

# **PENERAPAN APLIKASI CEPAT RESPON MASYARAKAT (CRM) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI PROVINSI DKI JAKARTA**

Carissa Defia Azzahra Purnama  
NPP 32.0976

*Asdaf Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat*  
*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*  
Email: [32.0976@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.0976@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Ikhbaluddin, S.Kom, M.Si

## **ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** This research is motivated by the increasing number of unresolved public complaints reported in 2023-2024 through the Citizen Relation Management (CRM) application.. **Purpose:** The main objective of this study is to understand the application of the CRM system in handling complaints quickly in DKI Jakarta. **Method:** The methodology used is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The theoretical framework for assessing the implementation of the CRM application is based on Sinambela's (2011) Public Service Principles, which encompass six dimensions: transparency, accountability, conditionality, participation, equality of rights, and balance of rights and obligations. **Results:** The results indicate that DKI Jakarta has enhanced the quality of digital public services through the implementation of the Community Rapid Response (CRM) complaint application, accessible to all segments of society. Transparency in the application's implementation is perceived by the community, as the complaint process can be directly accessed via the website [crm.jakarta.go.id](http://crm.jakarta.go.id). The accountability indicator for services through the CRM application aligns with the Decree of the Regional Secretary No. 99 of 2022 on Guidelines for Follow-up Handling of Public Complaints through the Citizen Relationship Management (CRM) application. The conditionality indicator of the CRM application has also been adapted to the conditions of the DKI Jakarta community. In terms of participation, the DKI Jakarta community is encouraged to actively engage in public decision-making to serve as a bridge between the public and the government. Regarding equality of rights, the CRM application provides non-geotagging face-to-face complaint services for reporters with limited technology access. The balance of rights and obligations indicator allows the community to express their aspirations, complaints, and feedback directly. In conclusion, the CRM application

*has effectively; however, continuous evaluation and enhancement of the application and resources are necessary to address challenges and achieve better service delivery goals.*

**Keywords:** *Citizen Relation Management Application (CRM), public service, egovernment.*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang:** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya laporan pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan tahun 2023-2024 pada aplikasi Cepat Respon Masyarakat (CRM). **Tujuan:** Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan aplikasi CRM dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital di DKI Jakarta. **Metode:** Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam menilai penerapan aplikasi CRM mengacu pada teori Asas Pelayanan Publik menurut Sinambela (2011) yang mencakup enam dimensi yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa DKI Jakarta telah meningkatkan kualitas pelayanan publik digital melalui penerapan aplikasi pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM) yang dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat. Indikator transparansi dalam penerapan aplikasi CRM dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat karena proses pengaduan dapat diakses langsung melalui website [crm.jakarta.go.id](http://crm.jakarta.go.id). Pada indikator akuntabilitas pelayanan pada aplikasi CRM juga sudah sesuai dengan SK Sekda No. 99 Tahun 2022 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM). Pada indikator kondisional aplikasi CRM juga sudah di sesuaikan dengan kondisi Masyarakat DKI Jakarta. Pada indikator partisipatif masyarakat DKI Jakarta dituntut untuk berperan aktif terlibat dalam pengambilan keputusan publik untuk menjadi jembatan antara masyarakat dan pemerintah. Pada indikator kesamaan hak aplikasi CRM juga menyediakan layanan pengaduan tatap muka non geo-tagging bagi para pelapor dengan keterbatasan teknologi. Pada indikator keseimbangan hak dan kewajiban aplikasi CRM hak kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan dan masukan secara langsung. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa aplikasi CRM telah berjalan dengan baik, namun perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan pada aplikasi dan sumber daya untuk mengatasi tantangan demi mencapai tujuan pelayanan yang lebih baik.

**Kata kunci:** Aplikasi Cepat Respon Masyarakat (CRM), pelayanan publik, *egovernment*.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Era digital yang ditandai oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah konsep pemerintahan secara signifikan. Setiap aspek kehidupan masyarakat telah dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi dan aplikasi. Kemajuan teknologi juga menuntut pemerintah untuk mengubah cara menjalankan pemerintahan (Panggabean & Meilani, 2023). *E-government* adalah bagian penting dari *smart governance* yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan publik dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menjelaskan penyelenggaraan negara melalui *e-government* merupakan bukti

upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan publik melalui penggunaan *e-government* (Tasyah et al., 2021).

*E-government* tidak hanya bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi, tetapi juga untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Dalam konteks *smart governance*, penerapan *e-government* juga membuat proses pengumpulan dan analisis data yang lebih baik, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih cerdas. Salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik adalah *e-government* atau pemerintahan elektronik (Ikhbaluddin 2021). Melalui penerapan *e-government*, berbagai layanan publik yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini dapat diakses secara digital, memberikan kemudahan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2023 yang mengatur bahwa Kementerian PANRB melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelayanan publik di instansi pemerintah. Tujuannya adalah untuk memastikan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Megandaru (2019). Tahap perencanaan proyek pengembangan perangkat lunak mulai mempertimbangkan sisi ilmiah (Renny et al. 2017)

Salah satu provinsi di Indonesia yang sudah menerapkan pelayanan publik berbasis digital yaitu DKI Jakarta. DKI Jakarta sebagai ibu kota provinsi dimana kota besar dengan populasi yang pesat, kemajuan ekonomi yang cepat dan perkembangan sosial budaya yang ada menyebabkan banyaknya masalah yang terjadi di lingkungan masyarakat. Masalah non-darurat yang sering kita jumpai di DKI Jakarta, yaitu gangguan ketentraman dan ketertiban, sampah, parkir liar, kerusakan fasilitas umum dan genangan air dan banjir. Sistem pengaduan publik adalah alat praktis untuk menangani masalah pelanggan dalam layanan organisasi, termasuk organisasi pemerintah atau sektor publik (Suhardi et al. (2017).

DKI Jakarta sebelum mengadopsi pelayanan publik berbasis digital masih menggunakan sistem pengaduan masyarakat tradisional yang cenderung lambat dan kurang efisien. Pengaduan harus dilayangkan secara manual kepada dinas-dinas terkait, sehingga waktu merespon bisa cukup panjang dan transparansi dalam proses penyelesaian aduan masih rendah (Dwi Listianto et al., n.d.). Sehingga sering kali membuat masyarakat kesulitan melacak perkembangan laporan mereka. Sejak tahun 2016 Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat membangun sarana pengaduan non-darurat terintegrasi yang diberi nama Cepat Respon Masyarakat (CRM). Pembentukan aplikasi CRM diatur melalui Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 kemudian diubah menjadi Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019. Aplikasi CRM terdiri dari 13 kanal pengaduan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Aplikasi ini dapat diakses oleh petugas Pemprov DKI Jakarta dan masyarakat melalui *website* dan tersedia juga dalam bentuk aplikasi mobile untuk perangkat Android, sehingga memudahkan proses pengaduan dan penanganan permasalahan publik secara terintegrasi.

Urusan terkait pengaduan tersebut melalui aplikasi CRM menjadi tanggung jawab Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta. Data CRM DKI Jakarta menunjukkan bahwa antara tahun 2021-2023, jumlah laporan yang diterima melalui CRM mencapai 123.163 laporan per tahun, dengan rata-rata 31.193 pelapor. Setiap pelapor mengajukan 3-4 laporan, dan jumlah laporan serta pelapor meningkat setiap tahun, dengan rata-rata penambahan pelapor 37,35% dan pelapor 13,27%.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENERAPAN APLIKASI CEPAT RESPON MASYARAKAT (CRM) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI BIRO PEMERINTAHAN PROVINSI DKI JAKARTA”**.

## **1.2. Kesenjangan Masalah**

Dari data yang diambil peneliti pada Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta, dapat diketahui bahwa perbandingan jumlah laporan masuk dan laporan yang terselesaikan di berbagai Kota Administrasi di DKI Jakarta antara tahun 2023 dan 2024 menunjukkan tren penurunan jumlah laporan masuk di sebagian besar Kota Administrasi. Namun, di sisi lain, terdapat peningkatan jumlah laporan pengaduan yang belum terselesaikan. Contohnya:

- Kabupaten Kepulauan Seribu: Laporan masuk menurun dari 61 di 2023 menjadi 42 di 2024. Pada tahun 2024 semua laporan masuk telah terselesaikan dengan baik.
- Kota Administrasi Jakarta Pusat: Laporan masuk menurun dari 26.836 di 2023 menjadi 23.594 di 2024. Akan tetapi, tahun 2024 jumlah laporan yang belum terselesaikan justru malah meningkat 61.73% menjadi 1.162.
- Kota Administrasi Jakarta Timur: Laporan masuk menurun 43.736 di 2023 menjadi 30.799 di 2024. Akan tetapi laporan yang belum terselesaikan masih mencapai 773.

Secara keseluruhan, tren penurunan jumlah laporan masuk cukup signifikan, namun penyelesaian laporan pengaduan secara cepat masih belum efektif oleh sebab itu perlu adanya upaya peningkatan efektivitas penyelesaian laporan di Kota maupun Kabupaten Administrasi.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan publik maupun aplikasi layanan pengaduan. Pertama, penelitian Farhan Dwi Listanto (2023) Penerapan Aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, penerapan aplikasi CRM sudah cukup optimal namun tidak terlepas dari kesalahan-kesalahan yang muncul dalam penerapannya. Hambatan dalam penerapan aplikasi CRM, 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 (Dwi Listianto et al., n.d.2023). Penelitian Ria Handayani (2021) Evaluasi Aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) Dalam Menyukkseskan Jakarta *Smart City*, penelitian ini menyatakan bahwa evaluasi kebijaksanaan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) sudah terlaksana dengan cukup efektif. Hanya saja dalam kebijaksanaan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) masih ditemukan beberapa kendala seperti: sumber daya manusia yang kurang kompeten dalam menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat serta tidak adanya kontrol pihak ke tiga terhadap hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan oleh SKPD/UKPD terkait (Handayani, 2021). Penelitian Putra Amin Amatulloh, Retnowati WD Tuti (2023) Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) Di DKI Jakarta, penelitian ini menyatakan bahwa masih perlunya upaya sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh baik tingkat yang terkecil mulai

dari RT/RW dalam upaya mensosialisasikan kanal – kanal pengaduan masyarakat yang dapat digunakan sebagai kanal pengaduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta. Dibentuknya CRM untuk peningkatan pelayanan publik dan transparansi dalam merespon aduan yang disampaikan oleh masyarakat, sehingga kualitas dari Tindak Lanjut laporan dapat memuaskan dan kepercayaan publik dapat meningkat (Amatulloh et al., 2023). Penelitian Roudhotul F, Mohammad Mas'ud S, Hayat (2023) Efektifitas Penggunaan Aplikasi E-SAMBAT Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Kota Pasuruan). Penelitian ini menyatakan bahwa penelitian menunjukkan bahwa aplikasi esambat sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat Kota Pasuruan. Kualitas Pelayanan pengaduan e-sambat oleh Pemerintah Kota Pasuruan cukup berkualitas. Pelayanan publik e-sambat oleh Pemerintah Kota Pasuruan benar-benar mempunyai program dan dampak jangka panjang yang positif berdasarkan hasil dari input laporan pengaduan yang pernah disampaikan oleh masyarakat Kota Pasuruan. (Fauziyah dkk., 2023). Penelitian Nur Aini, Ivana Septia, Lailatul Munawaroh (2023) Pelayanan Publik Berbasis Digital (Implementasi Aplikasi J-LAHBAKO) dari hasil analisis pelayanan publik berbasis *digital* bahwa inovasi pelayanan *digital* J-Lahbako merupakan sebuah aplikasi yang berperan penting dalam mendukung kinerja Dispendukcapil Kabupaten Jember dalam mencapai efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, serta mampu menjangkau pelayanan admindukcapil hingga pelosok desa. Namun, terdapat beberapa kendala dalam implementasinya, seperti adanya *error system* dan kurangnya sosialisasi dari Dispendukcapil terkait perubahan fitur yang terdapat dalam sistem J-Lahbako (Mayasiana et al., 2023).

#### 1.4. Pernyataan Kebaharuan Ilmiah

Penulis mengidentifikasi celah penelitian sehingga penulis menemukan unsur kebaruan (*novelty*) penelitian dibandingkan dengan penelitian terdahulu.

1. Perbedaan dengan penelitian Farhan Dwi Liatanto (2023), Penelitian ini menggunakan Teori Elemen sukses E-Government dengan 3 dimensi yakni Support, Capacity, dan value, sedangkan peneliti dengan Teori Asas Pelayanan Publik dengan 6 dimensi yaitu, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Lokus penelitian yang dilakukan berada di Dinas Komunikasi Informasi Dan Statistika Provinsi DKI Jakarta.
2. Perbedaan dengan penelitian Ria Handayani (2021), Penelitian ini menggunakan teori kesuksesan kebijakan *e-government* menurut Hayati Saingura dan Eko Priyo Purnomo sedangkan peneliti menggunakan Teori Asas Pelayanan Publik menurut Sinambela. Lokus penelitian ini berada di Unit Pengelola Jakarta Smart City sedangkan peneliti berlokus di Biro Pemerintahan Setda Prov DKI Jakarta dan Kelurahan Pasar Baru.
3. Perbedaan dengan penelitian Putra Amin Amatulloh dan Retnowati WD Tuti Penelitian ini menggunakan teori akuntabilitas publik dan teori *New Public Management* (NPW) sedangkan peneliti menggunakan Teori Asas Pelayanan Publik menurut Sinambela. Lokus penelitian ini berada di Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi DKI JAKARTA, dan Unit Pengelola Jakarta Smart City, sedangkan

- peneliti berlokasi di Biro Pemerintahan Setda Prov DKI Jakarta dan Kelurahan Pasar Baru. Putra et al. (2023).
4. Perbedaan dengan penelitian Roudhotul Fauziya, Mohammad Mas'ud S, Hayat. (2023). Perbedaannya terletak pada objek penelitiannya yaitu aplikasi pengaduan E-SAMBAT sedangkan objek penelitian penulis yaitu Aplikasi Cepat Respon Masyarakat (CRM). Lokus penelitian berada di Kota Pasuruan di Biro Pemerintahan Setda Prov DKI Jakarta dan Kelurahan Pasar Baru. Roudhotul Fauziya et al. (2023)
  5. Perbedaan dengan penelitian Nur Aini, Ivana Septia, Lailatul Munawaroh. (2023). Perbedaannya terletak pada objek penelitiannya yaitu aplikasi J-LAHBAKO yang lebih terfokus pada dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sedangkan objek penelitian penulis yaitu Aplikasi Cepat Respon Masyarakat (CRM). Lokus penelitian berada di Kabupaten Jember sedangkan lokus penelitian penulis berada di Provinsi DKI Jakarta. Nur Aini et al. (2023).

### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan aplikasi Cepat Respon Masyarakat (CRM) dalam menangani pengaduan masyarakat dan untuk mengetahui upaya yang sudah dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta dalam merespon laporan pengaduan masyarakat secara cepat.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data dilakukan dengan konsep triangulasi, yaitu pengamatan (observasi), wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi. Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif agar lebih mengetahui secara mendalam informasi yang berhubungan dengan penerapan Aplikasi CRM serta fakta-fakta di lapangan yang berhubungan tentang penerapan Aplikasi CRM pada Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta. Penulis menggunakan Teori Asas Pelayanan Publik yang terdiri dari 6 dimensi yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Informan pada penelitian ini terdapat 15 informan. *Purposive sampling* dan *snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang memiliki pertimbangan tertentu dan teknik penentuan sampel yang awal mulanya berjumlah kecil. Informan yang berkaitan langsung oleh aplikasi CRM terdiri dari Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta, Ketua Kelompok Pengaduan, Kepala Sub Kelompok Pelayanan Dan Tata Kelola Pengaduan, Admin Petugas Aplikasi CRM 2 orang, Pekerja Penanganan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Pasar Baru 4 orang, Masyarakat (dalam hal ini masyarakat yang pernah melapor ke aplikasi CRM sebanyak 6

orang). Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2025 yang di Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta yang disesuaikan dengan Kalender Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2024/2025.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Penerapan Aplikasi Cepat Respon Masyarakat Dalam Penanganan Pengaduan**

Aplikasi CRM sudah mulai dikenal di kalangan masyarakat melalui berbagai saluran, termasuk komunikasi antar warga setempat, sosialisasi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat, serta promosi melalui media sosial pemerintah daerah. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan saluran yang efektif bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, dan masukan terkait berbagai layanan publik. Tujuan dibuatnya kebijakan mengenai aplikasi CRM yaitu:

- 1) **Mempermudah Akses Informasi:** Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai layanan publik dan prosedur pengaduan.
- 2) **Meningkatkan Responsivitas:** Menjamin bahwa setiap pengaduan yang diterima akan ditindaklanjuti dengan cepat dan efektif.
- 3) **Transparansi dan Akuntabilitas:** Mendorong transparansi dalam proses pengaduan dan memberikan laporan berkala tentang status pengaduan kepada masyarakat.

Fenomena ini menyebabkan peningkatan jumlah laporan masuk ke dalam aplikasi CRM mencerminkan bahwa masyarakat DKI Jakarta semakin melek teknologi dan menyadari keberadaan aplikasi pengaduan sebagai sarana yang efektif untuk membantu menyelesaikan masalah di lingkungan masyarakat. Namun masih banyaknya laporan pengaduan yang belum terselesaikan. Salah satu penyebab dari hambatan tersebut, yaitu banyaknya laporan yang masuk secara berulang. Adanya beberapa masalah yang dilaporkan oleh masyarakat. Dalam hal menjawab rumusan ini peneliti menggunakan teori pelayanan publik dari Sinambela (2011) dengan 6 dimensi, yaitu:

### 1) **Transparansi**

Transparansi menjadi salah satu elemen yang sangat penting di tengah tuntutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, penggunaan aplikasi CRM telah menjadi terobosan, yang tidak hanya mempermudah interaksi antara masyarakat dan pemerintah, tetapi juga meningkatkan keterbukaan dalam proses penanganan laporan pengaduan. Pengguna dapat mengakses aplikasi melalui perangkat mobile atau komputer, melakukan registrasi, dan mengajukan pengaduan dengan memilih kategori yang relevan. Selain itu, aplikasi ini menyediakan antarmuka yang intuitif, sehingga pengguna dari berbagai latar belakang dapat menggunakannya dengan mudah.

Masyarakat dapat melaporkan pengaduan melalui berbagai cara yaitu Geo-tagging (pengaduan berbasis lokasi). Salah satu aplikasi yang terintegrasi dengan CRM dengan fitur geo-tagging adalah aplikasi JAKI (Jakarta Kini) merupakan kanal pengaduan resmi Pemerintah DKI Jakarta. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya mempercepat proses pengaduan, tetapi juga memastikan bahwa setiap laporan ditangani dengan lebih efisien dan transparan. Berikut ini merupakan penjelasan yang disampaikan oleh Chicilia Selaku Kepala Sub Kelompok Pelayanan Dan Tata Kelola Pengaduan terkait dengan Transparansi pada tanggal 14 Januari 2025:

“Untuk memantau seluruh hasil tindak lanjut dan alur status laporannya, masyarakat dapat mengaksesnya melalui website [https://crm.jakarta.go.id/.](https://crm.jakarta.go.id/)”

Sebagaimana pada Lampiran III Gambar 6 merupakan contoh deskripsi laporan pengaduan apabila masyarakat sekitar melakukan pengaduan melalui aplikasi JAKI (Jakarta Kini). Deskripsi dari pengaduan tersebut berisi permasalahan yang terjadi, kategori dari permasalahan yang terjadi, lokasi permasalahan yang dilaporkan, detail dari alamat laporan dan lokasi laporan sesuai maps. Namun, adapun hambatan yang dirasakan oleh

Titik Suwarnanik selaku Admin Petugas yang mengelola aplikasi CRM di Kelurahan Pasar Baru pada 16 Januari 2025:

“Biasanya lokasi pengaduan dan lokasi pelapor tidak sinkron, jadi mengulur waktu para petugas yang ingin menindaklanjuti masalah yang ada dilingkungan menjadi lebih lama.”

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa transparansi dalam pengelolaan laporan pengaduan sangat penting. Masyarakat dapat mengakses website yang tersedia. Namun, hambatan yang dihadapi seperti ketidaksinkronan antara lokasi pengaduan dan lokasi pelapor dapat memperlambat proses penanganan. Hal ini menegaskan perlu adanya perbaikan dalam sistem agar respon terhadap pengaduan masyarakat dapat lebih efisien dan efektif. Dengan demikian, meskipun aplikasi CRM menunjukkan kemajuan dalam transparansi, tantangan operasional tetap perlu diawasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- **Mudah Diakses**

Konsep utama diciptakannya aplikasi CRM adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melaporkan masalah atau keluhan secara cepat dan efisien. Adapun keterangan yang disampaikan oleh Fready selaku Kepala Biro Pemerintahan terkait aplikasi CRM yang mudah diakses pada tanggal 15 Januari 2025:

“Aplikasi Cepat Respon Masyarakat (CRM) mudah diakses oleh masyarakat untuk memantau hasil tindak lanjut dan status laporannya. Masyarakat dapat mengakses laporannya di website CRM Jakarta.go.id dengan memasukkan id laporan.”

Berdasarkan keterangan diatas, aplikasi CRM menunjukkan adanya ID Laporan yang digunakan oleh para pelapor untuk mengecek alur laporan pengaduan. Aplikasi ini juga menyediakan deskripsi laporan yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan apa yang ingin dilaporkan terkait kondisi di lapangan kepada pemerintah setempat, serta deskripsi lokasi yang menunjukkan tempat laporan yang perlu ditindaklanjuti. Dalam keterangan yang disampaikan oleh masyarakat, mereka menyatakan setuju terhadap kemudahan akses yang ditawarkan oleh aplikasi CRM, meskipun masih terdapat kendala yang terkait jaringan internet yang dapat menghambat penggunaannya.

Keterangan dari Kepala Biro Pemerintahan menyatakan bahwa aplikasi ini memang memudahkan masyarakat dalam memantau hasil laporan dan tindak lanjutnya. Dengan adanya deskripsi laporan dan lokasi yang jelas, aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah setempat dalam menangani pengaduan.

- **Pelayanan Bersifat Terbuka**

Penerapan aplikasi ini juga tercermin dari cara pemerintah menangani setiap laporan, dimana masyarakat dapat memantau alur status laporan mereka apakah sudah diterima, sedang diproses, atau telah diselesaikan melalui website <https://crm.jakarta.go.id/>.

Alur proses laporan pengaduan ini dapat diakses oleh masyarakat untuk prosesnya sedang ditindaklanjuti oleh kelurahan terkait. Dengan demikian, tidak ada lagi keraguan atau ketidakpastian mengenai respon pemerintah, karena seluruh prosesnya dapat dipantau

secara langsung oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan transparansi dalam penanganan pengaduan masyarakat.

## **2) Akuntabilitas**

Akuntabilitas dalam pelayanan publik juga menjadi semakin penting. Penerapan Aplikasi CRM telah muncul sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam menangani aspirasi dan keluhan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah tidak hanya dapat merespon dengan cepat, tetapi juga memastikan bahwa setiap tindakan dapat dipertanggungjawabkan.

- **Pelayanan Sesuai Dengan Undang-Undang**

Akuntabilitas dalam pengelolaan laporan pengaduan yang dilakukan oleh dinas atau pemerintah daerah terkait merupakan implementasi dari SK Sekda No. 99 Tahun 2022 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM). SK ini menetapkan pedoman dan prosedur untuk proses tindak lanjut terhadap pengaduan yang diterima dari masyarakat. Dalam proses tindak lanjut, pemerintah mendokumentasikan kondisi sebelum, saat pengerjaan dan setelah penanganan menggunakan *GPS Camera*, kemudian dikolasekan menjadi satu bagian foto lalu diunggah ke dalam aplikasi CRM. Hal ini disampaikan oleh PPSU Kelurahan Pasar Baru:

“Proses pelaporan bersifat anonim. Jika berbicara tentang transparansi, hal yang paling transparan adalah dalam proses pengerjaannya, termasuk dokumentasi melalui foto-foto yang diambil dengan GPS kamera.”

Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa tindak lanjut yang dilakukan oleh pemerintah terkait wajib menggunakan foto sebelum pengerjaan, saat dikerjakan, dan setelah dikerjakan dengan menggunakan GPS camera. Hal ini bertujuan untuk memastikan akuntabilitas. Demikian halnya jawaban dari lima orang masyarakat yang pernah melakukan laporan pengaduan terkait pelayanan aplikasi CRM menunjukkan bahwa prosedur sudah sesuai dengan undang-undang. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa pemerintah menerapkan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemerintah telah menerapkan prosedur akuntabilitas yang baik dalam penanganan pengaduan masyarakat melalui dokumentasi yang sistematis menggunakan GPS camera. setiap tahap, yaitu sebelum selama dan setelah pengerjaan, didokumentasikan dan diunggah ke dalam aplikasi CRM, memastikan transparansi dan kepatuhan. Dengan begitu aplikasi crm dapat dirasakan manfaat oleh masyarakat.

- **Pelayanan Dapat Dipertanggungjawabkan**

Sesuai dengan SK Sekda No. 99 Tahun 2022 terdapat dua jenis verifikasi yang dilakukan apabila laporan sudah ditindaklanjuti oleh perangkat daerah atau dinas terkait, yaitu verifikasi melalui penjelasan dan verifikasi melalui lapangan. Jika verifikasi melalui penjelasan telah terpenuhi, maka dilanjutkan dengan verifikasi lapangan.

Apabila verifikasi lapangan tidak sesuai, maka hasil tindak lanjut akan ditolak oleh Biro Pemerintahan, yang kemudian meminta pemerintah terkait untuk segera menindaklanjuti kembali laporan dari masyarakat tersebut. Adapun keterangan yang disampaikan oleh Chicilia selaku Kepala Sub Kelompok Pelayanan Dan Tata Kelola

Pengaduan terkait dengan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan pada tanggal 14 Januari 2025:

“Metode kerja dalam hasil tindak lanjut ini melibatkan proses verifikasi. Verifikasi itu ada dua, ada verifikasi penjelasan dan juga verifikasi lapangan. Setelah dilakukan verifikasi penjelasan, jika hasilnya memadai, proses dapat dilanjutkan ke verifikasi lapangan. Apabila laporan tidak sesuai, maka hasil tindak lanjut ditolak. Dalam hal ini, perangkat daerah melakukan tindak lanjut ulang. Setelah perbaikan dilakukan, perangkat daerah mengunggah hasil tindak lanjut terbaru, kemudian akan diverifikasi kembali ke lapangan. Jadi kalau sudah sesuai akan divalidasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang tertulis di dalam SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022.”

Dari analisis mengenai akuntabilitas dalam pengelolaan laporan pengaduan oleh dinas atau pemerintah daerah, dapat disimpulkan bahwa implementasi SK Sekda No. 99 Tahun 2022 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi CRM telah berjalan dengan baik. Proses tindak lanjut pengaduan, seperti penanganan masalah menunjukkan bentuk tanggung jawab pemerintah. Dokumentasi yang dilakukan menggunakan GPS camera memperkuat akuntabilitas dalam proses tersebut.

### **3) Kondisional**

Di tengah pesatnya perkembangan teknologi, banyak pemerintah daerah berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi digital. Salah satu terobosan di DKI Jakarta yang diperkenalkan adalah aplikasi CRM. Penerapan aplikasi ini tidak lepas dari berbagai kondisi dilapangan yang mempengaruhi efektif dan efisiennya penerimaannya di masyarakat.

- **Kesesuaian dengan kondisi lapangan berprinsip efektif dan efisien**

Aplikasi CRM dikembangkan dengan tujuan untuk memberikan solusi yang adaptif terhadap berbagai kondisi lapangan yang seringkali berubah-ubah, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara real-time. Dengan menerapkan prinsip efektif dan efisien, aplikasi ini tidak hanya fokus pada kecepatan dalam memberikan respon, tetapi juga memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil dapat memberikan hasil yang maksimal dengan meminimalkan penggunaan sumber daya. Adapun yang disampaikan Fready selaku Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 15 Januari 2025 sebagai berikut:

“Fasilitas yang disediakan pemerintah sudah cukup baik dan sesuai kebutuhan masyarakat saat ini. Namun, pemerintah masih terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik.”

Mengenai kesesuaian dengan kondisi lapangan juga disampaikan oleh PPSU Kelurahan Pasar Baru selaku petugas penindak lanjut laporan pengaduan 16 Januari 2025 bahwa fasilitas yang disediakan pemerintah untuk para petugas sejauh ini sudah sesuai dengan kondisi dilapangan. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa meskipun fasilitas yang disediakan pemerintah sudah sesuai, masih terdapat upaya berkelanjutan untuk mengembangkan dan meningkatkan aksesibilitas fasilitas tersebut, khususnya untuk penyandang disabilitas. Hal ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam memastikan

bahwa semua lapisan masyarakat dapat menikmati fasilitas yang ada secara merata dan tanpa hambatan.

#### **4) Partisipatif**

Di tengah tuntutan masyarakat untuk lebih terlibat dalam pengambilan keputusan publik, penerapan aplikasi CRM telah menjadi jembatan yang menghubungkan antara pemerintah dan masyarakatnya. Dengan memanfaatkan teknologi, aplikasi ini tidak hanya memberikan saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, tetapi juga mendorong partisipasi aktif dalam proses pelayanan publik. Penerapan aplikasi ini juga membuat kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah semakin nyata. Aplikasi CRM merupakan bentuk pengawasan masyarakat kepada pemerintah. Dalam beberapa kasus, pemerintah dapat menggunakan data hasil laporan masyarakat untuk merumuskan program-program baru.

- **Peran Serta Masyarakat**

Adanya peran serta masyarakat dalam melaporkan keadaan yang ada di wilayah sangat penting, karena keterlibatan masyarakat tidak hanya memberikan informasi tetapi juga membangun rasa kepemilikan dan tanggungjawab kolektif terhadap penyelesaian masalah yang dihadapi. Sehingga, meningkatnya efektivitas serta responsivitas pemerintah dalam merespon isu-isu lokal. Hasil wawancara yang disampaikan oleh Chicilia Selaku Kepala Sub Kelompok Pengaduan Dan Tata Kelola Pengaduan pada 14 Januari 2025:

“Sebenarnya aplikasi CRM berfungsi sebagai bentuk pengawasan dari masyarakat terhadap pelaksanaan tugas pemerintah. Masyarakat memiliki peran penting dalam proses ini. Melalui aplikasi CRM, masyarakat dapat melaporkan kerusakan dan kekurangan melalui 13 kanal yang tersedia, yang terintegrasi dengan aplikasi CRM. Laporan ini menjadi bahan evaluasi yang harus diperbaiki dan harus ditindaklanjuti oleh perangkat daerah. Dengan demikian, terdapat hubungan yang berkesinambungan antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah tidak dapat membuat kebijakan tanpa usulan dari masyarakat, dan masyarakat memiliki kewenangan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah, mengingat pemerintah didanai oleh masyarakat.”

Berdasarkan keterangan diatas, partisipasi masyarakat yang berperan aktif dibutuhkan dalam melaporkan masalah di daerah tempat tinggalnya melalui aplikasi CRM dengan cara mendeskripsikannya. Dengan adanya deskripsi laporan tersebut, pemerintah akan lebih mudah dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk, sehingga proses penanganan masalah dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

- **Memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat**

Aplikasi CRM dirancang dengan fokus pada aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga dapat berfungsi sebagai jembatan antara warga dan pemerintah atau penyedia layanan. Dalam pengembangannya, aplikasi ini melibatkan partisipasi aktif masyarakat melalui survei, wawancara dan forum diskusi untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi, serta harapan terhadap solusi yang diinginkan. Dengan cara ini, fitur-fitur dalam aplikasi tidak hanya berorientasi pada penyediaan informasi dan layanan, tetapi juga berfungsi sebagai platform untuk menyuarakan aspirasi masyarakat secara real-time. Hasil

observasi yang peneliti lakukan di lapangan masyarakat menyampaikan kendala terkait penggunaan aplikasi CRM pada tanggal 15 Januari 2025:

“Sejauh ini fasilitas yang disediakan pemerintah sudah selesai, namun masih banyaknya kendala yang terjadi di lapangan. Oleh sebab itu, pemerintah masih melakukan perkembangan dan perbaikan fasilitas agar dapat diakses oleh masyarakat termasuk penyandang disabilitas.”

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi CRM memiliki kualitas yang baik, keterbatasan jaringan internet yang tidak stabil menghambat pengguna dalam mengakses fitur-fitur penting. Pengguna seringkali harus mencoba beberapa kali untuk terhubung, yang menciptakan kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi secara efektif.

### **5) Kesamaan Hak**

Di era digital yang semakin maju, kesamaan hak dalam akses layanan publik menjadi salah satu pilar penting dalam menciptakan masyarakat yang adil dan inklusif. Penerapan aplikasi CRM dalam pelayanan publik telah menjadi salah satu solusi untuk memastikan bahwa setiap warga, tanpa memandang latar belakang, memiliki hak yang sama untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka. Sebelum adanya aplikasi ini, banyak warga merasa kesulitan untuk menyampaikan keluhan mereka kepada pemerintah. Batasan geografis, keterbatasan waktu, dan kurangnya saluran komunikasi yang jelas seringkali menghalangi suara mereka untuk didengar. Namun, dengan aplikasi CRM, setiap orang memiliki peluang yang sama untuk berpartisipasi. Tidak peduli di mana mereka berada, suara mereka dapat disampaikan dengan cepat dan efisien.

#### **• Kualitas Pelayanan Yang Sama**

Meskipun teknologi telah mengalami kemajuan yang signifikan, masih terdapat sejumlah masyarakat yang menghadapi keterbatasan dalam penggunaan internet dan aplikasi, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti aksesibilitas dan literasi digital yang rendah.

Dengan adanya faktor tersebut, maka aplikasi CRM memiliki layanan non geotagging yang dapat membantu menjangkau masyarakat tanpa bergantung pada lokasi geografis, sehingga memberikan solusi yang lebih inklusif bagi masyarakat. Adapun kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah yang tidak dilengkapi dengan fitur berbasis lokasi non geo-tagging antara lain:

- Kantor Pemerintahan (Pendopo Balai Kota, Kantor Walikota, Inspektorat, Kecamatan dan Kelurahan)
- Facebook Pemprov DKI Jakarta
- Aspirasi Publik Media Massa
- Twitter @dkijakarta
- E-mail [dki@jakarta.go.id](mailto:dki@jakarta.go.id)
- SMS 0811272206



**Gambar 4.1 Pelayanan Non Geo-tagging di Pendopo Balai Kota DKI Jakarta**

Gambar 4.1 merupakan salah satu contoh laporan pengaduan yang dilakukan secara langsung oleh masyarakat di Pendopo Balai Kota Provinsi DKI Jakarta. Layanan pengaduan Non Geo-tagging dilaksanakan pada hari kerja, yaitu hari Senin hingga Jumat dengan waktu pelaksanaan yang telah ditentukan sebagai berikut: Senin - Jumat: Pukul 07.00 s/d 09.30 WIB.

#### **6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Penerapan aplikasi CRM dalam pelayanan publik menjadi sarana yang penting untuk menciptakan interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakatnya. Namun, dalam proses ini, penting untuk menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban, baik dari pihak masyarakat maupun pemerintah. Di satu sisi, aplikasi ini memberikan hak kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan dan masukan secara langsung dan efisien kepada pemerintah atau penyedia layanan. Hal ini mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan terhadap pelayanan publik. Di sisi lain, aplikasi ini juga menegaskan kewajiban masyarakat untuk menggunakan platform tersebut dengan bijak dan bertanggung jawab, misalnya dengan menyampaikan informasi yang akurat. Namun, masih adanya masyarakat yang tidak bijak dalam melakukan pengaduan kepada pemerintah terkait masalah yang mereka hadapi di lingkungan. Hal ini disampaikan oleh Titik Suwarnanik selaku Admin aplikasi CRM pada 16 Januari 2025:

“Aplikasi CRM memberikan transparansi yang baik mengenai hak dan kewajiban pengguna. Masyarakat dapat dengan jelas mengakses informasi tentang prosedur pengaduan dan mengetahui status laporan mereka secara langsung. Namun, masih ada masyarakat yang melakukan laporan pengaduan dengan bahasa kotor atau tidak pantas. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan aplikasi dengan fitur filterisasi yang baik.”

Kesimpulan dari keterangan yang disampaikan oleh admin aplikasi CRM tersebut menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki potensi yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, kekurangan dalam bentuk tidak adanya sistem filterisasi yang

efektif terhadap pengaduan yang menggunakan kata kotor atau tidak pantas menjadi hambatan. Ketiadaan sistem ini dapat mengganggu efisiensi penanganan pengaduan, sehingga perlu segera ditangani agar interaksi antara masyarakat dan aplikasi dapat berjalan lebih konstruktif dan positif.

### **3.2 Diskisi Temuan Utama Penelitian**

Sejalan dengan permasalahan terkait laporan yang belum terselesaikan yang mulai terjadi pada tahun 2019-2020, penelitian sebelumnya oleh Ria Handayani menunjukkan kesamaan yang mencolok dengan temuan peneliti pada tahun 2023-2024. Pada kedua periode tersebut, persentase laporan yang belum terselesaikan tetap tinggi, dengan sebagian besar kategori mencapai angka di atas 30%.

Pada tahun 2019, persentase laporan yang belum terselesaikan untuk kategori iklan liar mencapai 36%, tanaman bermasalah 31%, dan mobilitas serta akses 32%. Temuan ini menunjukkan adanya pola yang konsisten dalam penanganan pengaduan, yang tidak menunjukkan peningkatan signifikan dalam efektivitas penyelesaiannya. Analisis data dari tahun 2023 hingga 2024 memperlihatkan tren penurunan jumlah laporan masuk di berbagai Kota Administrasi Jakarta. Namun, jumlah laporan yang belum terselesaikan justru meningkat. Misalnya, di Kabupaten Kepulauan Seribu, meskipun laporan masuk menurun dari 61 di tahun 2023 menjadi 42 di tahun 2024, seluruh laporan tersebut berhasil diselesaikan. Pada Kota Administrasi Jakarta Pusat, meskipun jumlah laporan masuk menurun dari 26.836 menjadi 23.594, jumlah laporan yang belum terselesaikan justru meningkat sebesar 61,73% menjadi 1.162. Hal yang serupa juga terjadi di Jakarta Timur, di mana laporan masuk menurun dari 43.736 menjadi 30.799, tetapi laporan yang belum terselesaikan masih mencapai 773.

Adapun data penelitian sebelumnya oleh Putra Amin Amatulloh dan Retnowati WD Tuti menyoroti pentingnya menyelesaikan laporan masyarakat yang diterima melalui aplikasi CRM. Setiap laporan memiliki tenggat waktu yang harus dicapai untuk memastikan kualitas pelayanan publik yang terbaik. Data menunjukkan bahwa pada bulan Agustus 2019, sebanyak 9.571 laporan berhasil diselesaikan dalam rentang waktu 0-7 hari, mencapai tingkat keberhasilan sebesar 94,80%. Jumlah ini meningkat pada bulan September, dengan 5.453 laporan diselesaikan dalam rentang waktu yang sama, mencapai 95,82%, menunjukkan kenaikan persentase sebesar 1,12%. Pencapaian ini menggambarkan bahwa target waktu penyelesaian laporan telah terpenuhi dan menunjukkan tingkat efisiensi yang baik, dengan rata-rata penyelesaian laporan di atas 90% dalam waktu 0 hingga 7 hari. Namun, bahwa beberapa laporan telah diselesaikan dalam waktu lebih dari 14 hari, biasanya disebabkan kompleksitas masalah yang memerlukan anggaran besar atau peninjauan mendalam. Ini menunjukkan bahwa ada masalah untuk menyelesaikan semua laporan tepat waktu.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, setiap pengaduan masyarakat harus ditanggapi dalam waktu paling lambat 14 hari sejak diterima. Namun, masih terdapat laporan yang membutuhkan waktu lebih lama. Oleh karena itu, evaluasi dan perbaikan harus dilakukan dalam proses penyelesaian pengaduan harus dilakukan agar target waktu yang ditetapkan dapat dipenuhi secara konsisten. Secara keseluruhan, meskipun terdapat penurunan signifikan dalam jumlah laporan yang masuk, efektivitas dalam penyelesaian laporan pengaduan masih perlu diperbaiki. Dalam penggunaan aplikasi CRM, terdapat beberapa masalah yang harus

diatasi. Pertama, penyelesaian laporan pengaduan masyarakat yang lamban disebabkan oleh kurangnya penataan sumber daya manusia. Selain itu, masih ada pengaduan yang tidak dapat diselesaikan, yang menyebabkan biaya yang tinggi dan menjadi bagian dari perencanaan pembangunan daerah yang harus dianggarkan.

Oleh karena itu, penting untuk mengimplementasikan strategi peningkatan efektivitas penyelesaian laporan di Kota dan Kabupaten Administrasi, agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan. Dengan demikian, respon terhadap pengaduan masyarakat dapat dipersingkat, yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan yang lebih tinggi di kalangan warga.

### **1) Transparansi**

Transparansi merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi CRM berfungsi sebagai terobosan yang memudahkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah, serta meningkatkan keterbukaan dalam penanganan laporan pengaduan. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menyediakan 13 kanal pengaduan yang terhubung langsung oleh para pimpinan SKPD/UKPD, yang langsung dipantau oleh Gubernur DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa indikator transparansi penerapan aplikasi CRM di pemerintahan DKI Jakarta sangat baik.

Aplikasi CRM memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan dengan mudah melalui perangkat mobile atau komputer. Pengguna dapat melakukan registrasi dan memilih kategori pengaduan yang relevan. Kanal pengaduan berbasis Geo-tagging, yang memungkinkan pengaduan terintegrasi dengan lokasi, sehingga laporan secara otomatis terintegrasi dengan akun Kelurahan di aplikasi CRM. Selain itu, kanal pengaduan berbasis Non Geo-tagging memungkinkan masyarakat untuk datang langsung ke Kelurahan atau Kecamatan terdekat, atau melalui media sosial seperti Instagram, Facebook maupun Twitter.

Pengguna juga dapat melacak status pengaduan mereka melalui website [crmjakarta.co.id](http://crmjakarta.co.id) dengan memasukan ID laporan untuk melihat alur laporan telah diterima, sedang diproses, atau telah diselesaikan. Proses ini memastikan keterbukaan dan menghilangkan keraguan mengenai respon pemerintah, karena masyarakat dapat memantau alur pengaduan secara langsung. Dengan demikian, transparansi dalam layanan publik tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga mendorong partisipasi aktif dalam proses pengaduan.

Namun, sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan kesamaan hambatan yang dirasakan oleh petugas, yaitu banyak laporan yang tidak sesuai, seperti laporan yang lokasinya tidak sesuai dengan titik koordinat pada peta. Akibatnya, ketika petugas tiba di lokasi, mereka tidak dapat menemukan laporan yang sesuai dengan foto yang dilampirkan pada aduan, sehingga proses penanganan menjadi terhambat dan tidak efisien. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem pelaporan agar informasi yang diberikan lebih akurat dan dapat meningkatkan responsivitas petugas.

### **2) Akuntabilitas**

Akuntabilitas dalam pelayanan publik semakin penting, dan penerapan Aplikasi CRM muncul sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan tanggung jawab pemerintah dalam menangani aspirasi dan keluhan masyarakat. Akuntabilitas berkesinambungan dengan transparansi, karena pemerintah dapat melaksanakan pertanggung jawaban dengan

dukungan sarana teknologi informasi. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat merespons dengan cepat dan memastikan setiap tindakan dapat dipertanggungjawabkan.

Penerapan CRM sejalan dengan SK Sekda No. 99 Tahun 2022, yang menetapkan pedoman dan prosedur pengelolaan laporan pengaduan. Pemerintah wajib mendokumentasikan setiap tahap penanganan laporan, mulai dari kondisi awal hingga penyelesaian, menggunakan GPS camera. Hal ini memastikan bahwa tindakan pemerintah transparan dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dalam proses tindak lanjut, verifikasi dilakukan melalui penjelasan dan lapangan. Jika hasil verifikasi lapangan tidak sesuai, laporan akan ditolak dan harus ditindaklanjuti kembali. Alur proses dalam tindak lanjut ini dapat dipertanggungjawabkan karena sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku.

### **3) Kondisional**

Dalam konteks digital saat ini, Pemerintah DKI Jakarta menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna, berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi digital, salah satunya adalah aplikasi CRM. Ini adalah upaya yang dilakukan di tengah kemajuan teknologi. Dengan mengutamakan prinsip efisien dan efektif, aplikasi ini dirancang untuk menyesuaikan diri dengan kondisi lapangan yang sering berubah.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang juga menyatakan bahwa dalam menangani laporan, OPD harus memprioritaskan semua pengaduan. Proses dan prosedur tindak lanjut kini lebih mudah dan sederhana dengan sistem yang sudah berbasis internet. Selain itu, ada standar operasional prosedur (SOP) mengenai waktu tindak lanjut yang harus dipatuhi OPD. Namun, ada kelonggaran waktu tindak lanjut jika beban atau kesulitan penyelesaian laporan besar.

Tujuannya adalah untuk memberikan solusi yang meminimalkan penggunaan sumber daya sambil memenuhi kebutuhan masyarakat secara real-time. Menurut Freedy, Kepala Biro Pemerintahan, fasilitas pemerintah sudah sesuai yaitu fleksibel seiring berkembangnya zaman, tetapi masih perlu pengembangan untuk meningkatkan aksesibilitas, terutama bagi kaum disabilitas.

Selain itu, PPSU Kelurahan Pasar Baru menyatakan hal yang sama, menyatakan bahwa fasilitas yang ada sudah memenuhi persyaratan kondisi lapangan. Meskipun ada cukup fasilitas pemerintah, komitmen untuk terus meningkatkan aksesibilitas sehingga semua lapisan masyarakat dapat menikmati layanan tanpa hambatan.

### **4) Partisipatif**

Aplikasi CRM berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat, mendorong partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan publik. Dengan memanfaatkan teknologi, aplikasi ini tidak hanya menyediakan saluran untuk menyampaikan keluhan, tetapi juga memperkuat kolaborasi dan pengawasan masyarakat terhadap pemerintah.

Pemerintah membutuhkan bantuan dari masyarakat untuk memenuhi harapan dan keinginan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, karena kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat sangat penting untuk menciptakan sistem pelayanan yang efektif dan responsif. Dengan melibatkan masyarakat, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan warganya, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dan memuaskan. Bantuan masyarakat ini dapat diberikan dalam bentuk keterlibatan masyarakat dalam mengawasi jalannya pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat adalah contoh keterlibatan masyarakat umum dalam penyelenggaraan pemerintahan. Data dari laporan masyarakat dapat digunakan untuk merumuskan program-program baru, meningkatkan efektivitas dan responsivitas pemerintah terhadap isu-isu lokal. Pemerintah menyatakan bahwa aplikasi CRM merupakan bentuk pengawasan masyarakat yang memungkinkan warga melaporkan kerusakan atau kekurangan dalam pelayanan. Dengan deskripsi laporan yang jelas, pemerintah dapat menindaklanjuti pengaduan dengan lebih baik.

Aplikasi ini dirancang berdasarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, melibatkan partisipasi aktif melalui survei dan forum diskusi. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa kendala jaringan internet yang tidak stabil menghambat pengguna dalam mengakses fitur-fitur penting. Meskipun aplikasi memiliki kualitas yang baik, masalah konektivitas menciptakan kesulitan dalam pemanfaatannya secara efektif.

### **5) Kesamaan Hak**

Disebabkan oleh masalah aksesibilitas dan literasi digital yang rendah, banyak masyarakat masih mengalami keterbatasan dalam penggunaan internet dan aplikasi. Hal ini masih kita temukan dalam Masyarakat meskipun kemajuan teknologi yang signifikan telah dilakukan. Untuk mengatasi masalah ini, aplikasi CRM menawarkan layanan nontagging yang memungkinkan masyarakat mengajukan pengaduan tanpa bergantung pada lokasi geografis. Ini membuat masyarakat lebih inklusif.

### **6) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban**

Aplikasi CRM digunakan dalam layanan publik untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka secara langsung dan efisien, dan memungkinkan mereka untuk berpartisipasi secara aktif dalam pengambilan keputusan dan pengawasan.

Namun, masyarakat harus menggunakan platform ini dengan bijak, seperti memberikan informasi yang akurat. Meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar, Titik Suwarnanik, admin aplikasi CRM, mengatakan bahwa kekurangan sistem filterisasi pengaduan yang menggunakan bahasa tidak pantas menjadi hambatan. Untuk memastikan bahwa interaksi antara masyarakat dan aplikasi menjadi lebih konstruktif dan positif, keadaan sistem ini harus ditangani segera.

Kehadiran CRM merupakan implementasi pelayanan publik yang inklusif, di mana Pemprov DKI Jakarta telah menyediakan berbagai kanal aduan yang langsung terintegrasi dengan CRM, yang membantu mewujudkan kota yang maju, lestari, dan berbudaya. Dengan transparansi kinerjanya, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berusaha mewujudkan kota yang maju, lestari, dan berbudaya.

## **IV. KESIMPULAN**

- a) Penerapan aplikasi Cepat Respon Masyarakat (CRM) dalam penanganan pengaduan masyarakat

Dalam penerapan aplikasi CRM telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam penanganan pengaduan di DKI Jakarta. Aplikasi ini memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, dan masukan dengan cara yang lebih efisien dan responsif.

Melalui pengintegrasian berbagai kanal pengaduan, masyarakat kini memiliki akses yang lebih mudah terhadap informasi serta prosedur pengaduan. Namun, meskipun aplikasi ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, namun masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti banyaknya laporan yang masuk secara berulang dan ketidaksinkronan antara lokasi pengaduan dan pelapor. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan sistem agar respon terhadap pengaduan dapat lebih efektif.

Aplikasi CRM juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Meskipun demikian, penting untuk menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban, di mana masyarakat diharapkan menggunakan platform ini secara bijak dan dengan informasi yang akurat. Adanya tantangan seperti kurangnya sistem filterisasi pada pengaduan juga perlu segera ditangani untuk menciptakan interaksi yang lebih konstruktif antara masyarakat dan pemerintah. Secara keseluruhan, aplikasi CRM memiliki potensi besar dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, namun perlu terus dilakukan evaluasi dan peningkatan untuk menghadapi tantangan yang ada demi mencapai tujuan pelayanan yang lebih baik.

b) Upaya yang sudah dilakukan oleh Pemerintah DKI Jakarta dalam merespon laporan pengaduan masyarakat secara cepat

Dalam penerapan aplikasi CRM masih terdapat berbagai hambatan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Meskipun demikian, Pemerintah DKI Jakarta telah mengimplementasikan sejumlah upaya untuk memaksimalkan fungsionalitas aplikasi ini. Salah satu kendala yang utama adalah banyaknya laporan pengaduan yang belum terselesaikan, sering disebabkan oleh laporan yang masuk secara berulang. Untuk mengatasi hal ini, Biro Pemerintahan melaksanakan evaluasi tahunan melalui pertemuan "*town hall*", yang melibatkan Gubernur hingga Lurah dengan memberikan *reward* serta *punishment* kepada SKPD berdasarkan kinerja penanganan pengaduan.

Parameter yang dilakukan pemerintah untuk menilai keberhasilan aplikasi CRM yaitu dengan Laporan Hasil Evaluasi untuk Masyarakat Luas berupa Kajian Survei *Awareness* dan Kepuasan Masyarakat Terkait Kanal Aduan CRM. Pengambilan data tersebut melalui wawancara terstruktur dan dilakukan secara daring melalui telfon. Setelah mendapat hasil survey tersebut, kemudian di bahas dalam rapat tahunan. Selain itu, fitur geo-tagging dalam aplikasi memungkinkan pelaporan yang lebih akurat dan transparan, meskipun kendala seperti keterbatasan jaringan internet harus segera diatasi agar seluruh masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi ini secara optimal. Untuk meningkatkan aksesibilitas, aplikasi juga menyediakan layanan non geo-tagging, yang menjadikannya lebih inklusif bagi berbagai lapisan masyarakat.

Tantangan lain yang dihadapi adalah ketidaksinkronan antara deskripsi lokasi pengaduan dan peta, yang memperlambat proses tindak lanjut. Namun, Biro Pemerintahan berkomitmen untuk memperbaiki masalah ini dengan menambahkan fitur tiket. Akuntabilitas dalam penanganan pengaduan juga dijaga melalui dokumentasi yang sesuai dengan SK Sekda No. 99 Tahun 2022. Untuk meningkatkan kualitas laporan, rencana penerapan fitur filterisasi untuk mengatasi penggunaan kata-kata tidak pantas dalam pengaduan sedang dipersiapkan. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi CRM telah membawa banyak kemajuan dalam pelayanan publik, masih ada tantangan yang perlu diatasi agar dapat berfungsi secara maksimal. Upaya perbaikan yang berkelanjutan dan

peningkatan aksesibilitas akan sangat penting untuk memastikan bahwa semua masyarakat dapat terlibat secara aktif dalam proses pengaduan dan mendapatkan layanan yang lebih baik dari pemerintah.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu. Keterbatasan waktu yang peneliti maksimalkan dalam proses pengumpulan data mulai dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

**Arah Masa Depan Penelitian.** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan penerapan aplikasi CRM dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta dan Kelurahan Pasar Baru yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amatulloh, P. A., Retnowati, D., & Tuti, W. D. (2023). *EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT DI DKI JAKARTA* (Issue 1).
- Demaisi, S., Kawuryan, M. W., & Eviany, E. (2024). Government Communication Management in Handling Public Complaints Within the CRM Program at the Department of Communication Informatics and Statistics of DKI Jakarta Province. *Jurnal Mirai Management*, 9(1), 1184-1195. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/7435>
- Dimas, M., & Fahlevvi, M. R. (2024). Pengentasan Digital Divide dalam Penerapan EGovernment di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 194-215. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4504>
- Dwi Listianto, F., Kota Jakarta Selatan, A., DKI Jakarta, P., & Rizal, J. (n.d.). *PENERAPAN APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT (CRM) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA*. [www.jakarta.go.id](http://www.jakarta.go.id)
- Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Pasuruan).
- Handayani, R. (2021). Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) Dalam Menyukseskan Jakarta Smart City. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 4(2), 8–16. <https://doi.org/10.33701/jkp.v4i2.1747>

- Ikhbaluddin. (2021). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DI DESA (STUDI PADA EMPAT DESA DI KECAMATAN JATINANGOR). *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*. Vol 3 No 2. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2309>
- Kawuryan, M. W. (2019). The Improvement Of Information Technology (Website) In Supporting Governance Communication In Kota Depok, Province Of West Java. *International Journal of Kybernology*, 4(1).
- Madjid, U., Kawuryan, M. W., Averus, A., & Triyanto, T. (2024). Communication in Digital-Based Public Services in Regional Government of West Java Province. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 48-61. <https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3778>
- Mayasiana, N. A., Maharani, I. S., Munawaroh, L., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2023). *Pelayanan publik berbasis digital (implementasi aplikasi j-lahbako)*. 6.
- Panggabean, C., & Meilani, N. L. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan Digital Era Governance). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 721–728. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.622>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Tri. D. W. Wardoyo and R. S. Dewi. (2023). Agile Leadership Cost Estimation Model in Software Development Project (Case Study: Public Service Applications). *International Conference of Computer and Informatics Engineering (IC2IE)*, Lombok, Indonesia, 2023, pp. 271-275. doi: [10.1109/IC2IE60547.2023.10330999](https://doi.org/10.1109/IC2IE60547.2023.10330999)
- Renny Sari Dewi, Apol Pribadi Subriadi, Sholiq. (2017). A Modification Complexity Factor in Function Points Method for Software Cost Estimation Towards Public Service Application, *Procedia Computer Science*, Volume 124, 2017, Pages 415-422, <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.172>
- Suhardi, N. B. Kurniawan, D. Prayitno, J. Sembiring and P. Yustianto. (2017). Public complaint service engineering based on good governance principles. *International Conference on Research and Innovation in Information Systems (ICRIIS)*, Langkawi, Malaysia, pp. 1-6, doi: <https://doi.org/10.1109/ICRIIS.2017.8002470>