

EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT DI DKI JAKARTA

Putra Amin Amatulloh dan Retnowati WD Tuti

Magister Ilmu Administrasi Publik FISIP UMJ

|amatullohputraamin@gmail.com

Abstrak

Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima. Pengaduan warga dimaknai sebagai salah satu tindakan konkret dari partisipasi, maka penggunaan CRM (*Citizen Relation Management*) dapat dimanfaatkan untuk memastikan bahwa partisipasi warga tidak sia-sia. Sebagai upaya menyempurnakan aplikasi CROP (Cepat Respon Opini Publik), Pemprov DKI Jakarta mengembangkan aplikasi *Citizen Relation Management* yang disingkat menjadi CRM. Seperti halnya CROP, Aplikasi tersebut digunakan untuk menampung dan menindaklanjuti laporan warga serta membantu dinas dan kelurahan agar dapat berkoordinasi serta menyelesaikan laporan warga. Permasalahan yang dilaporkan melalui aplikasi CRM diantaranya adalah sampah, kemacetan, parkir liar, pelanggaran, sarana prasarana, lalu lintas, kerusakan infrastruktur jalan dan lain lain. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dimana penelitian menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi berupa data data yang diberikan. Dari penelitian dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan melalui aplikasi CRM terlihat dari 6 Indikator yaitu 1) efektivitas, aplikasi CRM sudah efektif, dilihat tidak ada kendala yang signifikan dalam segi target yang ditentukan sudah tercapai, 2) efisiensi, sudah efisien, dengan tidak adanya masalah signifikan dan usaha yang ditempuh dalam mengelola pengaduan sudah baik seperti upaya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat serta adanya *Monitoring Room Officer* dalam memjembatani laporan yang belum dikerjakan, 3) kecukupan, dalam segi kecukupan usaha dan segi pengawasan sudah cukup tepat, namun perlu di tingkatkan kualitas tindak lanjut laporan supaya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. 4) perataan, perataan ada yang sudah baik dalam segi perataan penggunaan oleh petugas namun dalam perataan penggunaan kanal offline masih kurang, perlu ditingkatkan upaya sosialisasi yang tepat dalam menjangkau pengaduan offline 5) responsivitas belum baik, perlu adanya perbaikan paradigma yang masih terjadi oleh petugas pelaksana bahwa CRM ini akan lebih memudahkan dan transparan dan 6) ketepatan, Dibangunnya aplikasi CRM ini sudah sangat tepat untuk tindak lanjut laporan dari masyarakat, dari segi kegunaan dapat memudahkan kinerja tiap kelurahan dan dinas.

Kata kunci: Aplikasi, CRM, Evaluasi, Pengaduan

EVALUATION OF HANDLING COMMUNITY COMPLAINTS THROUGH THE CITIZEN RELATION MANAGEMENT APPLICATION IN DKI JAKARTA

Abstract

Most people don't understand that in public services there is the right of the community to submit complaints or input on services received. Citizen complaints are interpreted as one of the concrete actions of participation, so the use of CRM (Citizen Relation Management) can be utilized to ensure that citizen participation is not in vain. As an effort to improve the CROP (Cepat Respon Opini Publik) application, DKI Jakarta Provincial Government has developed a Citizen Relations Management application which is abbreviated as CRM. As with CROP, the application is used to accommodate and follow-up citizen reports as well as to assist with the management and the village to be able to work as well as the regulars. Problems reported through the CRM application include garbage, traffic jams, stray parking, other faults, infrastructure, traffic, and infrastructure damage. The method used in this study is a qualitative descriptive approach, where the research uses data collection techniques through interviews, observation and documentation in the form of data provided. From the research and analysis conducted, it can be concluded that the handling of complaints through the Citizen Relations Management application can be seen from 6 indicators, namely 1) effectiveness, the CRM application has been effective, it can be seen that there are no significant obstacles in terms of the specified targets have been achieved, 2) efficiency, has been efficient, with no significant problems and the efforts taken in managing complaints have been good such as socialization efforts carried out to the public and the presence of a Monitoring Room Officer in bridging reports that have not been done, 3) adequacy, in terms of business adequacy and in terms of supervision, it is quite appropriate, but the quality of follow-up reports needs to be improved so that it is in line with what is expected by the community. 4) smoothing, existing smoothing is good in terms of leveling usage by

officers but in smoothing the use of offline channels is still lacking, it is necessary to improve proper socialization efforts in reaching offline complaints 5) responsiveness is not good, there needs to be a paradigm improvement that is still happening by implementing officers that this CRM will make it easier and more transparent and 6) accuracy. The construction of this CRM application is very appropriate for follow-up reports from the community, in terms of usability it can facilitate the performance of each urban village and department.

Keywords: Application, CRM, Evaluation, Complaint.

PENDAHULUAN

Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Beberapa studi terdahulu menyatakan bahwa kondisi penanganan pengaduan atau manajemen pengaduan belum berjalan secara optimal dan dianggap belum efektif. Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima. Diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Karena begitu pentingnya pengelolaan pengaduan pelayanan publik, hampir di seluruh peraturan yang mengatur tentang pelayanan publik terdapat pasal tentang pengelolaan pengaduan, contohnya Permendagri nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan, Permenkes Nomor 04 Tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien, Permendikbud nomor 16 Tahun 2016 sebagaimana diubah dengan Permendikbud nomor 9 Tahun 2018 tentang Program Indonesia Pintar dan Pergub No 39 Tahun 2019 tentang perubahan atas Pergub No 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Melalui Aplikasi Citizen Relation Management .

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara, dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*). Untuk

mencapai tujuan tersebut diperlukan feedback dari masyarakat sebagai pengguna layanan agar pemerintah sebagai penyelenggara layanan mengetahui apa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pemerintah, salah satu bentuk *feedback* yang dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dimana penelitian menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi berupa data data yang diberikan. Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi DKI JAKARTA, Serta Unit Pengelola *Jakarta Smart City*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kebijakan merupakan suatu kegiatan untuk menilai atau menganalisis tingkat kinerja sebuah kebijakan yang dibuat baik dilakukan sebelum maupun setelah kebijakan dilaksanakan. Evaluasi penting adanya, untuk mengetahui seberapa tingkat keberhasilan kebijakan yang dilaksanakan tersebut. Apakah kebijakan tersebut sesuai dengan tujuan yang sudah ditentukan atau belum. Jika tidak sesuai, evaluasi juga dapat digunakan sebagai penentu apakah kebijakan tersebut dapat dilanjutkan atau tidak.

Kebijakan yang sudah diimplementasikan dalam pembahasan ini berupa kebijakan penanganan pengaduan melalui aplikasi CRM di DKI Jakarta, dalam pelaksanaan proses pembinaan

dan pengawasan diperlukan evaluasi kebijakan. Dalam penerapannya evaluasi memiliki indikator yang melekat dalam kebijakan tersebut. Indikator evaluasi kebijakan yang dimaksud menurut Dunn dalam Nugroho (2011:729) antara lain (A)Efektivitas, (B)Efisiensi, (C)Kecukupan, (D)Perataan, (E)Responsivitas, (F)Ketepatan.

Berdasarkan indikator tersebut, dapat dilihat apakah kebijakan yang diukur sudah efektif atau belum dengan program kebijakan yang sudah dilaksanakan, sudah efisien atau belum, kemudian kecukupan, pemerataan, responsivitasnya, dan ketepatannya sudah mendukung pelaksanaan kegiatan sehari-hari bagi penerima kebijakan atau belum. Serta apakah kebijakan tersebut sudah sesuai kebutuhan dan harapan dari penerima kebijakan atau belum. Pembahasan dalam hal ini yaitu sebagai berikut:

A. Efektivitas

Dalam hal efektivitas pelaksanaan kebijakan ini dapat diperoleh beberapa data dan fakta yang menunjang keberhasilan kebijakan ini diukur dari Indikator efektivitas pelaksanaan. Dalam hal kebijakan ini sepenuhnya dibiayai melalui APBD DKI Jakarta melalui anggaran Diskominfo dan Unit Pengelola Jakarta Smart City, seperti hasil wawancara yang disampaikan dalam pembuatan aplikasi ini sifatnya adalah in house artinya dibuat sendiri oleh JSC pembiayaan dikhususkan pada 2 aspek yaitu Infrastruktur IT dan Untuk Tenaga Pembuat atau sumber daya manusia. Untuk selebihnya JSC berusaha menggandeng platform lain untuk berkolaborasi contohnya Qlue untuk menjadi salah satu kanal pengaduan Pemprov DKI Jakarta.

Dalam proses efektivitas kebijakan adalah adanya pencapaian target yang diperoleh dari adanya kebijakan tersebut maka dari data yang telah diperoleh bahwa pada tahun 2016 sampai 2019 dengan jumlah laporan sebanyak 586.129 laporan sepanjang tahun 2016 – 2019 yang diterima oleh Pemprov DKI Jakarta melalui SKPD/UKPD di wilayah masing masing, sebagaimana tertera dalam table;

Tabel 1
Tabel Penyelesaian Laporan

Tahun	jumlah laporan	penyelesaian laporan	Prosentase
2016	112.164	100.872	89,92%
2017	235.914	210.331	89,16%
2018	109.839	96,489	87,85%
2019	108.212	98,177	90,73%

Sumber : Olahan (2022)

Maka dari itu tahun 2017 menjadikan jumlah laporan selama periode 2016-2019, Pemprov DKI Jakarta berkomitmen dan target pengaduan yang selesai menggunakan Aplikasi ini dikisaran 87-90% selesai.

Pada komponen selanjutnya disini dapat dilihat seberapa tercapainya tingkat pemahaman para aparatur yang menggunakan aplikasi ini menindak lanjuti aduan masyarakat sesuai dengan amanah peraturan yang menjadi payung hukum CRM itu sendiri. Dari data yang diperoleh pada survey pengguna CRM 2019 yang diselenggarakan oleh UP Jakarta Smart City yang dimana jumlah partisipan sebanyak 572 responden yang tersebar dan berkontribusi di seluruh wilayah DKI Jakarta, bahwa Masih ada 34% responden menganggap TL dapat dilakukan melalui Qlue, namun dalam 6 bulan terakhir tidak ada laporan pelanggaran TL via Qlue. TL aduan harus menggunakan CRM, sedangkan Qlue hanya digunakan untuk berkomunikasi dengan pelapor. Dan sebanyak 66% sudah mengetahui dan melakukan TL pada platform CRM. Dalam artian mayoritas pengguna CRM oleh aparatur sudah menggunakan CRM sebagai kanal tindak lanjut resmi milik Pemprov DKI Jakarta.

Selanjutnya dalam hal efektivitas juga kiranya perlu kita peroleh keterangan apakah kebijakan ini telah menjawab permasalahan atas evaluasi kebijakan sebelumnya. Di dalam aplikasi sebelumnya dikenal dengan Aplikasi CROP (Cepat Respon Opini Publik) hanya mengintegrasikan beberapa kanal dan tidak sebanyak sekarang serta atas dasar evaluasi perbaikan serta menghadirkan kepastian hukum dibangunlah Aplikasi Cepat

Respon Masyarakat dengan payung hukum Pergub No 39 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Pergub no 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*. Atau yang dikenal dilingkungan Pemprov DKI Jakarta adalah Cepat Respon Masyarakat.

B. Efisiensi

Selanjutnya adalah Indikator Efisiensi yang juga merupakan salah satu faktor yang ada di dalam teori William Dunn, menyangkut soal sumber daya serta usaha yang dilakukan supaya mencapai hasil yang maksimal. Dalam seberapa besar usaha dan cara yang dilakukan ada beberapa faktor yang didapatkan, dalam segi internal JSC ketika menangani aduan masyarakat, terlibat beberapa divisi dalam mengelolanya seperti divisi pemasaran mereka membentuk tim komunikasi dimana selalu mengajak masyarakat untuk selalu melapor dengan memanfaatkan 14 kanal aduan resmi serta memanfaatkan media sosial sebagai media promosi. Selanjutnya untuk divisi *Field and Operational* yang menjadi penyambung kepada SKPD/UKPD di wilayah, ada sub divisi MRO (Monitoring Room Officer) dimana ketika ada laporan yang belum ditindaklanjuti selama 24 jam maka akan ada peringatan untuk segera menindaklanjuti laporan yang masuk.

Dari aplikasi CRM ini tentunya terdapat target waktu yang harus dilakukan dalam menyelesaikan setiap laporan masyarakat. Efisiensi waktu juga berkaitan dengan ketercapaian hasil yang diinginkan, waktu pelaksanaan yang sesuai juga mendukung ketercapaian hasil yang efisien. Dari data yang diperoleh menunjukkan pada bulan agustus 2019 kategori waktu penyelesaian sebanyak 9.571 laporan telah diselesaikan pada waktu 0-7 hari atau terdapat 94.80% sementara pada bulan september sebanyak 5.453 laporan atau 95.82% diselesaikan pada rentan waktu 0-7 hari. Pada periode September 2019 mengalami kenaikan persentase sebesar 1,12% untuk penyelesaian laporan dalam kurun waktu 0-7 hari. Hal ini dapat dibilang sudah sesuai dengan target yang diharapkan. Adapun persentase laporan yang

diselesaikan lebih dari 14 hari karena butuh penanganan yang memerlukan anggaran besar atau peninjauan secara mendalam terkait permasalahan yang dilaporkan. Selebihnya prestasi ini rata rata diatas 90% dapat diselesaikan pada kurun waktu 0-7 hari, tingkat efisiensi waktu yang baik .

C. Kecukupan

Indikator ini cukup berkaitan dengan efisiensi bahwa usaha dan cara yang dilakukan apakah sudah memenuhi kecukupan dalam hal penerapannya dan apakah kendala yang ada. Terkait hal ini permasalahan yang menjadi perhatian adalah mengenai kualitas Tindak Lanjut yang perlu ditekankan, perlu diperhatikan apakah ada laporan yang belum selesai atau belum. Dalam hal ini melalui kebijakan telah menempatkan biro pemerintahan untuk mengawasi laporan TL dan menilai agar kepuasan masyarakat menjadi maksimal.

Dalam hal ini pengawasan sudah dilakukan secara ketat dan berjenjang serta melibatkan unsur unsur pihak yang termasuk dalam memantau jalannya kinerja aparatur di setiap wilayah maka jika kinerjanya buruk juga akan berpengaruh pada TKD nya. Dapat diambil kesimpulan bahwa dalam segi kecukupan usaha dan segi pengawasan sudah cukup optimal, namun perlu ditingkatkan kualitas tindak lanjut laporan supaya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

D. Perataan

Berkenaan dengan Indikator ini perataan manfaat harus didistribusikan merata kepada kelompok kelompok yang berbeda, dalam Indikator ini dapat kita capai degan beberapa komponen yaitu adalah apakah aplikasi CRM ini sudah didistribusikan merata kepada kelurahan maupun dinas sebagai aplikasi satu pintu yang mengintegrasikan 14 kanal pengaduan serta apakah 14 kanal aduan telah digunakan secara merata oleh masyarakat atau belum.

Pada kesempatan ini dapat diperoleh data yang dianalisis pada survey pengguna CRM pada tahun 2019 dengan total sebanyak 572 responden

yang tersebar di seluruh provinsi DKI Jakarta bahwa dalam mendistribusikannya perlu adanya Bimbingan Teknis (BIMTEK) yang dilakukan oleh Tim Bimtek JSC. Dari data yang diperoleh sebanyak 67% sudah pernah mengikuti BIMTEK, dan 33% belum pernah mengikuti BIMTEK, lalu selanjutnya adalah dalam rentan waktu 2016-2019 terdapat kenaikan dalam hal kapan waktu pengguna mengikuti BIMTEK.

Dari responden yang dijadikan sampel survei sebanyak 15 orang pada 2016, 66 orang tahun 2017, 146 orang tahun 2018 dan 152 orang pada 2019, artinya ada peningkatan upaya yang dilakukan dalam proses Bimbingan Teknis lalu pada tingkatan tertinggi yang memberikan Bimtek adalah TIM BIMTEK UP JSC sebanyak 309 orang yang sudah dapat bimtek sisanya adalah yang dilakukan oleh internal kelurahan/dinas sebanyak 94 orang.

Selanjutnya adalah dalam hal perataan penggunaan kanal aduan resmi milik Pemprov DKI, ada yang sedikit menjadi kesulitan jika ingin meratakannya khususnya kanal non IT, masyarakat lebih nyaman menggunakan platform aplikasi online. Pada periode bulan desember Kanal Qlue menjadi kanal pengaduan dengan laporan masuk terbanyak pada periode bulan Desember 2019 dengan 4.939 laporan (72.03% dari total laporan yang masuk) sementara Kanal Walikota menjadi kanal pengaduan dengan laporan masuk paling sedikit pada periode bulan Desember 2019 dengan 5 laporan (0.07% dari total laporan yang masuk). Maka perlunya sosialisasi yang lebih tepat dan menyeluruh kembali bahwa kanal pengaduan sudah banyak fasilitasnya jadi masyarakat sudah sangat mudah dan banyak pilihan kanal aduan.

E. Responsivitas

Kebijakan penanganan pengaduan dengan CRM tidak akan maksimal jika peran serta aparatur yang menjalankan tugasnya harus mendapatkan respon yang positif, namun pada fakta yang didapatkan bahwa masih adanya petugas yang merasa keberatan dalam sudut pandangnya sendiri, mereka beranggapan bahwa ketika laporan sudah dikerjakan namun jika kurang

baik akan berpengaruh pada tunjangan yang juga dipotong. Di awal dibangunnya CRM juga menimbulkan respon yang sama yaitu merasa keberatan, masyarakat dapat seenaknya melapor kepada petugas di wilayahnya. Namun kita juga tidak menutup diri bahwa banyak juga aparatur petugas yang merasa sangat terbantu dengan adanya CRM, selain mempermudah dalam menindaklanjuti laporan mereka juga merasa transparansi sangat hadir dengan aplikasi ini semua laporan aduan dapat dipantau langsung oleh masyarakat yang melapor, melalui website www.pengaduanwarga.jakarta.go.id. Dalam menangani laporan, OPD dituntut untuk memprioritaskan semua pengaduan, baik yang bobotnya besar maupun kecil. Sehingga, dalam sehari, hampir dipastikan tiap kelurahan di Jakarta pasti sibuk. Namun, dengan sistem yang sudah daring, proses dan prosedur tindak lanjut kini lebih lebih sederhana dan mudah. Selain itu, ada standar operasional prosedur atau SOP mengenai waktu tindak lanjut yang harus dipatuhi OPD. Namun, jika bobot atau tingkat kesulitan penyelesaian laporan besar, maka ada kelonggaran waktu tindak lanjut sesuai kebutuhan.

Selanjutnya adalah kendala ketika menindaklanjuti aduan masyarakat ini juga merupakan salah satu bentuk respon yang bisa digunakan untuk perbaikan aplikasi kedepan. Dalam hal kendala sejatinya sudah dapat diakomodir sepenuhnya sebab fitur fitur sudah lebih dari mumpuni, sejauh ini belum ada didapatkan kendala yang sangat signifikan. Dinas Kominfotik DKI Jakarta melalui UP *Jakarta Smart City* berusaha membuat fitur dimana dinas dapat saling bersinergi dalam menyelesaikan aduan masyarakat, karena fitur ini belum ada didalam aplikasi CRM sehingga ketika menangani aduan hanya bisa satu dinas atau kelurahan saja yang dapat menyelesaikan.

Tak kalah penting adalah responsivitas yang diberikan masyarakat selaku penerima manfaat melalui kebijakan ini. Pengukuran kepuasan pengguna layanan dalam survei menggunakan pendekatan 9 parameter dari Permen No.14/2019. Parameter dengan indeks tertinggi

adalah layanan pengaduan tidak dikenakan biaya (3,22) sementara parameter dengan indeks terendah dan termasuk kurang baik adalah persyaratan pengaduan mudah dipenuhi (2,96). maka dari itu Kepuasan masyarakat mendapat penilaian 3,09 pada skala 4 atau penilaian BAIK dan skala 100 adalah pada nilai 77,23.

F. Ketepatan

Tujuan dibangunnya aplikasi CRM sebagai aplikasi pengaduan satu pintu yang mengintegrasikan 14 kanal pengaduan sudah sangat tepat dan layak dikembangkan, aparatur petugas dapat lebih mudah dalam meningkatkan kinerjanya dalam menangani pengaduan masyarakat. Salah satu indikator dalam *Smart City* adalah sebuah kota dimana menyediakan sebuah platform pengaduan berbasis online. Sehingga mempermudah warga dalam menyampaikan permasalahan di kota tersebut, dibangunnya CRM ini merupakan salah satu penerapan indikator Smart Governance di DKI Jakarta

Aplikasi CRM dapat diakses oleh petugas Pemprov DKI Jakarta melalui website. Selain itu, CRM mobile juga tersedia untuk perangkat Android dengan mengunduh aplikasi melalui

Google Play Store. Penggunaan aplikasi ini telah disosialisasikan melalui program bimbingan teknis (bimtek) dan simulasi CRM. Dengan pelatihan tersebut, peserta diharap dapat menyebarkan pengetahuan yang diperoleh kepada rekan kerja di unit tempatnya bertugas dan meningkatkan pelayanan bagi warga.

Dengan mengintegrasikan 14 kanal pengaduan masyarakat, pemprov DKI Jakarta juga mewujudkan indikator *Open Governance* dimana sebagai wujud penerapan transparansi melalui pemantauan secara real-time seluruh laporan di dalam aplikasi *Citizen Relation Management*. Kehadiran CRM ini juga merupakan penerapan pelayanan publik yang Inklusif artinya Pemprov DKI Jakarta telah menyediakan berbagai kanal aduan yang dapat digunakan oleh masyarakat yang langsung terintegrasi CRM, selanjutnya kemudahan untuk mewujudkan kota yang maju dan berkembang untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman berbasis teknologi dan transparansi kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mewujudkan kota yang maju, lestari dan berbudaya sehingga Maju kotanya, Bahagia Warganya.

SIMPULAN

Untuk meningkatkan hasil penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi *Citizen Relation Management* Pemerintah Provinsi DKI dapat menerapkan beberapa strategi sebagai berikut;

1. Perlunya upaya sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh baik tingkat yang terkecil mulai dari RT/RW dalam upaya mensosialisasikan kanal – kanal pengaduan masyarakat yang dapat digunakan sebagai kanal pengaduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta.
2. Perlu membangun persepsi yang positif kepada setiap aparatur petugas baik Kelurahan maupun Dinas, dibentuknya CRM bukan untuk merepotkan dan memberatkan beban pekerjaan namun adalah suatu bentuk peningkatan pelayanan publik dan transparansi dalam

merespon aduan yang disampaikan oleh masyarakat, sehingga kualitas dari Tindak Lanjut laporan dapat memuaskan dan kepercayaan publik dapat meningkat.

3. Dapat mengembangkan sistem atau fitur dimana setiap dinas dapat bersinergis dalam

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Cahyani, Asya Putri, Samsul Ode, and Dewi Maria Herawati. "Penerapan Kota Cerdas melalui Citizen Relation Management dalam Pelayanan Publik." *Journal of Political Issues* 1.2 (2020): 125-133. pp. 125-133 ISSN: 2685-7766
- Firdaus, Muhamad Shendy Adam. "Pemanfaatan Aplikasi Citizen Relation Management untuk Tata Kelola Pemerintahan yang Baik di Provinsi DKI Jakarta." *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 3.1* (2019).

- Mahdias, Hammer Zoelfagar, Himawat Aryadita, and Satrio Agung Wicaksono. "Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* e-ISSN 2548 (2018): 964X.
- Mursalim, Siti Widharetno. "Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi* 15.1 (2018): 1-17. Vol.XV No1 ISSN 1829 -8974 e-ISSN 2614-2597
- Yohanitas, Witra Apdhi. "Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 15.1 (2018): 103-115. Vol. XV No.1, pp (103-115) © 2018. ISSN 1829 - 8974 e-ISSN 2614-259
- Buku:**
- Bungin, Burhan, 2001, Metodologi Penelitian Sosial : Format-format Kuantitatif dan Kualitatif, Airlangga University Press, Surabaya
- Dunn, William N. 2003 (1994), Public Policy Analysis An Intrudaction, New Jersey :Pearson
- Indrajit, Richardus Eko,2006. Electronic Government. Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital .Yogyakarta: Andi
- Miles, Matthew B & A.M Huberman, 1992, Analisis Data Kualitatif, diterjemahkan T.R.Rohidi, UI Pers, Jakarta
- Moeleng, Lexy, J. 1998, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Nugroho, Riant. 2014. Public Policy. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Pusat Pelayanan Statistik Diskominformatik DKI Jakarta, 2018, Survei Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018.
- Pusat Pelayanan Statistik Diskominformatik DKI Jakarta, 2019, Survei Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat Tahun 2019.
- Sugiyono, 2008, Metode Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2010, Metode Penelitian Administrasi, 2010, Alfabeta, Bandung
- Suharto, Edi. 2012. Analisis Kebijakan Publik, Bandung: ALFABET
- Suwarno, Yogi., 2008, Inovasi di Sektor Publik, Jakarta, STIA-LAN Press
- Peraturan:**
- PERGUB NO. 39 TAHUN 2019 tentang perubahan atas PERGUB NO. 128 TAHUN 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management (CRM)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan e-Government.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- SK Sekertaris Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota DKI Jakarta No 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindal Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Managament.