

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penetapan Pembimbing Penulisan Skripsi



UNIVERSITAS ISLAM "45" FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Cut Meutia No. 83 Bekasi 17113
Telp. (021) 8821185, 8801027, 8808851-52 Ext. 141 Fax. (021) 8801192

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI
NOMOR SK : 051/SK/FISIP-1/A.1.2/III/2023

TENTANG


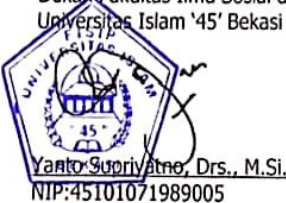
PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2022/2023
PADA PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI

- Menimbang : 1. Bahwa pada akhir masa pendidikan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNISMA Bekasi diwajibkan membuat Skripsi/Tugas Akhir
2. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penulisan Skripsi, maka diperlukan pembimbing Skripsi/Tugas Akhir
3. Bahwa nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dianggap memenuhi syarat menjadi Pembimbing Skripsi/Tugas Akhir
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Peraturan Pemerintah Nomor : 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
3. SK Rektor UNISMA Nomor 011/SK/UNISMA/RT/II/2006 tentang Pemberlakuan Statuta UNISMA tanggal 01 Februari 2006
4. SK Rektor UNISMA Nomor 128/SK/UNISMA/RT/K/VIII/2005 tentang Kurikulum
- Memperhatikan : 1. Pedoman Penyusunan Skripsi dan Tugas Akhir di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNISMA Bekasi
2. Rapat Koordinasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik tanggal 23 September 2010
- MEMUTUSKAN**
- Pertama : Mengangkat Saudara **Dr. Mita Widyastuti, Dra.,M.Si.** sebagai Pembimbing Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa
- N a m a : Intan Seffira Nutrisna
N P M : 41183522180021
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara (S1)
Judul Skripsi : Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Citizen Relationship Management (CRM) di Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta.
- Ketiga : Penulisan Skripsi/Tugas Akhir berlaku sampai dengan **28 Februari 2024**, bila dalam kurun waktu tersebut belum selesai, maka mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengganti judul Skripsi / Tugas Akhir
- Keempat : Pembayaran bimbingan Skripsi/Tugas Akhir berlaku sampai dengan **28 Februari 2024** dalam kurun waktu tersebut belum selesai, maka mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan membayar biaya bimbingan skripsi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Kelima : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.



- Tembusan Disampaikan Kepada Yth :
1. Ketua program Studi Ilmu Administrasi Negara
 2. Direktur DALA UNISMA
 3. Dosen Pembimbing
 4. Mahasiswa yang Bersangkutan

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Skripsi

	UNIVERSITAS ISLAM "45" FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Jl. Cut Meutia No. 83 Bekasi 17113 Telp. (021) 8821185, 8801027, 8808851-52 Ext. 141 Fax. (021) 8801192
Nomor	: 076/FISIP-1/C.3.2N/2023
Lampiran	:
Perihal	: Permohonan Izin Penelitian, Observasi, Wawancara dan Pencarian Data untuk Keperluan Skripsi
 Kepada Yth, Kepala Unit Jakarta Smart City di- Tempat	
 Assalamu'alaikum wR.wB.	
Dipermauklumkan dengan hormat, dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" (UNISMA) Bekasi, kami hadapkan mahasiswa kami :	
Nama	: Intan Seffira Nurtrisna
NPM	: 41183522190021
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara (S1)
Nomor Telpn/Hp	: 089513946116
Pembimbing	: Dr. Mita Widyastuti, Dra.,M.Si.
 Mohon kiranya diizinkan untuk melakukan Observasi, wawancara dan pencarian data di bidang Ilmu Administrasi Negara pada lembaga/kantor/instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun Rencana judul penelitian skripsi yaitu :	
"Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Citizen Relationship Management (CRM) di Daerah Khusus Ibukota Jakarta."	
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.	
 Wassalamu'alaikum wR. Wb	
Bekasi, 8 Mei 2023	
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam '45' Bekasi	
 Yanto Supriatno, Drs., M.Si. NIP:45101071989005	

Lampiran 3. Surat Jawaban Penelitian Skripsi



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
UNIT PENGELOLA JAKARTA SMART CITY
Jalan Medan Merdeka Selatan No. 8-9 Blok B Lt. 3 Telepon (021) 3822255 Faximile (021) 3822255
J A K A R T A

Kode Pos : 10110

Nomor : 280 / HM.03.03
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Jawaban Permohonan
Izin Penelitian

26 Mei 2023

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Islam "45" Bekasi
di
Jakarta

Menindaklanjuti surat Saudara nomor 076/FISIP-1C.3.2/V/2023 tanggal 8 Mei 2023 Hal Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian atas nama Intan Seffira Nutrisna (NIM 41183522190021) dengan judul skripsi "Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Citizen Relationship Management (CRM) di Daerah Khusus Ibukota Jakarta", dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui yang bersangkutan melakukan riset/penelitian/pengambilan data di UP Jakarta Smart City dengan ketentuan bersedia mematuhi peraturan yang berlaku di UP Jakarta Smart City serta tidak melakukan penelitian yang materinya tidak sesuai dengan topik/judul penelitian yang telah disetujui.

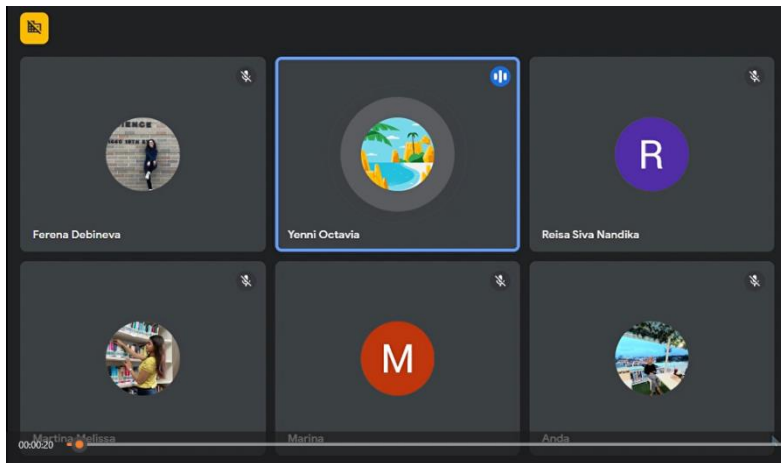
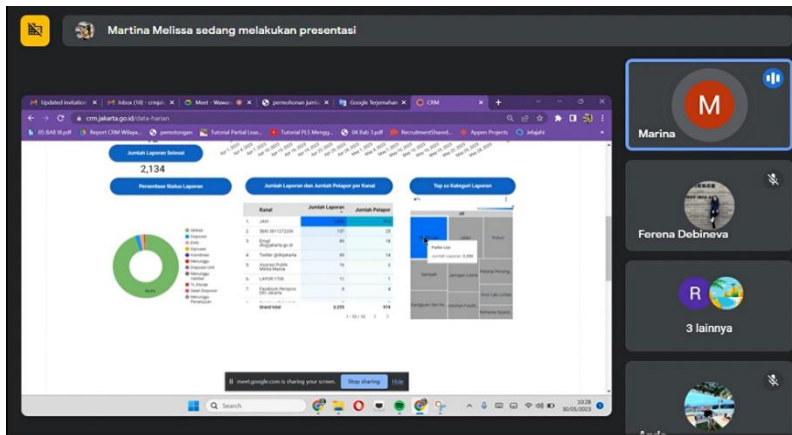
Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai agar menyerahkan hasil penulisan sebagai bahan evaluasi bagi UP Jakarta Smart City.

Atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City
Dinas Komunikasi, Informatika dan
Statistik Provinsi DKI Jakarta

Yudhisira Nugraha
NIP. 198106292006041005

Lampiran 4. Dokumentasi



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%

HASIL OPEN CODING

Nama Informan : **DIV. MANAJEMEN PRODUK DAN LAYANAN**

- Ferena Debineva - Research Analyst
- Reisa Siva Nandika - Junior Product Analyst

DIV. OPERASIONAL DAN RESPON

- Martina Melissa Loudoe - Asisten Manajer Operasional dan Layanan
- Marina Saputri - Junior Operasional dan Layanan

Tanggal/waktu : Selasa, 30 Mei 2023

Tempat : Online by *Google Meet*

Pewawancara : Intan Seffira Nurtrisna

Transkrip : Intan Seffira Nurtrisna

Coding : Intan Seffira Nurtrisna

Refleksi Penulis	Transkrip	Intisari	Konsep
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perkenalan diri kepada Narasumber ▪ Narasumber menjelaskan tujuan <i>Citizen Relationship Management</i> (CRM) dalam mensukseskan <i>smart governance</i>. 	<p>T: Assalamualaikum Mba, Perkenalan saya Intan. Terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk menjadi Narasumber terkait penelitian skripsi saya. Untuk Pertanyaan yang pertama Apa saja tujuan yang harus dicapai dalam mensukseskan Jakarta menjadi <i>smart city</i> dan menjadi <i>smart governance</i>?</p> <p>J: Jadi ada 8 faktor untuk menuju <i>smart governance</i> yang akan dinilai yang pertama itu ada participation atau partisipasi, yang kedua itu supremasi hukum, ketiga transparansi, keempat ada responsiveness atau daya tanggap, kelima itu ada consensus oriented atau berorientasi pada konsensus, yang keenam itu ada equity in inklusif atau kesetaraan dan inklusifitas, yang ketujuh itu ada effectivnes atau efesiensi, dan yang terakhir yang kedelapan adan accountability atau akuntabilitas. Nah aku mau bahas dari sisi <i>Citizen Relationship Management</i> (CRM) karena kamu kan kamu penelitian lebih ke CRM. Jadi pada 8 faktor ini udah ada. <i>Citizen Relationship Management</i> (CRM) itu sebenarnya bukan kanal aduan, tetepi pusat dimana kita mengelola aduan-aduan yang masuk. Dengan adanya <i>Citizen Relation Management</i> (CRM) kita bisa mengelola kanal aduan yang ada, tentunya akan meningkatkan partisipasi publik dalam membangun Jakarta. Hal itu dapat dibuktikan partisipasi aduan masyarakat di Jakarta selalu meningkat di karenakan banyaknya aduan yang tersedia dan yang pasti memudahkan untuk melakukan aduan. Selain itu supremasi</p>	<p>Penilaian faktor-faktor <i>Citizen Relationship Management</i> (CRM) dalam mendukung pelaksanaan <i>smart governance</i> di DKI Jakarbta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Smart governance ▪ Partisipasi ▪ Supremasi hukum ▪ Daya tanggap ▪ Berorientasi pada konsensus ▪ Kesetaraan dan inklusivitas ▪ Efesiensi ▪ Akuntabilitas

	<p>hukum, nah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik pasti ada kantor hukum yang di gunakan dan landasan <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> pun diatur dalam ketentuan hukum yang bisa kamu lihat di https://crm.jakarta.go.id/dasar-hukum, Nah ketiga itu ada transparansi dengan kamu melakukan aduan di kanal aduan yang tersedia kamu juga bisa cek transparansi aduan kamu dengan kamu akan mendapatkan kode tracking dan melihat status aduan kamu udah sampai mana, dan kamu juga bisa lihat aduan2 lain dari masyarakat di kamu jakrespons, lalu ada responsiveness atau daya tanggap, tata yang baik itu membutuhkan lembaga dan melayani dengan waktu yang wajar. Nah kita juga mengatur ini dalam SK Sekda No.99 Th.2022 dimana aduan itu maksimal selesai 6 hari putusan. Nah dengan adanya <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> aduan itu bisa kita kelola kita satukan dalam satu pusat dan kita bisa mengkoordinasikan dengan OPD atau pihak-pihak terkait dengan lebih cepat... dan direct kita tau aduan tersebut mau kemana siapa yang bertanggung jawab, jadi kesalahan dalam pemberian tanggung jawab dapat diminimalisir, dan lalu ada kesetaraan dan inklusifitas dimana good governance itu menjamin keadilan bagi seluruh masyarakat, nah dengan adanya 13 kanal pengaduan semua lapisan bisa mengadukan masalah nya dari yang bisa teknologi bisa melalui sosmed ataupun sebaliknya melalui kelurahan ataupun di balai kota untuk orang tua yg gak ngerti teknologi, nah setelah itu efektivitas atau efisiensi dengan CRM ini aduan dapat langsung di teruskan ke OPD yang bertanggung jawab jadi lebih efisien dari segi biaya/waktu/tenaga, terakhir itu ada akuntabilitas yaitu semua lembaga yang terlibat dalam good governance harus memiliki tanggung jawab penuh ke masyarakat, di <i>Citizen Relation Management (CRM)</i> ini memiliki penyelesaian aduan yang di monitor untuk waktu penyelesaian kelurahan, OPD, atau unit yang lain dalam menyelesaikan laporan masyarakat. nah itu sih <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> membantu mewujudkan smart governance di Jakarta</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Narasumber menjelaskan tujuan dibentuk CRM 	<p>T: Tujuan dirumuskan CRM J: Meningkatkan efektivitas, efisiensi waktu, tenaga, dan lain2 serta meningkatkan layanan masyarakat itu sendiri. Jadi kita ingin yang tadinya masyarakat bingung dan belum mengerti untuk melaporkan aduan, dan sekarang disediakan 13 Kanal Pengaduan yang akan di manage atau dikelola melalui <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> tersebut. Sehingga meningkatkan partisipasi dan adanya <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> ini dalam waktu 6 jam harus ada respon, serta aduan bisa dilihat/di tracking sudah sejauh mana laporan nya ditindak lanjuti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tujuan adanya CRM ▪ Waktu penyelesaian CRM 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efektivitas ▪ 13 kanal pengaduan masyarakat ▪ partisipasi

<p>Narasumber menjelaskan kerjasama terhadap prosedur di CRM</p>	<p>T: Apakah ada kerjasama dalam prosedur CRM? J: <i>Citizen Relation Management (CRM)</i> adalah bagian dari integrasi. Pergub 128 Th. 2017 yang justru mewajibkan setiap SKPD dan guna nya adalah integrasi semua kanal pengaduan Pemprov DKI Jakarta. Jadi memang tujuannya kesana. Jadi <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> ini bukan hanya pemerintah berbasis online tapi justru mengintegrasikan layanan-layanan yang sudah ada bergantung pada kanal mana dan kebutuhan mana yang ingin diakses oleh masyarakat.</p>	<p>Kerjasama di dalam Aplikasi <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> memang integrasi yaitu dengan 13 kanal pengaduan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ integrasi ▪ layanan
<p>Narasumber menjelaskan bagian tindak lanjut dari pengaduan masyarakat</p>	<p>T: Siapa yang menindaklanjuti setiap aduan dari masyarakat? J: SKPD atau OPD, jadi misalnya kita bicara ada pohon jatuh jadi yang menangani adalah Dinas Pertamanan karena itu adalah tupoksi dan kewenangannya. Jadi tugas dari Jakarta <i>Smart city</i> adalah mengintegrasikan hal tersebut dan di hilirnya ketika pelaksanaan adalah dengan berkordinasi dengan OPD terkait.</p>	<p>Tindak lanjut Aplikasi <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> yang menangani adalah SKPD atau OPD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kordinasi SKPD atau OPD ▪ Tupoksi
<p>Narasumber menjelaskan tentang kendala pelaksanaan Aplikasi CRM</p>	<p>T: Apakah ada kendala dalam pelaksanaan <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> selama ini? J: Pernah, kita development dari tahun 2017, sistem pernah ada kendala sistem tetapi sistem selalu di perbaiki dan ada maintenance. dan kalau ada kendala dilapangan kita ada Biro pemerintah yang membantu, <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> kan mengelola aduan yang ada di Jakarta tetapi ada aduan yang bersifat nasional meskipun berlokasi di Jakarta misalnya keuangannya ataupun kewenangan-kewenangannya tidak dapat diselesaikan scr langsung karena ada kendala dilapangan. Biro Pemerintah muncul untuk memverifikasi dan menangani masalah yang tidak dapat diselesaikan oleh SKPD terkait.</p>	<p>Kendala yang pernah dialami selama penggunaan aplikasi CRM</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Development ▪ Sistem ▪ Biro pemerintah ▪ Verifikasi
<p>Narasumber menjelaskan permasalahan apa saja yang paling banyak di adukan oleh masyarakat</p>	<p>T: Permasalahan apa yang paling banyak di adukan oleh masyarakat? J: Bisa di cek melalui Website https://crm.jakarta.go.id/, nah disitu bisa liat cek di pilih data pilih menu harian nah itu bisa dilihat rentang waktunya. coba ya kita cek misal di bulan lalu itu parkir liar, nah semakin biru itu terbanyak laporannya. Nah untuk selengkapnya bisa di cek di website.</p>	<p>Permasalahan yang paling banyak diadukan oleh masyarakat bisa dicek melalui website aplikasi CRM</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Website ▪ Data aduan
<p>Narasumber menjelaskan peningkatan aplikasi CRM</p>	<p>T: Bagaimana peningkatan dari aplikasi sebelumnya yaitu <i>Qlue</i> dan <i>crop</i>? J: kalau <i>Qlue</i> kan aplikasi pengaduan jadi dia kurang lebih sama dengan aplikasi JAKI. Nah kalau <i>crop</i> itu adalah aplikasi tindak lanjut sama seperti <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> yang dipegang oleh perangkat daerah. Nah untuk perbedaannya kalau <i>Qlue</i> dia hanya terfokus pada aplikasi pengaduan sedangkan kalau untuk JAKI dia banyak fitur yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat. Kemudian <i>Crop</i> itu masih banyak fitur yang kurang</p>	<p>Peningkatan di <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> sudah lebih terarah ketika laporan masuk langsung di kordinasikan ke Perangkat Daerah berwenang.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Qlue</i> ▪ CROP ▪ JAKI ▪ Fitur Kordinasi ▪ Perangkat daerah ▪

	<p>mendukung seperti fitur-fitur kordinasi laporan masing kurang tepat sasaran dan terpecah-pecah.</p> <p>Dan peningkatan di <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> sudah lebih terarah kalau misalkan laporan masuk langsung di kordinasikan ke Perangkat Daerah. Perangkat Daerah yang mana yaitu yang teratas dari dinas baru ke satuan terkecilnya. Kalau dulu sistem nya masih bisa langsung ke dinas ke suku dinas nya. Tapi kalau <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> sekarang lebih tertata dengan baik, ada fitur bantuan, kemudian fitur verifikasi yang dilakukan oleh biro pemerintahan, dulu itu tidak ada di Crop namun sekarang ada di CRM. Intinya ada peningkatan dan lebih memudahkan petugas menindaklanjuti aduan masyarakat.</p>		
<p>Narasumber menjelaskan 13 kanal pengaduan yang menjadi integrasi dengan CRM</p>	<p>T: Jadi dari 13 kanal pengaduan sudah semuanya terintegrasi melalui CRM?</p> <p>J: Iya betul sekali, kalau kita CRM untuk itu sebagai 13 kanal pengaduan yang bisa dilaporkan oleh masyarakat. Kalau kita sebut <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> dikalangan perangkat daerah atau di lingkup Pemprov DKI <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> itu sebagai media tindak lanjut</p>	<p>Integrasi <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> dengan 13 kanal pengaduan di DKI Jakarta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CRM ▪ 13 Kanal pengaduan
<p>Narasumber menjelaskan kanal pengaduan aplikasi <i>Qlue</i> masih digunakan atau tidak</p>	<p>T: Kalau untuk pengaduan masyarakat secara online kan dimulai dari kepemimpinan Pak Ahok yaitu <i>Qlue</i> apakah sekarang masih digunakan?</p> <p>J: Kalau <i>Qlue</i> itu pihak ketiga, kalau JAKI itu internal punya Pemprov DKI. Jadi <i>Qlue</i> karna sudah tidak diperpanjang lagi jadi sudah tidak dipake</p>	<p><i>Qlue</i> adalah kanal pengaduan yang dibuat oleh pihak ketiga sedangkan JAKI milik internal Pemprov DKI. Aplikasi <i>Qlue</i> sudah tidak diperpanjang lagi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Qlue</i>
<p>Narasumber menjelaskan sosialisasi penggunaan teknologi dalam Aplikasi CRM</p>	<p>T: Bagaimana dengan sosialisasi penggunaan <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> di OPD, apakah semuanya sudah memahami?</p> <p>J: Oke, yang pertama itu dilakukan BIMTEK ke dinas-dinas.</p>	<p>Sosialisasi penggunaan <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> di OPD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sosialisasi ▪ Bimtek
<p>Narasumber menjelaskan kapan dilakukan Bimtek</p>	<p>T: Bimtek nya dilakukan hanya sekali atau bagaimana?</p> <p>J: Untuk <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> itu selalu ada fitur-fitur terbaru yang dibuat oleh tim kita. Setiap ada fitur terbaru pasti selalu di infokan ke setiap dinas untuk diadakan bimbingan teknis. Selain itu untuk ke masyarakat untuk kanal pengaduan melalui JAKI ada tim kita yang langsung turun ke lapangan untuk memberitahu fitur-fitur apa aja bisa diakses melalui JAKI.</p>	<p>Bimtek dilakukan ketika ada fitur-fitur terbaru</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fitur terbaru ▪ Bimtek
<p>Narasumber menjelaskan prasarana di Jakarta <i>Smart city</i> dalam menunjang pelaksanaan smart governace</p>	<p>T: Bagaimana untuk prasarana di Jakarta <i>Smart city</i> dalam menunjang pelaksanaan smart governace?</p> <p>J: Jadi kalau ngomongin <i>smart city</i> bukan hanya kita punya sesuatu yg canggih tetapi adanya integrasi kolaborasi partisipasi masyarakat. Dan untuk prasarana di kantor kita ya sudah mendukung untuk seluruh pegawai nya dalam bekerja. Dan kita melihat <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> itu bagian dari transformasi digital yang mendukung pelaksanaan <i>smart city</i> di DKI. Jadi mulai dari infrastruktur nya bukan cuman sekedar</p>	<p>Sarana dan prasarana sudah sesuai</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kolaborasi ▪ Partisipasi ▪ Prasarana ▪ Transformasi digital ▪ Device ▪ Teknologi ▪ Pertukaran informasi

	<p>masalah device tetapi dari teknologi yang sudah diberikan kemudian integrasi dan sumber daya manusia serta pertukaran informasi sudah memenuhi. Jadi bisa dibilang sarana dan prasarana memang jga sudah mengikuti untuk menunjang pelaksanaan smart governance.</p>		
<p>Narasumber menjelaskan tentang adanya penghargaan atas kinerja SKPD dalam penyelesaian pengaduan masyarakat</p>	<p>T: Apakah Unit JSC memberikan penghargaan atas kinerja SKPD dalam penyelesaian pengaduan masyarakat? J: Mungkin bahasanya bukan sebuah penghargaan yaa.. tetapi kinerja SKPD dalam tindak lanjut dengan <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> harus ada impact nya. Jadi kalau misalnya tidak selesai itu akan berpengaruh kepada TKD, jika selesai pengaruh kepada TKD sekian persen.. Jadi sudah ada perhitungannya dari tahun 2018. Tujuan nya itu memang integrasi tersebut supaya pengaduan masyarakat bisa selesai dengan cepat.</p>	<p>kinerja SKPD dalam tindak lanjut dengan <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> harus mempunyai impact</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impact ▪ TKD
<p>Narasumber menjelaskan persepsi terhadap prosedur pengaduan masyarakat dari setiap kepemimpinan sebelumnya</p>	<p>T: Bagaimana persepsi Ibu terhadap prosedur pengaduan masyarakat dari setiap kepemimpinan sebelumnya? J: Kalau dizaman pak Ahok kan <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> belum ada, baru ada di zaman pak Anies itu kan karena ada corona jadi kita di push untuk gimana mempercepat digitalisasi. Nah untuk di kepemimpinan sekarang mungkim bedanya di media nya aja ya.. dulu SOP nya masih secara manual melakukan pengaduan lewat balai kota atau di sosial media belum ada <i>Citizen Relation Management (CRM)</i> untuk pengelolaan aduannya. Sekarang dengan <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> semua aduan akan dikumpulkan di <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> sebelum didistribusikan ke pihak/OPD yang bertanggung jawab. Dan yang kita lihat juga <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> ga ujuk-ujuk muncul tetapi memang ada step by step komitmen dari Pemprov DKI. Walaupun di setiap kepemimpinan berbeda pasti hadirnya sebuah sistem sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jadi ketika kebutuhannya berbeda, kanal kanal nya bertambah tentunya SOP aduan masyarakat untuk peningkatan yang lebih baik. Aku melihatnya perbedaan dalam setiap kepemimpinan itu pun ada peraturan-peraturan yang memang komitmen dari Pemprov DKI sesuai dinamis nyw kehidupan masyarakat.</p>	<p>Mewujudkan komitmen dari Pemprov DK di setiap kepemimpinan berbeda pasti hadirnya sebuah sistem sesuai dengan kebutuhan masyarakat</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kepemimpinan ▪ Digitalisasi ▪ SOP ▪ Komitmen
<p>Narasumber menjelaskan tentang <i>Citizen Relation Management (CRM)</i> akan terus digunakan dalam pengaduan masyarakat</p>	<p>T: Berarti saat ini <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> akan terus digunakan dalam pengaduan masyarakat ya Bu? J: Kalau misalnya kita tidak menggunakan perbandingan kepemimpinan ya.. aku tekankan kembali <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> ini adalah komitmen Pemprov DKI, sehingga <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> ini untuk sekarang memenuhi kebutuhan masyarakat. Tentunya kedepannya</p>	<p>Kehadiran <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> sekarang memenuhi kebutuhan masyarakat. Tentunya kedepannya akan ada peningkatan kembali sesuai dengan kebutuhan kedepannya di masyarakat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peningkatan CRM

	juga akan ada peningkatan kembali sesuai dengan kebutuhan kedepannya.		
Narasumber menjelaskan kompetensi teknologi di setiap SKPD	T: Bagaimana pegawai apakah semua SKPD memahami prosedur tindak lanjut nya? J: Setiap hari pasti selalu ada aduan dari masyarakat kepada setiap SKPD jadi mereka memahami betul SOP penggunaan teknologi di CRM, dan jika ada fitur terbaru pun yang mereka tidak mengerti bisa melaporkan kepada Unit Jakarta <i>Smart city</i> untuk dibantu.	SKPD memahami SOP penggunaan teknologi di CRM	
Narasumber menjelaskan standar kualitas yang diterapkan dalam pelayanan pengaduan	T: Apakah ada standar kualitas yang diterapkan dalam pelayanan pengaduan? J: Pada <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> ini masyarakat bisa menilai kembali kinerja atas penyelesaian aduan. serta dalam waktu 6 jam setelah laporan masuk harus di respon dalam batas waktu tersebut, kemudian dalam menindaklanjuti per kategori laporannya berbeda beda. Misalnya, tindak lanjut dalam menangani laporan sampah berbeda dengan jalan rusak, kalau sampah bisa slesai dalam jangka waktu 24 jam sedangkan jalan rusan 3-4 hari jadi itu standarnya dan sudah tertuang dalam SK SEKDA 99 Th 2023 yang bisa kamu lihat juga bahwa setiap proses ada mutu baku waktu dan output nya apa..	standar kualitas yang diterapkan dalam pelayanan pengaduan dalam waktu 6 jam setelah laporan masuk harus di respon dalam batas waktu tersebut	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Standar kualitas ▪ Penyelesaian laporan masyarakat ▪ SK SEKDA Nomor 99 Tahun 2023
Narasumber menjelaskan penerapan aplikasi <i>Citizen Relation Management (CRM)</i> yang dapat digunakan oleh daerah lain	T: Apakah <i>Citizen Relationship Management (CRM)</i> ini akan dijadikan sebagai contoh untuk penanganan pengaduan yang baik secara online/offline di kota-kota lain? J: Tergantung sih ya, kita sendiri banyak juga yang melakukan studi banding untuk ditiru ya tapi itu disesuaikan aja dengan kebutuhan masyarakat mereka.	Perbandingan dalam penanganan pengaduan masyarkat di kota lain adalah sesuai dengan kebutuhan masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studi banding ▪ Kebutuhan masyarakat
Narasumber menjelaskan evaluasi dan inovasi dalam pelayanan kedepannya	T: Untuk evaluasi dan inovasi yang akan dilakukan seperti apa kedepannya? J: Untuk evaluasi itu dilaksanakan setiap bulan oleh masing-masing perangkat daerah biasanya itu dibacakan misalnya kelurahan ini tindak lanjut nya lama, nah untuk evaluasi provinsi dilakukam setiap 3 bulan sekali oleh biro pemerintahan itu dilihat misalnya kenapa laporan itu sampai dilaporkan berkali-kali dan akan dibahas oleh OPD yang menindaklanjuti nya. Dan inovasi balik lagi sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kalau kamu sudah mendownload bisa dilihat banyak juga fitur di JAKi yang bisa digunakan seperti cari lowongan, ketinggian banjir, dan lain nya. Nah untuk inovasi seperti apa kita lihat nanti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, kayak kemarin ada covid dan vaksinasi, jadi di fitur JAKI ada pendaftaran untuk vaksinasi	Evaluasi dilaksanakan setiap bulan oleh masing-masing perangkat daerah, inovasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat contoh nya covid ada fitur vaksinasi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluasi ▪ Inovasi ▪ Biro pemerintah

HASIL OPEN CODING

Nama Informan : Ahmad (Masyarakat Pengguna Aplikasi JAKI)

Tanggal/waktu : Kamis, 8 Juni 2023

Tempat : Rumah Ahmad (Masyarakat Pengguna Aplikasi JAKI)

Pewawancara : Intan Seffira Nurtrisna

Transkrip : Intan Seffira Nurtrisna

Coding : Intan Seffira Nurtrisna

Refleksi Penulis	Transkrip	Intisari	Konsep
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perkenalan diri kepada Narasumber ▪ Narasumber menjelaskan tentang penting nya pengaduan masyarakat 	<p>T: Assalamualaikum Pak, Perkenalkan saya Intan. Terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk menjadi Narasumber terkait penelitian skripsi saya. Untuk Pertanyaan yang pertama Apakah bapak/ibu mengetahui tentang penting nya pengaduan masyarakat?</p> <p>J: Pengaduan dari masyarakat yaa.. menurut saya sangat penting kalo kita punya permasalahan terhadap pelayanan publik itu pemerintah harus menangani setiap keluhan yang kita adukan, dari aduan yang kita adukan nanti nya kan akan berdampak kepada kualitas Pemerintah Daerah yang memang mementingkan masyarakat nya. Kalau pelayanan baik, bagus, dan mudah diakes kita sebagai masyarakat dapat merasakan kepedulian dari pemerintah. Kalo di Jakarta juga sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia memang harus mementingkan setiap saran ataupun aduan dari masyarakat sebagai bahan evaluasi di bidang pemerintahan nya.</p>	<p>Pengaduan akan berdampak kepada kualitas Pemerintah Daerah yang memang mementingkan masyarakat nya. Ketika pelayanan baik, bagus, dan mudah diakes, masyarakat dapat merasakan kepedulian dari pemerintah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengaduan ▪ Pemerintah Daerah ▪ Mudah ▪ Kepeduliaan ▪ Masyarakat
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Narasumber menjelaskan tentang DKI Jakarta yang mengarah kepada smart governance 	<p>T: Apakah bapak mengetahui sekarang Jakarta sudah mengarah kepada smart governance dalam pelaksanaan pemerintah nya?</p> <p>J: <i>Smart city</i> itu kan teknologi dari setiap unsur yang didalamnya pemerintah juga harus terlibat penggunaan teknologi di setiap pelayanan nya.. yang saya tau memang salah satu program yang digalakkan dari pemerintah ya.. yaitu untuk mengatasi permasalahan dengan menggunakan</p>	<p>Dalam menuju <i>smart city</i> harus mampu mengatasi permasalahan dengan menggunakan teknologi, informasi dan komunikasi lalu berkolaborasi dan terintegrasi pada pelayanan publik, dan memang untuk sekarang ini pelayanan menggunakan kebanyakan sudah sistem online</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Smart city</i> ▪ Pemerintah ▪ Teknologi ▪ Program ▪ Kolaborasi ▪ Pandemi ▪ Sistem online

	teknologi, informasi dan komunikasi lalu berkolaborasi dan terintegrasi pada pelayanan publik, dan memang untuk sekarang ini pelayanan menggunakan kebanyakan sudah sistem online. Apalagi semenjak dulu pandemi apapun urus-urunya pasti berbasis online. Jadi sudah seharusnya sih ya memang kemudahan juga untuk kita gak perlu datang ke kantor diurusnya melalui online gak harus antri panjang-panjang gitu..		
Narasumber menjelaskan tentang media apa saja yang bisa digunakan melaporkan pengaduan	T: Bagaimana dan melalui media apa saja untuk melaporkan pengaduan? J: Kalau dulu pelaporan ya lewat balai kota atau gak ke kelurahan, lapor-lapor masalah pasti ngadu ke kelurahan manual sistemnya ya itupun kita gak tau prosesnya gimana karna dikabarinya juga lama ya seperti kalo dulu.. kalau sekarang yang saya dilihat dari medsos di Instagram JSC ada 13 kanal pengaduan nah salah satu ya lewat Aplikasi JAKI. Saya tau JAKI itu lagi liat instagram ternyata sekarang pengaduan masalah kita untuk bisa dilaporkan lewat Aplikasi JAKI gak perlu lagi datang ke balai kota, jadi cukup memudahkan sekali.. Dan sekarang itu pak Anies mengembangkan pakai sistem cepat respon masyarakat yang saya lihat bisa langsung sampai ke petugas yang berwenangnya agar segera di tindak lanjuti, tapi dulu di pimpin pak Anie laporan di Balai kota gak diterim seperti zaman pak Ahok, warga ada masalah pasti ketemu dia laporan di balai kota tapi di zaman nya pak Anie gak dibuka lagi, nah di PJ Gubernur sekarang laporan lewat Balai Kota juga masih diterima itu buat kalangan orang tua mungkin ya yang bingung pakai teknologi dan itu juga laporan langsung masuk ke petugas nanti dikasih juga kode buat liat sudah sejauhmana prosesnya, kita bisa pantau juga..	Media pelaporan melalui balai kota atau kelurahan, untuk saat ini yang diketahui melalui Instagram adalah melalui aplikasi JAKI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Balai kota ▪ Kelurahan ▪ Sistem manual ▪ Aplikasi JAKI
Narasumber menjelaskan tentang media pelaporan yang digunakan	T: Kalau bapak sendiri pernah menggunakan media apa saja dalam melaporkan permasalahan? J: Saya melalui Aplikasi JAKI	Aplikasi JAKI dipilih sebagai media pelaporan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplikasi JAKI
Narasumber menjelaskan tentang perbedaan antara proses pengaduan	T: Apa perbedaan antara proses pengaduan sebelumnya, dan sekarang <i>Citizen Relation</i>	Mekanisme pengaduan setelah adanya <i>Citizen Relation Management (CRM)</i> lebih terarah	<ul style="list-style-type: none"> ▪

sebelumnya, dan sekarang <i>Citizen Relation Management</i> (CRM) menjadi salah satu media pelaporan tindak lanjut tentang permasalahan di DKI Jakarta	<i>Management</i> (CRM) menjadi salah satu media pelaporan tindak lanjut tentang permasalahan di DKI Jakarta? J: Bedanya dulu sama sekarang yaa lebih jelas tindak lanjut dari petugasnya, mekanismenya yaa.. lebih terarah dan mudah dipahami juga kalau melaporkan masalah.		
Narasumber menjelaskan pemahaman alur pengaduan masyarakat	T: Seberapa paham bapak/ibu tentang alur pengaduan masyarakat? J: Awalnya tau ada aplikasi JAKI dari instagram, liat youtube cara penggunaannya ternyata mudah banget buat laporin, nih saya kasih liat ya klik fitur JakLapor pilih ikon kamera nanti tulis keterangan detail masalahnya tulis alamat lengkap detail masalahnya ada dimana, lalu klik selesai nanti kita tinggal tunggu proses laporan kita gimana selanjutnya. Muncul kode tracking kita lihat nanti perkembangan dari aduan kita.	Pemahaman diketahui melalui instagram dan youtube Jakarta <i>Smart city</i> yang sudah disosialisasikan cara melaporkan melalui aplikasi JAKI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplikasi JAKI ▪ Penggunaan dari Youtube dan Instagram ▪ Fitur JakLapor ▪ Kode Tracking
Narasumber menjelaskan laporan permasalahan, apakah sudah sesuai dengan yang di harapkan	T: Selama ini setelah bapak/ibu melaporkan permasalahan, apakah sudah sesuai dengan yang di harapkan? J: Alhamdulillah ya udah sesuai mba.. Saya laporan masalah sampah waktu itu banyak, saya foto melalui aplikasi JAKI sebelum berangkat ke kantor setelah pulang dari kantor udah bersih, saya apresiasi sekali untuk responsivitas petugas ya. aplikasinya simple dan mudah dipahami juga.	Harapannya adalah diapresiasi untuk responsivitas petugas dan aplikasinya simple, mudah dipahami.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Foto ▪ Apresiasi ▪ Responsivitas ▪ Simple ▪ Mudah dipahami
Narasumber menjelaskan kesulitan dalam melaporkan permasalahan	T: Apakah ada kesulitan dalam melaporkan permasalahan yang terjadi? J: Tidak ada kesulitan mudah dipahami, di aplikasi JAKI juga banyak fitur-fitur lain yang bisa diakses kayak misalnya transportasi mau naik mrt dari stasiun Bundaran HI kita bisa liat jadwal sama tarifnya. intinya memudahkan dengan adanya aplikasi JAKI	Tidak menemukan kesulitan dan ada fitur selain JakLapor yang bisa diakses melalui aplikasi JAKI seperti jadwal dan tarif transportasi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kesulitan ▪ Aplikasi JAKI ▪ Fitur transportasi
Narasumber menjelaskan penilaian tentang pengaduan masyarakat untuk membangun DKI Jakarta menjadi lebih baik setelah adanya CRM	T: Bagaimana penilaian Bapak tentang pengaduan masyarakat untuk membangun DKI Jakarta menjadi lebih baik yang sudah dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta melalui <i>Citizen Relation Management</i> (CRM) dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya?	responsivitas lebih baik dengan dikembangkan sistem Cepat Respon Masyarakat. Koordinasi tindak lanjutnya jadi lebih baik dari sebelumnya dan evaluasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk DKI Jakarta menjadi <i>smart city</i> perlahan-lahan akan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penilaian ▪ Responsivitas ▪ Koordinasi ▪ Cepat Respon Masyarakat ▪ Evaluasi ▪ Inovasi

	J: untuk responsivitas menurut saya lebih baik dari sebelum nya mungkin dengan dikembangkan nya sistem itu Cepat Respon Masyarakat atau <i>Citizen Relation Management (CRM)</i> ya.. Kordinasi tindak lanjut nya jadi lebih baik dari sebelum nya dan evaluasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk DKI Jakarta menjadi <i>smart city</i> perlahan-lahan akan terwujud dengan bentuk inovasi-inovasi lain kedepannya.	terwujud dengan bentuk inovasi-inovasi lain kedepannya.	
Narasumber menjelaskan masukkan untuk pemerintah DKI Jakarta dalam pengelolaan pengaduan masyarakat	T: Apakah ada masukkan untuk pemerintah DKI Jakarta dalam pengelolaan pengaduan masyarakat? J: Perubahan-perubahan digitalisasi kan nanti semakin beda lagi dari sekarang semoga inovasi dari adanya masukan dari masyarakat bisa terus dilakukan oleh pemerintah. Untuk sekarang mungkin lebih ke sosialisasi aja alur mekanisme pengaduan melalui aplikasi JAKI. Dan saya harapkan juga masyarakat setelah tau ada JAKI bisa laporan buat DKI Jakarta ini menjadi lebih baik	Sosialisasi alur mekanisme pengaduan melalui aplikasi JAKI. Dan diharapkan masyarakat setelah tau ada JAKI bisa membuat laporan di JAKI untuk DKI Jakarta ini menjadi lebih baik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masukkan ▪ Perubahan digitalisasi ▪ Inovasi ▪ Sosialisasi ▪ Mekanisme

HASIL OPEN CODING

Nama Informan : Andi Lala (Masyarakat Pengguna Kanal Pengaduan Tatap Muka di Kelurahan Baru Ps. Rebo)

Tanggal/waktu : Jumaat, 16 Juni 2023

Tempat : Rumah Andi Lala

Pewawancara : Intan Seffira Nurtrisna

Transkrip : Intan Seffira Nurtrisna

Coding : Intan Seffira Nurtrisna

Refleksi Penulis	Transkrip	Intisari	Konsep
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perkenalan diri kepada Narasumber ▪ Narasumber menjelaskan 	<p>T: Assalamualaikum Pak, Perkenalkan saya Intan. Terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk menjadi Narasumber terkait penelitian skripsi saya. Untuk Pertanyaan yang pertama Apakah bapak/ibu mengetahui tentang penting nya pengaduan masyarakat?</p> <p>J: Penting, ya kalo ada kinerja atau pelayanan yang kurang baik kita harus laporan ke pemerintah agar ditindaklanjuti dan dievaluasi kinerja nya.</p>	<p>Pengaduan Masyarakat sangat penting untuk melihat kinerja dari pemerintah dalam melayani masyarakat</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengaduan masyarakat ▪ Kinerja ▪ Evaluasi pelayanan
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Narasumber menjelaskan pengembangan pemerintah di DKI Jakarta yang menggunakan sistem online 	<p>T: Apakah bapak tau kalau sekarang di Jakarta sedang mengembangkan tata kelola pemerintahan yang berbasis dengan online atau diakses melalui internet?</p> <p>J: Kalau untuk pelayanan diakses lewat online yang saya tau sih karna pandemi dulu dibatasi jadi harus jaga jarak gabooleh dateng ke kantor jadinya bikin pendaftaran nya dulu di internet. Kalo sekarang semenjak pandemi yang saya rasain emang masih berlanjut pelayanan online.</p>	<p>Pelayanan online bermula sejak pandemi untuk mengurus hal yang bsrkaiatan tentang admisnitrasi dimulai dari pendaftan melalui internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pelayanan Online ▪ Pandemi ▪ Pendaftaran melalui internet
<p>Narasumber menjelaskan tentang pelayanan online yang pernah dicoba</p>	<p>T:Pelayanan online yang pernah bapak coba seperti apa?</p> <p>J: Waktu itu sih daftar vaksin yaa neng dibantuin daftar sama anak saya.</p>	<p>Pelayanan online saat pendaftaran vaksin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pelayanan online ▪ Vaksin
<p>Narasumber menjelaskan tentang program pengaduan masyarakat yang mengarah unruk smart governance</p>	<p>T: Kalau untuk pengaduan masyarakat, sekarang kan untuk menuju DKI Jakarta menjadi pemerintah yang cerdas atau smart governance yaitu dengan adanya pengaduan oleh masyarakat agar pemerintah bisa perbaiki pelayanan yang diberikan. Apakah bapak tau program tersebut?</p>	<p>Pengaduan masyarakat sudah ada sejak kepemimpinan Jokowi-Ahok dengan pengaduan di Balaikota.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengaduan masyarakat ▪ Kepemimpinan ▪ Sosialisasi ▪ Balaikota

	J: Saya tau sebelumnya, kurang lebih pada zaman periode Pak Jokowi-Ahok saat jadi Gubernur memang ada sosialisasinya.. Banyak juga yang saya lihat di berita gitu pas baca banyak masyarakat yang datang ke Balaikota buat pengaduan laporan masalah.		
Narasumber menjelaskan tentang permasalahan yang pernah di laporkan dan melalui media laporan apa	T: Apakah bapak sendiri pernah punya masalah dan dilaporkan ke pemerintah DKI Jakarta. Dan melalui media apa Bapak melaporkan pengaduan? J: Iya pernah neng, dirumah saya mati listrik sampai pagi lalu saya pagi nya ke laporan ke kantor kelurahan. Menanyakan juga gimana untuk diperbaiki karna yang udah saya jelasin memang sekarang ini juga di Gubernur sekarang bisa laporan ke kelurahan kalo ada masalah. Jadi saya pergi lah ke kelurahan bikin laporan masalah listrik ini.	Permasalahan yang diadukan adalah Jaringan Mati Listrik. Media pelaporan dengan datang ke kantor kelurahan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laporan Jaringan Mati Listrik ▪ Kantor Kelurahan
Narasumber menjelaskan sosialisasi media yang digunakan dalam pelaporan masalah	T: Apa ada sosialisasi tentang penggunaan media pelaporan permasalahan yang di hadapi? J : Kalo untuk sosialisasi ada sih neng, itu dikasih tau sama pa RT dan disuruh coba download di hp aplikasi JAKI, nanti disana bisa juga buat laporan masalah di masyarakat selain lapor melalui kelurahan	Sosialisasi pengaduan masyarakat dilakukan melalui RT dan media laporan yang lebih mudah ada dengan aplikasi JAKI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Media Pelaporan ▪ Sosialisasi ▪ Aplikasi JAKI
Narasumber menjelaskan tentang aplikasi <i>Citizen Relation Management</i> (CRM)	T: Apakah bapak/ibu mengetahui aplikasi <i>Citizen Relation Management</i> (CRM) sebagai tindak lanjut pelaporan dari masyarakat? J : Nahhh itu dia neng, kendala saya yang masih belum paham cara memakai aplikasi itu... aplikasi <i>Citizen Relation Management</i> (CRM) maksud saya neng. Jadinya saya dateng aja ke kantor kelurahan, yaaa menurut saya sih sudah bagus klo udah ada aplikasi yang bisa online, jadinya dimudahin untuk masyarakat memberikan keluhan kepada pemerintah.	Kurang mengetahui alur aplikasi <i>Citizen Relation Management</i> (CRM) dalam tindak lanjut dari permasalahan yang dilaporkan. Kanal pengaduan melalui kantor kelurahan yang sudah diketahui.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ketidaktahuan Aplikasi CRM ▪ Tindak lanjut pelaporan ▪ Kantor kelurahan
Narasumber menjelaskan tentang pemilihan media pelaporan	T: Mengapa bapak/ibu memilih media pelaporan itu? Pelaporan di Kelurahan? J : Karena waktu itu saya belum terlalu paham pake aplikasi, jadinya saya datengin aja langsung ke kelurahan. Setelah saya datengin saya dikasih tau sama petugas di kelurahan ternyata bisa pake aplikasi dan disuruh download juga. Jadi ga ga perlu repot repot dateng ke kantor kelurahan, lebih simpel. Yaa memang sih sekarang pemerintah DKI Jakarta udah canggih, pelayanannya udh bisa lewat	Media laporan melalui kelurahan dipilih karena ketidakpahaman alur dan kanal aduan lainnya. Setelah diinformasikan dikeluarahan masyarakat baru mengetahui kanal pengaduan online	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ketidaktahuan alur kanal pengaduan online ▪ Informasi petugas kelurahan

	hp. Yaa.. saya dan orang-orang yg udah tua gini harus bisa juga belajar biar memudahkan engga perlu dateng ke kantor.		
Narasumber menjelaskan tentang pemahaman alur pengaduan	T: Seberapa paham bapak/ibu tentang alur pengaduan masyarakat? J : Saya waktu itu dateng ke kelurahan terus ketemu petugas disana disuruh tunjukin ktp saya terus dijelasin permasalahannya lalu di kasih kode gitu buat melacak laporan saya, udah dikerjain sampai mana. tidak lama setelah saya sampai dirumah ada petugas yang dateng untuk cek listrik saya setelah itu listrik saya udah dibenerin dan bisa dipakai lagi.	Pemahaman pengaduan hanya melalui kantor kelurahan dengan menunjukkan identitas diri berupa KTP dan Penjelasan permasalahan lalu ada kode untuk hasil dari laporan.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemahaman alur pengaduan ▪ Kantor Kelurahan ▪ Identitas diri ▪ Keluhan yang dihadapi
Narasumber menjelaskan tentang hasil tindak lanjut laporan apakah sesuai harapan	T: Bagaimana selama ini setelah bapak/ibu melaporkan permasalahan, apakah sudah sesuai dengan yang di harapkan J : Sudah sesuai neng, cepat juga sekarang pelayanannya.	Hasil laporan yang sudah ditangani sesuai dan cepat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kesesuaian laporan ▪ Cepat
Narasumber menjelaskan tentang tarif biaya dalam melaporkan masalah	T: Apakah selama ini ada tarif biaya setelah melaporkan masalah? J : Tidak ada neng, Alhamdulillah.	Tidak tarif biaya dalam laporan masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tarif biaya
Narasumber menjelaskan tentang tindakan Pemprov DKI Jakarta menuju tata kelola smart governance	T: Menurut bapak/ibu bagaimana tindakan pemprov DKI Jakarta selama ini apakah sudah sesuai konsep pembangunan <i>smart city</i> /kota cerdas khususnya dalam tata kelola pemerintahannya? J: Yaa sesuai neng, yang tadi dibilang DKI Jakarta bisa jadi kota cerdas sedikit demi sedikit.	Kesesuaian inovasi perlahan dalam menuju smart governance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Smart governance
Narasumber menjelaskan tentang integrasi antaran 13 kanal pengaduan dengan Aplikasi CRM	T: Apakah selama ini <i>Citizen Relation Management</i> (CRM) sudah cocok ter-integrasi dengan 13 kanal pengaduan yang sudah ada ? J: maksudnya neng dengan 13 Kanal Pengaduan gimna? T: Iya pak, jadi dari yang tadi bapak laporkan melalui kelurahan itu, Pemprov DKI Jakarta membuat sistem CRM/Cepat Respon Masyarakat. Dari sistem itu keluarhan dan JAKI yang bapak sebutkan udah termasuk dari 13 kanal pengaduan untuk melaporkan masalah. J: Cocok yaa. jadi lebih cepet pelayanannya	Integrasi antara 13 kanal pengaduan sudah cocok dengan kordinasi yang cepat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integrasi ▪ Kordinasi cepat
Narasumber menjelaskan tentang penilaian pengaduan di DKI Jakarta	T: Bagaimana penilaian bapak/ibu tentang pelayanan pengaduan di Jakarta? J: Bagus, kordinasi nya saya lihat cepet jadi saya sebagai yang melaporkan merasa sangat terbantu gak menunggu lama	Penilaian nya adalah kordinasi antar petugas dalam tindak lanjut laporan cepat dan tidak menunggu lama	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penilaian ▪ Kordinasi cepat