

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur yang menjadi pedoman dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah<sup>1</sup> Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik, apabila pelayanan publik yang diberikan berorientasikan pada kepentingan masyarakat.<sup>2</sup> Pelayanan publik yang berkualitas dan baik akan membuat masyarakat memiliki kepuasan tersendiri sebab masyarakat dapat menggunakan fasilitas dan menilai secara seksama terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Tingkat kepuasan warga inilah yang menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.

Salah satu tindakan yang dilakukan Gubernur Provinsi DKI Jakarta adalah dengan diterbitkannya Peraturan Gubernur Nomor 151 Tahun 2018 tentang Sistem Informasi Manajemen Daerah. DKI Jakarta merupakan sebuah kota besar yang bersanding sebagai Ibu Kota Negara. Maka dari itu, penanganan masalah pelayanan publik dianggap sebagai indikator keberhasilan peran pemerintahan dalam memuaskan masyarakatnya. Provinsi DKI Jakarta menjadi salah satu yang mengikuti perkembangan teknologi. Prosedur pelayanan publik sangat terkait dengan fungsi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengembangkan organisasi pemerintahannya baik itu terhadap kegiatan administrasinya maupun dalam bidang pembangunan atau pelaksanaan pengawasan serta pembinaan terhadap masyarakatnya. Peraturan ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan pedoman dan landasan hukum bagi perencanaan dan pengembangan sistem pengelolaan informasi daerah yang terintegrasi sehingga pengelolaan sistem informasi daerah dapat optimal dan efektif. <sup>3</sup> Unit Pengelola *Jakarta Smart City* mengelola sistem teknologi informasi manajemen daerah ini. *Jakarta Smart City* merupakan perwujudan konsep *smart city* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara maksimal dengan

---

<sup>1</sup> Spicker, P. (2009). The Nature of a Public Service. *International Journal of Public Administration*, 32(11), 970–991. <https://doi.org/10.1080/01900690903050927>.

<sup>2</sup> Spicker, P. (2009). The Nature of a Public Service. *International Journal of Public Administration*, 32(11), 970–991. <https://doi.org/10.1080/01900690903050927>.

<sup>3</sup> <https://www.bpkp.go.id/sakd/konten/333/Versi-2.1.bpkp>

meningkatkan peran serta masyarakat DKI Jakarta sebagai kontribusi terhadap pembangunan kota Jalan Jakart.<sup>4</sup>

Implementasi *Jakarta Smart City*, dapat dilihat dari beberapa proyek atau inisiatif yang dilakukan oleh pemerintah kota untuk mencapai tujuannya. Secara umum, implementasi proyek atau inisiatif *smart city* dilakukan secara *top-down* dengan menerapkan penggunaan teknologi untuk mengelola dan mengendalikan kehidupan masyarakat.<sup>5</sup> Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, di bawah kepemimpinan Bapak Basuki Tjahaya Purnama sebagai Gubernur DKI Jakarta pada waktu itu, menggagas *Jakarta Smart City* pada Bulan Desember tahun 2014. Melalui *Jakarta Smart City*, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan penerapan berbagai perangkat teknologi untuk pelayanan pemerintahan yang transparan. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Salah satu terobosan dari *Jakarta Smart City* adalah peluncuran situs web [jakarta.go.id](http://jakarta.go.id) dan [smartcity.jakarta.go.id](http://smartcity.jakarta.go.id) oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Di dalam situs tersebut, semua informasi yang terkait dengan kegiatan pemerintahan daerah dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.<sup>6</sup> Pemerintah DKI Jakarta juga memperkenalkan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sebagai bagian dari upaya memanfaatkan teknologi internet untuk mewujudkan visi kota Jakarta yang lebih cerdas. Aplikasi ini merupakan wujud nyata dari konsep *Jakarta Smart City* yang berbasis teknologi internet. Dengan adanya aplikasi JAKI, terbentuklah sebuah kota yang efisien dan efektif dalam mentransformasikan Jakarta menjadi metropolis yang tidak hanya pintar, tetapi juga lebih baik. Aplikasi JAKI diharapkan dapat menjadi sumber informasi resmi bagi masyarakat Jakarta, menyediakan berbagai fitur yang bermanfaat seperti JakCorona, JakApps, JakCollabs, JakSiaga, JakISPU, JakSurvei, JakPangan, JakRespons, JakLapor, dan JakWarta.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mewujudkan smart city memunculkan salah satu program unggulan dari JAKI yaitu JakLapor yang bernama *Citizen Relation Management* (CRM). Program CRM merupakan aplikasi pengaduan masyarakat yang diterapkan oleh aparat pemerintahan di lingkungan Provinsi DKI Jakarta. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan keluhan/masukan dari masyarakat dan menindaklanjuti laporan-

---

<sup>4</sup> Handayani, R. (2021). EVALUASI KEBIJAKSANAAN APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT (CRM) DALAM MENYUKSESKAN JAKARTA SMART CITY. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 8-16.

<sup>5</sup> Lea R, Blackstock M, Giang N dan Vog, D. 2015. Kota pintar: Melibatkan pengguna dan pengembang untuk mendorong ekosistem inovasi. Prok. dari Konferensi Bersama Internasional ACM 2015 tentang Komputasi Pervasif dan Ubiquitous 1535-42

<sup>6</sup> Cahyani, A. P., Ode, S., & Herawati, D. M. (2020). Penerapan Kota Cerdas melalui Citizen Relation Management dalam Pelayanan Publik. *Journal of Political Issues*, 1(2), 125-133.

laporan yang masuk, serta membantu kerja sama antara kelurahan dan kecamatan dalam menyelesaikan laporan masyarakat dengan lebih efisien.<sup>7</sup> CRM biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan di sektor publik. Namun, manfaat CRM tidak hanya efektif bagi perusahaan tetapi juga sangat penting untuk diterapkan di sektor pemerintahan. *Citizen Relation Management* (CRM), merupakan filosofi manajerial yang merepresentasikan suatu upaya dimana seluruh jajaran pemerintahan dalam merespon secara cepat, kebutuhan, permintaan, dan pertanyaan warga mempromosikan perubahan dalam kebijakan, praktik, dan prosedur sektor publik.<sup>8</sup> Berbagai isu yang berkembang dapat dilaporkan oleh masyarakat melalui aplikasi CRM yang mereka temukan di DKI Jakarta. Melaporkan masalah dapat dilakukan dengan menyertakan foto dan video, serta deskripsi lengkap tentang permasalahan yang dihadapi. Laporan yang telah disampaikan akan segera diproses dan ditindaklanjuti oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Selain itu, masyarakat juga memiliki kemampuan untuk melacak laporan yang telah mereka buat, memberikan peringkat, dan memberikan komentar terhadap laporan tersebut.

CRM diciptakan sebagai peningkatan dari aplikasi sebelumnya yang disebut CROP (Cepat Respon Opini Publik) yang digagas di tahun 2015. Program ini dianggap lebih stabil terintegrasi dengan Qlue (keluhan berkualitas), sehingga semua tindakan masyarakat dapat tertampung dengan baik. CRM merupakan program baru dan komprehensif yang mempermudah pemantauan laporan, koordinasi antar pihak terkait, pembagian laporan yang jelas, dan perhitungan ranking dinas dan kelurahan yang lebih transparan. Proses penanganan laporan dari aplikasi Qlue dilakukan dengan menggunakan sistem CRM, sesuai dengan informasi dari website *Jakarta Smart City*<sup>9</sup>.

Aplikasi CRM merupakan pembaruan dari Qlue yang bertujuan untuk menerima keluhan dan pengaduan masyarakat kepada pemerintah. Pengaduan yang diterima oleh Qlue hanya merupakan salah satu sumber masukan terkait fasilitas publik. Selain itu, CRM juga menjadi wadah untuk laporan melalui PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Aplikasi CRM dikembangkan oleh Unit Pengelola *Jakarta Smart City* sebagaimana tercantum dalam Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat.<sup>10</sup> Sejak tahun 2017 Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah

---

<sup>7</sup> smartcity.jakarta.go.id

<sup>8</sup> Ismowati, M., Mediana, A., Abdullah, H. A., & Mulyati, Y. (2021). Analysis of Citizen Relationship Management (CRM) in the effort of Handling Public Facilities Infrastructure (PPSU) in the Kartini' Sub District, Central Jakarta. *Ilomata International Journal of Social Science*, 2(3), 171-180.

<sup>9</sup> smartcity.jakarta.go.id

<sup>10</sup> Cahyani, A. P., Ode, S., & Herawati, D. M. (2020). Penerapan Kota Cerdas melalui Citizen Relation Management dalam Pelayanan Publik. *Journal of Political Issues*, 1(2), 125-133.

mengembangkan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) yang dapat menampung semua masukan dan pengaduan masyarakat, serta digunakan untuk mengawasi kinerja pemerintah dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

Pengaduan yang ditampung oleh CRM begitu penting untuk menjawab pengaduan masyarakat melalui saluran yang terintegrasi dengan aplikasi CRM sehingga semua pengaduan masyarakat yang masuk dapat diselesaikan dengan cepat, efektif, dan tepat dengan berkoordinasi dengan instansi terkait. Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, wajib menindaklanjuti pengaduan atau pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM. Tujuan CRM adalah untuk membantu manajer publik (ASN) dalam menghadapi tantangan terkait dengan penyediaan layanan, masalah akuntabilitas, dan interaksi dengan warga, perusahaan swasta, dan aktor sosial lainnya yang memediasi hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Larsen & Milakovich, 2005) <sup>11</sup>.

Sepanjang tahun 2023, laporan yang didapat oleh JAKI, telah meraih berbagai pencapaian untuk berbagai layanan. Pada fitur CRM, misalnya, per bulan November 2023, terdapat 142.852 laporan warga masuk dan 96,5% atau 137.815 laporan selesai.



Gambar 1.1 Jumlah diagram laporan selama tahun 2023

Sumber: [crm.jakarta.go.id](http://crm.jakarta.go.id)

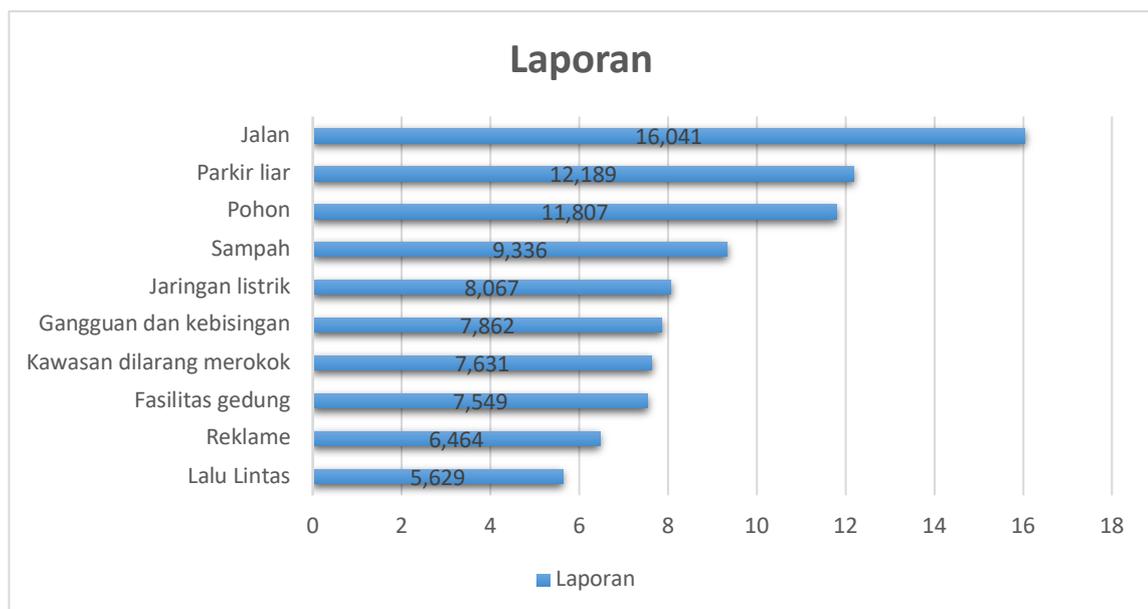
<sup>11</sup> Larsen, B., & Milakovich, M. (2005, August). Citizen relationship management and e-government. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 57-68). Springer, Berlin, Heidelberg.



Gambar 1.2 Jumlah Laporan selama tahun 2023

Sumber: crm.jakarta.go.id

Dari 142.852 laporan yang masuk, kategori jalan rusak merupakan hal yang paling masif dilaporkan sebanyak 16.042. Diikuti dengan kategori gangguan parkir liar sebanyak 12.189, kategori pohon tumbang sebanyak 11.807, kategori sampah sebanyak 9.336 dan lai-lain. Peringkat 10 kategori laporan lewat JAKI beserta jumlahnya dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 1.3 Laporan Aduan

Sumber: crm.jakarta.go.id

Berdasarkan informasi dari *Jakarta Smart City*, pada tahun 2022, hampir semua, yakni sekitar 97,4 persen dari total 134.814 pengaduan yang diajukan oleh penduduk Jakarta telah ditangani. Sekitar 1,2 persen masih dalam tahap koordinasi, sedangkan 0,4 persen berada dalam proses disposisi. Adapun sekitar 0,7 persen dari pengaduan sedang

dalam tahap Estimasi Waktu Selesai (EWS), dan hanya sebanyak 0,1 persen yang masih menunggu penyelesaian. Rata-rata waktu penanganan laporan adalah sekitar 39,87 jam.<sup>12</sup>

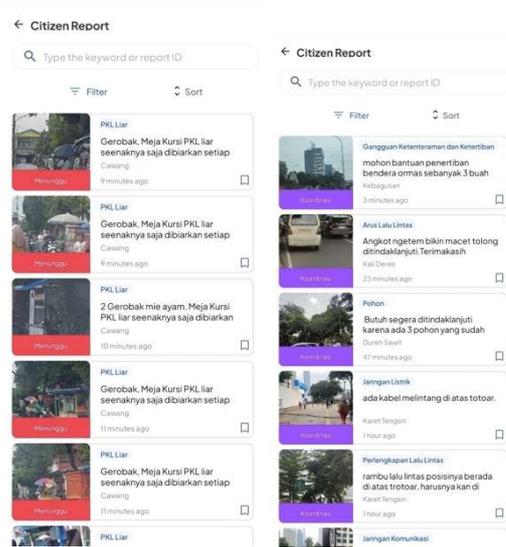
Survei yang dilakukan oleh Direktur and Chief Knowledge Worker Ruang Waktu, Wicaksono Sarosa, menunjukkan adanya hasil positif dari aplikasi terobosan JAKI. Namun, seiring dengan hal tersebut, juga muncul sejumlah keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menangani berbagai permasalahan. Mayoritas dari mereka merasa belum puas dengan kinerja Pemprov DKI dalam mengimplementasikan kebijakan terkait aplikasi pelayanan publik, terutama dalam menangani masalah seperti korupsi/pungutan liar, sampah, kemiskinan, polusi udara, kemacetan, banjir, dan pemukiman kumuh. Hasil survei yang dilakukan Wicaksono sepanjang tahun 2022 juga menyoroti tingkat pengetahuan masyarakat tentang pelayanan publik menggunakan *Jakarta Smart City* atau JAKI. Sebanyak 48 persen responden mengaku mengetahui keberadaan aplikasi JAKI yang dimiliki oleh Pemprov DKI, sementara sisanya, sekitar 52 persen, tidak menyadari hal tersebut. Dari hasil survei tersebut, 49,2 persen responden mengakui bahwa mereka belum pernah menggunakan JAKI, namun sebagian besar dari mereka, yaitu sekitar 69,4 persen, menyatakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh JAKI.<sup>13</sup>

Berdasarkan penilaian dan ulasan dari masyarakat yang dapat dilihat bahwa laporan yang diterima, cukup banyak masyarakat menunjukkan ketidakpuasannya dengan tindakan yang diambil oleh Pemprov DKI setelah laporannya. Terlihat juga banyak notifikasi yang tidak diterima akan selesai setelah perkiraan waktu penyelesaian dalam waktu 12 jam setelah menerima laporan masuk.

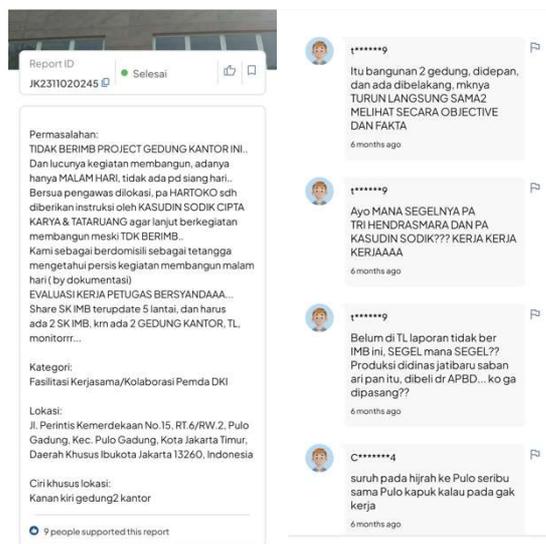
---

<sup>12</sup> <https://kbanews.com/hot-news/sepanjang-2021-pemprov-dki-jakarta-selesaikan-974-persen-laporan-warga/>.

<sup>13</sup> <https://www.merdeka.com/jakarta/survei-publik-belum-puas-dengan-kinerja-pemprov-dki.html>



*Gambar 1.4 Laporan di JakLapor*  
 Sumber: Aplikasi Jaki, November 2023



*Gambar 1.5 Komentar masyarakat*  
 Sumber: Aplikasi Jaki, November 2023

Perlu ditingkatkan dan dioptimalisasikan penggunaan teknologi dalam aplikasi pelaporan pelayanan publik di DKI Jakarta, termasuk CRM, agar dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Lebih banyak informasi tentang berbagai platform, aplikasi, dan media yang dapat digunakan oleh warga untuk layanan publik juga diperlukan. Beberapa masalah perkotaan di Jakarta masih belum mendapatkan solusi teknis, sehingga penyelesaiannya terbilang lambat. Hal ini membuat sebagian warga lebih memilih untuk melakukan pengaduan langsung ketimbang melalui aplikasi CRM, karena pengaduan langsung dinilai lebih cepat mendapatkan tanggapan bahkan hingga dari pejabat tingkat provinsi. Masyarakat merasa pengaduan lebih cepat direspon ketika dilakukan langsung di kantor wali kota, kecamatan, atau

kelurahan.<sup>14</sup> Menurut hasil Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dilakukan pada tahun 2019 oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap kinerja layanan program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mencapai skor 3,28 dari skala 4.00. Meskipun skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan DKI Jakarta secara umum sudah baik, namun bobot indeksinya masih tergolong rendah dan memerlukan perbaikan. Survei juga mengungkapkan bahwa masyarakat masih berharap adanya peningkatan fasilitas pelayanan yang ada (Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik 2019).

Kebocoran data pelapor aplikasi CRM juga menjadi sisi negatif dari aplikasi tersebut. Ditemukan masih adanya aparat yang membocorkan identitas pelapor kepada pihak terlapor, hal ini tentunya mempunyai implikasi bagi pelapor, apalagi jika pelapor mempunyai hubungan langsung dengan terlapor. Peristiwa ini tentu saja melanggar atau melemahkan tujuan awal didirikannya layanan JakLapor yaitu menciptakan sistem layanan pengaduan masyarakat yang menjamin kerahasiaan data pribadi yang dilaporkan. Masalah ini dapat disebabkan oleh dua faktor. Salah satunya adalah lemahnya sistem aplikasi yang memungkinkan pihak lain termasuk pengelola leluasa mengakses data pribadi pelapor dan rendahnya integritas petugas layanan JakLapor sehingga sulit menjaga data tersebut sehingga dengan mudahnya menyebarkan data pribadi pelapor yang bersifat rahasia.

Pada tahun 2022, terjadi insiden kebocoran data yang tersebar di media sosial yang melibatkan perusahaan yang menindak pegawainya yang diketahui melaporkan melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Akar permasalahannya adalah bocornya data pegawai yang bertindak sebagai *whistleblower*. Seorang warga Jakarta mengungkapkan kekecewaannya karena identitasnya terbongkar karena foto yang menjadi dasar pemberitaan tersebut dipublikasikan. Awalnya, warga tersebut mengadukan pelanggaran protokol kesehatan (Prokes) yang terjadi di sekitar rumahnya melalui JAKI. Beliau menyampaikan bahwa ada orang-orang yang berkumpul di sekitar rumahnya tanpa memakai masker. Meskipun warga tersebut telah melaporkan masalah ini kepada pengurus RT, namun tidak ada tindak lanjut yang diberikan. Oleh karena itu, dia memutuskan untuk melaporkannya melalui aplikasi JAKI yang diklaim dapat digunakan secara anonim. Namun, bocornya identitasnya menyebabkan dia

---

<sup>14</sup> <https://www.republika.co.id/berita/rk3z55382/pemprov-dki-warga-pilih-pengaduan-langsung-dibanding-lewat-aplikasi-jaki>

mengalami intimidasi sebagai pelapor. Warga tersebut menegaskan bahwa dia membuat pengaduan demi kebaikan keluarga dan masyarakat di lingkungan tempat tinggalnya.<sup>15</sup>

Penerapan *smart city* melalui aplikasi CRM untuk mewadahi pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta dianggap sangat penting dalam aktivitas masyarakat terutama di lingkungan instansi pemerintahan. Seharusnya, dengan adanya aplikasi CRM, masalah-masalah di Kota Jakarta dapat diminimalisir. *Jakarta Smart City* melalui aplikasi CRM menjadi titik terang dalam revolusi industri 4.0 yang diharapkan dapat meningkatkan layanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Namun, masih banyak masyarakat yang belum mengenal aplikasi CRM untuk kebutuhan pelayanan publik, dan respon pemerintah dalam menindak laporan dari warga terbilang lambat. Meskipun fitur ini sudah ada, belum dapat menjamin penyelesaian sepenuhnya terhadap laporan masyarakat karena masih dianggap sebagai program baru yang belum banyak digunakan oleh masyarakat DKI Jakarta.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti implementasi kebijakan dari fitur aplikasi CRM dalam meningkatkan pelayanan publik yang responsif di DKI Jakarta. Fitur ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan masalah, yang selanjutnya akan diproses oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, sehingga dapat dievaluasi kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Banyaknya masyarakat yang masih merasa tidak puas dengan terobosan aplikasi CRM karena respon lambat yang diberikan.
2. Masyarakat masih memilih fasilitas pengaduan langsung dibanding menggunakan aplikasi CRM.
3. Terdapat kebocoran data pelapor CRM ketika melaporkan keluhannya terkait permasalahan di sekitar tempat tinggalnya melalui aplikasi JAKI.
4. Terdapat masyarakat yang masih belum mengetahui adanya aplikasi JAKI.

## **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi kebijakan dari aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) sebagai inovasi pelayanan publik yang responsif bagi masyarakat?

---

<sup>15</sup> <https://news.detik.com/berita/d-5638817/kecewa-warga-gegara-identitas-laporan-via-jaki-terbuka>.

#### 1.4 Tujuan

1. Untuk mengetahui implementasi kebijakan dari aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) sebagai inovasi pelayanan publik yang responsif bagi masyarakat.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Jika tujuan penelitian tersebut tercapai, maka hasilnya diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pemecahan masalah, yang diharapkan akan bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini akan memberikan informasi yang berharga mengenai implementasi aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) di DKI Jakarta yang dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut atau sebagai sumbangan terhadap pengetahuan di bidang tersebut.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan manfaat dengan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) di DKI Jakarta sehingga mereka dapat menilai apakah aplikasi tersebut sudah berhasil membantu dalam mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan mereka atau tidak.

#### 1.6 Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya penulis untuk mencari perbandingan dan kemudian mencari sumber ide baru untuk diterapkan pada penelitian berikutnya. Kajian penelitian terdahulu membantu penulis dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari hasil yang diteliti.

Adapun kesamaan topik yang penulis baca sebelumnya yaitu sebagai berikut:

1. Judul : Penerapan Kota Cerdas melalui *Citizen Relation Management* dalam Pelayanan Publik

Tahun : 2020

Ditulis oleh : Asya Putri Cahyani, Samsul Ode, dan Dewi Maria Herwati

Dalam sebuah jurnal yang telah digarap oleh Samsul Ode, Asya Putri Cahyani, dan Dewi Maria Herwati, dibahas tentang penerapan gagasan kota cerdas di Provinsi Jakarta melalui inisiatif *Citizens Relation Management* (CRM) yang diterapkan oleh para pemangku kepentingan. Tujuan dari program ini adalah untuk menghimpun dan menangani laporan-laporan dari masyarakat serta untuk memberikan bantuan kepada dinas dan kelurahan dalam mengkoordinasikan dan menuntaskan keluhan-keluhan tersebut. Ragam

masalah yang disampaikan melalui platform CRM meliputi parkir liar, kemacetan, fasilitas lalu lintas, pelanggaran, serta kerusakan infrastruktur jalan. Dalam jurnal ini, dipaparkan oleh para peneliti mengenai pencapaian tujuan serta hasil yang diraih dari penerapan aplikasi CRM oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi CRM mampu menyediakan layanan publik kepada masyarakat dengan lebih lancar, sambil memfasilitasi pemantauan dan pengawasan terhadap tindak lanjut yang dilakukan dalam menangani pengaduan masyarakat melalui satu aplikasi yang terintegrasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program CRM telah berhasil berjalan dengan efektif karena setiap parameter yang digunakan telah mencakup aspek pelaksanaan dari program tersebut. Namun, beberapa hambatan dalam pelaksanaan program CRM juga teridentifikasi, seperti kekurangan pemahaman terhadap penggunaan aplikasi CRM di kalangan aparat kelurahan.

2. Judul : Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) dalam Menyukseskan *Jakarta Smart City*

Tahun : 2021

Ditulis oleh : Ria Handayani

Ria Handayani dalam penelitiannya membahas tentang pentingnya kemampuan birokrasi dalam pemerintahan untuk tetap konsisten dan terkini dalam memberikan pelayanan di tengah dinamika masyarakat, lingkungan, dan persaingan global. Salah satu langkah konkret dalam upaya menjadikan Jakarta sebagai *smart city* adalah melalui pengenalan sistem *Citizen Relation Management* (CRM). Namun, dalam prakteknya, terdapat informasi bahwa masih ada persentase laporan CRM yang belum terselesaikan, serta terjadi penurunan kualitas penanganan pengaduan pada tahun 2019 dan 2020. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kebijakan implementasi aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) serta mengeksplorasi upaya yang dapat dilakukan untuk keberhasilan *Jakarta Smart City*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, meliputi analisis teoritis serta analisis menggunakan metode ASOCA (*Ability, Strength, Opportunities, Culture, dan Agility*). Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat kekurangan dalam SDM dan kurangnya pengawasan dari pihak ketiga terhadap penyelesaian pengaduan masyarakat. Selain itu, hasil analisis ASOCA merekomendasikan untuk mengoptimalkan dan memusatkan perhatian pada kemampuan SDM Pemerintah

Provinsi Jakarta dalam menggerakkan partisipasi masyarakat dalam penerapan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer serta data sekunder. Data diperoleh melalui penelitian yang memiliki kriteria tertentu, yaitu valid, objektif, dan andal. Validitas menunjukkan kesesuaian data yang terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Objektivitas berkaitan dengan kesepakatan antarpribadi, sementara keandalan berhubungan dengan konsistensi data dalam interval waktu tertentu.

3. Judul : Pemanfaatan Aplikasi *Citizen Relation Management* untuk Tata Kelola Pemerintahan yang Baik di Provinsi DKI Jakarta

Tahun : 2019

Ditulis oleh : Muhamad Shendy Adam Firdaus

Pemerintahan telah mengalami disrupsi akibat kemajuan teknologi yang pesat. Salah satu contohnya adalah Pemprov DKI Jakarta, yang menjadi pelopor dalam penerapan sistem pemerintahan daerah di Indonesia. Mereka berupaya menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Kini, penanganan pengaduan masyarakat telah mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi melalui aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) yang dikelola oleh Unit Pengelola *Jakarta Smart City*. Dengan aplikasi ini, pengaduan dari berbagai platform seperti Qlue, Facebook, Twitter, email, SMS, dan pengaduan manual di posko kelurahan, kecamatan, dan Balai Kota dapat terintegrasi dengan baik. Proses pemantauan terhadap tindak lanjut pengaduan masyarakat menjadi lebih efisien dan cepat. Lebih lanjut, CRM juga memfasilitasi koordinasi internal di lingkungan Pemprov DKI Jakarta. Upaya penyempurnaan terus dilakukan, baik dari aspek teknologi, regulasi, maupun prosedur operasional standar. Hal ini membantu Pemprov DKI Jakarta dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, partisipatif, transparan, efektif, dan efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kontribusi penggunaan aplikasi CRM dalam pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik di Provinsi DKI Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pejabat dan pegawai yang terlibat dalam penanganan pengaduan masyarakat di Pemprov DKI Jakarta, baik dari sisi tata kelola di Biro Tata Pemerintahan

Setda Provinsi DKI Jakarta maupun sisi teknologi informasi dan komunikasi di Unit Pengelola *Jakarta Smart City* (UP JSC). Sementara itu, data sekunder diperoleh dari UP JSC.

4. Judul : *Analysis of Citizen Relationship Management (CRM) in the effort of Handling Public Facilities Infrastructure (PPSU) in the Kartini' Sub District, Central Jakarta*

Tahun : 2021

Ditulis oleh : Mary Ismowati, Ati Mediana, dan Yuyun Mulyati

Jurnal yang ditulis oleh Mary Ismowati, Ati Mediana, dan Yuyun Mulyati membahas Citizen Relationship Management Mobile adalah aplikasi yang dibuat untuk dapat menindaklanjuti semua pengaduan yang telah dilaporkan oleh warga Jakarta sehingga pemerintah daerah DKI dapat berkoordinasi lebih cepat dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat Jakarta. Kecamatan Kartini menerapkan aplikasi CRM dalam menangani pengaduan masyarakat terkait penanganan sarana prasarana fasilitas umum (PPSU). Melalui aplikasi CRM, petugas PPSU kelurahan Kartini dapat mengetahui laporan masyarakat, tidak hanya lokasi atau gambar kondisi sebenarnya dari fasilitas umum yang dilaporkan tetapi juga identitasnya sehingga pengaduan masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat. Namun yang sering terjadi adalah laporan yang disampaikan masyarakat melalui gambar (foto) tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. alamatnya juga tidak jelas dan juga tidak mencantumkan identitas pelapor. Hal ini membuat PPSU pekerja kecamatan Kartini kesulitan untuk menindaklanjutinya. Masalah lain yang dihadapi adalah beberapa laporan pengaduan tidak mencantumkan tugas pokok dan fungsi pekerja PPSU. Metode

Metode penelitian yang digunakan penulis merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang mempelajari permasalahan yang ada dan dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang situasi aktual yang sedang berlangsung saat ini. Kajian data penelitian lapangan akan disajikan secara redaksional dan mendeskripsikan kategori-kategori yang terkait dengan penerapan *Citizen Relationship Management (CRM)* di bidang Fasilitas Umum Manajemen Infrastruktur. Oleh karena itu, dimensi dalam penelitian ini dilihat dari sudut tujuan penjelasan deskriptif. Karena pendekatan penelitian ini adalah kualitatif, maka dari dimensi waktu, penelitian ini termasuk dalam pengertian studi kasus.

5. Judul : Analisis Kota Jakarta sebagai *Smart City* dan Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Masyarakat Madani

Tahun : 2019

Ditulis oleh : Endang Puji Astutik dan Gunartin

Jurnal yang dibuat oleh Gunartin dan Endang Puji Astutik mengulas tentang perkembangan *Jakarta Smart City* setelah berjalan lebih dari empat tahun, serta menyoroti kelebihan dan kekurangan yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan masyarakat madani. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, dengan menggunakan data sekunder dari situs web *Jakarta Smart City Go* dan data primer dari wawancara dengan divisi *Jakarta Smart City (JSC)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi komponen-komponen *Jakarta Smart City* seperti *smart people*, *smart living*, *smart environment*, *smart economy*, *smart government*, dan *smart mobility* telah berlangsung dengan baik dan terintegrasi dengan penggunaan teknologi informasi. Prinsip-prinsip toleransi, pluralisme, demokrasi, serta keadilan sosial sudah terlihat, serta adanya perhatian Pemprov DKI Jakarta terhadap kebutuhan rakyatnya, termasuk pendirian lembaga swadaya masyarakat, media massa, dan partai politik yang memungkinkan setiap warga Jakarta untuk menyalurkan aspirasinya. Dalam konteks kelemahan *Jakarta Smart City*, penelitian menunjukkan bahwa perkembangan inovasi teknologi informasi terjadi lebih cepat daripada regulasi yang mendukung. Ini berarti bahwa implementasi inovasi teknologi terbaru seringkali terhambat oleh kendala regulasi dan anggaran.

Penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital terhadap Implementasi Kebijakan Aplikasi CRM (*Citizen Relation Management*) memiliki perbedaan dan kesamaan dengan penelitian sebelumnya. Meskipun ada kesamaan dalam fokus penelitian untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, penelitian sebelumnya lebih berorientasi pada keberhasilan program *Jakarta Smart City* dengan aplikasi CRM, sedangkan penelitian kali ini lebih menekankan dampak aplikasi CRM dalam mempermudah masyarakat menggunakan layanan publik berbasis digital.

## **1.7 Kerangka Teori**

### **1.7.1 Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses untuk menjalankan suatu kebijakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, terdapat dua pilihan langkah utama, yaitu dengan menjalankan program secara langsung atau melalui formulasi kebijakan turunan. Dalam tahap implementasi ini, alternatif-alternatif yang telah disepakati akan dijalankan, meskipun seringkali ditemui

berbagai kendala. Formula yang telah ditetapkan dalam rencana implementasi seringkali mengalami variasi saat diterapkan di lapangan, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang memengaruhi proses implementasi kebijakan.

Sejumlah bentuk implementasi kebijakan dapat diamati, mulai dari program, proyek, hingga kegiatan. Model-model ini mengadopsi mekanisme umum untuk manajemen, khususnya dalam manajemen sektor publik. Kebijakan diimplementasikan dalam bentuk program yang kemudian dieksekusi dalam proyek pemerintah dan termanifestasi dalam komunitas, atau melalui kegiatan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat.

Ada beragam model dalam implementasi kebijakan yang diajukan oleh berbagai ahli. Salah satunya adalah model yang dikemukakan oleh Donald Van Meter dan Van Horn pada tahun 1975, yang mengartikan implementasi kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan dalam pengambilan keputusan sebelumnya. Model ini menggambarkan bahwa implementasi kebijakan berlangsung secara linier, mulai dari kebijakan publik, implementor, hingga kinerja kebijakan publik.<sup>16</sup> Van Meter dan Van Horn mengidentifikasi lima indikator yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu:

- 1) Terdapat standar dan tujuan kebijakan yang dapat diukur oleh pelaksana dengan adanya standar dan kebijakan, yang memberikan peluang untuk melaksanakan program atau kebijakan.
- 2) Sumber daya merupakan dukungan untuk dapat mengimplementasikan suatu program. Sumber daya dibagi dua yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non-manusia. Sumber daya non-manusia berbentuk seperti teknologi, modal atau biaya dan lainlain.
- 3) Hubungan antar organisasi menjadi indikator bagaimana pelaksanaan program berjalan dengan dukungan instansi dan lembaga lain.
- 4) Ciri khas lembaga pelaksana adalah membahas struktur birokrasi yang ada pola hubungan dan norma yang berlaku di dalam lembaga tersebut ketika melaksanakan program.
- 5) Kondisi sosial, politik dan ekonomi menjadi tolak ukur untuk menentukan disposisi implementor seperti bagaimana sikap implementor terhadap kebijakan. Sikap implementor terhadap kebijakan

---

<sup>16</sup> Nugroho, Riant, 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elek Media Kompotindo

akan mempengaruhi kemauan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan itu sendiri. Intensitas implementor terkait preferensi nilai yang dimiliki implementor.

Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983) memperkenalkan model analisis implementasi, yang dalam pemetaannya cenderung berada pada kuadran "puncak ke bawah" dan lebih mengutamakan "mekanisme paksa" daripada "mekanisme pasar". Dalam model ini, proses implementasi kebijakan diklasifikasikan ke dalam tiga variabel utama: variabel intervening, dan variabel dependen, dan variabel independen.<sup>17</sup>

Weimer dan Vining memberikan pendapat terkait tiga faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi: Pertama logika kebijakan yaitu kebijakan harus bermakna dan dapat dijelaskan secara teoritis. Kedua lingkungan kebijakan, atau lingkungan di mana suatu kebijakan diterapkan, dapat mempengaruhi keberhasilannya. Weimer dan Vining menjelaskan bahwa lingkungan yang dimaksud meliputi kondisi sosial, politik, ekonomi, fisik, dan geografis. Terakhir kapabilitas implementor juga dapat menentukan seberapa mampu kebijakan tersebut dapat diimplementasikan oleh implementor dengan kompetensi yang dimiliki.

Adapun model implementasi yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindle (1980) menggambarkan proses implementasi kebijakan sebagai proses politik dan administrasi. Dalam model ini, proses pengambilan kebijakan dipengaruhi oleh berbagai pemangku kepentingan yang terlibat, baik dari pemerintah maupun melalui interaksi para pembuat kebijakan dalam konteks politik implementasi. Grindle memandang bahwa implementasi kebijakan terjadi setelah kebijakan mengalami transformasi. Esensi dari model ini adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan
2. Jenis manfaat yang dihasilkan
3. Derajat perubahan yang diinginkan
4. Kedudukan pembuatan kebijakan
5. (siapa) pelaksana program
6. Sumber daya yang digunakan

Sementara konteks implementasinya:

---

<sup>17</sup> Nugroho, Riant, 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elek Media Kompotindo

1. Kekuasaan dan strategi aktor yang terlibat
2. Karakteristik lembaga penguasa
3. Kepatuhan daya tanggap<sup>18</sup>

Implementasi kebijakan dimulai ketika tujuan dari kebijakan ditentukan oleh oleh para pengambil keputusan kebijakan. Implementasi merupakan proses kegiatan yang dilakukan oleh aktor yang berbeda untuk hasil akhirnya mencapai sesuatu yang diinginkan. Hal ini memiliki tujuan atau maksud dari kebijakan itu sendiri.

### 1.7.2 Tata Kelola Pemerintahan

Menurut Mardiasmo, *Good Governance* merupakan suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik.<sup>19</sup> Pengertian tata kelola pemerintahan, atau yang dikenal dengan istilah *good governance* secara terminologi, mengacu pada segala sesuatu yang berkaitan dengan tindakan-tindakan yang mengarahkan, mengendalikan, atau mempengaruhi urusan masyarakat dalam rangka mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari. *World Bank* di kutip Wahab menyatakan bahwa *Good Governance* merupakan konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang baik dan bertanggung jawab, sejalan dengan prinsip demokrasi yang efisien dan pasar, serta penghindaran dari salah alokasi dan investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif.<sup>20</sup> Ini mencakup menjalankan disiplin anggaran serta menciptakan kerangka hukum dan politik bagi pertumbuhan aktivitas kewirausahaan. Tata kelola pemerintahan adalah praktik pengelolaan pembangunan yang baik dan bertanggung jawab, konsisten dengan prinsip efisiensi demokrasi.

Menurut UNDP (*United Nations Development Programme*), *good governance* merupakan pelaksanaan otoritas politik dan ekonomi untuk mengakses permasalahan suatu pemerintahan pada semua hirarki yang di dalamnya memiliki mekanisme proses dan lembaga terkait ketika warga masyarakat dan kelompok menyampaikan kepentingan, hak politik, pemenuhan kewajiban dan komunikasi antar masyarakat. Menurut Tjokroamidjojo, *good governance* merupakan hal baru dalam manajemen pembangunan disebabkan pengertian *good governance* yang masih terlalu umum. Tata kelola pemerintahan yang baik sebenarnya

---

<sup>18</sup> Nugroho, Riant, 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo

<sup>19</sup> Mardiasmo. 1999. *Pengelolaan Keuangan Daerah yang Berorientasi Pada Kepentingan Publik*, PAU Studi Ekonomi UGM, Yogyakarta.

<sup>20</sup> World Bank dalam Wahab. 2002. *Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika

merupakan sebuah konsep yang mengacu pada suatu proses pengambilan keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan bersama berdasarkan konsensus antara pemerintah, swasta, dan masyarakat sebagai pelayanegara.<sup>21</sup> Pada umumnya, *good governance* diartikan dengan pemerintahan yang baik dan bersih, sedangkan menurut Komite Nasional Kebijakan Governance, *good governance* adalah pemerintahan yang bersih serta berwibawa.

*Good Governance* memiliki beberapa prinsip. Berdasarkan United Nations Development Programme terdapat sembilan prinsip yang harus dipegang dalam menjalankan Good Governance yaitu:

1. Partisipasi, kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan swasta dalam memecahkan problematika negara.
2. Akuntabilitas, tanggung jawab stakeholder pada masyarakat publik dalam pemerintahan, sektor swasta, dan masyarakat.
3. Transparansi, prinsip dasar untuk mendapatkan informasi tentang kepentingan umum, diukur berdasarkan kesulitan akses masyarakat terhadap informasi.
4. Efisiensi dan Efektivitas, dasar untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengikuti setiap kegiatan dan proses kelembagaan.
5. Kesetaraan, memberikan pelayanan dan perlakuan kepada publik tanpa diskriminasi, sehingga setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk meningkatkan kualitas hidup.
6. Visi strategis, pandangan luas tentang pembangunan masyarakat untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan.
7. Supremasi hukum, metode dan aturan hukum dalam pembuatan kebijakan publik untuk mencapai pemerintahan yang baik.
8. Responsif, komitmen lembaga untuk memberikan pelayanan maksimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
9. Berorientasi pada consensus, pemerintah sebagai perantara kepentingan berbeda dengan memilih pilihan terbaik sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 mengatur Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan guna menyelenggarakan kehidupan nasional dengan lebih baik. SAKIP mencakup ciri-ciri sebagai berikut:

---

<sup>21</sup> Tjokroamidjojo, Bintoro, 1987, *Manajemen Pembangunan*, CV. Haji Mas Agung, Jakarta

1. Partisipatif, partisipasi masyarakat merupakan dasar yang memerlukan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat. Ini tidak hanya terbatas pada partisipasi fisik, melainkan juga memungkinkan masyarakat untuk menilai kinerja pemerintahan, menghadapi permasalahan yang dihadapi, dan melihat potensi di lingkungannya.
2. Transparansi, transparansi memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi tentang rencana, pelaksanaan, dan tanggung jawab dalam pengelolaan dana pemerintahan.
3. Akuntabel, tindakan yang diambil oleh lembaga atau pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan oleh mereka yang memiliki wewenang untuk mengambil keputusan dan melaksanakan kegiatan.
4. Tertib dan disiplin, kepala negara dan aparatnya wajib menggunakan anggaran dengan tepat dan konsisten, serta mencatat penggunaannya sesuai dengan prinsip akuntansi keuangan yang berlaku.

### **1.7.3 Pelayanan Publik**

Pelayanan berasal dari kata "layan" yang mengandung arti membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan mereka. Sebagaimana dikemukakan oleh Sinambela, pada hakikatnya, semua individu membutuhkan pelayanan, bahkan dalam situasi yang ekstrim, pelayanan menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia.<sup>22</sup>

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan publik adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain dan membantu dalam menyiapkan kebutuhan mereka. Pelayanan ini diberikan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia jasa untuk kepentingan umum. Definisi ini mencakup berbagai kegiatan yang mengikuti prinsip-prinsip dan peraturan yang telah ditetapkan. Pemerintah pada dasarnya bertujuan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu untuk mengembangkan keterampilan dan kreativitasnya guna mencapai tujuan Bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan profesional yang baik kepada masyarakat.

Menurut Agung Kurniawan, pelayanan publik adalah pemberian layanan untuk kebutuhan orang lain atau pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>23</sup> Sementara itu Ratminto menjelaskan bahwa

---

<sup>22</sup> Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : PT. Refika Aditama.

<sup>23</sup> Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan

pelayanan publik mencakup segala bentuk layanan, baik berupa barang maupun jasa yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di berbagai tingkatan, baik di pusat maupun di daerah, serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>24</sup>

Berdasarkan Sinambela secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah kepuasan masyarakat untuk mencapai hal yang diinginkan. Diperlukan pelayanan publik yang prima yang tercemin dalam poin-poin berikut:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat umum, mudah, dan dapat dicoba oleh semua pihak yang membutuhkan;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan adanya peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan dengan kemampuan dan keadaan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Kesamaan Hak, yakni pelayanan yang tidak memandang derajat manapun tidak diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.<sup>25</sup>

Dalam konteks ini, pelayanan publik telah dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan mematuhi peraturan perundang-undangan. Di dalam keputusan tersebut, penyelenggara pelayanan publik didefinisikan sebagai Instansi Pemerintah yang mencakup satuan instansi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Adapun pihak yang menggunakan jasa pelayanan publik mencakup individu, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Adanya kualitas dalam pelayanan publik nantinya menimbulkan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan tersebut. Dalam hal ini pemerintah hanya sebagai penyedia layanan yang tidak hanya memberikan bantuan berupa informasi yang dibutuhkan

---

<sup>24</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

<sup>25</sup> Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Refika Aditama.

dan diberikan kepada masyarakat, tetapi juga memberikan layanan pendukung untuk mencapai kepuasan diri masyarakat, salah satunya adalah penerapan inovasi pelayanan publik.

#### **1.7.4 Responsivitas**

Sedarmayanti menjelaskan salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan publik adalah responsivitas, yang merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.<sup>26</sup> Hassel Nogi S. Tangkilisan menunjukkan bahwa responsivitas menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, sebagai salah satu tolak ukur pelayanan yang berhubungan dengan daya tanggap birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat negara yang membutuhkan pelayanan yang diatur dalam perundang-undangan.<sup>27</sup>

Responsivitas menurut Herdini & Widiyarta adalah suatu konsep yang menyangkut kemampuan lembaga dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan wawasan baru sehingga suatu lembaga negara harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan.<sup>28</sup> Keselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat adalah indikator kinerja yang penting, karena responsivitas yang rendah menunjukkan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Responsivitas secara langsung mencerminkan kemampuan organisasi publik dalam mencapai maksud dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam responsivitas, Zeithaml, dkk dalam Rismawati menggolongkannya sebagai salah satu dimensi dari kualitas pelayanan publik. Responsivitas sendiri terdiri dari beberapa indikator, yaitu:

1. Kemampuan Menanggapi Keluhan
2. Ketepatan Waktu Pelayanan
3. Kecermatan Melayani
4. Ketepatan Melayani
5. Kecepatan Melayani
6. Kemampuan Merespon Masyarakat<sup>29</sup>

Dalam operasionalnya, Agus Dwiyanto responsivitas pelayanan publik dijelaskan menjadi beberapa indikator :

---

<sup>26</sup> Sedarmayanti. 2004. *Good Government (Pemerintahan yang Baik)*. Bandung. CV. Mandar Maju

<sup>27</sup> Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia

<sup>28</sup> Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1),1–9

<sup>29</sup>Rismawati, Madani, M., & Rahim, S. (2015). Responsivitas pelayanan perceraian kantor pengadilan agama sengkang kabupaten wajo. 1. (2) (3)

1. Ada atau tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama setahun terakhir.
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa.
3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai refrensi bagi perbaikan penyelenggara pelayanan pada masa akan mendatang.
4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.
5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.<sup>30</sup>

Responsivitas pelayanan publik sangat penting karena memberikan bukti kemampuan lembaga-lembaga publik dalam menyediakan apa yang dibutuhkan seluruh masyarakat di suatu negara. Sebab daya tanggap merupakan cara yang efisien dalam mengorganisasi permasalahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat baik di tingkat pusat maupun daerah. Maka dari itu, baik pemerintah pusat maupun daerah dapat dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

### **1.8 Operasionalisasi Konsep**

Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang responsif, Aplikasi Cepat Respon Masyarakat (CRM) menjadi bagian integral dari *Jakarta Smart City*, namun, menghadapi beberapa permasalahan yang memerlukan perhatian. Permasalahan tersebut terkait dengan implementasi oleh pihak JAKI, yang memiliki indikator tersendiri sesuai dengan teori implementasi yang telah dipilih oleh penulis. Teori implementasi yang diadopsi adalah karya Merilee S. Grindle, yang menonjolkan pemahaman yang komprehensif terhadap konteks kebijakan, terutama dalam hubungannya dengan implementor, penerima implementasi, serta potensi konflik di antara para aktor implementasi beserta kondisi sumber daya yang diperlukan. Pilihan teori ini didasarkan pada pengakuan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu substansi kebijakan dan lingkungan implementasi. Dengan menggunakan kerangka teoritis tersebut, peneliti dapat memahami dengan lebih baik bagaimana kebijakan penerapan aplikasi *Citizen*

---

<sup>30</sup> Agus Dwiyanto. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

*Relation Management* (CRM) dapat menjadi inovasi pelayanan publik yang responsif bagi masyarakat.

### 1.9 Kerangka Berpikir



Gambar 1.6 kerangka berpikir penelitian  
Sumber: penulis

### 1.10 Metode Penelitian

#### 1.10.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif Lexy J. Moleong mengartikan menyatakan bahwa “penelitian kualitatif adalah memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motif, dan perilaku, dengan menjelaskannya dalam bentuk holistik dan verbal.<sup>31</sup> Didefinisikan sebagai penelitian yang bertujuan menggunakan berbagai metode alami dalam kata-kata dan bahasa, konteks alamiah.

<sup>31</sup>Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tujuan penelitian kualitatif untuk mengungkap keberadaan informasi kualitatif maka dari itu ketika menjelaskan suatu masalah, penulis lebih menekankan proses dan menjelaskan/mendeskripsikan masalah. Penelitian ini dilakukan bersifat deskriptif yang artinya menemukan dan menjelaskan realitas peristiwa yang diselidiki atau mencari variabel independen atau tunggal tanpa perbandingan atau hubungan dengan variabel lain. Hal ini membuat penulis mudah untung menganalisis dan mendapatkan data yang objektif dalam rangka penelitian.

### **1.10.2 Subjek/Objek Penelitian**

Menurut Suharsimi Arikunto subjek penelitian mendefinisikan “memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang sebagai data untuk variabel penelitian yang bersangkutan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian memegang peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel-variabel yang penelitian amati”. Sementara, Supranto (2001) mengartikan objek penelitian seperangkat elemen yang dapat berbentuk orang, organisasi, atau produk yang sedang diteliti.

Penelitian ini berfokuskan kepada Bagaimana implementasi program CRM (*Citizen Relation Management*) di Daerah Jakarta Selatan. Para pengguna program CRM seperti masyarakat tersebut menjadi fokus penulis dalam menilai apakah program ini sudah berjalan dengan baik. Penulis ingin mengetahui apakah masyarakat sudah merasa puas dengan aplikasi CRM yang sudah diberikan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Gedung Balai Kota *Jakarta Smart City Lounge* Jl. Medan Merdeka Sel. No. 8-9 RT.11/RW.2, Gambir Kota Jakarta Pusat 10110.

### **1.10.3 Jenis dan Sumber data**

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan metode data kualitatif. Data kualitatif dapat melacak dan memahami proses perkiraan rangkaian waktu, sebab, dan akibat peristiwa dari perspektif masyarakat dan mendapatkan penjelasan yang valid. Selain itu, data kualitatif cenderung mengarah pada wawasan yang sebelumnya tidak terduga dan membentuk kerangka teoritis baru. Data kualitatif membantu peneliti melangkah lebih jauh dari sekadar dugaan dan kerangka kerja awal.<sup>32</sup>

Penulis menggunakan data kualitatif dengan dibagi menjadi dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data penelitian yang didapat secara langsung dan kredibel dari sumber pertama (tidak melalui perantara

---

<sup>32</sup> Silalahi, U. 2006. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Unpar Press

apapun), baik individu maupun kelompok. Penulis melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi, untuk mengumpulkan semua data, sedangkan data sekunder adalah sumber data suatu penelitian yang di dapat peneliti secara tidak langsung atau lewat perantara (di dapatkan atau dicatat oleh pihak lain). Sumber data primer yang dikumpulkan dari situasi yang sebenarnya terjadi. Sementara data sekunder dikumpulkan melalui sumber lain yang tersedia yaitu dari data dokumentasi.

#### **1.10.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses paling krusial dalam penelitian karena tujuan utama penelitian ini untuk mendapatkan data.<sup>33</sup> Teknik yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Semua teknik tersebut digunakan untuk memperoleh informasi yang saling mendukung atau untuk membantu penelitian penulis.

##### **1. Observasi**

Observasi adalah suatu proses yang terstruktur dimana proses yang tersusun dari berbagai kajian biologis dan psikologis. Dua hal yang terpenting dalam observasi adalah pengamatan dan ingatan. Dengan melakukan observasi, peneliti akan belajar tentang perilaku masyarakat dan makna masyarakat. Observasi ini dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian langsung yaitu dengan mengamati Implementasi Aplikasi Citizen Relation Management untuk mewujudkan pelayanan publik.

Observasi suatu metode pengumpulan data dengan mengamati dan mencatat aspek-aspek. Aspek yang secara sistematis, logis, objektif, dan rasional diselidiki atau dipelajari dari berbagai fenomena, baik dalam situasi nyata maupun buatan, untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data yang akurat dan sesuai dengan keasliannya. Dalam masalah penelitian diatas, peneliti mengobservasi: implementasi kebijakan *Smart City* Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mewujudkan pelayanan publik responsif melalui aplikasi CRM.

##### **2. Wawancara**

Wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi verbal yang bertujuan mendapatkan informasi. Wawancara adalah cara untuk memverifikasi atau membuktikan ini Informasi yang diterima sebelumnya. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga topiknya

---

<sup>33</sup> Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

masuk akal.<sup>34</sup> Secara keseluruhan peneliti menyimpulkan ialah suatu aktivitas yang bertujuan dengan menukar informasi melalui tanya dan jawab.

Metode wawancara yang digunakan peneliti dengan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara mendalam merupakan suatu proses mendapat informasi untuk kebutuhan penelitian dengan cara tanya-jawab antaras antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai tanpa bantuan pedoman wawancara.. Salah satu benefit dari metode ini ialah memungkinkan peneliti mendapat jumlah keterangan data yang lebih banyak.

Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas maka penulis memilih informan ahli yang terdiri dari empat narasumber yaitu:

1. Rahma Anggita sebagai Senior operasional dan layanan *Jakarta Smart City*
  2. Martina Melissa Loudoe sebagai Asisten manager operasional dan layanan *Jakarta Smart City*
  3. Hamdi sebagai Manager pengembangan dan analisa produk *Jakarta Smart City*
  4. Masyarakat – masyarakat pengguna aplikasi CRM
3. Dokumentasi

Dokumen adalah rekaman peristiwa yang telah terjadi di masa lampau, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono.<sup>35</sup> Berbagai bentuk dokumen dapat ditemui, mulai dari foto hingga karya monumental. Contoh dokumen tertulis meliputi buku harian, kisah hidup, cerita, biografi, serta peraturan dan pedoman. Sedangkan dokumen gambar mencakup foto, gambar hidup, dan sketsa. Dalam konteks pengambilan data, dokumentasi menjadi salah satu metode penting dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang relevan untuk penelitian. Proses pengumpulan data dalam dokumentasi penelitian dilakukan dengan menghimpun berbagai bahan yang diperlukan:

1. Peraturan Gubernur DKI Jakarta yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan *Citizen Relation Management (CRM)*
2. Survei Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat
3. Data-data sekunder lainnya yang diperoleh dari media internet

---

<sup>34</sup> Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

<sup>35</sup> Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### 1.10.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengambil dan menyusun data secara sistematis yang didapatkan dari wawancara, catatan lapangan dan sumber lain,. Analisis data mempermudah untuk memahami dan mendapatkan informasi tentang yang akan di informasikan kepada orang lain.<sup>36</sup>

Teknik analisis data yang dipakai peneliti dalam permasalahan penelitian ini adalah model interaktif yang dikemukakan Miles and Huberman dalam Lexy Moleong.<sup>37</sup> Model analisis data ini terdiri dari beberapa tahapan:

#### 1. Pengumpulan data

Pada penelitian kualitatif penulis menjalankan proses pengumpulan data sebelum penelitian dimulai dan pada saat penelitian sedang berlangsung sampai penelitian selesai. Proses pengumpulan data dilakukan oleh penulis melalui wawancara dan observasi dengan mengumpulkan dokumen secara langsung yang mendukung penelitian penulis.

#### 2. Reduksi data

Dalam reduksi data, peneliti mengurutkan data dan akan menyatukannya kembali setelahnya. Informasi yang diperoleh dari peneliti diurutkan dan dipilah sesuai ketepatan dari sudut pandang fokus masalah yang dipelajari. Peneliti menggabungkan semua data yang diperoleh melalui proses pengumpulan data yang berupa dalam satu sata yang dapat dianalisis.

#### 3. Display data

Display data merupakan tahapan dimana penulis menyajikan informasi yang direduksi menjadi teks dan disajikan dalam tabel atau format Penjelasan uraian . Data ini adalah pokok yang digunakan Peneliti untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang sedang diselidiki.

---

<sup>36</sup> Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

<sup>37</sup> Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.