

BAB II

GAMBARAN UMUM TENTANG JAKARTA *SMART CITY*

2.1 Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta

2.1.1 Kondisi Geografis

Provinsi DKI Jakarta merupakan ibukota Negara Indonesia yang terletak di sisi utara bagian barat Pulau Jawa, dengan bagian utara berbatasan langsung dengan Laut Jawa, bagian barat berbatasan dengan Provinsi Banten, sedangkan bagian timur dan selatan berbatasan dengan wilayah administrasi Provinsi Jawa Barat. Provinsi DKI Jakarta terletak di dataran rendah antara 5°19'12" Lintang Selatan – 6°23'54" Lintang Selatan dan 106°22'42" Bujur Timur – 106°58'18" Bujur Timur dengan ketinggian rata-rata ± 7 meter di atas permukaan laut. Permukaan laut. Sebagian besar karakteristik Provinsi DKI Jakarta berada di bawah permukaan air pasang. Kondisi ini menyebabkan beberapa wilayah di Provinsi DKI Jakarta rawan terjadi genangan, baik akibat curah hujan yang tinggi maupun akibat pasang naik (Bappeda Surakarta, 2014: II-7).

Berdasarkan Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 171 Tahun 2007 tentang Penataan, Penetapan Batas dan Luas Wilayah Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta, secara geografis luas wilayah DKI Jakarta adalah 7.639,83 km², dengan luas daratan 662,33 km² termasuk 110 pulau yang tersebar di Kepulauan Seribu, dan luas lautan 6.977,5

km². Sebagian wilayah Provinsi DKI Jakarta merupakan pesisir dengan luas wilayah pesisir sekitar 155 km.

Gambar 2.1 Peta Provinsi DKI Jakarta



(Sumber: petatematikindo.com, 2022)

Provinsi DKI Jakarta dalam hal administrasi pemerintahan, dibagi menjadi 5 (lima) kota administrasi dan 1 (satu) kabupaten administrasi yaitu Kota Administrasi Jakarta Timur, Kota Administrasi Jakarta Pusat, Kota Administrasi Jakarta Selatan, Kota Administrasi Jakarta Barat, Kota Administrasi Jakarta Utara dan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Wilayah administrasi di bawahnya terbagi menjadi 44 kecamatan dan 267 kelurahan (BPS, 2021).

Table 2.1 Pembagian Wilayah Provinsi DKI Jakarta

No.	Kota/Kabupaten Administrasi	Luas Area (km ²)	Jumlah			
			Kecamatan	Kelurahan	RW*	RT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(8)
1.	Jakarta Pusat	48,13	8	44	389	4.572
2.	Jakarta Utara	146,66	6	31	452	5.223
3.	Jakarta Barat	129,54	8	56	586	6.481
4.	Jakarta Selatan	141,27	10	65	579	6.088
5.	Jakarta Timur	188,03	10	65	707	7.926
6.	Kepulauan Seribu	8,70	2	6	24	127
	Jumlah	662,33	44	267	2.737	30.417

(Sumber: BPS Provinsi DKI Jakarta, 2022)

2.1.2 Kondisi Demografis

Kependudukan adalah hal-hal yang berkaitan dengan penduduk seperti jumlah penduduk, kepadatan penduduk, pembagian penduduk menurut usia dan wilayah, dan hal-hal lainnya yang berhubungan dengan penduduk di suatu wilayah. Berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2020 oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta, jumlah penduduk DKI Jakarta pada tahun 2020 sebesar 10.562.088 jiwa. Jumlah tersebut meningkat sebesar 950 ribu jiwa penduduk jika dibandingkan dengan hasil BPS pada tahun 2010. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah penduduk laki-laki sebesar 5,33 juta jiwa atau 50,51 persen. Sedangkan jumlah penduduk perempuan sebanyak 5,23 juta jiwa alias 49,49 persen. Rasio jenis kelamin penduduk DKI Jakarta sebesar 102 atau dengan kata lain terdapat 102 laki-laki per 100 perempuan di DKI Jakarta pada 2020.

Terkait dengan penyebaran penduduk, wilayah Jakarta Timur merupakan wilayah yang memiliki jumlah penduduk tertinggi yaitu sebesar 3,04 juta jiwa dengan kepadatan penduduk mencapai 16.729

jiwa/km². Walaupun wilayah Jakarta Timur memiliki jumlah penduduk tertinggi, namun Jakarta Pusat merupakan wilayah terpadat dengan rata-rata kepadatan yang mencapai 20.360 jiwa/km². Sementara wilayah dengan jumlah penduduk paling sedikit yaitu Kabupaten Kepulauan Seribu hanya sebesar 27 ribu jiwa atau 0,26 persen dari total keseluruhan jumlah penduduk di DKI Jakarta. Rata-rata laju pertumbuhan penduduk di Jakarta adalah 0,92 persen. Angka laju pertumbuhan tersebut lebih rendah dibanding laju pertumbuhan penduduk nasional yaitu sebesar 1,25 persen.

Table 1.2 Data Jumlah Penduduk, Persentase Penduduk, Kepadatan, dan Rasio Jenis Kelamin Provinsi DKI Jakarta

No	Kota/Kabupaten Administrasi	Jumlah			
		Jumlah Penduduk	Persentase Penduduk	Kepadatan (/km)	RJK
1	Kep. Seribu	28.240	0.27	2774	102.05
2	Jakarta Pusat	2.233.860	21.05	14475	101.05
3	Jakarta Selatan	3.056.300	28.81	16729	100.95
4	Jakarta Barat	1.066.460	10.05	20360	103.23
5	Jakarta Timur	2.440.070	23	19608	101.49
6	Jakarta Utara	1.784.750	16.82	12749	102.16
Jumlah / Rata-Rata		10.609.680	100	15978	101.53

(Sumber: BPS Provinsi DKI Jakarta, 2022)

2.2 Sejarah *Jakarta Smart City*

2.2.1 *Jakarta Smart City* Sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)

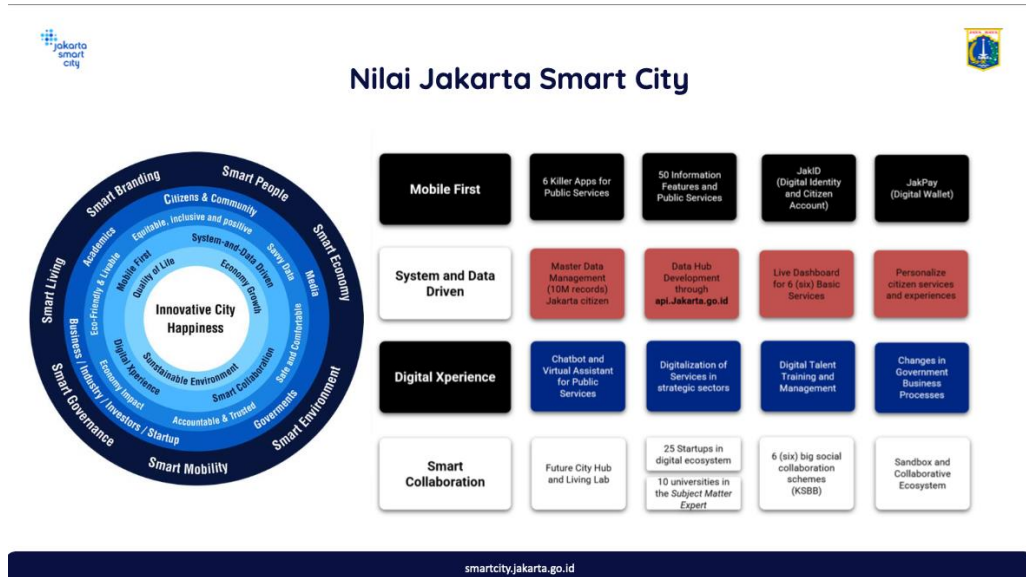
Jakarta Smart City merupakan konsep kota pintar yang masuk sebagai bagian dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2013-2017 yang pada awalnya ingin membuat suatu pengelolaan di lingkup pemerintahan yang berusaha meningkatkan daya saing kota, investasi dan pembangunan kota yang melihat pada isu keberlanjutan lingkungan. Selain itu, pada RPJMD tahun 2013-2017, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta ingin menggali potensi ekonomi dan bisnis dengan tetap memperhatikan posisi dan branding produk-produk dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Setelah hadirnya RPJMD tahun 2013-2017, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membuat Peraturan Gubernur Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City* untuk merealisasikan RPJMD 2013-2017 dalam konteks kota cerdas. *Jakarta Smart City* ditetapkan sebagai Unit Pengelola (UP) yang berada dibawah Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika DKI Jakarta yang juga menjadi unit pelaksana teknis dari pengelolaan sistem atau aplikasi di *Jakarta Smart City* sebagai representasi dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan visi “*Mewujudkan Jakarta kota maju dengan layanan publik berbasis IT (smart city) yang menyelesaikan berbagai permasalahan kota dan warga secara efektif*” dan misinya yaitu “*Menjadi Badan Layanan yang mewujudkan tatanan kota berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK)*”. Pada awal

perilisan *Jakarta Smart City* yaitu tahun 2014, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bekerja sama dengan PT. Qlue Performa Indonesia pada yang membuat sebuah aplikasi dengan nama Qlue untuk menampung aduan dan laporan warga. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui *Jakarta Smart City* juga mengembangkan sebuah sistem pemetaan aduan warga yang masuk dari aplikasi Qlue saat itu bernama Cepat Respons Opini Publik (CROP) pada website *Jakarta Smart City*. Melalui berbagai evaluasi mengenai efektivitas dan penambahan fitur pada CROP, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2017 membuat Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*.

Dalam RPJMD 2017-2021, *Jakarta Smart City* diperkuat dari segi pengelolaan sebagai salah satu rencana strategis daerah dengan membentuk 6 pilar *Smart City* yaitu ; *Smart Governance, Smart Living, Smart Economy, Smart Environment , Smart Mobility dan Smart People*.

Gambar 1.2 Nilai Jakarta Smart City



(Sumber : smartcity.jakarta.go.id, 2022)

Berikut penjelasan mengenai 6 pilar *Jakarta Smart City* dalam RPJMD 2017-2021:

a. *Smart Government*

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui *Jakarta Smart City* ingin membangun pemerintahan yang transparan, informatif. Untuk mewujudkan hal tersebut, *Jakarta Smart City* membangun sebuah data driven policy yang terintegrasi pada satu data dan up to date melalui pemanfaatan big data, mengintegrasikan kanal aduan dengan CRM dan membangun sistem layanan warga yang terintegrasi.

b. *Smart Mobility*

Mengembangkan sistem transportasi publik yang terintegrasi dengan integrasi rute, menyediakan layanan seamless transportation, pengelolaan transportasi yang lebih informatif, lancar dan nyaman menggunakan Intelligent

Transportation System dan terakhir optimalisasi pengelolaan parkir elektronik.

c. Smart Living

Mengembangkan Kota Jakarta sebagai tempat aman untuk dihuni dengan mengembangkan infrastruktur, pelayanan kesehatan dan keamanan serta optimalisasi pengelolaan pariwisata Jakarta yang lebih interaktif dan informatif melalui *ticketing online* hingga *virtual reality*.

d. Smart Environment

Membangun kualitas lingkungan yang sehat melalui optimalisasi sumber daya alam dengan mendorong bangunan-bangunan di Jakarta untuk lebih ramah lingkungan mulai dari tahap pembangunan sampai operasionalisasi bangunan. Pemanfaatan sampah daur ulang melalui pemanfaatan teknologi terbarukan dan pengurangan emisi karbon.

e. Smart Economy

Membangun kewirausahaan masyarakat untuk mendapatkan produktivitas masyarakat yang tinggi. Hal tersebut diwujudkan dengan membina UMKM di Jakarta melalui pelatihan inovasi dan daya saing dengan pemanfaatan *e-commerce*. Mendorong transaksi non tunai untuk mempermudah jalannya transaksi di berbagai sektor dan juga memperkuat ketahanan pangan dengan

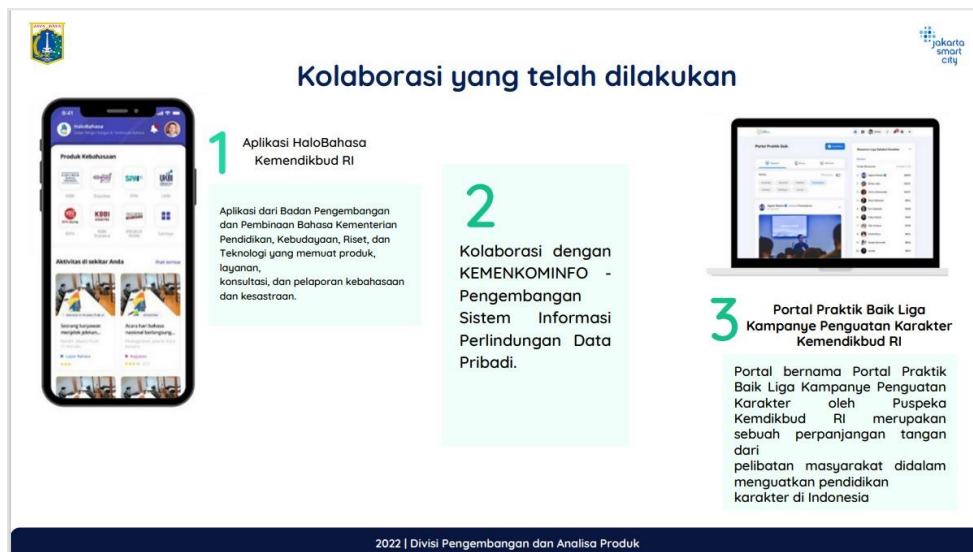
f. Smart People

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan minimal belajar 12 tahun melalui penyediaan fasilitas kehidupan yang layak seperti menambah ruang kreasi warga dan penyediaan informasi publik yang mudah diakses.

Pada tahun 2019 *Jakarta Smart City* dijadikan sebagai Unit Pengelola Teknis Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika DKI Jakarta dalam Peraturan Gubernur Nomor 144 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik. Pada tahun yang sama *Jakarta Smart City* berhasil merilis aplikasi *super-app* bernama Jakarta Kini (JAKI) pada tanggal 27 September 2019 di platform *Google Play Store (Android)*. Lalu pada tahun 2020 awal disaat Indonesia sedang mengalami awal COVID-19, *Jakarta Smart City* juga meluncurkan produk website corona.jakarta.go.id yang berisi informasi mengenai vaksinasi dan informasi COVID-19 lainnya di wilayah DKI Jakarta. Pada tahun yang sama juga aplikasi JAKI rilis di platform *Appstore (IOS)* dan juga penetapan *Jakarta Smart City* sebagai Badan Layanan Umum Daerah.

Penetapan *Jakarta Smart City* sebagai Badan Layanan Umum Daerah diatur dalam Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Penetapan Unit Pengelola *Jakarta Smart City* Sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. Dalam Keputusan Gubernur ini *Jakarta Smart City* sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berarti *Jakarta Smart City* dapat menggunakan dan mencari biaya operasionalnya sesuai ketentuan dari undang-undang. Salah satu yang menjadi pola penerapan *Jakarta Smart City* sebagai BLUD berada di penetapan tarif layanan.

Gambar 2.3 Kolaborasi JAKI



(Sumber : Divisi Pengembangan dan Analisa Produk JSC, 2022)

Tarif layanan yang dilakukan oleh BLUD *Jakarta Smart City* telah diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 44 Tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Unit Pengelola *Jakarta Smart City* yang di dalamnya mengatur berbagai jenis layanan yang bertarif seperti ; a. Layanan Penelitian; b. Layanan Replikasi Smart City; c. Layanan Penyusunan Laporan; d. Layanan Iklan; e. Layanan Diseminasi; f. Layanan Analisa Data; g. Layanan Pembuatan Aplikasi; h. Layanan Pembuatan Konten Digital; i. Layanan Pembuatan Arsitektur Teknologi Informasi; dan j. Layanan Konsultasi.

2.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Jakarta Smart City

Terkait dengan tugas pokok dan fungsi *Jakarta Smart City*, telah diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 306 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City* pada pasal 4 ayat 1 dan 2 sebagai berikut ; pasal 4 ayat 1 “Unit Pengelola mempunyai tugas

melaksanakan perencanaan, pengendalian dan pengelolaan sistem *Jakarta Smart City*”. Pasal 4 ayat 2 membahas mengenai fungsi *Jakarta Smart City* sebagai unit pengelola, yaitu :

- a. penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Unit Pengelola;
- b. pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Unit Pengelola;
- c. penyusunan pedoman, standar, prosedur, petunjuk pelaksanaan dan/atau petunjuk teknis pengelolaan *Jakarta Smart City*;
- d. pelaksanaan pengelolaan pusat pemantauan operasi (*monitoring room*) *Jakarta Smart City*;
- e. pengelolaan sistem/aplikasi *Jakarta Smart City* dan infrastrukturnya;
- f. pengelolaan portal resmi Pemerintah Provinsi Daerah – Khusus Ibukota Jakarta www.jakarta.go.id ;
- g. pelaksanaan fasilitasi penyampaian aspirasi/opini publik terhadap Pemerintah Daerah tentang informasi pemerintahan, ekonomi, lingkungan, mobilitas, pendidikan dan kesehatan serta informasi lainnya;
- h. pengumpulan, pengolahan, pengkajian, pelaporan, penyajian dan tindak lanjut pengaduan, kendala dan permasalahan masyarakat;
- i. penghimpunan, pengolahan, penyajian, pengembangan dan pelaporan data dan informasi pemerintahan, ekonomi, lingkungan, mobilitas, pendidikan dan kesehatan serta informasi lainnya terkait *Jakarta Smart City*;
- j. pelaksanaan monitoring dan evaluasi aspirasi/opini publik;

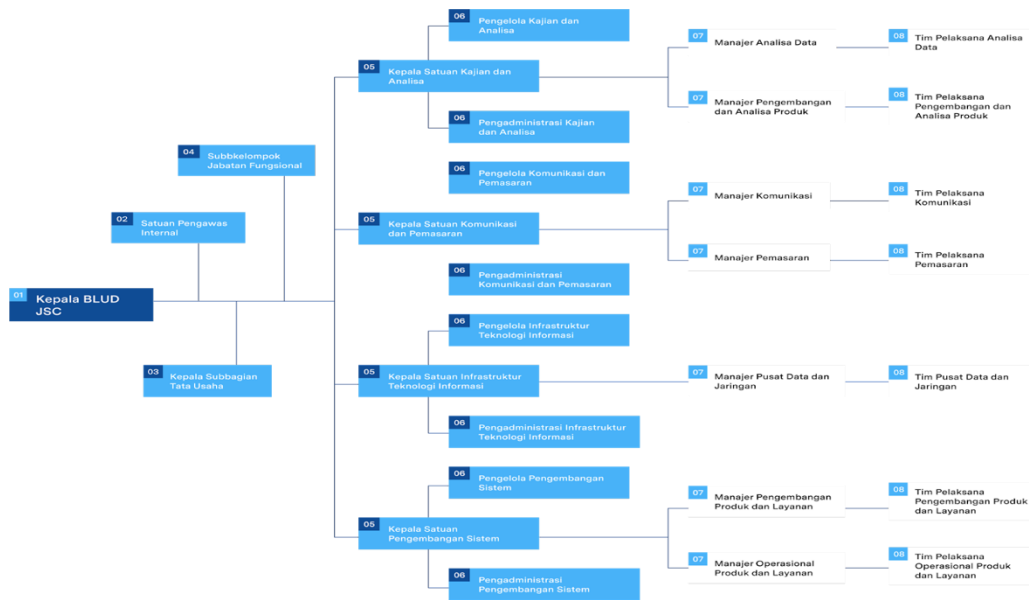
- k. perencanaan, penelitian dan pengembangan pengelolaan *Jakarta Smart City*;
- l. pengembangan koordinasi, kerja sama dan kemitraan serta desiminasi informasi dengan SKPD/UKPD, instansi pemerintah, swasta, masyarakat dan/atau pemangku kepentingan terkait lainnya dalam rangka pelaksanaan dan pengendalian informasi *Jakarta Smart City*;
- m. penyusunan standar sistem, integrasi data dan aspek *digital co-working space*;
- n. pengelolaan kepegawaian, keuangan dan barang Unit Pengelola;
- o. pelaksanaan kegiatan kerumahtanggaan dan ketatausahaan Unit Pengelola;
- p. pelaksanaan pengelolaan kearsipan Unit Pengelola;
- q. pelaksanaan pengelolaan teknologi informasi Unit Pengelola;
- r. pelaksanaan publikasi kegiatan dan pengaturan acara Unit – Pengelola; dan
- s. pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Pengelola.

2.2.3 Struktur Organisasi *Jakarta Smart City*

Jakarta Smart City sebagai Badan Layanan Umum Daerah dipimpin oleh seorang Kepala Badan Layanan Umum Daerah *Jakarta Smart City* yang bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika DKI Jakarta. Dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 306 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City* pada pasal 5 ayat 1 disebutkan mengenai jabatan-jabatan dalam *Jakarta Smart City* yaitu :

1. Kepala Unit
2. Subbagian Tata Usaha
3. Satuan Pelaksana,Perencanaan,Penelitian dan Pengembangan
4. Satuan Pelaksana Operasional
5. Subkelompok Jabatan Fungsional

Gambar 2.4 Struktur Jakarta *Smart City*



(Sumber : smartcity.jakarta.go.id, 2022)

2.3 JAKI dan CRM Sebagai Produk Jakarta *Smart City*

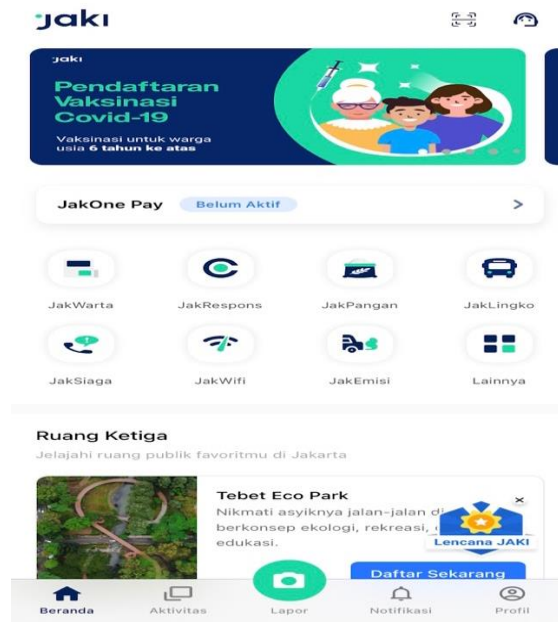
2.3.1 Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

Perkembangan Jakarta Smart City sebagai Unit Pengelola dan Badan Layanan Umum Daerah sekaligus menyadari kebutuhan sebuah rancangan tata kelola pemerintahan yang berdasarkan *government as platform*. Kebutuhan tersebut dilihat dari banyaknya aplikasi pada setiap

SKPD yang ada di DKI Jakarta yaitu sebanyak 60 aplikasi layanan publik dan juga hasil dari kerjasama oleh PT.Qlue Performa Indonesia (Jakarta Smart City,2022). Hingga pada tanggal 27 September 2019, Jakarta Smart City meluncurkan *super app* dan *one stop service app* bernama Jakarta Kini (JAKI). Aplikasi JAKI menjadi pusat informasi dan layanan publik resmi yang di dalamnya memiliki 60 layanan dari setiap SKPD dan diintegrasikan ke dalam aplikasi JAKI itu sendiri. Selain layanan publik dari setiap SKPD di DKI Jakarta, ada juga layanan informasi dan pendaftaran vaksinasi Covid-19.

Sebagai aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan penyebaran informasi dan layanan publik, aplikasi JAKI yang dikelola oleh Jakarta *Smart City* memiliki 4 nilai dalam keberjalanannya, yaitu ; 1. Dalam Genggaman, 2. Integrasi, 3. Berorientasi pada masyarakat, 4. One-stop-service (JAKI,2019). Nilai-nilai yang dibawa dalam pengembangan aplikasi JAKI ini menjadi hal yang baru di lingkup pemerintahan, yaitu satu aplikasi dari pemerintah mampu mengintegrasikan seluruh layanan di DKI Jakarta dan dapat dilihat serta diakses oleh seluruh warga DKI Jakarta.

Gambar 2.5 Menu Fitur Aplikasi JAKI



(Sumber : Aplikasi Jakarta Kini, 2022)

Aplikasi JAKI memiliki beberapa fitur pelayanan publik yang terintegrasi sebagai berikut (Pratiwi,2021):

- **JakLapor:** Fitur ini merupakan fitur yang berisi cara untuk melapor dengan foto dan deskripsi permasalahan serta lokasi masalah seperti jalan berlubang, sampah menumpuk hingga permasalahan sengketa tanah. Seluruh laporan yang dibuat dengan JakLapor akan diproses melalui sistem Citizen Relationships Management (CRM) untuk ditindaklanjuti oleh petugas dari setiap SKPD Provinsi DKI Jakarta.
- **JakRespons:** Melalui fitur ini, tersedia seluruh laporan dari warga yang bisa dilihat oleh publik. Ada beberapa kategori di JakRespons dalam tanggapan aduan warga yaitu “Menunggu”, “Disposisi”, “Koordinasi” dan “Selesai”.

- **JakPangan:** Fitur ini menyajikan informasi mengenai harga pangan yang berada di Pasar Jaya di seluruh wilayah DKI Jakarta.
- **JakPantau:** Fitur ini menyajikan informasi secara real-time bagi warga DKI Jakarta mengenai genangan dan titik banjir. Selain itu fitur ini juga menghadirkan informasi mengenai mesin pompa di seluruh wilayah DKI Jakarta.
- **JakSiaga:** Fitur ini menyajikan nomor telepon darurat bagi warga DKI Jakarta seperti polisi, PMI, Posko Bencana Alam, hingga Sentra Informasi Keracunan.
- **JakWarta:** Seperti fitur lainnya, fitur pada JakWarta menyajikan informasi mengenai kegiatan, kondisi dan kebijakan yang dilakukan oleh setiap SKPD di DKI Jakarta.
- **JakWifi:** Fitur ini memberikan informasi persebaran Wifi yang ada di wilayah DKI Jakarta sebagai salah satu program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tentang internet yang dapat diakses oleh seluruh warga.
- **Jakarta Tanggap COVID-19:** Fitur yang dihadirkan dari kerjasama Jakarta Smart City dengan PeduliLindungi untuk memberikan informasi seputar Covid-19.
- **JakAman:** merupakan fitur pintasan menuju aplikasi Jakarta Aman hasil kolaborasi antara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan PT Indonesia Lebih Aman. Aplikasi ini dapat digunakan untuk melaporkan tindak kejahatan atau aduan keamanan lainnya.

- **JakISPU** merupakan Fitur yang menyajikan Indeks Standar Pencemaran Udara (ISPU) dan terintegrasi dengan sensor udara milik Dinas Lingkungan Hidup Jakarta secara real-time.
- **JakSurvei** merupakan fitur yang memuat 66ernam untuk warga mengenai kebijakan, fasilitas, atau jajak pendapat resmi dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Selain itu, fitur ini juga menjadi wadah evaluasi bagi warga yang ingin menilai kinerja layanan masyarakat yang diberikan pemerintah Jakarta.
- **JakSekolahmu** merupakan fitur belajar bersama secara daring yang memudahkan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). JakSekolahmu memberikan akses ke konten edukasi selama 66ernama66 secara gratis.
- **LaporVideo** merupakan salah satu fitur pelaporan aduan warga berbentuk video. Video dari warga akan memudahkan pemantauan dan penindakan permasalahan atau pelanggaran yang terjadi di Jakarta. Laporan akan dikirim melalui kanal email dki@jakarta.go.id dan tetap menjaga kerahasiaan identitas pelapor.

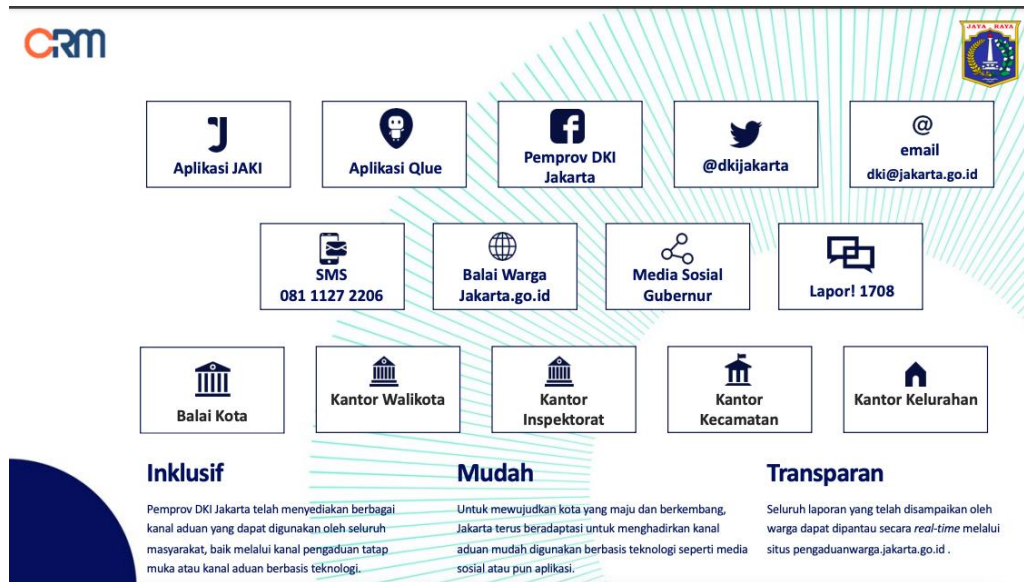
2.3.2 Citizen Relationships Management (CRM)

Jakarta *Smart City* pada awalnya tidak memiliki produk tersendiri saat perilisannya pada tahun 2014. Jakarta Smart City hanya memiliki produk hasil kerjasama dengan PT.Qlue Performa Indonesia yaitu aplikasi Qlue untuk menampung aduan warga. Untuk mengelola aduan warga dari aplikasi Qlue saat itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Jakarta *Smart City* membentuk

suatu sistem pengelolaan aduan yang bernama Cepat Respon Opini Publik (CROP) yang hingga pada tahun 2017 CROP diganti menjadi *Citizen Relationships Management* (CRM) melalui Pergub No. 128/2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM.

Citizen Relationships Management atau Cepat Respons Masyarakat merupakan sebuah sistem pengelolaan aduan berbentuk aplikasi yang dibuat untuk dapat menindaklanjuti semua pengaduan yang telah dilaporkan oleh warga Jakarta sehingga pemerintah daerah dapat berkoordinasi lebih cepat dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat Jakarta. CRM biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan di sektor publik dengan nama lain, *Customer Relationship Management*, dan diarahkan pada solusi efektivitas layanan pelanggan. Namun, manfaat CRM tidak hanya efektif bagi perusahaan tetapi juga sangat penting untuk diterapkan di sektor pemerintahan. Konsep *Citizen Relationship Management* (CRM), merupakan suatu filosofi manajerial yang merepresentasikan suatu upaya dimana semua tingkatan pemerintahan dalam merespon secara cepat dan tepat kebutuhan, permintaan, dan pertanyaan warga negara.

Gambar 2.6 Produk Cepat Respons Masyarakat



(Sumber : <https://rumahpusbin.kemdikbud.go.id/datapusbin>, 2022)

CRM di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dikelola dan dikembangkan oleh Jakarta *Smart City*. Meskipun demikian, sesuai dengan Pergub No. 128/2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM, setiap SKPD ataupun BUMD juga memiliki akun untuk dapat mengakses CRM sesuai pasal 7 ayat 1 dan 2. Kemunculan CRM berusaha untuk mempermudah koordinasi aduan warga yang masuk ke dalam 13 kanal aduan di DKI Jakarta, yaitu ; Aplikasi JAKI, Facebook Pemprov DKI, Twitter Pemprov DKI, E-mail Pemprov DKI, SMS, Balaikota DKI Jakarta, Media Sosial Gubernur, SP4N LAPOR, Balai Warga Jakarta.go.id, Kantor Walikota, Kantor Inspektorat, Kantor Kecamatan, Kantor Kelurahan.