

LAMPIRAN INTERVIEW GUIDE

1. Menganalisis keberhasilan peran Tenaga Ahli Fasilitator Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat

FENOMENA PENELITIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN PENELITIAN	INFORMAN							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Peran	Kewajiban Tenaga Ahli Fasilitator	▪ Bagaimana kewajiban yang dijalankan Tenaga Ahli Fasilitator dalam pelaksanaan penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat?	✓	✓	✓	✓	✓			
		▪ Bagaimana eksistensi Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan kewajibannya sebagai petugas pengaduan Cepat Respon Masyarakat?	✓	✓	✓	✓	✓			
		▪ Bagaimana kewajiban prioritas yang dijalankan oleh Tenaga Ahli Fasilitator dalam menangani pengaduan masyarakat?	✓	✓	✓	✓	✓			
		▪ Bagaimana urgensi keberadaan Tenaga Ahli Fasilitator di Biro Pemerintahan dalam menangani pengaduan masyarakat?	✓	✓	✓	✓	✓			
		▪ Bagaimana manfaat yang dirasakan atas adanya Tenaga Ahli Fasilitator di Biro Pemerintahan yang telah menjalankan kewajibannya untuk memvalidasi dan memverifikasi tindak lanjut aduan ?	✓	✓	✓	✓	✓			
		▪ Bagaimana kendala yang dihadapi Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan kewajibannya sebagai petugas pengaduan Cepat Respon Masyarakat?	✓	✓	✓	✓	✓			
	Hak Tenaga Ahli Fasilitator	▪ Bagaimana hak yang dimiliki Tenaga Ahli Fasilitator dalam memperoleh upah?	✓	✓	✓	✓	✓			
		▪ Bagaimana hak yang dimiliki Tenaga Ahli Fasilitator dalam mendapatkan kesempatan dan perlakuan yang sama?	✓	✓	✓	✓	✓			
		▪ Bagaimana hak yang dimiliki Tenaga Ahli Fasilitator dalam mendapatkan pelatihan kerja?	✓	✓	✓	✓	✓			
		▪ Bagaimana hak yang dimiliki Tenaga Ahli Fasilitator dalam mendapatkan penempatan kerja?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana hak yang dimiliki Tenaga Ahli Fasilitator dalam mendapatkan kesehatan dan keselamatan kerja?	✓	✓	✓	✓	✓			
	Perilaku yang diharapkan pada Tenaga Ahli Fasilitator	▪ Bagaimana perilaku yang diharapkan pada Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan perannya sebagai petugas pengaduan Cepat Respon Masyarakat?		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		▪ Bagaimana target penyelesaian pengaduan yang harus dicapai Tenaga Ahli Fasilitator setiap hari/bulannya ?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana manfaat kedepannya dari keberadaan Tenaga Ahli Fasilitator ketika mereka berhasil menjalankan perannya dengan baik dalam menangani pengaduan masyarakat?	✓	✓	✓	✓	✓			
		▪ Bagaimana upaya kedepan yang harus dilakukan guna mengatasi beberapa kendala yang dialami Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan perannya sebagai petugas pengaduan Cepat Respon Masyarakat?	✓	✓	✓	✓				
Peran Keterampilan Fasilitatif	Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan animasi sosial	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan animasi social seperti melakukan perubahan dalam masyarakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan permasalahan yang ada?	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
		▪ Bagaimana eksistensi Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan peran animasi social seperti melakukan perubahan dalam masyarakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan permasalahan yang ada?	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
		▪ Bagaimana prioritas ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan peran animasi social seperti melakukan perubahan dalam masyarakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan permasalahan yang ada?	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓

FENOMENA PENELITIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN PENELITIAN	INFORMAN							
			1	2	3	4	5	6	7	8
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator untuk melakukan animasi social seperti melakukan perubahan dalam masyarakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan permasalahan yang ada?	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan peran animasi social melakukan perubahan dalam masyarakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan permasalahan yang ada?	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
		▪ Bagaimana kendala yang dialami Tenaga Ahli Fasilitator ketika menjalankan peran animasi social seperti melakukan perubahan dalam masyarakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan permasalahan yang ada?	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
	Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan mediasi dan negosiasi	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan mediasi dan negosiasi bersama masyarakat ataupun SKPD terkait dalam menyelesaikan permasalahan yang diadukan?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana eksistensi Tenaga Ahli Fasilitator ketika menjalankan peran dalam melakukan mediasi dan negosiasi bersama masyarakat ataupun SKPD terkait dalam menyelesaikan permasalahan yang diadukan?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana prioritas Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan peran melakukan mediasi dan negosiasi bersama masyarakat ataupun SKPD terkait dalam menyelesaikan permasalahan yang diadukan?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator untuk melakukan mediasi dan negoisasi bersama masyarakat ataupun SKPD terkait dalam menyelesaikan permasalahan yang diadukan?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan peran melakukan mediasi dan negoisasi bersama masyarakat ataupun SKPD terkait dalam menyelesaikan permasalahan yang diadukan?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana kendala yang dialami Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan peran melakukan mediasi atau negoisasi bersama masyarakat ataupun SKPD terkait dalam menyelesaikan permasalahan yang diadukan?	✓	✓	✓				✓	
	Tenaga Ahli Fasilitator dalam memberi dukungan	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mendukung pekerjaan di Biro Pemerintahan dalam menanganan pengaduan masyarakat?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mendukung pekerjaan di Biro Pemerintahan dalam menangani pengaduan masyarakat ?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mendukung pekerjaan di Biro Pemerintahan dalam menangani penagduan masyarakat?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mendukung pekerjaan di Biro pemerintahan dalam menangani pengaduan masyarakat?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana manfaat yang dirasakan ketika Tenaga Ahli Fasilitator dapat mendukung pekerjaan di Biro Pemerintahan dalam menangani pengaduan masyarakat?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana kendala yang dialami Tenaga Ahli Fasilitator ketika menjalankan peran untuk mendukung pekerjaan di Biro Pemerintahan?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membentuk konsensus bersama masyarakat dan SKPD terkait untuk menentukan kebijakan yang tepat berkaitan dengan penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				

FENOMENA PENELITIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN PENELITIAN	INFORMAN							
			1	2	3	4	5	6	7	8
	Tenaga Ahli Fasilitator dalam membentuk consensus	▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membentuk konsensus bersama masyarakat dan SKPD terkait untuk menentukan kebijakan yang tepat berkaitan dengan penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membentuk konsensus bersama masyarakat dan SKPD terkait untuk menentukan kebijakan yang tepat berkaitan dengan penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membentuk konsensus bersama masyarakat dan SKPD terkait untuk menentukan kebijakan yang tepat berkaitan dengan penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan peran membentuk konsensus bersama masyarakat dan SKPD terkait untuk menentukan kebijakan yang tepat berkaitan dengan penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana kendala yang dihadapi Tenaga Ahli Fasilitator ketika menjalankan peran membentuk konsensus bersama masyarakat dan SKPD terkait untuk menentukan kebijakan yang tepat berkaitan dengan penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
	Tenaga Ahli Fasilitator dalam fasilitasi kelompok	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam memfasilitasi kelompok masyarakat berkaitan dengan pengaduan ?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam memfasilitasi kelompok masyarakat berkaitan dengan pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana prioritas Tenaga Ahli Fasilitator ketika menjalankan peran untuk memfasilitasi kelompok masyarakat berkaitan dengan pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam memfasilitasi kelompok masyarakat berkaitan dengan pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan perannya untuk memfasilitasi kelompok masyarakat berkaitan dengan pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana kendala yang dialami ketika Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan perannya untuk memfasilitasi kelompok masyarakat berkaitan dengan pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
	Tenaga Ahli Fasilitator dalam pemanfaatan sumber daya dan keterampilan	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam memanfaatkan sumber daya dan keterampilan seperti menginformasikan pada masyarakat untuk memanfaatkan kanal pengaduan CRM ?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam memanfaatkan sumber daya dan keterampilan seperti menginformasikan pada masyarakat untuk memanfaatkan kanal pengaduan CRM?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam memanfaatkan sumber daya dan keterampilan seperti menginformasikan pada masyarakat untuk memanfaatkan kanal pengaduan CRM?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam memanfaatkan sumber daya dan keterampilan seperti menginformasikan pada masyarakat untuk memanfaatkan kanal pengaduan CRM?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan perannya dalam memanfaatkan sumber daya dan keterampilan seperti menginformasikan pada masyarakat untuk memanfaatkan kanal pengaduan CRM?	✓	✓	✓	✓			✓	✓

FENOMENA PENELITIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN PENELITIAN	INFORMAN							
			1	2	3	4	5	6	7	8
	Tenaga Ahli dalam mengorganisir	▪ Bagaimana kendala yang dialami ketika Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan peran pemanfaatan sumber daya dan keterampilan seperti menfinformasikan pada masyarakat untuk memanfaatkan kanal pengaduan CRM?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengorganisir seperti mengorganisir masyarakat yang datang ke Pendopo Balaikota dan mengorganisir aduan masyarakat yang masuk dalam CRM?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengorganisir seperti mengorganisir masyarakat yang datang ke Pendopo Balaikota dan mengorganisir aduan masyarakat yang masuk dalam CRM?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengorganisir seperti mengorganisir masyarakat yang datang ke Pendopo Balaikota dan mengorganisir aduan masyarakat yang masuk dalam CRM?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengorganisir seperti mengorganisir masyarakat yang datang ke Pendopo Balaikota dan mengorganisir aduan masyarakat yang masuk dalam CRM?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan peran mengorganisir seperti mengorganisir masyarakat yang datang ke Pendopo Balaikota dan mengorganisir aduan masyarakat yang masuk dalam CRM?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana kendala yang dialami Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan peran mengorganisir seperti mengorganisir masyarakat yang datang ke Pendopo Balaikota dan mengorganisir aduan masyarakat yang masuk dalam CRM?	✓	✓	✓	✓				
Peran Keterampilan Edukasional	Tenaga Ahli dalam membangkitkan kesadaran masyarakat	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan membangkitkan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membangkitkan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membangkitkan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membangkitkan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan perannya dalam membangkitkan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi masyarakat dalam penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana kendala yang dialami Tenaga Ahli Fasilitator ketika menjalankan perannya dalam membangkitkan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
	Tenaga Ahli dalam menyampaikan informasi	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam menyampaikan informasi seperti menyampaikan informasi publik terkait laporan pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam menyampaikan informasi publik terkait laporan pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	✓

FENOMENA PENELITIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN PENELITIAN	INFORMAN							
			1	2	3	4	5	6	7	8
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam menyampaikan informasi publik terkait laporan pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam untuk menyampaikan informasi publik terkait laporan pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan perannya dalam menyampaikan informasi publik terkait laporan pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
		▪ Bagaimana kendala yang dihadapi Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan perannya menyampaikan informasi publik terkait laporan pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	✓
	Tenaga Fasilitator dalam pelatihan	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam memberikan pelatihan seperti penanganan pengaduan berbasis IT kepada masyarakat ataupun perangkat daerah?	✓	✓	✓	✓		✓		
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam memberikan pelatihan seperti penanganan pengaduan berbasis IT kepada masyarakat ataupun perangkat daerah?	✓	✓	✓	✓		✓		
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam memberikan pelatihan seperti penanganan pengaduan berbasis IT kepada masyarakat ataupun perangkat daerah?	✓	✓	✓	✓		✓		
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam memberikan pelatihan seperti penanganan pengaduan berbasis IT kepada masyarakat ataupun perangkat daerah?	✓	✓	✓	✓		✓		
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan perannya dalam memberikan pelatihan seperti penanganan pengaduan berbasis IT kepada masyarakat ataupun perangkat daerah?	✓	✓	✓			✓		
		▪ Bagaimana kendala yang dihadapi Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan perannya memberikan pelatihan seperti penanganan pengaduan berbasis IT kepada masyarakat maupun PNS di lingkungan Biro Pemerintahan?	✓	✓	✓			✓		
Peran Keterampilan Perwakilan	Tenaga Fasilitator dalam mencari sumber daya	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mencari sumber daya seperti diikutsertakan dalam kegiatan bersama Perangkat Daerah dan pihak swasta terkait penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓		✓		
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mencari sumber daya seperti diikutsertakan dalam kegiatan bersama Perangkat Daerah dan pihak swasta terkait urusan penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓		✓		
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mencari sumber daya seperti diikutsertakan dalam kegiatan bersama Perangkat Daerah dan pihak swasta terkait urusan penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓		✓		
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mencari sumber daya seperti diikutsertakan dalam kegiatan bersama Perangkat Daerah dan pihak swasta terkait urusan penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓		✓		
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan peran mencari sumber daya seperti diikutsertakan dalam kegiatan bersama Perangkat Daerah dan pihak swasta terkait urusan penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓		✓		
		▪ Bagaimana kendala yang dihadapi Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan peran mencari sumber daya seperti diikutsertakan dalam kegiatan bersama Perangkat Daerah dan pihak swasta terkait urusan penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓		✓		
		▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengadvokasi masyarakat contoh; turun langsung ke lapangan untuk melihat perkembangan aduan masyarakat yang telah diselesaikan oleh	✓	✓	✓	✓			✓	

FENOMENA PENELITIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN PENELITIAN	INFORMAN							
			1	2	3	4	5	6	7	8
	Tenaga Ahli Fasilitator dalam advokasi	<i>perangkat daerah, memjamin kerahasiaan identitas masyarakat yang membuat laporan pengaduan bersifat privat, ataupun advokasi lainnya?</i>								
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengadvokasi masyarakat seperti contoh; turun langsung ke lapangan untuk melihat perkembangan aduan masyarakat yang telah diselesaikan oleh perangkat daerah, menjamin kerahasiaan identitas masyarakat yang membuat laporan pengaduan bersifat privat, ataupun advokasi lainnya ?	✓	✓	✓				✓	
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengadvokasi masyarakat seperti contoh; turun langsung ke lapangan untuk melihat perkembangan aduan masyarakat yang telah diselesaikan oleh perangkat daerah., menjamin kerahasiaan identitas masyarakat yang membuat laporan pengaduan bersifat privat, ataupun advokasi lainnya?	✓	✓	✓				✓	
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengadvokasi masyarakat seperti contoh; turun langsung ke lapangan untuk melihat perkembangan aduan masyarakat yang telah diselesaikan oleh perangkat daerah, menjamin kerahasiaan identitas masyarakat yang membuat laporan pengaduan bersifat privat, ataupun advokasi lainnya?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan perannya mengadvokasi masyarakat seperti contoh; turun langsung ke lapangan untuk melihat perkembangan aduan masyarakat yang telah diselesaikan oleh perangkat daerah, menjamin kerahasiaan identitas masyarakat yang membuat laporan pengaduan bersifat privat, ataupun advokasi lainnya?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana kendala yang dialami Tenaga Ahli Fasilitator ketika menjalankan perannya mengadvokasi masyarakat seperti contoh; turun langsung ke lapangan untuk melihat perkembangan aduan masyarakat yang telah diselesaikan oleh perangkat daerah., menjamin kerahasiaan identitas masyarakat yang membuat laporan pengaduan bersifat privat, ataupun advokasi lainnya?	✓	✓	✓	✓			✓	
	Tenaga Ahli Fasilitator dalam Memanfaatkan Media	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam memanfaatkan media guna menangani pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam memanfaatkan media guna menangani pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator memanfaatkan media guna menangani pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana kendala yang dialami Tenaga Ahli Fasilitator ketika memanfaatkan media guna menangani pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	
	Tenaga Ahli Fasilitator dalam membangun hubungan masyarakat	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat ketika menangani pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat ketika menangani pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat ketika menangani pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat ketika menangani pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	

FENOMENA PENELITIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN PENELITIAN	INFORMAN							
			1	2	3	4	5	6	7	8
	Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengembangkan jaringan	▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan peran membangun hubungan yang baik dengan masyarakat ketika menangani pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana kendala yang dialami Tenaga Ahli Fasilitator ketika menjalankan perannya dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat ketika menangani pengaduan?	✓	✓	✓	✓			✓	
		▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengembangkan jaringan seperti berkolaborasi dengan Perangkat Daerah dalam mendukung proses penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓		✓		✓
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengembangkan jaringan seperti berkolaborasi dengan Perangkat Daerah dalam mendukung proses penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓		✓		✓
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan kolaborasi dengan Perangkat Daerah dalam mendukung proses penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓		✓		✓
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan kolaborasi dengan Perangkat Daerah dalam mendukung proses penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓		✓		✓
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan perannya melakukan kolaborasi dengan Perangkat Daerah dalam mendukung proses penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓		✓		✓
		▪ Bagaimana kendala yang dialami Tenaga Ahli Fasilitator ketika menjalankan perannya dalam melakukan kolaborasi dengan Perangkat Daerah dalam mendukung proses penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓		✓		✓
	Tenaga Ahli Fasilitator dalam membagi pengetahuan dan pengalaman	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membagi pengetahuan dan pengalamannya dalam menangani pengaduan secara efektif pada masyarakat maupun pada Perangkat Daerah?	✓	✓	✓	✓		✓		✓
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membagi pengetahuan dan pengalamannya dalam menangani pengaduan secara efektif pada masyarakat maupun pada Perangkat Daerah?	✓	✓	✓	✓		✓		✓
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membagi pengetahuan dan pengalamannya dalam menangani pengaduan secara efektif pada masyarakat maupun pada Perangkat Daerah?	✓	✓	✓	✓		✓		✓
		▪ Bagaimana urgensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam membagi pengetahuan dan pengalamannya dalam menangani pengaduan secara efektif pada masyarakat maupun pada Perangkat Daerah?	✓	✓	✓	✓		✓		✓
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan peran dalam membagi pengetahuan dan pengalamannya dalam menangani pengaduan secara efektif pada masyarakat maupun pada Perangkat Daerah?	✓	✓	✓	✓		✓		✓
		▪ Bagaimana kendala yang dialami Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan peran membagi pengetahuan dan pengalamannya dalam menangani pengaduan secara efektif pada masyarakat maupun pada Perangkat Daerah?	✓	✓	✓	✓		✓		✓
		▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan riset agar dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat terkait penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
Keterampilan Teknis	Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan riset	▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan riset agar dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat terkait penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan riset agar dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat terkait penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				

FENOMENA PENELITIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN PENELITIAN	INFORMAN							
			1	2	3	4	5	6	7	8
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan riset agar dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat terkait penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan perannya dalam melakukan riset guna memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat terkait penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana kendala yang dihadapi Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan perannya melakukan riset guna memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat terkait penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
	Tenaga Ahli Fasilitator dalam mempergunakan komputer	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mempergunakan komputer untuk mengerjakan tugasnya menangani pengaduan masyarakat?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mempergunakan komputer untuk mengerjakan tugasnya menangani pengaduan masyarakat?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana prioritas peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mempergunakan komputer untuk mengerjakan tugasnya menangani pengaduan masyarakat?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mempergunakan komputer untuk mengerjakan tugasnya menangani pengaduan masyarakat?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator mampu menjalankan peran/keterampilannya mempergunakan komputer dalam menjalankan tugasnya menangani pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana kendala yang dihadapi Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan peran/keterampilannya mempergunakan komputer dalam menjalankan tugasnya menangani pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
	Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan presentasi tertulis maupun verbal	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan presentasi tertulis maupun verbal dan pada kegiatan apa mereka melakukannya?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan presentasi tertulis maupun verbal ?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana prioritas Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan presentasi tertulis maupun verbal ?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan presentasi tertulis maupun verbal ?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana manfaat yang diperoleh ketika Tenaga Ahli Fasilitator mampu menjalankan perannya dalam melakukan presentasi tertulis maupun verbal secara baik?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana kendala yang dihadapi oleh Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan perannya melakukan presentasi tertulis maupun verbal ?	✓	✓	✓	✓				
	Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengontrol dan mengelola keuangan	▪ Bagaimana peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengontrol dan mengelola anggaran yang dimiliki dalam penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana eksistensi peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengontrol dan mengelola anggaran yang dimiliki dalam penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana prioritas Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengontrol dan mengelola anggaran yang dimiliki dalam penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				
		▪ Bagaimana urgensi dibalik peran Tenaga Ahli Fasilitator dalam mengontrol dan mengelola anggaran yang dimiliki dalam penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓				

FENOMENA PENELITIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN PENELITIAN	INFORMAN							
			1	2	3	4	5	6	7	8
		- Bagaimana manfaat yang diperoleh Tenaga Ahli Fasilitator ketika mampu menjalankan peran mengontrol dan mengelola anggaran penanganan pengaduan dengan baik? - Bagaimana kendala yang dihadapi Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan peran mengontrol dan mengelola anggaran penanganan pengaduan ?	✓	✓	✓	✓				
			✓	✓	✓	✓				

2. Menganalisis faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat

FENOMENA PENELITIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN PENELITIAN	INFORMAN							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Faktor Internal	Umur Tenaga Ahli Fasilitator	- Berapa usia Tenaga Ahli Fasilitator yang paling muda? - Berapa usia Tenaga Ahli Fasilitator yang paling senior? - Berapa usia Rata-rata Tenaga Ahli Fasilitator? - Apakah Tenaga Ahli Fasilitator berada pada usia produktif sehingga menunjang produktivitas mereka dalam bekerja?	✓	✓	✓	✓	✓			
			✓	✓	✓	✓	✓			
			✓	✓	✓	✓	✓			
			✓	✓	✓	✓	✓			
	Pendidikan Terakhir Tenaga Ahli Fasilitator	- Apa pendidikan terakhir yang ditempuh oleh Tenaga Ahli Fasilitator ? - Apa jurusan kuliah Tenaga Ahli Fasilitator dan apakah relevan dengan posisinya saat ini sebagai petugas penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓	✓			
			✓	✓	✓	✓	✓			
	Ruang Lingkup Pekerjaan Tenaga Ahli Fasilitator	- Apa ruang lingkup pekerjaan tenaga ahli fasilitator? - Apa tugas yang dibebankan pada Tenaga Ahli Fasilitator telah diperhitungkan dengan masa kontrak kerja dan bagaimana perhitungannya?	✓	✓	✓	✓	✓			
			✓	✓	✓	✓	✓			
	Motivasi Kerja Tenaga Ahli Fasilitator	- Apa yang menjadi motivasi Tenaga Ahli Fasilitator dalam bekerja? - Sebagai individu/pimpinan/rekan kerja bagaimana anda melihat motivasi Tenaga Ahli fasilitator dalam menjalankan perannya dalam menangani pengaduan masyarakat? - Adakah hal penting yang menjadi motivasi terbesar Tenaga Ahli Fasilitator dalam menjalankan perannya dalam menangani pengaduan masyarakat?	✓	✓	✓	✓	✓			
			✓	✓	✓	✓	✓			
			✓	✓	✓	✓	✓			
Faktor Eksternal	Karakteristik lingkungan sosial tempat Tenaga Ahli Fasilitator bekerja	- Bagaimana karakteristik lingkungan kerja di Biro Pemerintahan sebagai tempat bekerja bagi para Tenaga Ahli Fasilitator? - Adakah gap antara pimpinan dan PNS di Biro Pemerintahan dengan Tenaga Ahli Fasilitator? - Bagaimana anda sebagai seorang individu/pimpinan/rekan kerja membangun lingkungan kerja yang positif sehingga Tenaga Ahli Fasilitator dapat menjalankan perannya menangani pengaduan masyarakat dengan baik?	✓	✓	✓	✓	✓			
			✓	✓	✓	✓	✓			
			✓	✓	✓	✓	✓			
	Fasilitas yang didapatkan	- Apasaja fasilitas yang didapatkan oleh Tenaga Ahli Fasilitator? - Berapa besar gaji yang diperoleh Tenaga Ahli Fasilitator? - Apa saja media kerja yang digunakan Tenaga Ahli Fasilitator?	✓	✓	✓	✓	✓			
			✓	✓	✓	✓	✓			
			✓	✓	✓	✓	✓			

FENOMENA PENELITIAN	INDIKATOR	PERTANYAAN PENELITIAN	INFORMAN							
			1	2	3	4	5	6		
	Media kerja yang digunakan Tenaga Ahli Fasilitator	▪ Apakah tenaga ahli fasilitator diberikan Alat Tulis Kerja seperti laptop ataupun perangkat kerja lainnya untuk menunjang peran mereka dalam penanganan pengaduan?	✓	✓	✓	✓	✓			
		▪ Adakah Alat Tulis Kerja yang dibutuhkan oleh Tenaga Ahli Fasilitator namun belum terpenuhi?	✓	✓	✓	✓	✓			
		▪ Adakah faktor lainnya yang mempengaruhi keberhasilan peran Tenaga Ahli Fasilitator?	✓	✓	✓	✓	✓			
Fakror lainnya										

Keterangan:

1. Tenaga Ahli Fasilitator Lapangan
2. Tenaga Ahli Fasilitator Administrasi
3. Ketua Sub Kelompok Bagian Pelayanan dan Tatakelola Pengaduan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
4. Ketua Kelompok Pengaduan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
5. Pejabat Pengadaan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
6. Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika DKI Jakarta Unit Pengelola Jakarta *Smart City*
7. Masyarakat Pengguna Kanal Pengaduan CRM
8. Lurah Kelurahan Tengah

LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suroyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7465407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Pos-el: fisip[at]undip.ac.id

Nomor : 1178/UNT.F7/28/VI/2023
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

21 JUN 2023

Yth. Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
Jl. Medan Merdeka Selatan No. 8-9 Jakarta Pusat
DKI Jakarta

Dalam rangka mempersiapkan penulisan skripsi pada Program Studi Administrasi Publik - Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro maka mohon izin untuk melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara dengan :

1. Tenaga Ahli Fasilitator
2. Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
3. Koordinator Bagian Pengaduan Biro Pemerintahan
4. Pejabat Pengadaan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
5. Dinas Komunikasi dan Informatika unit bagian Jakarta Smart City
6. Badan Kepegawaian Daerah DKI Jakarta

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Raina Nurvita Mashpufah
NIM : 14020120120012
Judul : Peran Tenaga Ahli Fasilitator Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat
Alamat Rumah : Jalan Tembalang Baru I Nomor 22, Perumda. Tembalang, Kota Semarang
Alamat email : rainanm11@gmail.com
No. HP : 087884586652

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.



Dekan,

Dr. Hardi Warsono, M.T.

NIP 196408271990011001

Tembusan:

1. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta unit bagian Jakarta Smart City
2. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta

LAMPIRAN SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN



**BIRO PEMERINTAHAN
SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

SURAT KETERANGAN
Nomor : e-0034/DL.00.00

**TENTANG
PELAKSANAAN MAGANG / PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Burhanuddin Alamsah
NIP : 197110221993021001
Jabatan : Plh. Kepala Biro Pemerintahan
Setda Provinsi DKI Jakarta

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Raina Nurvita Mashpufah
NIM : 14020120120012
Program Studi : Administrasi Publik

bermaksud :

Bahwa yang bersangkutan di atas adalah Mahasiswa Universitas Diponegoro yang telah melaksanakan penelitian pada Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta, dengan waktu Bulan 1 September 2023 sampai dengan 31 Oktober 2023.

Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Jakarta
Pada tanggal 20 November 2023
Plh. Kepala Biro Pemerintahan
Setda Provinsi DKI Jakarta,


M. Burhanuddin Alamsah
NIP. 197110221993021001

LAMPIRAN DOKUMENTASI KEGIATAN



(Wawancara bersama Ketua Sub Kelompok Bagian Pelayanan dan Tatakelola Pengaduan)



(Wawancara bersama Pejabat Pengadaan Biro Pemerintahan)



(Wawancara bersama dengan Tenaga Ahli Fasilitator)



(Wawancara bersama pihak Kelurahan Tengah)



(Wawancara bersama Ketua Kelompok Pengaduan Biro Pemerintahan)



(Wawancara bersama masyarakat pengguna CRM)



(Suasana ketika Tenaga Ahli Fasilitator memverifikasi aduan)



(Banner dan papan petunjuk layanan pengaduan CRM di Pendopo Balaikota)

LAMPIRAN REKAPAN HASIL PENELITIAN

No	Fenomena/Sub Fenomena	Hasil Penelitian	Keterangan
1.	a. Peran		
	(1) Kewajiban Tenaga Ahli Fasilitator	Melakukan verifikasi dan validasi tindak lanjut pengaduan masyarakat yang telah dilakukan oleh Perangkat Daerah, terlibat dalam kegiatan rapat bersama ASN dan Perangkat Daerah, menerima aduan masyarakat di Pendopo Balaikota, membuat rekapitulasi laporan hasil pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat setiap bulannya.	Dilaksanakan dengan baik
	(2) Hak Tenaga Ahli Fasilitator	(2.1) Hak memperoleh pendapatan terpenuhi, yaitu berupa gaji pokok sebesar Rp7.600.000. (2.2) Hak mendapatkan kesempatan dan perlakuan yang sama sudah terpenuhi, ditunjukkan dengan kesempatan yang sama bagi Tenaga Ahli Fasilitator untuk mempergunakan hak cuti dan terjalin hubungan kerja yang baik antara Tenaga Ahli Fasilitator dengan ASN. (2.3) Hak mendapatkan pelatihan kerja terpenuhi, ditunjukkan dengan adanya satu kali bimbingan teknis. (2.4) Hak penempatan kerja terpenuhi tetapi berdasarkan keputusan pimpinan di Biro Pemerintahan. (2.5) Hak mendapatkan jaminan kesehatan dan keselamatan kerja tidak terpenuhi karena tidak diberikan BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan.	Tidak terpenuhi seluruhnya dan berjalan cukup baik
	(3) Perilaku Tenaga Ahli Fasilitator	Bekerja secara profesional, memiliki integritas, disiplin, memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik pada masyarakat maupun pimpinan	Dilaksanakan dengan baik
	b. Peran Fasilitator		
	(1) Peran Keterampilan Fasilitatif yang dijalankan oleh Tenaga Ahli Fasilitator	(1.1) Peran Animasi Sosial dilaksanakan yaitu berupa melakukan perubahan di lingkungan masyarakat dengan memverifikasi tindak lanjut aduan dan ikut melaporkan apabila menemui permasalahan di lapangan. (1.2) Peran Mediasi dan Negosiasi dilaksanakan yaitu berupa kegiatan audiensi dengan masyarakat untuk mendiskusikan penyelesaian atas permasalahan yang diajukan. (1.3) Peran Memberi Dukungan dilaksanakan yaitu berupa mendukung pekerjaan di Biro Pengaduan dalam menangani pengaduan masyarakat melalui kegiatan verifikasi dan validasi tindak lanjut aduan masyarakat. (1.4) Peran Membentuk Konsensus dilaksanakan yaitu berupa terlibat dalam proses diskusi pembuatan kebijakan bersama dengan ASN dan Perangkat Daerah	Berjalan cukup optimal

No	Fenomena/Sub Fenomena	Hasil Penelitian	Keterangan
		(1.5) Peran Fasilitasi Kelompok dilaksanakan yaitu berupa keterlibatan dalam menerima aduan masyarakat di Pendopo Balaikota untuk memberikan nomor antrian, menginput aduan kedalam sistem CRM dan memberitahukan proses penyelesaian aduan. (1.6) Peran Pemanfaatan Sumber Daya dan Keterampilan dilakukan yaitu berupa mendampingi masyarakat dalam memanfaatkan kanal pengaduan dengan memberikan sosialisasi maupun dengan melakukan survey kepuasan masyarakat (1.7) Peran Mengorganisir dilakukan yaitu berupa keterlibatan dalam menerima aduan di Pendopo Balaikota dengan turut mengorganisir aduan masyarakat dalam sistem CRM.	
	(2) Peran Keterampilan Edukasional yang Dijalankan oleh Tenaga Ahli Fasilitator	(2.1) Peran Membangkitkan Kesadaran Masyarakat dilakukan yaitu berupa meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi masyarakat untuk melaporkan permasalahan melalui 13 kanal pengaduan CRM. (2.2) Peran Menyampaikan Informasi dilakukan yaitu berupa memberikan informasi seputar pengaduan kepada masyarakat baik secara langsung maupun di media sosial. (2.3) Peran Memberikan Pelatihan tidak dilakukan karena bukan merupakan kewenangan Tenaga Ahli Fasilitator melainkan menjadi kewenangan Diskominfo Unit Jakarta Smart City.	Tidak dilakukan secara keseluruhan dan berjalan optimal
	(3) Peran Keterampilan Perwakilan yang Dijalankan oleh Tenaga Ahli Fasilitator	(3.1) Peran Mencari Sumber Daya tidak dilakukan karena bukan menjadi kewajiban Tenaga Ahli Fasilitator dan segala bentuk sumber daya termasuk dana yang dibutuhkan untuk menangani pengaduan telah dianggarkan dalam APBD DKI Jakarta. (3.2) Peran Melakukan Advokasi dilakukan yaitu berupa menjamin kerahasiaan identitas warga yang melapor dan membawa kepentingan masyarakat ketika melakukan verifikasi dan validasi aduan untuk memastikan tindak lanjut aduan sesuai dengan harapan masyarakat. (3.3) Peran Memanfaatkan Media dilakukan yaitu berupa mempublikasikan proses dan capaian pengaduan CRM kepada masyarakat baik melalui media sosial maupun melalui laman crmjakarta.go.id. (3.4) Peran Membangun Hubungan Masyarakat dilakukan yaitu berupa menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat yang melaporkan permasalahan melalui CRM. (3.5) Peran Mengembangkan jaringan dilakukan yaitu berupa melakukan kolaborasi dengan Perangkat Daerah maupun dengan pihak swasta dalam mendukung proses penanganan pengaduan.	Tidak secara keseluruhan dan berjalan optimal

No	Fenomena/Sub Fenomena	Hasil Penelitian	Keterangan
		(3.6) Peran Membagi Pengetahuan dan Pengalaman dilakukan yaitu berupa mengarahkan kepada Perangkat Daerah agar dapat menindaklanjuti aduan dari masyarakat sesuai dengan standar yang ditetapkan.	
	(4) Peran Keterampilan Teknis yang Dijalankan oleh Tenaga Ahli Fasilitator	(4.1) Peran Melakukan Riset dan Analisis dilakukan yaitu berupa menganalisis tindak lanjut aduan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah maupun pada saat memetakan permasalahan yang ditemukan di lapangan. (4.2) Peran Mempergunakan Komputer dilakukan yaitu berupa mempergunakan komputer untuk melakukan validasi dan verifikasi tindak lanjut aduan yang dikerjakan oleh Perangkat Daerah serta untuk menyusun rekapitulasi laporan aduan. (4.3) Peran Melakukan Presentasi Tertulis dan Verbal dilakukan yaitu berupa melakukan presentasi dalam kegiatan rapat monitoring dan evaluasi bersama dengan Perangkat Daerah dan membuat berita acara dalam kegiatan rapat. (4.4) Peran Mengontrol dan Mengelola Keuangan tidak dilakukan karena bukan kapasitas Tenaga Ahli Fasilitator mengelola anggaran yang diperuntukan untuk menangani pengaduan masyarakat.	Tidak dijalankan secara keseluruhan dan berjalan optimal
2.	a. Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Pelaksanaan Peran		
	(1) Faktor Internal	(1.1) Umur Tenaga Ahli Fasilitator berada pada usia produktif dan terbukti mempengaruhi keberhasilan peran sebagai fasilitator pengaduan. (1.2) Pendidikan Terakhir Tenaga Ahli Fasilitator yaitu S1 dan S2 dan terbukti mempengaruhi keberhasilan peran sebagai fasilitator pengaduan. (1.3) Ruang Lingkup Pekerjaan Tenaga Ahli Fasilitator telah diperhitungkan sesuai beban kerjanya dan terbukti mempengaruhi keberhasilan peran sebagai fasilitator pengaduan. (1.4) Motivasi Kerja Tenaga Ahli Fasilitator adalah memperoleh penghasilan dan mempelajari hal baru dalam pelayanan pengaduan serta terbukti mempengaruhi keberhasilan peran sebagai fasilitator pengaduan.	Terbukti mempengaruhi keberhasilan peran
	(2) Faktor Eksternal	(2.1) Karakteristik Lingkungan Sosial Tempat Tenaga Ahli Fasilitator Bekerja yaitu terjalin secara profesional dan kekeluargaan serta terbukti mempengaruhi keberhasilan peran sebagai fasilitator pengaduan. (2.2) Fasilitas yang didapatkan Tenaga Ahli Fasilitator yaitu berupa gaji pokok, ID Card dan Kartu Transjakarta gratis, dan 2 unit komputer di Biro Pemerintahan. Fasilitas terbukti mempengaruhi keberhasilan peran fasilitator pengaduan.	Terbukti mempengaruhi keberhasilan peran

No	Fenomena/Sub Fenomena	Hasil Penelitian	Keterangan
		(2.3) Media kerja yang digunakan Tenaga Ahli Fasilitator yaitu berupa akun CRM Petugas dan media sosial serta terbukti mempengaruhi keberhasilan peran sebagai fasilitator pengaduan.	
	(3) Faktor Lainnya	(3.1) Pengalaman dalam melakukan pelayanan publik mempengaruhi keberhasilan peran sebagai fasilitator pengaduan. (3.2) Fasilitas tambahan berupa ruangan khusus yang dilengkapi perangkat digital serta fasilitas berupa seragam agar Tenaga Ahli Fasilitator mudah dikenali mempengaruhi keberhasilan peran Tenaga Ahli Fasilitator. (3.3) Kejelasan Regulasi sebagai pedoman bagi Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan verifikasi dan validasi tindak lanjut aduan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah dapat mempengaruhi keberhasilan peran sebagai fasilitator pengaduan.	Temuan baru yang dapat mempengaruhi keberhasilan peran