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 10 November 2022  
Pembuat Pernyataan



**Wan Muhammad Ilham**  
NIM . 14020118130063

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Program Tangselpay di Kota  
Tangerang Selatan dalam Rangka Mencapai  
Smart City

Nama Penyusun : Wan Muhammad Ilham

Program Studi : Administrasi Publik

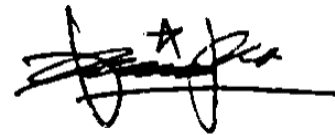
Semarang, 17 November 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP  
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



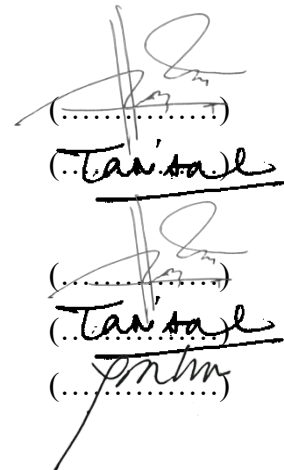
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

**\*Dosen Pembimbing :**

1. Drs. Ari Subowo M.A.
2. Teuku Afrizal S.E., M.ENV.MGT., Ph.D.

**Dosen Penguji Skripsi :**

1. Drs. Ari Subowo M.A.
2. Teuku Afrizal S.E., M.ENV.MGT., Ph.D.
3. Dr. Kismartini, M.Si



(.....)  
(..Tan'sal)  
 (.....)  
(..Tan'sal)  
 (.....)

**HALAMAN MOTTO**

*“Man jadda wajada”*

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”*

(QS. Al-Insyirah [94]: 5)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala ucapan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat. Dengan segala kerendahan hati penulis juga mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang tua penulis, yang sudah mendorong, memotivasi, serta membantu saya selama proses penyusunan skripsi penulis.
2. Kepada Bapak Ari Subowo dan Bapak Teuku Afrizal yang sudah membimbing saya dan juga mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
3. Kepada Eka Prasetya Febriana yang sudah selalu menemani dan mendukung saat penulisan skripsi ini hingga selesai.

## IMPLEMENTASI PROGRAM TANGSELPAY DI KOTA TANGERANG SELATAN DALAM RANGKA MENCAPAI SMART CITY

### ABSTRAK

Implementasi *Smart City* yang terdiri atas enam dimensi yang sudah di implementasi melalui program-program seperti LAKSA dan SADAYANA di berbagai Kota di Indonesia termasuk Tangselpay, yang dilaksanakan di kota Tangerang Selatan. Tangselpay merupakan aplikasi untuk pembayaran retribusi pemerintah menggunakan gawai atau *Handphone*. Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti lebih dalam terkait implementasi serta *sustainability* aplikasi Tangselpay. Penelitian ini bertujuan; (i) menganalisis implementasi Tangselpay di Kota Tangerang Selatan dalam mencapai Smart City; dan (ii) mengidentifikasi faktor penghambat dan pendorong, Penelitian ini dilakukan melalui teori implementasi kebijakan publik dari Edward III, yang meneliti terkait komunikasi, disposisi, struktur organisasi, dan sumber daya. Penelitian ini dilaksanakan di lingkup pemerintahan kota Tangerang selatan khususnya di dinas kominfo dan PT PITS, sumber data penelitian ini dikumpulkan melalui; Wawancara mendalam terhadap 3 informan); observasi dan dokumentasi data – data sekunder di dinas kominfo, PT PITS dan Pasar Bintaro. Hasil penelitian menemukan bahwa faktor komunikasi, disposisi, serta struktur organisasi sudah baik dan bersifat berkelanjutan. Hal tersebut didapati karena sudah ada regulasi terkait Tangselpay, komitmen pimpinan yang tinggi, serta kesediaan sumber daya manusia yang cukup. Namun terdapat faktor yang perlu ditingkatkan juga, yaitu komunikasi dan sumber daya. Pemerintah Kota Tangerang Selatan perlu menggalakkan sosialisasi kepada masyarakat yang lebih luas dan memaksimal penggunaan sosial media, serta mendorong kemandirian penggunaan anggaran dari PT PITS selaku pengelola Tangselpay, sehingga dapat menghasilkan keuntungan serta pengembangan yang baik. Adapun saran dalam penelitian ini ialah mendorong perluasan kerjasama , pengembangan model bisnis Tangselpay, serta menyusun strategi pengembangan aplikasi.

Kata kunci: Program Tangselpay, *smart city*, *sustainability*

## **IMPLEMENTATION OF THE TANGSELPAY PROGRAM IN TANGERANG SELATAN CITY TO ACHIEVE A SMART CITY**

### **ABSTRACT**

Smart City implementation consists of six dimensions that have been implemented through programs such as LAKSA and SADAYANA in various cities in Indonesia including Tangselpay, which was implemented in the city of South Tangerang. Tangselpay is an application for payment of government retribution using a smartphone or gadget. In this study, the author will examine more deeply related to the implementation and sustainability of the Tangselpay application. The purpose of the research is; (i) analyze the implementation of Tangselpay in South Tangerang City in achieving a Smart City, and (ii) identify the inhibiting and motivating factors. This research applied Edward III's theory of public policy implementation, which examines communication, disposition, organizational structure, and resources. The research was carried out within the scope of the South Tangerang city government, especially in the Ministry of Communication and Information Technology and PT PITS. The data conducted in this research data were collected through; In-depth interviews with 3 informants; observation and documentation of secondary data at the Ministry of Communication and Informatics, PT PITS, and Pasar Bintaro. The results of the study found that the communication, disposition, and organizational structure factors were good and sustainable. This was found because there were already regulations related to Tangselpay, high leadership commitment, and the availability of sufficient human resources. However, some factors need to be improved as well, namely communication and resources. The South Tangerang City Government needs to promote socialization to the wider community and maximize the use of social media, as well as encourage independent use of the budget from PT PITS as the manager of Tangselpay so that it can generate profits and good development. The suggestions in this study are to encourage the expansion of cooperation, the development of Tangselpay business models, and develop application development strategies.

Keywords: Tangselpay, Smart City, Sustainability

### **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yan Maha Esa, karena penulis mampu menyelesaikan atau menyusun skripsi ini. Skripsi disusun dengan tujuan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik, serta memberikan manfaat seluas-luasnya bagi masyarakat untuk memperkaya pengetahuan serta dalam rangka melaksanakan penelitian lanjutan.

Dalam menyusun skripsi, penulis berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis untuk menyusun skripsi, yaitu:

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Ibu Dr. A. P. Tri Yuningsih selaku kepala Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku kepala Program Studi S1 Administrasi Publik Universitas Diponegoro
4. Bapak Ari Subowo selaku pembimbing pertama yang telah memberikan masukan dan arahan terkait penyusunan skripsi yang baik dan benar.
5. Bapak Teuku Afrizal selaku pembimbing pertama yang telah memberikan masukan dan arahan terkait penyusunan skripsi yang baik dan benar.
6. Ibu Kismartini selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan arahan untuk menjadikan skripsi ini lebih baik.
7. Seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika yang telah memberikan informasi yang sangat terbuka dan baik.



8. Seluruh pegawai PT PITS yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
9. Seluruh pihak yang membantu penyusunan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	2
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	3
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	4
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	5
<b>ABSTRAK</b> .....	6
<b>ABSTRACT</b> .....	7
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	8
<b>DAFTAR ISI</b> .....	10
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	12
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	13
<b>BAB I</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.3. Tujuan Penulisan</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.4. Kegunaan Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1. Kegunaan Teoritis .....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2. Administrasi Publik.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3. Kebijakan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4. Implementasi Kebijakan .....	Error! Bookmark not defined.
1.5.5. Smart City Kota Tangerang Selatan.....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.6. Operasionalisasi Konsep</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.7. Argumen Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.8. Metode Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.8.1. Tipe Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
1.8.2. Situs Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
1.8.3. Subjek Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.

1.8.4.	Jenis Data .....	Error! Bookmark not defined.
1.8.5.	Sumber Data .....	Error! Bookmark not defined.
1.8.6.	Teknik Pengumpulan Data .....	Error! Bookmark not defined.
1.8.7.	Analisis dan Interpretasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.8.8.	Kualitas Data .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.	Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan ....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.	Kondisi Geografis .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.	Kondisi Demografis .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.	Kondisi Perekonomian .....	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Gambaran Umum Tangselpay .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB III TEMUAN DAN ANALISIS.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.	Implementasi Program Tangselpay di Kota Tangerang Selatan .....	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Analisis Implementasi Program Tangselpay di Kota Tangerang Selatan	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Analisis Faktor Penghambat dan Pendorong Implementasi Program Tangselpay di Kota Tangerang Selatan.....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.	Kesimpulan .....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Implementasi Tangselpay dalam mewujudkan <i>Smart City</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.	Faktor Penghambat dan Pendorong Implementasi Tangselpay .....	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**DAFTAR TABEL**

**Tabel 1.1** Dimensi Smart City Griffinger ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 1.1.** Implementasi Kebijakan Goggin..... **Error! Bookmark not defined.**

**Gambar 1.2** Implementasi Kebijakan Menurut Edward III.**Error! Bookmark not defined.**

**Gambar 1.3** Model Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn ..... **Error! Bookmark not defined.**