

**EFEKTIVITAS PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT MELALUI *CITIZEN RELATIONSHIP
MANAGEMENT* (CRM) DI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Dalam
Bidang Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

INTAN SEFFIRA NURTRISNA

41183522190021

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45"
BEKASI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui *Citizen Relationship Management* (CRM) Di Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Penyusun : Intan Seffira Nurtrisna

NPM : 41183522190021

Bekasi, 11 Juli 2023

Menyetujui,

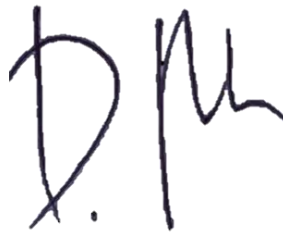
Pembimbing



(Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S.Sos., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui *Citizen Relationship Management (CRM)* Di Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Intan Seffira Nurtrisna

NPM: 41183522190021

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada tanggal: 11 Juli 2023


Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:


Di Bekasi

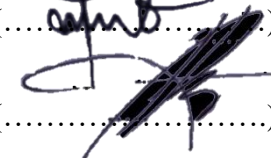
Pada tanggal: 11 Juli 2023

Dewan penguji:

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M. Si (.....)

Sekretaris : Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si (.....)

Anggota : 1. Adi Susila, Drs., M.Si (.....)

2. Abdul Muis, Drs., M.Si (.....)

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Seffira Nurtrisna
NPM : 41183522190021
Judul Skripsi : Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui *Citizen Relationship Management (CRM)* Di Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat dari karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Semua kutipan yang saya rujuk pada skripsi ini telah saya sertakan sumber aslinya berdasarkan tata cara dan pedoman penulisan yang benar.

Menyatakan,

Bekasi, 11 Juli 2023



Intan Seffira Nurtrisna

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Islam “45” Bekasi, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Seffira Nurtrisna
NPM : 41183522190021
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam “45” Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non – exclusive Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui *Citizen Relationship Management* (CRM) Di Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam “45” Bekasi berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada tanggal : 11 Juli 2023

Yang menyatakan,



Intan Seffira Nurtrisna

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Intan Seffira Nurtrisna
Tempat, tanggal lahir : Bekasi, 26 Desember 2001
Status : Belum Menikah
Nomor Telepon : 089513946116
Alamat : Kp. Cijengkol RT 001/RW 003 GG. Gapura
Nomor 41 Kecamatan Setu, Kabupaten Bekasi -
147320

B. Nama orangtua

Nama ayah : Nursin
Nama Ibu : Trisnawati

C. Nama Saudara

Nama Adik : Zaskia Khairunnisa Nurtrisna
Raka Fhadhilah Nurtrisna
Aleshya Zahira Nurtrisna

D. Riwayat Pendidikan

1. SDIT AL- BURHANIYAH Tahun 2007-2013
2. MTS Negeri 1 Setu Tahun 2013-2016
3. SMA NEGERI 1 Setu Tahun 2016-2019
4. Universitas Islam 45 Bekasi Tahun 2019-2023

E. Riwayat Organisasi

1. Sekretaris Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) Desa Cijengkol 2020-2021
2. Sekretaris Umum Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia Komisariat Unisma 2022-2023
3. Panitia Pengawas Pemilu Kelurahan/Desa Cijengkol 2023-2024

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا, إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

Untuk yang sedang berjuang:

Usaha dan doa tergantung pada cita-cita. Manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.

- Jalaluddin Rumi.

PERSEMBAHAN

Aku persembahkan skripsi ku ini untuk keluargaku dan orang-orang yang sering merendahkan kemampuan ku, serta setiap orang-orang tercinta yang selalu mendukung setiap keputusan yang aku buat

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW dengan syafa'atnya di dunia dan akhirat kelak. Aamiin. Adapun penulis memberikan judul skripsi ini yaitu **“Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui *Citizen Relationship Management* (CRM) Di Daerah Khusus Ibukota Jakarta”** sebagai upaya dari penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide, pemikiran, dan semangat. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si., selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat serta motivasi yang sangat bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dila Novita, S.Sos., M.Si selaku Kaprodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam “45” Bekasi
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmunya dengan tulus dan keikhlasannya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha FISIP yang telah membantu dan memberikan kemudahan pelayanan selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ayahku dan Ibuku yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan materiil untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta selalu mendoakan tiada hentinya untuk kesuksesan anaknya.
7. Adik-adikku Elsa dan Raka yang telah menghibur dikala pengerjaan Skripsi ini

8. Izan Surya Adi yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan saran dalam penyelesaian skripsi ini serta selalu menemani dalam kondisi apapun.
9. Jajaran Pengurus PMII dan KOPRI Unisma Masa Khidmat 2022-2023, Kader, dan Anggota yang mewarnai kegiatanku dikala pengerjaan Skripsi ini.
10. Pihak Unit Pengelola Jakarta *Smart city* yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan data terkait penyelesaian Skripsi ini.
11. Seluruh pegawai Unit Pengelola Jakarta *Smart city* yang sudah berkenan untuk dilakukan wawancara dala penelitian ini.
12. Sahabat-sahabatku dadafins squad (delisa, nadia, desi, sintia, anna, ades, fitri) yang mendukung dan menghibur terkait penyelesaian Skripsi ini.
13. Kakaku Eka Nadya Zuhurillah yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam segala hal termasuk penyelesaian Skripsi ini.
14. Rayanza Malik Ahmad Cipung Abubu yang selalu menghibur sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Rekan-rekan kelas Ilmu Administrasi Negara 2019 yang saling mendukung terkait penyelesaian Skripsi ini.
16. Rekan-rekan Panwascam dan PKD kecamatan setu yang mendukung terkait penyelesaian Skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal sesuai dengan kebaikan yang diberikan atas segala dukungan kepada penulis. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Akhir kata, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Bekasi, 11 Juli 2023

Penulis



Intan Seffira Nurtrisna

**EFEKTIVITAS PENANGANAN PENGADUAN MELALUI *CITIZEN*
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

Intan Seffira Nurtrisna

Universitas Islam “45” Bekasi

intanseffiraa@gmail.com

ABSTRAK

Citizen Relationship Management (CRM) merupakan program *smart government* sistem pengaduan masyarakat di Provinsi DKI Jakarta untuk menampung dan menindaklanjuti laporan warga serta membantu dinas dan kelurahan agar dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan warga dengan lebih mudah untuk meninjau kinerja sebagai evaluasi agar pembangunan pelayanan publik menjadi lebih baik. Tujuan penelitian ini menganalisis efektivitas penanganan pengaduan aplikasi *citizen relationship management* (CRM) dengan 13 kanal pengaduan yaitu JAKI, Twitter@dkijakarta, Facebook@PemprovDKIJakarta, WA 08811272206, Balai Kota, Kantor Inspektorat, Kantor Walikota, Kantor Camat, Kantor Lurah, Aspirasi Publik Media Massa, Lapor 1708, Media Sosial Gubernur dan Wakil Gubernur, dan dki@jakarta.go.id. Menganalisis persepsi unit jakarta *smart city* dalam meningkatkan pelayanan publik dengan adanya aplikasi pengaduan *citizen relationship management* (CRM) menuju *smart city*, dan menganalisis persepsi masyarakat provinsi DKI Jakarta dengan adanya aplikasi pengaduan *citizen relationship management* (CRM). Peneliti mengkaji hal ini dengan menggunakan paradigma konstruktivisme serta metode penelitian kualitatif yang disertai desain penelitian studi kasus. Adapun teknik pengumpulan data yang meliputi: observasi, wawancara mendalam, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik perekrutan informan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik analisis data yang digunakan pengumpulan data, reduksi data, *display* data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menyatakan bahwa pencapaian tujuan telah diatur pada RPJMD, integrasi berjalan dengan baik, adaptasi sebelumnya peningkatan signifikan dengan partisipasi masyarakat meningkat. Persepsi dengan adanya *citizen relationship management* (CRM) memudahkan koordinasi antar aparat pemerintah. Persepsi masyarakat merasa terbantu dan meningkatkan kepercayaan terhadap aparat bahwa tindak lanjut dari laporannya mendapatkan hasil yang diinginkan.

Kata kunci: Efektivitas; *citizen relationship management*; *smart city*

**EFEKTIVITAS PENANGANAN PENGADUAN MELALUI CITIZEN
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

Intan Seffira Nurtrisna

Universitas Islam “45” Bekasi

intanseffiraa@gmail.com

ABSTRACT

Citizen Relationship Management (CRM) is a smart government program for a community complaint system in DKI Jakarta Province to accommodate and follow up on citizen reports as well as assist the local government offices and sub-districts in order to coordinate and complete citizen reports more easily to review performance as an evaluation so that the development of public services becomes better. The purpose of this study is to analyze the effectiveness of handling complaints from citizen relationship management (CRM) applications with 13 JAKI, Twitter@dkijakarta, Facebook@PemprovDKIJakarta, WA 08811272206, City Hall, Office of the Inspectorate, Mayor's Office, Sub-district Office, Lurah Office, Public Media Aspirations Mass, Report 1708, Governor and Deputy Governor SocialMedia, and dki@jakarta.go.id. Analyze the perceptions of the Jakarta Smart City unit in improving public services with the application of citizen relationship management (CRM) complaints towards smart cities, and analyze the perceptions of the people of DKI Jakarta province with the application of citizen relationship management (CRM) complaints. Researchers examine this by using the constructivism paradigm and qualitative research methods accompanied by a case study research design. The data collection techniques include: observation, in-depth interviews, literature studies, and documentation. The technique of recruiting informants was purposive sampling. Data analysis techniques used data reduction, data display, drawing conclusion. The results of the study stated that the achievement of the goals had been regulated in the RPJMD, integration was going well, previous adaptation had a significant increase with increased community participation. The perception of citizen relationship management (CRM) facilitates coordination between government officials. Public perceptions feel helped and increase confidence in the apparatus that the follow-up of the report gets the desired results.

Keywords: Effectiveness; citizen relationship management; smart city

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Signifikansi Penelitian.....	10
1.4.1 Signifikansi Akademik	10
1.4.2 Signifikansi Praktis	22
1.5 Sistematika Penulisan.....	22
BAB II KERANGKA TEORI.....	25
2.1 Efektivitas.....	25
2.1.1 Definisi Efektivitas	25
2.1.2 Ukuran Efektivitas	26
2.2 <i>Smart Governance</i>	27
2.3 Pengaduan	28
2.3.1 Definisi Pengaduan Masyarakat	28
2.3.2 Prinsip-Prinsip Penanganan Pengaduan.....	29
2.3.3 Penanganan Pengaduan	30

2.4 Persepsi.....	32
2.4.1 Definisi Persepsi	32
2.4.2 Indikator Persepsi	33
2.5 Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Paradigma Penelitian	37
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme.....	37
3.2 Metode Penelitian	38
3.2.1 Metode Penelitian Kualitatif.....	38
3.3 Desain Penelitian	39
3.4 Sumber Dan Teknik Perolehan Data	41
3.4.1 Teknik Perolehan Data.....	41
3.4.2 Teknik Perekrutan Informan.....	43
3.5 Teknik Analisis Data	45
3.6 <i>Goodness And Quality Criteria</i> Penelitian	46
3.6.1 <i>Thrustworthiness</i>	47
3.6.2 Otentisitas	49
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	49
3.8 Jadwal Penelitian	50
3.9 Keterbatasan Penelitian	51
3.10 Asumsi Penelitian.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Keadaan Geografis.....	53
4.1.2 Visi dan Misi Pemprov DKI Jakarta.....	53
4.1.3 Unit Pengelola Jakarta <i>Smart city</i>	54
4.1.4 Struktur Organisasi Unit Jakarta <i>Smart city</i>	55
4.1.5 Visi dan Misi Unit Pengelola Jakarta <i>Smart city</i>	57
4.1.6 Tugas pokok dan fungsi Unit Pengelola Jakarta <i>Smart city</i>	57
4.2 Hasil Penelitian.....	59
4.2.1 Efektivitas Penanganan Pengaduan Melalui <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i>	59

4.2.2 Persepsi Unit Jakarta <i>Smart city</i> Melalui Aplikasi Pengaduan <i>Citizen Relationship Management</i> (CRM).....	79
4.2.3 Persepsi Masyarakat Melalui Aplikasi Pengaduan <i>Citizen Relationship Management</i> (CRM).....	87
4.3 Pembahasan	94
4.3.1 Perbedaan Hasil Penelitian	94
4.3.2 Persamaan Hasil Penelitian.....	99
BAB V KESIMPULAN.....	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Rekomendasi	105
5.2.1 Rekomendasi Akademik	106
5.2.2 Rekomendasi Praktis	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi dan Kontribusi Internet Berdasarkan Pulau Tahun 2021- Juni 2022 di Indonesia	3
Gambar 1.2 Konten Internet Yang Sering Diakses Oleh Masyarakat	4
Gambar 1.3 Tata Cara Pelaporan Dengan 13 Kanal Pengaduan Resmi	6
Gambar 1.4 Jumlah Laporan <i>Citizen Relationship Management</i> (CRM) Sepanjang Tahun 2022-Maret 2023.....	8
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Unit Jakarta <i>Smart city</i>	55
Gambar 4.2 Partisipasi Masyarakat Dalam Melaporkan Pengaduan.....	62
Gambar 4.3 Transparansi Tindak Lanjut Pengaduan Di <i>Citizen Relationship Management</i> (CRM)	64
Gambar 4.4 Fitur JakLingko di Aplikasi JAKI.....	68
Gambar 4.5 Fitur JakSehat di Aplikasi JAKI	69
Gambar 4.6 Proses Penyelesaian Laporan Masyarakat.....	71
Gambar 4.7 Fitur Kemajuan Kinerja.....	74
Gambar 4.8 Fitur Tindak Lanjut (TL) Laporan	75
Gambar 4.9 Fitur Tiket Bantuan	75
Gambar 4.10 Fitur Validasi Tiket dan Arsip.....	76
Gambar 4.11 Fitur Validasi Tindak Lanjut (TL)	76
Gambar 4.12 Fitur Verifikasi Tindak Lanjut (TL).....	77
Gambar 4.13 Kanal Aduan Masyarakat dan Waktu Penyelesaiannya Sepanjang Tahun 2022-2023	83
Gambar 4.14 Sosialisasi Program Literasi Digital melalui Jakarta <i>Smart City</i> (JSC) <i>Goes to School</i>	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan dari <i>Purposive Sampling</i>	43
Tabel 3.2 Informan dari Teknik <i>Snowball Sampling</i>	45
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4.1 Tugas dan Fungsi Divisi Jakarta <i>Smart city</i>	55

Lampiran 5. Hasil Cek Plagiarisme

Intan Seffira

ORIGINALITY REPORT

20% SIMILARITY INDEX	21% INTERNET SOURCES	2% PUBLICATIONS	7% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	5%
2	diskominfotik.jakarta.go.id Internet Source	2%
3	www.scribd.com Internet Source	1%
4	jurnal.unpad.ac.id Internet Source	1%
5	jurnal.ugm.ac.id Internet Source	1%
6	www.viva.co.id Internet Source	1%
7	smartcity.jakarta.go.id Internet Source	1%
8	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
9	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	1%
