

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Pada bagian akhir penelitian ini, peneliti akan menjelaskan beberapa kesimpulan yang dapat diambil, serta saran berdasarkan hasil temuan penelitian. Secara umum penanganan pengaduan melalui *Citizen Relationship Management* (CRM) dalam mewujudkan *smart governance* sudah berjalan efektif dan baik. Unit Pengelola Jakarta *Smart city* selaku fasilitator dalam membentuk kualitas pelayanan menjadi *smart governance* di DKI Jakarta.

Efektivitas Pemanfaatan Penanganan Pengaduan Dalam Pelaksanaan Aplikasi *Citizen Relationship Management* (CRM) dengan 13 Kanal Pengaduan Yang Sudah Ada Dalam Mewujudkan *Smart Governance*. Peneliti melihat sudah efektif karena tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan sudah tercapai. Bisa dikatakan kehadiran sistem yang dinamakan Cepat Respon Masyarakat sudah bisa mewujudkan tata kelola *smart governance*. Untuk hal itu pencapaian tujuan sudah ditetapkan pada RPJMD DKI Jakarta 2017-2022 yaitu meningkatkan sistem penanganan pengaduan warga dengan mengintegrasikan seluruh kanal pengaduan kedalam sistem *Citizen Relationship Management* (CRM) yang diatur melalui Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017. Selama kurun waktu dari 2017-2022 target dan sasaran dari aplikasi *Citizen Relationship Management* (CRM) ini menjadikan setiap kelurahan di DKI Jakarta mempunyai *mini dashboard* aduan masyarakat yang bisa di pantau melalui *Citizen Relationship Management* (CRM). Untuk hal integrasi Pemprov DKI telah

mengadakan sosialisasi dengan pihak lain sudah terlaksana yaitu fitur JakSehat dan JakLingko. Serta untuk adaptasi dengan sistem *Citizen Relationship Management* (CRM) yang sudah *online* kordinasi, proses dan prosedur tindak lanjut kini lebih lebih sederhana dan mudah untuk petugas.

Persepsi unit Jakarta *Smart city* dalam mewujudkan *smart governance* menuju *smart city* melalui penyerapan rangsang atau gambaran Unit Jakarta *Smart city* terhadap sistem *Citizen Relationship Management* (CRM) atau Cepat Respon Masyarakat terhadap mekanisme pengaduan masyarakat yang berbeda di setiap pergantian kepemimpinan adalah terjadinya bentuk evaluasi untuk terus memaksimalkan layanan publik dan memberikan solusi beragam masalah DKI Jakarta yang bersifat transparan dan kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan juga terbuka terhadap pihak swasta dulu melalui *Qlue* dan CROP. Sekarang, *Citizen Relationship Management* (CRM) ter-integrasi dengan 13 kanal pengaduan. Serta untuk pemahaman ini sudah memahami setiap prosedur dan mekanisme dalam penanganan pengaduan masyarakat di Jakarta dilihat dari banyaknya aduan masyarakat yang hampir setiap hari selalu ada dan tingkat penyelesaiannya mencapai 98,1 % dalam kurun waktu Januari 2022-Mei 2023. Dan penilainnya adalah kemudahan dalam melakukan koordinasi kepada dinas sesuai dengan kewenangannya dalam menindak lanjuti laporan masyarakat serta pengembangan Dashboard Gubernur, *Dashboard* dan *Website* CRM, serta Akun Warga Digital di JAKI.

Persepsi masyarakat dengan adanya aplikasi *pengaduan citizen relationship management* (CRM). Peneliti melihat bahwa penyerapan terhadap rangsang atau

gambaran kanal pengaduan *offline* melalui Balai Kota dan Kantor Kelurahan serta kanal pengaduan *online* melalui aplikasi JAKI diketahui dari proses sosialisasi. Untuk hal pemahaman terkait mekanisme pengaduan melalui kanal pengaduan *offline* di kantor kelurahan masyarakat hanya perlu membawa identitas diri yaitu KTP dan dokumen pendukung permasalahannya. Sementara itu, untuk aplikasi JAKI dengan membuka ikon kamera pada bagian bawah layar beranda, memilih laporan secara privat atau publik, foto, lalu pilih kategori dan isi detail keterangan sampai lokasi dengan akurat. Selain itu, masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan publik dari fitur aplikasi. penilaian terkait pengaduan melalui kanal pengaduan yang terintegrasi dengan *Citizen Relationship Management (CRM)* yaitu aplikasi JAKI dan kanal tatap muka salah satunya melalui kantor kelurahan yaitu masyarakat memberikan masukan serta antusias positif terhadap penanganan pengaduan di kantor kelurahan di permudah dan transparansi tindak lanjutnya tidak mengalami kerumitan.

5.2 Rekomendasi

Peneliti menyampaikan rekomendasi yang dirumuskan dan disampaikan kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki kepentingan dengan hasil penelitian ini. Rekomendasi terbagi menjadi dua yaitu rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis. Adapun beberapa rekomendasi yang diberikan peneliti kepada penelitian selanjutnya dan juga rekomendasi kepada Unit Pengelola Jakarta *Smart city* ataupun Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, sebagai berikut:

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud untuk memberikan rekomendasi bagi penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk menambah kajian keilmuan khususnya Ilmu Administrasi Negara terkait studi Implementasi dan Kebijakan salah satunya program pemerintah terhadap penanganan pengaduan dalam mewujudkan *smart governance* guna menjadikan pelayanan publik yang mengarah kepada digitalisasi dan terintegrasi dengan seluruh fasilitas umum maupun pelayanan pemerintah.
- b. Penelitian mengenai penanganan pengaduan dalam mewujudkan *smart governance* perlu dikembangkan pada bidang strategi secara mendalam. Serta dapat dikembangkan melalui pemilihan teori, metode, maupun objek daerah yang berbeda.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud untuk memberikan saran atau rekomendasi bagi institusi atau lembaga dengan harapan bisa bermanfaat bagi institusi atau lembaga tersebut, yaitu sebagai berikut:

- a. Unit Pengelola Jakarta *Smart city* diharapkan kedepannya menggunakan sosialisasi kepada pihak orang tua tentang penggunaan aplikasi JAKI agar lebih mudah digunakan dengan ditambahkan fitur *voicenote* untuk memudahkan lansia dalam membuat laporan di Aplikasi JAKI, tidak hanya sosialisasi kepada generasi *millenial* tentang membuat laporan di fitur JakLapor pada aplikasi JAKI yang dilakukan melalui sekolah ke sekolah lain.

Serta dengan menambahkan kanal pengaduan *call center* tersendiri untuk melaporkan masalah yang ditemukan. Produk dan fitur-fitur pada Aplikasi JAKI terutama JakLapor dan kanal lainnya tentu harus bisa digunakan oleh semua kalangan masyarakat.

- b. Diperlukan adanya konsistensi pengembangan dan inovasi di setiap perubahan kepemimpinan terhadap *Citizen Relationship Management (CRM)* sebagai Sistem Cepat Respon Masyarakat, yang berarti harus selalu responsivitas dalam menangani setiap laporan masyarakat serta kemudahan kordinasi antar petugas dalam menindaklanjuti laporan masyarakat