

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi mempengaruhi setiap aspek kehidupan sehari-hari menggunakan teknologi, salah satu pemanfaatan teknologi yaitu dalam penyelenggaraan pemerintahan yang diharuskan dapat mengubah pandangan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang baik. Pemanfaatan teknologi pada penyelenggaraan pemerintah biasa disebut *Electronic Government* (Pemerintahan Elektronik). Konsep *e-government* di Indonesia merupakan Instruksi Presiden nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (Shavira et al., 2022).

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan sehingga dapat mewujudkan pemerintahan *Good Governance*. *E-government* sendiri adalah penerapan produk-produk Teknologi Informasi dan Komunikasi yang digunakan untuk mendukung administrasi pemerintahan serta memberikan pelayanan publik meliputi: G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*) dan G2G (*Government to Government*) (Indrajit, 2016). Kelanjutan dari *E-government* adalah terciptanya *Smart city* yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dengan harapan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengurangi kemiskinan dan kesenjangan, serta sebagai jembatan kesenjangan antara politik dengan budaya.

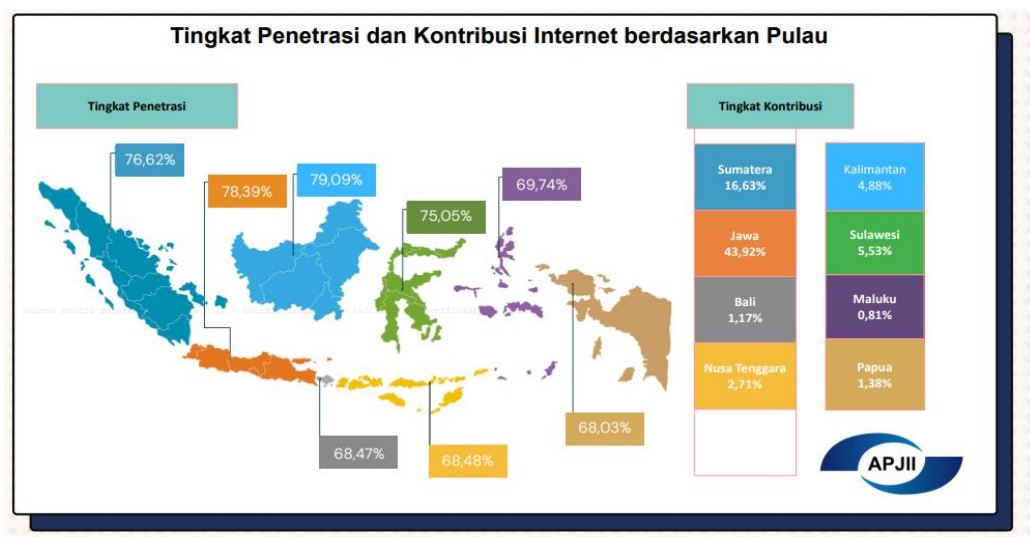
Smart city juga diartikan juga sebagai sebuah kota yang menggunakan teknologi untuk memonitor dan mengintegrasikan semua infrastruktur seperti fasilitas umum berupa jalan, jembatan dan lain sebagainya. Dalam penerapan konsep *Smart city*, terdapat indikator yang perlu diperhatikan dalam pengembangannya yaitu *Smart Economy, Smart Environment, Smart Government, Smart Living, Smart Mobility, Smart People* (Shavira et al., 2022). *Smart city* menjadi salah satu konsep pengembangan kota dan kabupaten berdasarkan prinsip teknologi informasi yang dibuat untuk kepentingan bersama secara efektif dan efisien. Dalam konsepnya, terdapat beberapa unsur yang perlu dikembangkan, salah satunya adalah *smart governance* (Kominfo, 2022). Konsep *smart governance* ini memiliki prinsip dasar yang dijadikan acuan penerapan program *Smart city* (Kominfo, 2022), yaitu:

- 1) Melibatkan seluruh lapisan masyarakat;
- 2) Mengembangkan prosedur teknis agar lebih efisien;
- 3) Peningkatan manajemen organisasi, sumber daya manusia, dan infrastruktur;
- 4) Membuat sistem database yang dapat diakses secara umum;
- 5) Mengolah informasi data terkini (*realtime*);
- 6) Menggunakan teknologi mutakhir; dan
- 7) Adanya koordinasi antara para pemangku kepentingan (*stakeholder*)

Mengingat tingginya pengguna media sosial di Indonesia dapat dijadikan peluang untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik lagi melalui keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Namun, yang perlu ditekankan disini yakni dengan memanfaatkan teknologi maka dapat mengarahkan penetapan suatu kebijakan yang mampu mengadopsi prinsip-prinsip pemerintahan yang baik,

diantaranya *Transparency, Accountability, Participation, Justice and Equality* (Anwar & Ahmed, 2021). Berikut data yang dilampirkan menunjukkan bahwa di Pulau Jawa semua masyarakat mengakses kebutuhan internet sebanyak 43,92% dibandingkan pulau lainnya.

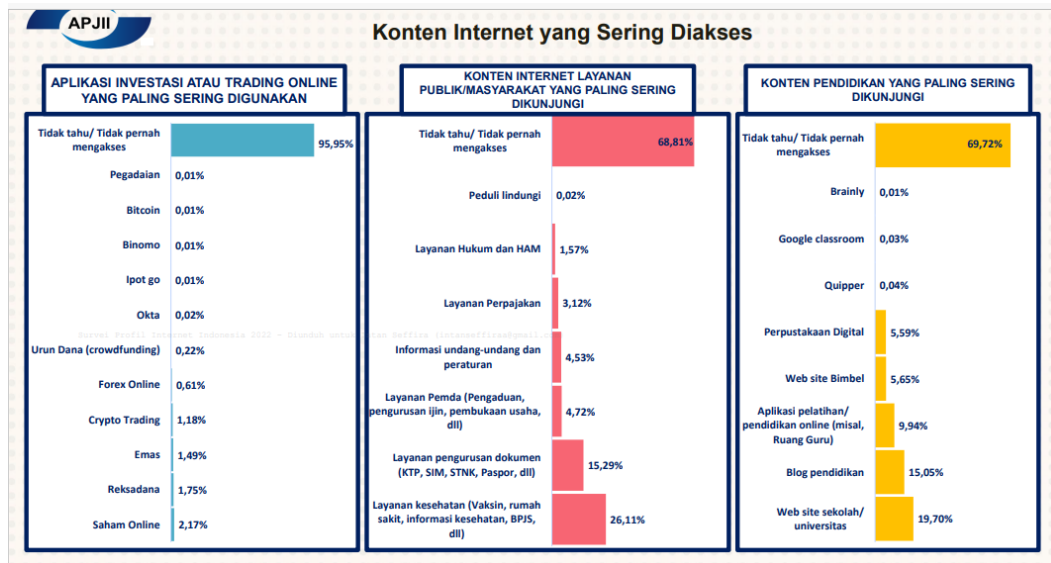
Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi dan Kontribusi Internet Berdasarkan Pulau Tahun 2021- Juni 2022 di Indonesia



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah resmi meluncurkan program *Smart city* pada tanggal 15 Desember tahun 2014. Keberadaan program tersebut diklaim dapat mempermudah kinerja aparat pemerintah dalam merespon keluhan dari masyarakat. Sesuai dengan salah satu misi kota Jakarta yaitu meningkatkan performa pemerintah, serta misi dari Jakarta *Smart city* yaitu Mewujudkan Jakarta Baru yang informatif, transparan, serta mendukung kolaborasi menggunakan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik, Jakarta *Smart city* bekerjasama dengan beberapa aplikasi yang dapat menunjang pembangunan *Smart city* di kota Jakarta (Kominfo, 2022).

Gambar 1.2 Konten Internet Yang Sering Diakses Oleh Masyarakat



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Sementara itu disisi lain pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa layanan publik dalam kurun waktu tahun 2021-2022 hanya diakses sebanyak 4,72%. Hal tersebut belum menunjukkan partisipasi masyarakat secara optimal khususnya layanan pengaduan. Seyogyanya pengaduan masyarakat merupakan bagian terpenting pada instansi pemerintah karena berfungsi sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan publik agar menjadi lebih baik (Eriyani et al., 2019). Kewajiban pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat yang diatur juga melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 18 yaitu bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengajuan yang diajukan, memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara maupun pelaksana untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan karena tidak sesuai dengan standar pelayanan (Goesman, 2015).

Efektivitas menjadi salah satu unsur untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, dikatakan

dapat efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Dalam mencapai tujuan *smart governance* DKI Jakarta membuat Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relationship Management* sebagai upaya memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan cara bentuk pengaduan masyarakat untuk masukan dalam pembangunan dan pelayanan publik di DKI Jakarta (Handayani, 2021).

Dibentuklah kanal aspirasi pengaduan sebagai wujud keterbukaan pemerintah dengan melibatkan masyarakat untuk menciptakan *smart government* melalui aplikasi *Citizen Relationship Management* (CRM) sebagai penghubung kanal-kanal pengaduan yang ada di Jakarta. Sebelum hadirnya *Citizen Relationship Management* (CRM) ada aplikasi *Qlue* yaitu media pelaporan warga terhadap berbagai permasalahan di DKI Jakarta yang dapat dilaporkan secara online. Melalui aplikasi ini, setiap peristiwa seperti banjir, macet, kerusakan jalan, dan lainnya dapat dilaporkan kepada pemerintah dengan segera. Laporan-laporan yang dikirim oleh masyarakat kemudian segera ditindak lanjuti oleh aparaturnya dengan aplikasi Cepat Respon Opini Publik (CROP) (Negara, 2021). Kedua aplikasi ini saling berhubungan, namun integrasinya kurang berjalan optimal semenjak pergantian gubernur DKI Jakarta pada tahun 2017, masyarakat menjadi *skeptis* dengan aplikasi *Qlue* dikarenakan masih banyaknya laporan masyarakat yang tidak direspon oleh pemerintah membuat rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah berkurang. (Senjaya, 2019).

Berdasarkan integrasi yang kurang optimal *Citizen Relationship Management* (CRM) hadir untuk dikembangkan sebagai aplikasi pendahulunya yaitu CROP yang hanya digunakan untuk tindak lanjut laporan dari *Qlue*, *Citizen Relationship Management* (CRM) ini dikembangkan untuk mengintegrasikan semua kanal aspirasi yang digunakan Pemprov DKI Jakarta (Sirajuddin, et al., 2021). Aplikasi *Citizen Relationship Management* (CRM) menaungi 13 kanal pengaduan yang selama ini sudah berjalan sebagai berikut:

Gambar 1.3 Tata Cara Pelaporan Dengan 13 Kanal Pengaduan Resmi



Sumber: *Website Jakarta Smart city*

Pemprov DKI Jakarta mempunyai kanal aduan resmi yang untuk melaporkan berbagai masalah di Jakarta yaitu:

1. Kanal tatap muka terdiri dari pendopo balai kota, kantor walikota, kantor inspektorat, kantor kecamatan, kantor kelurahan.
2. Kanal media sosial yaitu facebook, twitter, dan instagram

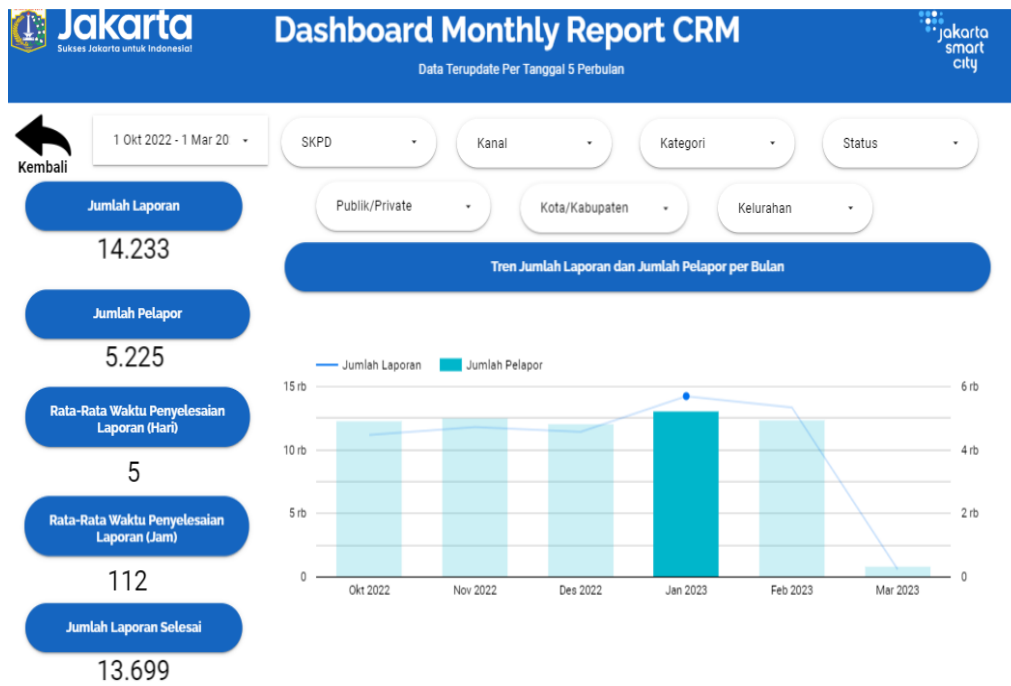
3. Kanal Surat Elektronik merupakan kanal integrasi pelaporan warga dengan menggunakan pesan ataupun surat secara daring melalui berbagai macam media.
4. Kanal aplikasi JAKI yaitu Aplikasi handphone untuk berbagai macam kebutuhan warga Jakarta dengan beragam menu menarik, pemantauan maupun laporan juga dapat dilakukan secara *real-time*.

Cara pelaporan adalah dengan menyiapkan berkas dokumen pendukung, jelaskan permasalahanmu beserta berkas dokumen pendukung, lalu mendapatkan nomor laporan dan lacak perkembangan laporanmu di situs *website* CRM. Sedangkan melalui JAKI adalah dengan *me-download* dan buka Aplikasi JAKI, ketuk ikon kamera pada bagian bawah layar beranda, pilih laporan secara privat/publik, foto, lalu pilih kategori dan isi detail keterangan sampai lokasimu secara detail.

Melalui kanal aduan tersebut laporan dari masyarakat akan otomatis terintegrasi melalui *Citizen Relationship Management* (CRM) pada sistem Cepat Respon Masyarakat. Proses sederhana seperti ini membuat waktu koordinasi dan penyelesaian masalah menjadi lebih efisien dengan hasil yang efektif. (Romadoni, 2019). Serta dalam menjaga kualitas layanan kepada warga, Organisasi Perangkat Daerah dituntut untuk bekerja dalam batas waktu serta alur tindak lanjut dan pembagian kewenangan yang telah diatur dalam Surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor 40 Tahun 2019. Standar operasional prosedur (SOP) mengenai waktu tindak lanjut ini harus dipatuhi oleh Organisasi Perangkat Daerah dengan mengoordinasikan

laporan warga dalam waktu maksimal 6 jam. Setelah itu, masalah harus selesai dalam waktu maksimal 7 hari.

Gambar 1.4 Jumlah Laporan *Citizen Relationship Management* (CRM) Sepanjang Tahun 2022-Maret 2023



Sumber: *Website Data CRM*

Berdasarkan data di sistem Cepat Respon Masyarakat pada aplikasi *Citizen Relationship Management* (CRM) mencatat di sepanjang tahun 2022 di bulan Oktober menerima sebanyak 14.233 aduan atau laporan dari 5.225 pelapor. Dari total laporan tersebut, sebanyak 96,2% atau 13.699 laporan dapat dituntaskan oleh jajaran dinas Pemrov DKI Jakarta, sementara 534 laporan masih dalam tahap koordinasi. Dari gambar tersebut dapat dilihat tingkat partisipasi masyarakat semakin meningkat

Bentuk keseriusan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mewujudkan *Smart city* menjadi kota yang berkelanjutan dengan turut melibatkan partisipasi masyarakat untuk membangun tata kelola pemerintah yang semakin baik dan

memanfaatkan teknologi yang akan mengarahkan penetapan suatu kebijakan dengan mengadopsi prinsip-prinsip pemerintahan yang baik diantaranya *Transparency, Accountability, Participation, Justice and Equality* (Anwar & Ahmed, 2021). Hal tersebut, membuat peneliti tertarik sejauhmana perkembangan *smart governance* melalui aplikasi *Citizen Relationship Management* efektif dengan 13 kanal pengaduan resmi yang telah ada dalam mewujudkan *smart city* setelah adanya pergantian aplikasi pendahulunya yaitu CROP dan *Qlue*. Untuk menjawab hal tersebut, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian berjudul **“Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui *Citizen Relationship Management* (CRM) Di DKI Jakarta”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana efektivitas pemanfaatan penanganan pengaduan dalam pelaksanaan aplikasi *citizen relationship management* (CRM) dengan 13 kanal pengaduan yang sudah ada dalam mewujudkan *smart governance*?
2. Bagaimana persepsi unit jakarta *smart city* dalam mewujudkan *smart governance* menuju *smart city*?
3. Bagaimana persepsi masyarakat dengan adanya aplikasi pengaduan *citizen relationship management* (CRM)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas pemanfaatan penanganan pengaduan dalam pelaksanaan aplikasi *citizen relationship management* (CRM) dengan 13 kanal pengaduan yang sudah ada dalam mewujudkan *smart governance*.
2. Menganalisis persepsi unit jakarta *smart city* dalam mewujudkan *smart governance* menuju *smart city*.
3. Menganalisis persepsi masyarakat dengan adanya aplikasi pengaduan *citizen relationship management* (CRM).

1.4 Signifikansi Penelitian

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikansi menjadi dua, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1 Signifikansi Akademik

Beberapa penelitian tentang mewujudkan *smart city* dengan salah satu unsur nya yaitu *smart governance* dan penelitian tentang pengaduan masyarakat di lembaga pemerintahan juga telah banyak dilakukan sebelumnya, namun peneliti belum menemukan penelitian terkait efektivitas pada penanganan pengaduan melalui berbagai kanal aduan yaitu sistem tatap muka dan online lalu diproses dengan satu aplikasi yang bisa menangani urgensi laporan dan tindaklanjut nya.

Rujukan pertama, diperoleh dari artikel jurnal yaitu Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 13, Nomor 2, Juli 2020. Dengan judul Efektivitas “*Jogja Smart Service*” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta, ditulis oleh Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo, Lubna Salsabila. Jurnal ini dipublikasikan oleh Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan yang diterbitkan oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa Pelayanan Publik

Kota Yogyakarta akan memberikan informasi baru mengenai program pelayanan publik yaitu *Jogja Smart Service* untuk meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan publik. menggunakan teori dari Quinn dan Rorhbaugh dalam Azhar Kasim (1938). Jurnal ini menggunakan metode kualitatif dengan metode penelitian deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Jogja Smart Service* efektif memberikan pelayanan publik dengan mekanisme dan birokrasi yang jelas. *Jogja Smart Service* telah terintegrasi dengan seluruh SKPD dan tanggung jawab pelayanan pengelolaan komunikasi antara pemerintah kota dan pemerintah dilakukan dengan baik di Portal Pemerintah Kota Yogyakarta. Menurut website (jogjakarta.go.id), terdapat 28.530 pengguna layanan aktif dan akun mereka terintegrasi dengan seluruh aplikasi dan layanan Kota Yogyakarta.

Relevansi penelitian ini, dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya dengan menggunakan metode dan pendekatan penelitian yang berbeda, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih mendalam dari aspek-aspek yang dibahas dalam penelitian ini karena topik penelitian sama-sama membahas tentang pelayanan publik berbasis teknologi dengan aplikasi yang menjadi jembatan antara masyarakat dan pemerintah agar bisa melaporkan kinerja pelayanan publik dan ditindaklanjuti oleh SKPD terkait. Dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam penulisan untuk mengkaji mekanisme antara aplikasi pengaduan masyarakat dengan melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat.

Rujukan kedua, diambil dari artikel jurnal yaitu Jurnal Pendidikan dan Konseling, Volume 4, Nomor 4 Tahun. Dengan judul “Inovasi Pelayanan Melalui

Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (LAPSIT) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah”. Ditulis oleh Rio Valentino, Chika Anastasya Hartanto, Joshia Gamaliel Albenda, Pascarino Alviandy, Aida Lestari Wulandari, L. Ahmad Murdhani. Diterbitkan oleh Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai.

Penelitian ini dilatarbelakangi sebagai sebuah inovasi berbentuk aplikasi yang diharapkan dapat memudahkan kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan, berdasarkan teori *Measuring the quality of e-government from the user perspective* (Kozák, 2018) yaitu; 1) *Ease of use* (kemudahan penggunaan), 2) *Content and appearance of the information* (isi dan tampilan informasi), 3) *Reliability* (Keandalan) didefinisikan sebagai kepercayaan warga terhadap situs *e-government* tentang penyampaian layanan yang benar dan tepat waktu istilah tersebut mencakup fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan keakuratan layanan., 4) *Citizen support* (Dukungan Masyarakat), 5) *Trust/Security* (Kepercayaan/Keamanan), 6) *Support in Completing Forms* (Dukungan dalam mengisi formulir).

Relevansi penelitian ini adalah pada bagian mekanisme penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi berbasis teknologi. Hal tersebut bisa dijadikan acuan penulisan dari teori yang di rujuk untuk dijadikan inovasi mekanisme pada tampilan aplikasi pengaduan masyarakat mudah dipahami dan pelayanan pengaduan masyarakat dapat dipercaya untuk memperoleh rasa aman di Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Rujukan ketiga, diambil dari artikel jurnal yaitu jurnal jurusan ilmu pemerintahan, volume 3, nomor. 3 tahun 2019. Dengan judul Implementasi Program Cerdas *Command Center* Dalam Rangka Mewujudkan *Smart city* (Studi di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado). Ditulis oleh Adam H. Albari, T. A. M. Ronny Gosal, Fanly N. Pangemanan. Jurnal ini diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi. Latarbelakang penelitian ini adalah Pemerintahan Daerah (Pemda) selama ini lamban merespons setiap persoalan di masyarakat, *Command Center* hadir sebagai langkah awal mewujudkan *Smart city*.

Hasil pada penelitian ini, kehadiran Cerdas *Command Center* sudah terlaksana dan masyarakat tidak perlu mengakses informasi dengan datang ke kantor melainkan melalui website Cerdas *Command Center* yang di dalamnya itu terdapat fitur untuk meng-akses pantau harga pangan (taupang), ponter manado, zona penangkapan ikan (zpan), sistem gabungan informasi perangkat (sigita), ramalan iklim cuaca cerdas (ricca), rete dll, call center 112 yaitu kontak untuk telepon darurat jika ada permasalahan dalam kota maka itu pemerintah dapat segera menanganinya dengan cepat.

Penelitian oleh Adam H. Albari, T. A. M. Ronny Gosal, Fanly N. (2019) ini relevan karena topiknya sesuai dengan mewujudkan *smart city* melalui *smart governance* diantaranya teori menurut Sumaryadi (2005: 79) ada tiga unsur penting yaitu: 1. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan. Target grup yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan akan menerima manfaat dari program, perubahan atau peningkatan. 3. Unsur pelaksana (*implementor*) baik organisasi atau perorangan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh

pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut. Hal tersebut dapat dijadikan rujukan dalam penulisan karena mempunyai gambaran keberhasilan dalam pelaksanaan sebuah gagasan baru untuk merespon keluhan masyarakat.

Rujukan keempat, diperoleh dari artikel jurnal yaitu Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Volume. 2, Nomor.4, Tahun 2016. Dengan judul “Pengembangan *E-Government* di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart city* (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang)”. Ditulis oleh Nurjati Widodo. Jurnal ini diterbitkan oleh Universitas Brawijaya.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Malang yang terjadi karena tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara penerapan pelayanan publik tidak mengalami perubahan signifikan dari tahun ke tahun. Salah satu terobosan yang dilakukan Pemerintah Kota Malang adalah pembuatan program Anugerah Inovasi dan Kreativitas Informasi Digital (AIKID) yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Malang dalam rangka memonitoring, mengevaluasi, dan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh SKPD di Pemerintah Kota Malang. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan *e-government* melalui penerapan Program Anugerah Inovasi dan Komunikasi Informasi Digital (AIKID) di Kota Malang dalam rangka mewujudkan *smart city* dengan menggunakan indikator efektivitas yang diterapkan di seluruh SKPD sudah berjalan. Hal tersebut dibuktikan telah terpenuhinya hasil dari indikator tersebut. Saat ini ditahun keduanya program

ini berjalan sudah mengalami peningkatan di setiap portal layanan SKPD. Penelitian ini relevan karena memberikan gambaran untuk melakukan peningkatan pelayanan melalui sebuah efektivitas program *supporting service* dengan indikator mengembangkan inovasi kepada SKPD untuk penggunaan *E-Government* yaitu: layanan baru atau layanan perbaikan, inovasi proses, inovasi administrasi, inovasi konseptual.

Rujukan kelima, diperoleh dari artikel jurnal yaitu Jurnal Inovasi Sektor Publik Volume 1, Nomor 1, Tahun 2021. Dengan judul penelitian Implementasi Konsep Smart Government Dalam Pelayanan *Media Center* Di Kota Surabaya. Ditulis oleh Novitasari di publikasikan di Jurnal Inovasi Sektor Publik yang di terbitkan oleh Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hadirnya layanan publik yang berbasis pada penggunaan teknologi dengan konsep *Smart Governance*. *Media Center* sebagai layanan informasi, pengaduan, keluhan, dan saran. Jurnal ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *smart governance* yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan menggunakan layanan *media center* sudah diketahui oleh masyarakat dan Pemerintah Kota Surabaya juga berusaha untuk ber-inovasi mengupayakan berbagai program dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja Pemerintah Kota Surabaya secara dimensi transparansi, dimensi teknologi, dimensi manusia, dimensi partisipasi.

Relevansi rujukan penelitian adalah pada bagian implementasi *smart governance* adalah dengan mengembangkan layanan *e-government* dengan pendekatan konsistensi sistem yang memudahkan masyarakat memahami penggunaan TIK dan peningkatan kualitas sistem pelayanan dengan keterbukaan informasi publik yang bisa dijadikan sebagai pengukuran efektivitas dalam penelitian.

Rujukan keenam, di peroleh dari artikel Jurnal Borneo Administrator, Volume 10 Nomer 3, tahun 2014. dengan judul penelitian tentang “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi”, ditulis oleh Witra Apdhi Yohanitas dan Teguh Henry Prayitno Diterbitkan oleh Universitas Aisyiyah Yogyakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masyarakat berhak menggunakan media pengaduan jika kinerja pemerintah tidak sesuai dengan harapannya. Hal ini dilakukan apabila bentuk pemerintahan yang baik adalah tersedianya sarana dan prasarana untuk menginformasikan, mendengarkan dan memperhatikan harapan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Hasil penelitian memberikan contoh model pengaduan yang diterapkan di Kota Bekasi dan memberikan beberapa contoh kebijakan yang diterapkan agar pengelolaan pengaduan yang diterapkan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Kota Bekasi telah membentuk sistem pelayanan untuk memberikan informasi dan pengaduan kepada masyarakat melalui sarana teknologi yaitu website dan SMS *center*. Untuk mendukung keberhasilan pelayanan, kota Bekasi menetapkan aturan yang jelas dalam memberikan informasi dan pengaduan kepada masyarakat, serta menjamin transparansi data Pengaduan dan pengelolaan yang

sederhana. Relevansi penelitian memberikan kontribusi pada kajian teoritis tentang model pengelolaan pengaduan yang diterapkan oleh Pemkot Bekasi yang dapat disimulasikan/direplikasi di bidang lain. Dan rujukan ini menjadi perlu diperhatikan agar tahapan sosialisasi tentang kewenangan penyelenggara negara dalam penanganan pengaduan optimal.

Rujukan ketujuh, diperoleh dari artikel Jurnal Populasi Jurnal Kependudukan dan Kebijakan Volume 24 Nomor 1 2016. Dengan judul penelitian Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta. Ditulis oleh Triyastuti Setianingrum dan Yam'ah Tsalatsa. Di terbitkan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi sebagai responsivitas dimaksudkan dengan kemampuan pemerintah mengetahui persoalan yang masih dihadapi masyarakat, merumuskan alternatif pemecahan, dan mengambil langkah tindak lanjut guna penyelesaian persoalan. Layanan UPIK dapat meningkatkan kemampuan pemerintah daerah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, memudahkan penyusunan agenda dan skala prioritas, membantu pengembangan program sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, meningkatkan tanggung jawab atas layanan yang diberikan, serta meningkatkan komitmen aparat dalam melayani masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui responsivitas pemerintah terhadap pengaduan masyarakat. Metode penelitian kualitatif.

Hasil penelitian responsivitas pemerintah melalui UPIK ini dapat dilihat dari kecepatan, ketepatan, kejelasan, dan tindak lanjut. Penilaian masyarakat terhadap layanan UPIK bahwa responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta masih lemah,

khususnya dalam aspek tindak lanjut. Rendahnya responsivitas ini karena tidak adanya kepastian mekanisme tindak lanjut, khususnya persoalan yang bersifat lintas sektoral dan lintas level pemerintahan. Hal ini sekaligus mengindikasikan bahwa masih rendahnya kerja sama lintas sektoral maupun lintas level pemerintahan dalam penanganan keluhan masyarakat.

Relevansi penelitian ini dengan topik yang diteliti pada bagian Implementasi *Smart governance* dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Melalui rujukan ini, peneliti mendapatkan gambaran terkait pengukuran responsivitas dalam penanganan pengaduan dan menunjukkan sudut pandang penting nya responsivitas dalam penanganan pengaduan.

Rujukan kedelapan, di peroleh dari artikel jurnal Medium, Volume. 9, Nomor. 2, pp. 276-291, Tahun 2021. Dengan judul penelitian Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Aplikasi Lapori Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri. Ditulis oleh Akhmad Gibran Akbar, Khasan Effendy, Sampara Lukman. Diterbitkan oleh Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Cilandak, Jakarta, Indonesia. Penelitian ini dilatarbelakangi, Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, menjadi keharusan bagi Kementerian Dalam Negeri untuk juga mengelola pengaduan masyarakat secara optimal. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengamanatkan pembentukan aplikasi umum untuk mengelola pengaduan pelayanan publik. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan yang digunakan adalah penelitian deskriptif.

Hasil penelitian dilihat dengan menggunakan analisa model DeLone dan McLean yaitu kualitas informasi, kualitas pelayanan, pengguna dan kepuasan pengguna. Beberapa informasi tentang keefektifitas Laporan! Kemendagri dilihat dari peningkatan jumlah pengguna yang bertambah disetiap tahun nya, penyelesaian tindak lanjut laporan, keberagaman informasi, rating pengguna yang memenuhi target. Faktor-faktor hambatan yaitu partisipasi masyarakat, hubungan dan jalur komunikasi antar instansi jika terdapat aduan yang tidak tepat maka akan dilakukan evaluasi kepada pihak Laporan! Kemendagri selaku fasilitator.

Relevansi penelitian ini sesuai dengan topik yang sedang diteliti, dengan adanya rujukan ini peneliti mengetahui gambaran faktor penghambat dalam pengelolaan pengaduan dengan melakukan monitoring dan evaluasi. Dalam rujukan ini peneliti akan membahas bentuk efektivitas DKI Jakarta dalam penanganan pengaduan sebagai fasilitator dan melihat faktor penghambat dalam penanganan pengaduan.

Rujukan kesembilan, diperoleh dari artikel jurnal ascarya volume. 1, nomor. 2, tahun 2021. Dengan judul penelitian Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui *Doorstop* Di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan. Ditulis oleh Kasmawati. Diterbitkan oleh Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jakarta. Penelitian ini dilatar belakangi dengan penanganan masalah pengaduan masyarakat adalah sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Selain itu wilayah Kecamatan yang menjadi posisi sentral harus dapat menjadi ujung tombak pemerintahan Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi pelayanan. Untuk itu

aparatur Kecamatan dituntut untuk mengoptimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat serta memiliki aparat yang mempunyai kemampuan teknis dan manajerial, profesional dan berkomitmen tinggi. Tujuan penelitian mengukur efektifitas pengaduan masyarakat melalui *Doorstop* dan mengidentifikasi faktor penghambatnya. Metode penelitian adalah metode kualitatif.

Hasil penelitian efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui *doorstop* di tahun 2017-2019 belum berjalan efektif dengan beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat yaitu kompetisi inovasi pelayanan publik yang terbatas dalam menyediakan fitur pemetaan dan tren inovasi. Penelitian ini relevan dengan topik yang sedang diteliti pada bagian efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di DKI Jakarta. Melalui rujukan ini peneliti mendapat gambaran pelaksanaan faktor penghambat yang mengakibatkan inovasi dalam pelayanan pengaduan kurang maksimal. Dan teori yang di gunakan bisa menjadi rujukan penulisan.

Rujukan kesepuluh, diperoleh dari penelitian Diya Meyfrylinda dengan judul Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bogor Dalam Menyosialisasikan Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran (SiBadra). Penelitian ini dilatarbelakangi dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik Kota Bogor yang dibuat untuk memudahkan masyarakat umum dalam menyampaikan pengaduan layanan publik dan permintaan layanan darurat. Namun hingga Desember 2019, jumlah pengguna aplikasi SiBadra relatif sedikit dibandingkan dengan 57,51% pengguna internet aktif di kota Bogor pada tahun 2018. Tujuan penelitian ini adalah strategi komunikasi Pemerintah Kota Bogor dalam menyosialisasikan SiBadra serta

faktor pendukung dan faktor penghambat aplikasi SiBadra. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif.

Hasil penelitian, Strategi komunikasi yang diterapkan Diskominfo Kota Bogor dalam sosialisasi penerapan Sistem Informasi (SiBadra) yaitu menyosialisasikan kepada masyarakat keberadaan aplikasi SiBadra dengan mengundang masyarakat dari setiap tokoh dan melalui sosial media. Pengukuran atau evaluasi yang dilakukan adalah melakukan peninjauan kembali faktor internal dan eksternal dari strategi komunikasi yang telah dijalankan. Relevansi penelitian ini sama dengan topik yang sedang di teliti yaitu penanganan pengaduan masyarakat. dalam rujukan ini peneliti mendapatkan gambaran bahwa perlunya strategi pemerintah dalam pengembangan aplikasi Pengaduan Masyarakat berbasis teknologi untuk bisa dijadikan acuan dalam penulisan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian yang sebelumnya kebanyakan mendeskripsikan indikator pengembangan efektivitas program penanganan pengaduan melalui kemudahan tampilan aplikasi oleh (Valentino et al., n.d; Albari, 2019; Widodo, 2016) dan responsivitas pemerintah dalam penanganan pengaduan (Novriando, 2020; Setianingrum & Abritaningrum, 2016; Yohanitas & Prayitno, 2014) dan faktor penghambat oleh (Akbar et al., 2022; Kasmawati, 2021; Meyfrylinda, 2020).

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena lebih fokus pada efektivitas penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi *Citizen Relationship Management* (CRM) dan mengkaji lebih dalam efektivitas pada penanganan

pengaduan melalui berbagai kanal aduan yaitu sistem tatap muka dan online lalu diproses dengan satu aplikasi yang bisa menangani urgensi laporan dan tindak lanjut pelaporan. Secara akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penelitian pada pengembangan keilmuan Administrasi Negara, khususnya pada mata kuliah Studi Implementasi dan Evaluasi Kebijakan karena mendapatkan contoh nyata hasil implementasi program yang dibuat dan dapat di evaluasi jika pelaksanaannya belum sesuai dengan keadaan di masyarakat.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Pada penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan berguna bagi berbagai pihak yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Instansi Pemerintah

Dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan, saran, rekomendasi, dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dari Unit Pengelola Jakarta *Smart city* dan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta tentang kualitas penyelenggara layanan dalam penanganan pengaduan masyarakat.

2. Bagi Mahasiswa

Diharapkan temuan dalam penelitian ini menjadi salah satu rujukan, referensi penelitian, motivasi untuk pengembangan ide-ide baru sebagai inspirasi dengan tema atau permasalahan serupa untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan mengenai efektivitas penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi *Citizen Relationship*

Management (CRM) secara keseluruhan, maka perlu menguraikan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi.

Berikut adalah sistematika dalam penulisan skripsi yang memuat:

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman lembar persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan orisinalitas, halaman pernyataan persetujuan publikasi, halaman daftar riwayat hidup, halaman kata pengantar, halaman motto dan persembahan, halaman abstrak, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, arti lambang dan singkatan.

2. Bagian Inti Skripsi

Bagian inti terbagi atas bab dan sub bab yaitu sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan

Pada bab ini menjabarkan bagian sub bab yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian yang terdiri dari signifikansi akademik dan signifikansi praktis, dan sistematika penulisan.

Bab II : Kerangka Teori

Pada bab ini menjabarkan bagian sub bab yang menguraikan tentang teori yang relevan dengan masalah yang diteliti yaitu efektivitas penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi *Citizen Relationship Management* (CRM) yang diambil dari beberapa sumber seperti buku, jurnal, hasil penelitian berupa skripsi maupun tesis dan *website* serta produk hukum.

Dalam bab ini peneliti juga menguraikan kerangka berfikir, dan asumsi penelitian.

Bab III: Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, teknik perolehan data, teknis analisis data, *goodness and quality criteria* penelitian, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, serta keterbatasan penelitian.

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab hasil penelitian terdapat gambaran umum dari objek penelitian, memaparkan hasil penelitian dari rumusan masalah yang ingin diteliti dengan menyimpulkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan, membedakan dan menyamakan hasil penelitian dengan peneliti terdahulu dan menjelaskan pentingnya penelitian yang telah diteliti.

Bab V: Penutup

Menjabarkan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian dan terdapat rekomendasi penelitian yang berisi saran ataupun rekomendasi dari peneliti untuk peneliti selanjutnya.

3. Bagian Akhir Skripsi

Bagian akhir dari skripsi ini memuat tentang halaman daftar pustaka dan halaman daftar lampiran. Daftar pustaka memuat sumber seperti buku, jurnal, hasil penelitian berupa skripsi maupun tesis dan *website* serta produk hukum yang digunakan.