

PENERAPAN APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT (CRM) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA

Farhan Dwi Listianto
NPP. 30.0499

Asdaf Kota Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta
Prodi Politik Indonesia Terapan
Email: 30.0499@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing: Jose Rizal, S.STP, M.Si.

ABSTRACK

Problem Statement/Background (GAP): The implementation of public services in this digitalization era is expected to facilitate in terms of services, especially on complaints. The many problems that exist in Jakarta are expected by the public to participate in terms of providing complaints in order to create a conducive Jakarta. Regarding the many problems that exist in Jakarta, the DKI Jakarta Provincial Government launched the CRM application as a forum for handling public complaints, but in its application, there are several obstacles in the follow-up process. **Purpose:** This study aims to analyze and examine the application of CRM applications in improving public services at the DKI Jakarta Provincial Communication, Informatics and Statistics Office. **Method:** The research method used in this study is qualitative exploratory with an inductive approach aimed at emphasizing the meaning of reasoning to find and search for information related to the application of CRM applications and describe in depth the facts in the field related to the application of CRM applications in improving public services. Research data was collected using observation, interview, and documentation techniques. The data sources used are primary data sources, and secondary data. The data analysis technique used is a data triangulation technique which includes data reduction, data provision, and drawing conclusions. **Results:** The results show that the application of CRM applications in improving public services at the DKI Jakarta Provincial Communication, Informatics and Statistics Office has not been so optimal, they have not been able to maximize socialization as well as technical guidance and development on the complaint system. There are several factors that hinder it, including application notifications that do not appear, inappropriate reports, and reports of incorrect disposition. Efforts made by the Information Communication and Statistics Office of DKI Jakarta Province through Jakarta Smart City are socialization, adding features to the application, and optimizing complaint channels. **Conclusion:** The application of CRM applications in improving public services in the DKI Jakarta Provincial Office, Communication, Informatics and Statistics is quite optimal but cannot be separated from the errors that arise in its application.

Keywords: CRM application, Deployment, complaint.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penyelenggaraan pelayanan publik di era digitalisasi ini diharapkan dapat mempermudah dalam hal pelayanan khususnya pada pengaduan. Banyaknya permasalahan yang ada di Jakarta diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi dalam hal memberikan pengaduan agar terciptanya Jakarta yang kondusif. Terkait banyaknya permasalahan yang ada di Jakarta Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan aplikasi CRM sebagai wadah dalam penanganan pengaduan masyarakat, tetapi dalam penerapannya terdapat beberapa hambatan pada proses tindaklanjutnya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis dan meneliti penerapan aplikasi CRM dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksploratif kualitatif dengan pendekatan induktif bertujuan menekankan makna penalaran untuk menemukan dan mencari informasi yang berhubungan dengan penerapan aplikasi CRM dan mendeskripsikan secara mendalam fakta-fakta di lapangan yang berhubungan dengan penerapan aplikasi CRM dalam meningkatkan pelayanan publik. Data penelitian dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer, dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik triangulasi data yang meliputi reduksi data, penyediaan data, dan menarik kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi CRM dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta belum begitu optimal, mereka belum bisa memaksimalkan sosialisasi serta bimbingan teknis dan pengembangan pada sistem pengaduan. Ada beberapa faktor yang menghambat antara lain yaitu notifikasi aplikasi yang tidak muncul, laporan yang tidak sesuai, dan laporan yang salah disposisi. Upaya yang dilakukan dari Dinas Komunikasi Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta melalui Jakarta Smart City yaitu melakukan sosialisasi, menambahkan fitur pada aplikasi, dan pengoptimalan kanal pengaduan. **Kesimpulan:** Penerapan aplikasi CRM dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas, Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta sudah cukup optimal namun tidak terlepas dari kesalahan- kesalahan yang muncul dalam penerapannya.

Kata Kunci: Aplikasi CRM, Penerapan, pengaduan.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk masyarakat. Penggunaan teknologi yang semakin luas ini tentunya membantu para aktor pelayanan publik dalam mengambil keputusan. Kebutuhan masyarakat yang semakin banyak di masa mendatang harus dikembangkan oleh sistem manajemen modern yang baik. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang good governance salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut e-Government.

Faktor kepuasan masyarakat dilihat dari meningkatnya tuntutan masyarakat atas tata kelola pemerintahan yang baik menjadikan pemberian pelayanan publik sebagai salah satu sektor yang perlu mendapat prioritas, khususnya terkait manajemen pengaduan masyarakat yang ada di sektor publik. Untuk itu, pemerintah memberikan prioritas utama di bidang pelayanan atas pengaduan yang berasal dari masyarakat. Pelayanan yang baik, efisien, dan efektif dapat memberikan harapan akan terpenuhinya rasa keadilan di masyarakat serta terjaminnya pengelolaan yang transparan dan terarah.

Pemerintah dalam upaya untuk memenuhi ekspektasi dan juga keinginan masyarakat akan pemenuhan pelayanan publik yang prima tentu saja membutuhkan bantuan dari masyarakat itu sendiri. Bantuan dari masyarakat yang dibutuhkan adalah dalam bentuk keterlibatan masyarakat dalam pengawasan jalannya pelayanan publik. Bentuk dari keikutsertaan masyarakat umum dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah dalam bentuk pengaduan masyarakat. Dalam hal ini, pengaduan masyarakat merupakan suatu upaya pengawasan masyarakat dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut diatur bahwa masyarakat dapat melakukan aduan atau menyampaikan laporan sebagai salah satu bentuk pengawasan jalannya pemerintahan. Dengan adanya pengaduan mengenai permasalahan yang terjadi di lapangan,

maka pemerintah dapat mengambil tindakan sehingga dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi pemerintahan secara tepat sasaran.

Permasalahan pelayanan publik yang mendorong terbentuknya konsep smart government adalah tingginya praktek KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), rendahnya kualitas pelayanan, birokrasi yang panjang dan berbelit-belit, adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan serta rendahnya pengawasan eksternal. Untuk memperbaiki pelayanan publik yang belum maksimal Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik meluncurkan sebuah aplikasi smart government yang bernama Citizen Relation Management atau (CRM) yang dikembangkan oleh Jakarta Smart City dimana CRM adalah aplikasi pengaduan masyarakat yang digunakan aparaturnya Pemprov DKI Jakarta untuk menampung dan menindaklanjuti laporan masyarakat serta dapat membantu dinas dan kelurahan dalam berkoordinasi dan menyelesaikan laporan masyarakat dengan mudah. Aplikasi CRM dibuat untuk melengkapi aplikasi terdahulunya yaitu QLUE (keluhan berkualitas) serta Cepat Respon Opini Publik (CROP) yang sempat digunakan sebagai alat pelaporan masyarakat pada berbagai macam permasalahan di kota Jakarta.

Aplikasi CRM terintegrasi dengan 13 kanal pengaduan, yaitu: Aplikasi Jaki, Twitter, Facebook, Email, akun media sosial gubernur, SMS, balai warga, LAPOR 1708, Balai Kota, Inspektorat, Kantor Walikota, Kantor Kecamatan, dan Kantor Kelurahan.

Kanal pengaduan ini dapat diakses melalui secara langsung dan tidak langsung. Apabila masyarakat ingin melaporkan secara langsung, bisa datang ke kantor Balai Kota, walikota, Inspektorat, dan kelurahan atau kecamatan. Namun aduan bisa dilaporkan secara tidak langsung melalui aplikasi Jaklapor pada fitur yang terdapat pada aplikasi JAKI. Untuk melaporkan melalui media sosial bisa melalui Facebook (Pemprov DKI Jakarta), Twitter (dki@jakarta.go.id), dan akun media sosial Gubernur DKI Jakarta. Tidak hanya itu kita bisa melaporkan melalui SMS (0811272206), melalui website yaitu balai warga (www.jakarta.go.id) atau kita bisa melaporkan melalui LAPOR 1708. Ke-13 kanal pengaduan ini telah terintegrasikan oleh CRM yang akan ditindaklanjuti melalui aplikasi CRM.

Penggunaan aplikasi CRM hanya dapat digunakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang telah memiliki akun dan membidangi dibagian aduan masyarakat dengan mengajukan permohonan resmi secara tertulis kepada Unit Pengelola Jakarta smart city melalui Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik di wilayah masing-masing dengan melampirkan form pengajuan. Untuk mengajukan pembuatan akun CRM ada beberapa tahap yang harus dilakukan oleh instansi/lembaga pemerintahan dan juga para ASN seperti yang tertera dalam Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

Dengan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana penerapan aplikasi CRM dalam meningkatkan pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik melalui Jakarta smart city membuat aplikasi CRM sebagai solusi atas segala permasalahan di Provinsi DKI Jakarta dan pelayanan publik dapat meningkat dari pelayanan sebelumnya. Aplikasi CRM sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat terutama dalam bidang pemerintahan. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta melalui Jakarta smart city sebagai bagian penting dalam pengelolaan dan pengembangan, berkaitan dengan hal tersebut peneliti ingin melihat bagaimana penerapan Aplikasi CRM dengan konsep e-government untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENERAPAN APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT (CRM) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA”**.

1.2 Kesenjangan Masalah

Permasalahan pelayanan publik yang mendorong terbentuknya konsep smart government adalah tingginya praktek KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), rendahnya kualitas pelayanan, birokrasi yang panjang dan berbelit-belit, adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan serta rendahnya pengawasan eksternal. Untuk memperbaiki pelayanan publik yang belum maksimal Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik meluncurkan sebuah aplikasi smart government yang bernama Citizen Relation Management atau (CRM) yang dikembangkan oleh Jakarta Smart City dimana CRM adalah aplikasi pengaduan masyarakat yang digunakan aparaturnya Pemprov DKI Jakarta untuk menampung dan menindaklanjuti laporan masyarakat serta dapat membantu dinas dan kelurahan dalam berkoordinasi dan menyelesaikan laporan masyarakat dengan mudah. Aplikasi CRM dibuat untuk melengkapi aplikasi terdahulunya yaitu QLUE (keluhan berkualitas) serta Cepat Respon Opini Publik (CROP) yang sempat digunakan sebagai alat pelaporan masyarakat pada berbagai macam permasalahan di kota Jakarta.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Asya Putri Cahyani, Samsul Ode, Dewi Maria Herwati (2020) Penerapan Kota Cerdas melalui Citizen Relation Management dalam Pelayanan Publik dengan hasil Dalam penerapan aplikasi CRM di DKI Jakarta bisa dikatakan sudah berjalan secara baik karena setiap indikator yang digunakan sudah mencakup aspek pelaksanaan dari program CRM. Kendala yang ditemukan adalah dalam pelaksanaan program CRM yaitu masih terdapat aparaturnya di kelurahan yang belum mengerti penggunaan aplikasi CRM(Cahyani et al., 2020).

Kedua, Muhammad Fadly Robby (2017) Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi Kasus di Kelurahan Ragunan Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan). Dengan hasil Keikutsertaan aktif Masyarakat dalam penggunaan aplikasi Qlue tentu saja menimbulkan dampak positif dan juga dampak negative(Robby, 2017).

Ketiga, Dhiya Lucfiah Laibah (2019) Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019. Dengan hasil Penelitian yang dilakukan dengan melihat efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung ini menunjukkan bahwa aplikasi LAPOR ini sudah berjalan cukup baik dan efektif. Dilihat dari segi kepuasan masyarakat yang diwujudkan melalui laporan-laporan yang berhasil ditindaklanjuti atau yang berstatus selesai(Laibah, 2019).

Kempat, Laurensia Nindyta Angelina Haspo, Aldri Frinaldi (2020) Penerapan Aplikasi SP4N-Lapor dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. Dengan hasil Implementasi aplikasi SPAN-LAPOR dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di kota Solok belum berjalan dengan baik(Haspo & Frinaldi, 2020).

Kelima, Diko Bagus Anggoro (2017) Implementasi E- Government melalui Qlue dalam Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Masyarakat (Studi kasus di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI). Dengan hasil Jakarta dan Kelurahan Kelapa Dua)Dalam penerapan aplikasi Qlue khususnya di DKI Jakarta bisa dikatakan belum berjalan secara maksimal karena masih ditemukan kendala dalam penerapannya(Anggoro, 2017).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya yakni sebagai berikut.

1. Persamaan dengan skripsi Diko Bagus Anggoro, mahasiswa Sarjana Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (2017) dan skripsi Muhammad Fadly Robby, mahasiswa Sarjana Sosiologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (2017) dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas penerapan e-Government

mengenai pelayanan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi. Selain itu, persamaan lainnya adalah metode penelitian yang digunakannya sama yakni pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan datanya melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang memiliki sumber data berupa data primer dan data sekunder. Perbedaannya adalah pada metode nya, penelitian ini menggunakan deskriptif induktif sedangkan peneliti menggunakan eksploratif induktif. Selain itu perbedaannya pada aplikasinya dimana penelitian ini menggunakan aplikasi QLUE sedangkan peneliti menggunakan aplikasi CRM. Kekurangan pada penelitian ini adalah penggunaan teori ahli yang digunakan variabelnya sudah sering digunakan. Kelebihan dari penelitian ini adalah struktur penulisan sudah baik dan mendetail.

2. Persamaan dengan skripsi Dhiya Lucfiah Laibah, mahasiswa Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia (2019) dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang e-Government yang dilakukan di Diskominfo. Selain itu penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan datanya melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Perbedaannya adalah pada metodenya, penelitian ini menggunakan deskriptif induktif sedangkan peneliti menggunakan eksploratif induktif. Selain itu perbedaannya pada aplikasinya, peneliti menggunakan L4POR sedangkan peneliti menggunakan aplikasi CRM. Kekurangan dari penelitian ini adalah masih belum menemukan solusi dalam penanganan permasalahan. Kelebihan dari penelitian ini adalah penulisan terstruktur dengan rapi dan penggunaan bahasa pada penelitian mudah dipahami.
3. Persamaan dengan jurnal Asya Putri Cahyani, Samsul Ode, dan Dewi Maria Herwati, mahasiswa Sarjana Ilmu Pemerintahan Universitas 17 Agustus 1945 (2019) dan jurnal Laurensia Nindyta Angelina Haspo, Aldri Frinaldi mahasiswa Sarjana Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang (2020) dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas penerapan e-Government melalui aplikasi. Selain itu penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan datanya melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sedangkan peneliti Laurensia menggunakan reduksi data, menampilkan data, dan menarik kesimpulan serta penelitian yang telah ditentukan. Perbedaannya adalah pada metodenya, penelitiin Asya menggunakan pendekatan deskriptif sedangkan peneliti menggunakan eksploratif. Selain itu perbedaan dengan peneliti Laurensia pada aplikasi yang digunakan. Kekurangan pada penelitian ini adalah diperlukan sumber data yang lebih akurat untuk memperkuat hasil penelitian. Kelebihan pada penelitian ini adalah pembahasan yang sangat menarik dan mendetail

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan aplikasi CRM dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. menganalisis dan mendeskripsikan faktor penghambat dalam penerapan aplikasi CRM dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dalam pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi CRM. Menganalisis dan mendeskripsikan strategi dalam mengatasi faktor penghambat dalam penerapan aplikasi CRM dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

II. METODE

Penelitian menggunakan metode kualitatif eksploratif dengan pendekatan secara induktif. Alasan peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif yaitu agar lebih menekankan makna penalaran untuk menemukan dan mencari informasi yang berhubungan dengan penerapan aplikasi CRM dan mendeskripsikan secara mendalam fakta-fakta di lapangan yang berhubungan dengan penerapan aplikasi CRM dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Penulis menggunakan Teori Elemen sukses *E-Government* dengan 3 dimensi yakni *Support*, *Capacity*, dan *value*.

Informan pada penelitian ini terdapat 11 informan. *Purposive sampling* dan *snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang memiliki pertimbangan tertentu dan teknik penentuan sampel yang awal mulanya berjumlah kecil (Sugiyono, 2019). Sumber data penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data Sekunder (Sugiyono, 2019). Pengumpulan data merupakan proses dimana peneliti melakukan pengadaaan data baik data primer yaitu observasi dan wawancara, maupun data sekunder yaitu dokumentasi (Sugiyono, 2019). Analisa data yaitu Pada penelitian kali ini, peneliti telah menggunakan *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing* (Sugiyono, 2019).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Aplikasi Citizen Relationt Management (CRM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

a) *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar benar menerapkan konsep e-Government, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip prinsip e-Government. Tanpa adanya unsur "political will" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e- Government dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen "top down", maka jelas dukungan implementasi program e-Government yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantunya - Menteri).

Sebelum merambat level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya), yang di maksud dukungan di sini bukanlah hanya pada ucapan saja. Tetapi lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut.

1. Disepakati Kerangka E-Government

kepentingan yang sangat mempengaruhi penerapan aplikasi CRM ini adalah masyarakat dan pemerintah. Pemerintah bertindak sebagai fasilitator yang menyediakan sarana bagi masyarakat untuk ikut berkabolorasi dalam mengatasi permasalahan yang ada dan pemerintah juga bertindak sebagai eksekutor yang menyelesaikan permasalahan sekaligus memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat Jakarta. Dengan adanya aplikasi CRM ini pemerintah jadi lebih mudah dalam menindaklanjuti laporan yang ada, ditambah dilengkapi dengan beberapa fitur yang mempermudah dalam menyelesaikan laporan. Masyarakat juga dapat mengontrol laporan dan memberikan penilaian serta saran atas terselesaikan laporan tersebut. sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dan penilaian atas pekerjaan pemerintah.

Mengenai penerapan aplikasi CRM ini selain masyarakat sebagai target aplikatif juga aparaturnya pemerintah itu sendiri. Hal ini sebagai bentuk keseriusan Pemprov DKI Jakarta melaksanakan amanat dari Perpres No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Melalui CRM ini pemerintah mewujudkan sebuah public control terhadap aparaturnya yang ada di wilayah Provinsi DKI Jakarta.

2. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung

Berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai dibangunnya berbagai infrastruktur dan suprastruktur dengan Sekretaris Dinas Diskominfo Ibu Netti Herawati Iman menyatakan bahwa:

“Awal dibuatnya CRM ini dikarenakan keseriusan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dan melaksanakan tugas dari Perpres 76 tahun 2013 tentang penyediaan layanan pengaduan dan UUD no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Atas perintah tersebut maka Pemprov DKI membuat Pergub 39 dan SK Sekda No.99 Tahun 2022 tentang pedoman tindak lanjut penanganan pengaduan melalui aplikasi CRM. Jadi semua proses pengaduan sudah diatur di dalam peraturan ini dari awal sampai akhir dan semua jenis kategori laporan ada dalam peraturan ini”.

Sama halnya yang disampaikan oleh Kepala Subbagian Pelayanan dan Tata Kelola Pengaduan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta Ibu Chicilia, mengatakan bahwa:

“Banyaknya permasalahan di Jakarta terutama pada pengaduan membuat kami biro pemerintahan membuat peraturan tentang pengelolaan pengaduan atas dasar perpres 76 tahun 2013 dan UUD no. 25 tahun 2009. Maka dirancanglah Pergub no. 39 Tahun 2019 tentang penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM dan Surat Keputusan Sekda no. 99 Tahun 2022 tentang pedoman tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM. Pada peraturan ini meliputi semua urusan dan sistem pada pengaduan, baik dari alur tindak lanjut, koordinasi, pembuatan akun CRM, dan segala kategori pengaduan yang diperuntukan untuk OPD terkait.”

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas penulis melihat bahwa penerapan aplikasi CRM ini sangat didukung dengan adanya beberapa peraturan yang mengaturnya. Sehingga para aparatur dapat membaca dan memahami peraturan tersebut. Selain untuk acuan dalam bertugas peraturan ini sebagai legalitas dalam pelaksanaan dilapangan nantinya.

3. Disosialisasikan Konsep *E-Government*

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta perlu melakukan sosialisasi kepada seuruh perangkat daerah. Hal ini berguna agar para aparatur nantinya memahami bagaimana pengaplikasian aplikasi CRM ini. Sehingga tidak terjadinya kesalahan pada saat menindaklanjuti laporan.

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan Kepala Satuan Pelaksana Komunikasi dan Pemasaran Unit Pengelola Jakarta Smart City Ibu Rika Zikriyyah, yang menyatakan bahwa:

“Awal dibentuknya aplikasi CRM kita langsung mensosialisasikan kepada seluruh jajaran di Diskominfo dan memberikan pelatihan bimbingan teknis agar para ASN disini mengerti dengan penerapannya. Kita juga melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis secara langsung dan tidak langsung, dimana kita mengundang setiap OPD untuk hadir dalam pelatihan bimtek biasanya kita melaksanakan di setiap di Diskominfo yang ada ditingkat kota dan kita juga melaksanakan secara daring atau lewat zoom dikarenakan pada saat itu masih mengalami pandemi Covid-19.”

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Hamdi Hasbi selaku Kepala Satuan Pelaksana Pengembangan Sistem Jakarta Smart City, menyatakan bahwa:

“Kita juga mensosialisasikannya melalui media sosial seperti Instagram, Twitter, dan Facebook dengan cara membuat konten yang menarik sehingga dapat mengajak banyak orang untuk melihatnya. Apa bila terjadi pembaruan atau maintenance kita langsung

mensosialisasikannya melalui medsos dan kita lakukan pelatihan bimtek atas pembaruan aplikasi yang ada.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa penerapan aplikasi CRM ini telah disosialisasikan dengan baik dan telah dilaksanakan pelatihan bimbingan teknis baik secara langsung dan tidak langsung. Hal ini tentu sangat berguna untuk para aparatur dalam bekerja dan membantu Pemprov DKI Jakarta dalam mewujudkan visi-misinya.

Menurut hasil penelitian mengenai tiga indikator dari dimensi Support maka disimpulkan bahwa dukungan yang diberikan Pemprov DKI Jakarta melalui Diskominfo sudah baik dan mengenai peraturan mengenai pengaduan sudah mencakup segala urusan pengaduan sehingga para aparatur dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

b) Capacity

1. Ketersediaan Sumber Daya Finansial Yang Cukup

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Einst Rangga selaku Kepala Satuan Pelaksana Kajian dan Analisa Jakarta Smart City Jakarta Smart City mengatakan:

“Anggaran yang dikeluarkan untuk CRM ini sangat besar tetapi sangat tercukupi karena sumber anggaran berasal dari APBD.”

Sama halnya dengan pendapat yang disampaikan oleh Bapak Hamdi Hasbi dalam wawancara dengan penulis selaku Kepala Satuan Pelaksana Pengembangan Sistem Jakarta Smart City ia menegaskan bahwa:

“Anggaran untuk aplikasi CRM dan JAKI berasal dari APBD dan BLUD, hal ini dikarenakan Jakarta Smart City merupakan BLUD atau Badan Layanan Umum Daerah di bawah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Makanya untuk perawatan infrastruktur, pengembangan sistem dan segala teknologi di JSC ini sangat diperhatikan maka dari itu anggaran untuk JSC ini sangat besar”.

Adapun pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Satuan Pelaksana Infrastruktur Unit Pengelola Jakarta Smart City Bapak Ardhikan Iman dalam sesi wawancara dengan penulis mengenai pengelolaan anggaran dalam pengembangan Jakarta Smart City ialah:

“Untuk tahun pertama terbentuknya Badan Layanan Umum Daerah, JSC membutuhkan biaya sebesar Rp187,6 miliar dengan rincian pengadaan infrastruktur TIK sebesar Rp150 miliar, pemasaran sebesar Rp17 miliar, upah pegawai Rp12 miliar, pengembangan dan implementasi sistem sebesar Rp5 miliar, dan biaya operasional sebesar Rp3,6 miliar. Dalam APBD 2019, Diskominfo pun juga telah menganggarkan pengembangan aplikasi dan infrastruktur JSC dengan nilai anggaran masing-masing sebesar Rp10,98 miliar dan Rp76,25 miliar. Penelitian dan pengembangan program JSC pun juga telah dianggarkan sebesar Rp5,15 miliar.”

Berdasarkan hasil wawancara yang tertera diatas penulis menyimpulkan bahwa pengelolaan anggaran dalam penerapan aplikasi CRM memakan banyak biaya pada awal tahun pertama karena dalam perancangan awal aplikasi memerlukan banyak persiapan seperti fasilitas, infrastruktur dan lainnya..

2. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi Yang Memadai

Infrastruktur teknologi yang memadai merupakan suatu penunjang dalam mencapai tujuan tertentu. Untuk menyukseskan konsep e-Government ini diperlukan ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci

keberhasilan. Infrastruktur teknologi ini meliputi sarana dan prasarana yang berbentuk fasilitas atau alat yang digunakan secara langsung dalam kegiatan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana sangat mempengaruhi pelaksanaan sebuah program. Keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang akan dicapai. Aplikasi CRM yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik ini keberadaannya harus didukung oleh fasilitas penunjang yang baik untuk mempermudah pengguna dan pengelola aplikasi CRM untuk mendapatkan informasi.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan penulis, fasilitas penunjang demi terlaksananya aplikasi berupa tersedianya komputer-komputer generasi terbaru, layar LED proyektor, dan memiliki ruangan yang nyaman dengan jaringan yang baik untuk melakukan sesuatu pekerjaan.

3. Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang Ahli

Berdasarkan pengamatan dilapangan, keahlian dan keterampilan pegawai yang menangani aplikasi CRM sudah cukup baik, hal ini juga diutarakan pada sesi wawancara yang dilakukan penulis kepada Bapak Einst Rangga selaku Kepala Satuan Pelaksana Kajian dan Analisa Jakarta Smart City menyatakan bahwa pada awal keberadaan aplikasi CRM yang pengelolannya dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik. Sumber daya yang dimiliki untuk mengelola pengaduan pada aplikasi CRM ini sudah cukup memadai karena dalam perekrutan pegawai operator dalam Jakarta Smart City ini dilakukan sesuai dengan bidang ataupun keahlian yang dimilikinya.

perekrutan pegawai yang dilakukan sudah sesuai dengan kebutuhan dan terjadinya peningkatan pada SDM dalam penerapan aplikasi CRM. Hal ini juga mempengaruhi perkembangan aplikasi CRM karena dengan keterampilan dan keahlian serta kinerja yang dimiliki para operator dalam mengelola aplikasi tersebut penulis berharap aplikasi CRM bisa semakin berkembang.

c) *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pemberi pelayanan. Berbagai inisiatif e-Government hendaknya dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas. Adanya pelaksanaan konsep tersebut dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government bukanlah organisasi pemerintah sendiri, melainkan masyarakat itu sendiri.

1. Meningkatkan Pelayanan Publik

Nilai yang didapat dari penerapan aplikasi CRM ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat kepada masyarakat dan pemerintah. Masyarakat sebagai sasaran utama dalam pelayanan ini diharapkan banyak membantu pemerintah dalam bentuk aspirasi, tindakan dan efisiensi dalam pelayanan jarak jauh dan dekat.

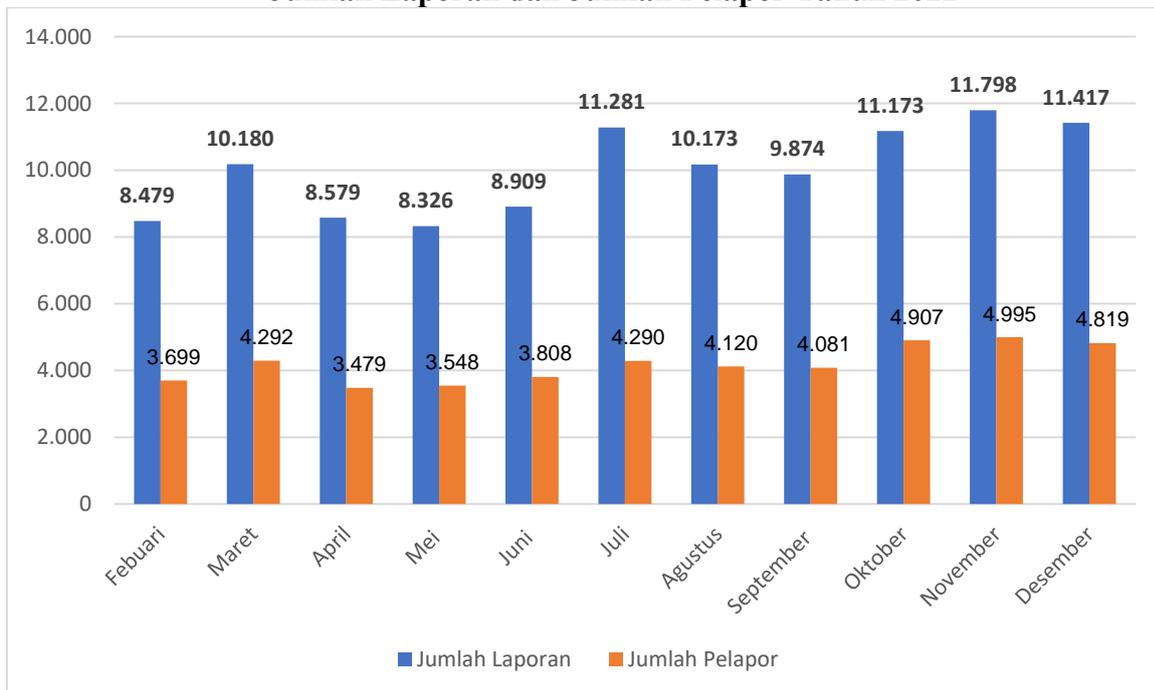
Untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah menyediakan kanal pengaduan agar masyarakat dapat melaporkan segala permasalahan non-darurat dengan mudah. Dilihat dari animo masyarakat dalam memberikan aduan mulai meningkat. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah laporan dan pelapor yang masuk ke dalam sistem CRM.

Hal ini diperkuat dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Einst Rangga selaku Kepala Satuan Pelaksana Kajian dan Analisa Jakarta Smart City, menyatakan bahwa:

“Sejauh ini kalau dilihat dari animo masyarakat sudah semakin besar melalui beberapa kanal, Bisa dilihat dari jumlah pelapor dan banyaknya laporan yang masuk. Banyaknya laporan ini terkadang membuat petugas mengeluh karena laporan masuk terus apa lagi yang menggunakan non geo-tagging dikarenakan admin CRM yang di JSC harus menginputnya dan dikirimkan ke aplikasi CRM. Tetapi kita sangat senang karena dengan

semakin banyak aduan berarti masyarakat semakin percaya kepada pemerintah yang berharap agar permasalahan di Jakarta ini terselesaikan.”

Tabel 3.1
Jumlah Laporan dan Jumlah Pelapor Tahun 2022



Berdasarkan data tersebut penulis menganalisa bahwa jumlah laporan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah pelapor hal ini dikarenakan banyaknya akun yang melaporkan lebih dari satu laporan dan banyaknya masyarakat yang melapor melalui ketua RT. Terlihat juga terjadi peningkatan pada jumlah laporan dan jumlah pelapor terutama pada bulan November. Walaupun ada beberapa data yang menunjukkan penurunan tetapi bisa terbilang stabil pertiap bulannya. Tentunya menunjukkan hal positif dalam meningkatkan pelayanan publik di Jakarta.

Laporan yang biasanya diadakan di Jakarta sangat beragam seperti kategori jalan rusak, saluran air, fasilitas sosial dan masih banyak lainnya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah laporan yang masuk dan dikategorikan sesuai laporannya. Berikut tabel kategori laporan terbanyak yang masuk melalui aplikasi CRM.

Tabel 3. 1
Jumlah Kategori Laporan Terbanyak
Tahun 2022

No	Kategori Laporan Terbanyak	Jumlah Laporan
1.	Jalan	228
2.	Fasilitas sosial atau fasilitas umum	131
3.	Saluran Air, Kali/Sungai	115
4.	Trotoar	87
5.	Tutup Saluran	59
6.	Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan	54

7.	Jaringan Listrik	43
8.	Transportasi Publik	38
9.	Pelayanan Perhubungan	30
10.	Sumur Resapan	26
Total		811

Sumber : Diolah oleh penulis berdasarkan data crm.jakarta.go.id (2023)

Pada tabel di atas terdapat 10 kategori laporan terbanyak yang berdasarkan jenisnya. Jumlah laporan terbanyak yaitu pada kategori jalan sebanyak 228 dan kategori terendah adalah sumur resapan yang berjumlah 26. Hal ini menunjukkan bahwa laporan terbanyak adalah laporan yang sering dirasakan masyarakat umum contohnya kategori jalan yang dimana sering dilalui masyarakat umum. Untuk laporan terendah adalah laporan yang jarang ditemui masyarakat umum dan lebih ke perorangan.

2. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Tabel 3.3
Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengaduan 2022

No	Indikator	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.196	80	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.081	77	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.208	80	B	Baik
4	Biaya Pelayanan	3.205	80	B	Baik
5	Produk Layanan	3.134	78	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.227	81	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.142	79	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.121	78	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.009	75	C	Kurang Baik
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3.147	79	B	Baik

indeks kepuasan masyarakat terhadap pengaduan yang ada di Jakarta. Terdapat nilai interval sebagai nilai pada indikator kepuasan masyarakat. Rata-rata penilaian adalah B namun salah satu ada yang C yaitu pada indikator sarana dan prasarana. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata masyarakat sudah puas terhadap penanganan aduan, namun perlu adanya perbaikan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan CRM agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat kedepannya. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Husen selaku masyarakat, menyatakan bahwa:

“Dengan adanya aplikasi pengaduan ini sangat membantu masyarakat apalagi masyarakat kecil seperti saya, dari pelayanan dan aplikasinya sangat baik jadi sangat memudahkan saya dalam melaporkan. Saya juga merasa puas akan aplikasi pengaduan ini dan aplikasi yang sering saya gunakan ialah aplikasi JAKI untuk penanganannya sendiri sangat cepat tidak lebih dari 2 hari sudah selesai.”

Hal serupa juga dirasakan oleh Ibu Bella selaku masyarakat dalam wawancara dengan penulis, menyatakan bahwa:

“Sangat membantu sekali, saya pernah melaporkan tersumbatnya saluran air dengan menggunakan aplikasi JakLapor dan besoknya saluran airnya sudah selesai dikerjakan. Saya sangat puas dan dengan adanya aplikasi ini jadi saya ga perlu repot-repot lagi laporan ke RT atau ke kelurahan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis menyimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya sistem pengaduan ini khususnya adanya aplikasi CRM. Hal ini dapat dilihat dari survei kepuasan masyarakat yang menunjukkan rata-rata bernilai baik, tetapi diperlukan perbaikan pada sarana dan prasarana pada penerapan aplikasi CRM ini agar menjadi lebih optimal.

3.2 Faktor penghambat Penerapan Aplikasi CRM

Penerapan aplikasi CRM di Jakarta ini tentu memiliki berbagai faktor yang mempengaruhi. Indikator yang ditetapkan tidak semua dapat sesuai dengan kriteria yang menjadikan munculnya faktor penghambat dalam pengelolaan aplikasi CRM dalam meningkatkan pelayanan publik di Jakarta. Informasi tersebut diperoleh penulis melalui hasil observasi dan hasil wawancara yang kemudian disimpulkan sebagai berikut.

Faktor Penghambat

Dalam penerapan aplikasi CRM dalam meningkatkan pelayanan publik di Jakarta terdapat beberapa faktor penghambat. Hambatan-hambatan tersebut semestinya menjadi perhatian Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta untuk diatasi agar penerapan aplikasi CRM menjadi lebih baik. Informasi mengenai faktor penghambat didapatkan dari hasil wawancara dan observasi yang setelahnya disimpulkan sebagai berikut:

a. Notifikasi Aplikasi Yang Tidak Muncul

Aplikasi CRM memiliki sistem notifikasi untuk memberikan informasi apabila ada laporan masuk. Notifikasi ini seringkali tidak keluar sehingga pengguna tidak mendapatkan informasi adanya laporan yang membuat para pengguna mendapatkan teguran.

Hal ini disampaikan pada wawancara penulis dengan Bapak Adi Saputro selaku Sekertaris Kelurahan di Kelurahan Tanjung Duren Selatan Kota Jakarta Barat, mengatakan bahwa:

“Aplikasi CRM mempunyai kendala yaitu pada notifikasinya, seringkali notifikasi tidak masuk sehingga kita dapet teguran dari camat atau walikota. Pernah juga dichat langsung dari pihak walikota, oi di tolong di TL dulu ada CRM masuk itu belum di TL, hal ini pernah beberapakali terjadi sehingga membuat kita kesulitan dalam melaksanakan tugas.”

Berdasarkan wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa aplikasi CRM ini masih memiliki kendala walaupun tidak semua terjadi kepada pengguna, yaitu terletak pada notifikasi laporannya. Hal ini bisa berdampak kepada para petugas dalam menyelesaikan laporan bahkan sampai ada yang mendapatkan teguran.

b. Laporan Yang Tidak Sesuai

Aplikasi CRM adalah wadah untuk penanganan segala aduan yang ada di Jakarta. Tetapi banyak ditemukan laporan yang tidak sesuai seperti, laporan yang lokasinya tidak sesuai dengan titik koordinat pada maps, mengakibatkan petugas saat sampai di titik lokasi tidak menemukan laporan tersebut yang sesuai dengan bukti foto pada aduan. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Bapak Adi Saputro selaku Sekertaris Kelurahan Tanjung Duren Selatan Kota Jakarta Barat, mengatakan bahwa:

“Permasalahan dilapangan ialah pada saat terjun kelapangan untuk menindaklanjuti laporan seringkali tidak sesuai dengan titik kordinat. Hal ini membuat kita kebingungan akhirnya kita kordinasi dengan pihak kecamatan dan kelurahan lainnya lewat WA ternyata ada di kelurahan sebelah. Dikarenakan berbatasan dengan kelurahan sebelah, hal ini seringkali terjadi beberapa kali yang membuat kita kewalahan. Tidak hanya itu kita pernah mendapatkan 6 laporan yang berbeda tetapi di daerah yang sama seolah ada seseorang yang sengaja mencari kesalahan kita, setelah kita tl dan setelah di cek ternyata laporan yang pernah di laporkan dengan foto yang sama ”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa pada penerapan aplikasi CRM ini masih adanya faktor penghambat yang datang dari masyarakat berupa laporan yang diadukan masyarakat melalui aplikasi JakLapor masih salah dalam melaporkannya. Terbukti adanya laporan yang tidak sesuai dengan titik lokasinya, adanya laporan yang salah pada kategorinya dan tidak sesuai dengan foto serta keterangannya sehingga menyulitkan petugas dalam menyelesaikan laporan tersebut. Hasil Analisa penulis bahwa faktor penghambat tersebut dikarenakan masyarakat yang kurang paham dengan aplikasi JakLapor. Penulis juga mendapatkan hasil observasi dan menganalisa bahwa terdapat kelemahan pada aplikasi JakLapor yaitu pada sistem lokasinya yang tidak akurat dan tidak adanya kolom pencarian yang memudahkan masyarakat untuk mencari jenis kategori laporan apa yang ingin diadukan dengan cara tinggal mengetik dikolom pencarian jadinya tidak susah-susah masyarakat untuk mencari sampai kebawah.

c. Laporan Yang Salah Disposisi

Penerapan aplikasi CRM di Provinsi DKI Jakarta melibatkan semua perangkat daerah dalam menindaklanjuti semua aduan di masyarakat. Pada saat alur tindak lanjut laporan ternyata masih terdapat beberapa hambatan yaitu adanya salah disposisi. Padahal sudah diatur dalam SK Sekda No. 99 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tindak Lanjut Laporan Melalui Aplikasi CRM siapa-siapa saja yang berhak menindaklanjuti sehingga tidak terjadi kesalahan dalam menindaklanjuti laporan. Hal tersebut pernah dialami oleh Bapak Dimas Prayudi sebagai Sekertaris Kecamatan di Kecamatan Cilandak Kota Jakarta Selatan dalam wawancara dengan penulis yang menyatakan bahwa:

“Saya pernah menyelesaikan laporan terkait portal jalan lalu saya mendisposisikannya ke Dinas Perhubungan, namun tidak lama disposisi saya ditolak dengan keterangan salah disposisi. Tetapi saya tetap mendisposisikannya dan pada akhirnya dikembalikan kembali, lalu saya menelpon pihak dishub menanyakan mengapa disposisi ditolak terus dan dijawab saya salah disposisi karena itu kewenangan pihak kecamatan. Ternyata setelah saya baca pada SK Sekda memang kewenangan kecamatan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penulis menyimpulkan bahwa faktor penghambat pada penerapan aplikasi CRM ini ialah terjadinya laporan yang salah disposisi sehingga disposisi ditolak, hal ini terjadi dikarenakan adanya aparatur yang salah dalam memahami akan regulasi yang ada dan bukan karena kesalahan pada aplikasinya. Hasil Analisa penulis bahwa faktor penghambat tersebut berasal dari para petugasnya. .

3.3 Upaya Mengatasi Hambatan Pada Penerapan Aplikasi CRM

Penerapan aplikasi CRM ini bertujuan untuk mendorong masyarakat ikut dalam berpartisipasi dan mengatasi permasalahan yang ada di Jakarta. Maka diperlukan upaya peningkatan pada penerapan aplikasi CRM agar pelayanan publik di Jakarta menjadi lebih baik. Adapun upaya yang dilakukan Diskominfo untuk mengatasi hambatan dalam penerapan

aplikasi CRM ini. Penulis mendapatkan informasi mengenai upaya yang telah dilakukan dari hasil wawancara dan observasi kemudian disimpulkan sebagai berikut:

a. Melakukan Sosialisasi

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta melalui Jakarta Smart City selaku pengelola aplikasi CRM selalu melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada seluruh ASN yang ada di Jakarta. Terutama apabila terjadi kesalahan pada aplikasi seperti tidak munculnya notifikasi pada smartphone yang mengakibatkan laporan menjadi tidak dikerjakan. Upaya yang dilakukan oleh Jakarta Smart City ini diungkapkan oleh Kepala Satuan Pelaksana Komunikasi dan Pemasaran Smart City Ibu Rika Zikriyyah, bahwa:

“kita sering mendapatkan aduan bahwa notifikasi CRM pada HP tidak muncul, kita pun melakukan sosialisasi serta pembekalan kepada para aparatur dan kita memberikan saran mengapa tidak muncul notifikasi dikarenakan pada sistem keamanan HP itu sendiri yang mensilent pemberitahuan, memang tidak semua HP seperti itu kita sarankan untuk mematikan mode keamanan yang ada di HP khusus kepada aplikasi CRM ini dan mematikan mode hening pada HP, ya jadi bukan kesalahan pada CRMnya karena kita sudah mengecek dan tidak semua petugas mengalami hal seperti itu.”

Berdasarkan pernyataan di atas UP JSC selalu berupaya memberikan sosialisasi dan pelatihan agar para aparatur paham dan mengerti sehingga dapat mengerjakan tugas dengan baik. Pihak UP JSC juga memberikan layanan konsultasi apabila ada kesalahan dalam menindaklanjuti laporan seperti adanya masalah bahwa notifikasi aplikasi pada smartphone tidak ada maka pihak UP JSC akan memberikan solusinya.

b. Menambahkan Fitur Pada Aplikasi

Untuk memudahkan para petugas dalam bekerja Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta telah melakukan pengembangan pada aplikasi dan menambahkan beberapa fitur baru yang dapat meningkatkan kualitas aplikasi CRM sebagai media penanganan pengaduan dan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Bapak Hamdi Hasbi selaku Kepala Satuan Pelaksana Pengembangan Sistem, menyatakan bahwa:

“Kita juga menambahkan beberapa fitur pada aplikasi diantaranya ada salah disposisi dimana kalo ada OPD yang salah disposisi yang seharusnya ke Satpol malah Ke Damkar maka tinggal menggunakan fitur tersebut, ada juga Ticketing yang dimana kalo ada laporan yang tidak jelas seperti salah lokasi, foto tidak sesuai, dan salah kategori. Maka tinggal menggunakan fitur tersebut dengan memasukan alasannya seperti bahwa foto tidak sesuai dengan kategori pengaduan. Juga ada fitur baru yaitu verifikasi dan validasi gunanya laporan yang telah selesai akan di cek secara langsung oleh pihak Biro Pemerintahan apabila laporan dinyatakan telah memenuhi maka laporan berstatus selesai dan apabila laporan belum memenuhi maka status laporan ditolak atau belum selesai, maka OPD tersebut wajib menTL kembali Tidak hanya itu kita dapat melihat laporan kita udah sampe mana bisa melihat lewat JakRespons yang ada di JAKI dengan memasukan kode laporan yang kita buat dan setelah laporan selesai masyarakat dapat memberikan nilai serta saran pada kolom komentar. Oh ya ada lagi fitur EWS ini mungkin bisa menjawab faktor kenapa laporan lama terselesaikan atau melebihi batas waktu, dikarenakan ada laporan yang OPD nya memang belum bisa menyelesaikan segera dikarenakan tidak adanya anggaran dan harus menunggu beberapa bulan dan difitur tersebut akan dimasukan dalam catatan dan pasti akan terselesaikan dan yang pasti melebihi 7 hari.”

Berdasarkan pernyataan di atas penulis menyimpulkan bahwa upaya yang dilakukan UP JSC sudah sangat baik dengan memberikan beberapa fitur yang sangat membantu, seperti fitur ticketing, fitur salah disposisi, fitur EWS dan fitur verifikasi. Fitur ini semua berada pada aplikasi CRM dan untuk mengecek laporan kita sejauh mana maka menggunakan aplikasi JakRespons sehingga masyarakat dapat terpuaskan dalam laporannya dan pemerintah mendapatkan nilai serta masukan dari masyarakat melalui aplikasi tersebut. Dengan dibuatnya fitur tersebut diharapkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat meningkat.

c. Pengotimalan Kanal Pengaduan

Kanal pengaduan yang paling populer adalah aplikasi JAKI dikarenakan mudah dan efisien. Namun ada kendala pada fitur JakLapor yaitu pada sistem lokasinya dan pada pilihan kategori pengaduan yang dimana masih tergolong banyak dan masyarakat sulit untuk menemukan termasuk jenis pengaduan apa. Hal ini disampaikan oleh Bapak Einst Rangga selaku Kepala Satuan Pelaksana Kajian dan Analisa Jakarta Smart City Jakarta Smart City yang menyatakan bahwa:

“Kita memang sedang mengusahakan untuk mengembangkan aplikasi ini terutama pada sistem lokasinya dimana banyak laporan yang tidak sesuai dengan alamat yang diberikan. Hal ini terjadi dikarenakan saat masyarakat mengisi aduan mereka berpindah pindah saat mengisinya setelah aduan telah selesai diisi dan dikirim maka titik lokasi berubah ketempat mereka terakhir berhenti. Kita juga sudah memberikan sosialisasi terkait hal ini kepada petugas dan memberikan solusi untuk sementara waktu ini dengan fitur Ticketing apabila laporan tidak ditemukan oleh petugas. Kita juga sedang mengembangkan aplikasi ini yaitu dengan menambahkan kolom pencarian pada pilihan kategori aduan sehingga masyarakat tidak capek-capek mengscroll untuk menemukan jenis aduannya tinggal mengetik saja dan langsung ketemu.”

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa pihak JSC sedang mengupayakan untuk memperbaiki aplikasi JakLapor ini dikarenakan sebagai salah satu sumber permasalahan pada saat tindaklanjut dilapangan. Hal ini sama dengan hasil observasi penulis yang menggunakan aplikasi JAKI dan mencoba membuat laporan.

3.4 Diskusi Temuan Utama

Kebaharuan penelitian yang penulis laksanakan pada penelitian sebelumnya akan penulis deskripsikan sebagai berikut.

Pertama, Asya Putri Cahyani, Samsul Ode, Dewi Maria Herwati (2020) terletak pada Dukungan elemen ini hampir semua indikator sudah menunjukkan baik namun masih adanya petugas yang masih salah dalam menindaklanjuti pengaduan khususnya pada tingkat kelurahan hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi terkait penerapan aplikasi CRM ini belum optimal

Kedua, Muhammad Fadly Robby (2017) terletak pada b. Kapasitas, pada elemen ini beberapa indikator sudah menunjukkan cukup baik namun terdapat beberapa kekurangan yaitu ruangan bekerja yang berada di Jakarta Smart City yang masih tergolong tidak luas hal ini mengakibatkan penumpukan dalam penataan ruang dan masih ditemukan SDM yang berada di OPD melakukan kesalahan dalam menindaklanjuti pengaduan hal ini bisa mempengaruhi pada pelayanan publik di Jakarta.

Ketiga, Dhiya Lucfiah Laibah (2019) terletak pada Melakukan sosialisasi kepada para petugas dan memberikan solusi terkait notifikiasi yang tidak muncul, Menambahkan beberapa fitur pada aplikasi yaitu: fitur salah disposisi, fitur ticketing, dan fitur validasi dan verifikasi. Upaya ini merupakan jawaban atas permasalahan yang ada pada sistem pengaduan khususnya pada latar belakang penelitian ini.

Kempat, Laurensia Nindyta Angelina Haspo, Aldri Frinaldi (2020) terletak pada c.

Hasil, yang didapatkan dari penerapan aplikasi CRM ini sangat bermanfaat pada masyarakat terutama pada peningkatan pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terlihat dari data survey kepuasan masyarakat, data jumlah laporan, jumlah kanal yang paling sering digunakan dan dashboard laporan CRM perbulan. Data ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi CRM sudah mengalami kemajuan dibandingkan tahun sebelumnya

Kelima, Diko Bagus Anggoro (2017) terletak pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dalam mengatasi terjadinya notifikasi yang sering tidak muncul maka diperlukan peningkatan kualitas aplikasi. Maka diperlukan perbaikan atau pembaruan sistem aplikasi CRM dan diperlukannya sosialisasi juga bimbingan teknis kepada para aparatur yang ada di OPD sehingga diharapkan tidak adanya lagi kesalahan dalam menindaklanjuti aduan

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai penerapan aplikasi CRM dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan aplikasi CRM dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas, Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta sudah cukup optimal namun tidak terlepas dari kesalahan- kesalahan yang muncul dalam penerapannya.
2. Terdapat hambatan dalam penerapan aplikasi CRM dalam meningkatkan pelayanan publik yang melatarbelakangi permasalahan pada pendahuluan, yaitu: adanya notifikasi aplikasi yang tidak muncul, laporan yang tidak sesuai dikarenakan masyarakat yang belum terlalu paham dengan kanal yang digunakannya. Terdapat laporan yang salah disposisi disebabkan aparatur yang salah dalam memahami regulasi yang mengakibatkan laporan lama terselesaikan.
3. Upaya yang dilakukan Diskominfo dalam mengatasi hambatan pada penerapan aplikasi CRM, yaitu: Melakukan sosialisasi kepada para petugas dan memberikan solusi terkait notifikasi yang tidak muncul, Menambahkan beberapa fitur pada aplikasi yaitu: fitur salah disposisi, fitur ticketing, dan fitur validasi dan verifikasi. Upaya ini merupakan jawaban atas permasalahan yang ada pada sistem pengaduan khususnya pada latar belakang penelitian ini.
- 4.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses pengumpulan data dari Teknik pengumpulan data yaitu dalam observasi, dokumentasi dan wawancara.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan. Peneliti mengharapakan penelitian ini ada saran dan masukan demi kesempurnaan penelitian ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, D. B. (2017). *Implementasi E- Government melalui Qlue dalam Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Masyarakat (Studi kasus di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI)*.
- Cahyani, A. P., Ode, S., & Herwati, D. M. (2020). Penerapan Kota Cerdas melalui Citizen Relation Management dalam Pelayanan Publik. *Journal of Political Issues*, 125–133.
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). *Penerapan Aplikasi SP4N-Lapor dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok*.
- Laibah, D. L. (2019). *Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019*.
- Robby, M. F. (2017). *Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi Kasus di Kelurahan Ragunan Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan)*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development*. alfabeta.

