

Efektivitas Citizen Relation Management (CRM) dalam Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2021

Nadea Rahmadani Azzahra¹, Ainun Nazriah²
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Krisnadwipayana
ainunnazriah@unkris.ac.id

Submitted: 07/01/2023; Revised: 13/01/2023; Published: 26/12/2022

Abstract

The Citizen Relations Management (CRM) application program is an innovation from the DKI Jakarta government which aims to make it easier for the SKPD to accommodate, coordinate, and handle all complaints or reports regarding problems experienced by the community. This CRM application can only be used by DKI Jakarta government officials. The problems most often reported by the community through the CRM application include 1) garbage; 2) disturbance of public order and comfort; 3) illegal parking; 4) violation of regional regulations; 5) traffic jams. The purpose of this study was to determine the effectiveness of CRM applications in handling public complaints, and to find out the inhibiting and supporting factors of CRM applications in handling public complaints. The theory used in this study is the theory of effectiveness measures put forward by Duncan in Richard M. Steers with 3 (three) indicators namely goal attainment, integrity, and adaptation. This study uses qualitative methods, informant selection techniques are determined purposively, and data collection techniques used are observation, interviews, documentation related to research, then the data obtained will be analyzed by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that the application of the CRM application program in handling public complaints can be said to be effective and in accordance with the objectives of using the CRM application, namely, to make it easy for SKPD to handle complaint reports and make it easy for people who want to report the problems they are experiencing based on the phenomenon of achieving goals, integrity, and adaptation. Then the CRM application consists of 14 official complaint channels that can be used by the public. The implementation of the CRM application program has several supporting factors, namely human resources who understand technology and use CRM applications, then there are supportive leadership policies, and the CRM application function is said to be a supporter of SKPD in handling public complaints. In addition, there are factors that become obstacles in the running of this CRM application, namely, community reports that have no explanation, people who are just playing around in making reports, and difficulty signaling due to bad weather.

Keywords: *Citizen Relations Management Application, Program Effectiveness, Public Complaints*

Pendahuluan.

Indonesia telah memasuki era revolusi industri 4.0 membuat teknologi digital terus berkembang. Teknologi digital seperti, komputerisasi, kecerdasan buatan, dan

internet of things, dimanfaatkan sebagai alat untuk membantu memudahkan aktivitas masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Dalam era revolusi industri 4.0 pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik secara cepat, efektif, efisien, dan transparan. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik meliputi pelayanan kepada masyarakat atas barang atau jasa, dan pelayanan administrasi yang wajib disediakan oleh penyedia layanan publik.

Pelayanan publik menjadi bagian strategis dan penting dalam mewujudkan *good governance* serta melibatkan partisipasi masyarakat. Pemerintah harus melakukan inovasi memanfaatkan teknologi digital dalam pelayanan publik, sebagai hasil atau tindak lanjut suatu proses penilaian dan perbaikan atas keluhan saran serta masukan dari masyarakat umum sebagai pengguna layanan. Penyedia layanan publik perlu berinovasi berdasarkan, Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan lain sebagainya. Inovasi pelayanan publik menggunakan teknologi digital berguna untuk, 1) pelayanan publik yang mudah dan merata; 2) Sesuai dengan kebutuhan layanan masyarakat; 3) Efektif, efisien, tepat sasaran, cepat, transparan dan memangkas anggaran. Pelayanan publik yang mudah diakses dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Revolusi industri 4.0 akan meningkatkan produktivitas dan kinerja fungsi pemantauan, maka pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus mampu beradaptasi dan inovatif pada era digital ini.

E-Government diterapkan sebagai wujud dari perkembangan teknologi informasi dalam revolusi industri 4.0. Penerapan *E-Government* sebagai bentuk perubahan instansi pemerintah dari sistem kerja manual, menjadi sistem komputerisasi atau berbasis elektronik, dan membuat sistem informasi dikembangkan sesuai dengan data dan proses birokrasi yang ada, sehingga pemanfaatan teknologi informasi dapat mengoptimalkan proses birokrasi. Penerapan *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), efektif, efisien dalam pelaksanaan

pelayanan publik supaya mudah diakses untuk memperoleh informasi publik, sehingga prinsip akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat akan terwujud dalam kegiatan pemerintahan. Pengembangan *E-Government* Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa, *E-Government* dikembangkan sebagai upaya pemeliharaan pemerintahan yang menggunakan elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. DKI Jakarta merupakan provinsi yang telah menerapkan *E-Government* sebagai sarana berkomunikasi dengan masyarakat untuk mendukung kegiatan pemerintah DKI Jakarta.

E-Government dapat dikatakan sebagai pendukung utama dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan karena, salah satu misi pemerintah provinsi DKI Jakarta adalah menciptakan tempat untuk aparatur pemerintah berkarya, mengabdikan, melayani, dan menangani berbagai permasalahan kota dan masyarakat dengan efektif, efisien, serta berintegritas DKI Jakarta terpilih sebagai provinsi terbaik dalam menerapkan *E-Government* pada tahun 2015, dan mampu mempertahankan posisi tersebut selama dua tahun. Hasil tersebut menunjukkan bahwa DKI Jakarta mampu menyelenggarakan pemerintahan dan menetapkan kebijakan berbasis teknologi informasi. Hal tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat Jakarta, untuk mengakses seluruh informasi yang berhubungan dengan pemerintahan dan mendapatkan pelayanan lebih cepat.

DKI Jakarta adalah ibukota negara Indonesia, sekaligus sebagai pusat kota masyarakat dalam melakukan mobilitas sosial, oleh sebab itu DKI Jakarta kota dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Pada september 2020 Badan Pusat Statistik (BPS) merilis jumlah penduduk DKI Jakarta mencapai 10.562.088 jiwa, dan Jakarta timur sebagai wilayah dengan jumlah penduduk terbanyak. Salah satu faktor kepadatan penduduk yang tinggi adalah, banyak masyarakat dalam negeri atau luar negeri yang pindah dan menetap di DKI Jakarta Kepadatan penduduk di DKI Jakarta menimbulkan berbagai permasalahan sosial seperti, 1) tingginya angka kriminalitas; 2) pemukiman kumuh; 3) parkir liar; 4) kesenjangan sosial; 5) ketertiban dan kenyamanan yang terganggu; 5) lingkungan yang tercemar oleh sampah; 6) banjir dan lain sebagainya. Oleh sebab itu Jakarta harus menemukan solusi yang efektif dan efisien dalam rangka

percepatan penanganan permasalahan sosial, dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang terhubung pada seluruh sektor publik. Diharapkan hal tersebut dapat meningkatkan kesejahteraan dan standar hidup masyarakat, maka Jakarta perlu menerapkan konsep kota pintar atau yang dikenal dengan istilah *Smart City*.

Pengembangan kota pintar atau *Smart City* adalah wujud dari pembangunan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *E-Government*, sehingga dapat melahirkan tata Kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang optimal, untuk mendukung berbagai kebijakan publik strategis dalam kemajuan negara. Beberapa kota di dunia saat ini telah mengembangkan *Smart City* salah satunya DKI Jakarta. Hal ini dilakukan untuk, memangkas alur birokrasi panjang, dan untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik kepada masyarakat dengan penggunaan teknologi digital *Jakarta Smart City* diresmikan pada 15 Desember 2014 oleh Gubernur DKI Jakarta, saat itu yang menjabat sebagai Gubernur adalah Basuki Tjahaja Purnama.

Program *Jakarta Smart City* diharapkan dapat memudahkan kinerja pemerintah provinsi DKI Jakarta dalam menyampaikan informasi kondisi DKI Jakarta kepada masyarakat, serta untuk merespon dengan cepat berbagai keluhan dan permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Terdapat enam pilar yang menjadi pedoman bagi pelaksanaan *Jakarta Smart City* yakni, 1) *Smart Governance*; 2) *Smart Mobility*; 3) *Smart Economy*; 4) *Smart Living*; 5) *Smart People*; dan 6) *Smart Environment*. Dalam rangka pengembangan *Smart City*, Pemerintah DKI Jakarta melalui Unit Pengelola *Jakarta Smart City* berinovasi menghadirkan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM).

CRM adalah alat komunikasi masyarakat dengan pemerintah DKI Jakarta agar dapat membangun kota Jakarta menjadi kota yang lebih baik dan cepat dalam merespon permasalahan sosial. Aplikasi CRM ini hanya bisa digunakan oleh aparatur pemerintah DKI Jakarta, yang bertujuan untuk menampung, mengkoordinasikan, dan menangani seluruh keluhan atau laporan mengenai permasalahan yang mereka alami di lingkungan DKI Jakarta Dengan adanya aplikasi CRM, setiap kelurahan, atau kecamatan yang ada di wilayah DKI Jakarta harus mempunyai posko pengaduan masyarakat yang dapat dipantau, mulai dari permasalahan sampah, pelanggaran perda/pergub, parkir liar, dan permasalahan sosial lainnya yang terjadi di wilayah masing-masing kelurahan. Penggunaan aplikasi CRM ini diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017

Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM). Setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di wilayah DKI Jakarta dapat bekerjasama, menangani laporan atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat DKI Jakarta, laporan yang masuk langsung diproses untuk ditindaklanjuti melalui aplikasi *Citizen Relation Management*, baik yang berbasis media sosial, ataupun *web*. Dengan demikian CRM dianggap dapat memudahkan SKPD dalam mengelola aduan masyarakat, supaya langsung tersampaikan kepada SKPD terkait dengan kategori permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat.

Layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi *citizen relation management* sebagai salah satu kegiatan startegis daerah yang membutuhkan partisipasi aktif masyarakat. Pengaduan masyarakat memberikan ruang bagi masyarakat dalam melaporkan berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan mereka melalui kanal pengaduan resmi yang diterapkan di DKI Jakarta, yang dilakukan secara *online* maupun secara *offline* (datang langsung ke kantor kecamatan, kelurahan, kantor walikota), selanjutnya aplikasi CRM akan meneruskan laporan masyarakat kepada perangkat daerah terkait kategori laporan.

Berdasarkan survei kanal pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Unit Pengelola *Jakarta Smart City* Diskominfotik, bahwa tingkat pengetahuan masyarakat DKI Jakarta terkait kanal pengaduan resmi cukup rendah, 60% responden (masyarakat DKI Jakarta) belum mengetahui kanal pengaduan resmi yang telah disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. 78% masyarakat di kecamatan DKI Jakarta belum memanfaatkan kanal pengaduan resmi disebabkan oleh pengetahuan mereka mengenai kanal pengaduan resmi tergolong rendah

Penerapan aplikasi *citizen relation management* masih terdapat beberapa kendala yaitu, sistem kanal pengaduan CRM yang belum stabil sehingga sering *down*, hal tersebut membuat masyarakat mengalami kendala dalam mengakses kanal pengaduan resmi CRM, dan waktu penanganan masalah pun menjadi cukup lama untuk ditindaklanjuti oleh SKPD pemerintah DKI Jakarta, yang ditugaskan kepada kecamatan atau kelurahan di DKI Jakarta. Respon SKPD terhadap laporan masyarakat masih rendah, rata-rata waktu merespon diatas 6 jam hal ini menyebabkan kurang optimalnya penerapan aplikasi CRM dalam penyelenggaraan pengaduan masyarakat di DKI Jakarta. Selain itu kurangnya sumber daya manusia dalam penyelenggaraan penanganan

pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM, dan masih terdapat laporan masyarakat melalui kanal pengaduan resmi CRM DKI Jakarta yang tidak diselesaikan oleh SKPD terkait. Kemudian banyak masyarakat yang berulang kali melaporkan permasalahan yang sama, bahkan banyak laporan yang diajukan oleh masyarakat tidak objektif dan lokasi yang tidak jelas, hal tersebut membuat kinerja SKPD dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat menjadi terhambat. Penggunaan aplikasi CRM juga membutuhkan pemahaman teknologi, namun masih terdapat SDM yang kurang paham teknologi sehingga menghambat kinerja mereka dalam mengatasi laporan masyarakat DKI Jakarta

Kajian Pustaka

William N. Dunn (2003) menyatakan efektivitas adalah suatu kriteria dalam rangka menyeleksi alternatif yang dijadikan sebagai rekomendasi, berdasarkan pertimbangan apakah alternative yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil yang maksimal, terlepas dari pertimbangan efisiensi. Menurut Duncan yang dikutip Richard M. Strees (1999) menjelaskan ukuran efektivitas dikategorikan menjadi tiga pendekatan yaitu Pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan usaha untuk mencapai tujuan yang dilihat dari suatu prosesnya. Oleh sebab itu, dalam rangka mencapai tujuan yang terjamin keamanannya, dibutuhkan beberapa tahapan yaitu, tahapan pencapaian tujuan bagian-bagiannya, atau tahapan periodesasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari, kurun waktu pencapaian tujuan yang ditentukan dan pencapaian sasaran dari target yang pasti serta sesuai dengan dasar hukum. Integrasi diartikan sebagai alat ukur terhadap tingkat kinerja organisasi dalam melakukan sosialisasi pengembangan konsensus dan komunikasi dengan organisasi lain. Integrasi erat kaitanya dengan proses sosialisasi. Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Oleh karena itu, adaptasi digunakan sebagai tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Adaptasi terdiri dari indikator peningkatan kemampuan, dan sarana prasarana.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan public. Asas-asas pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambella (2011) :

1. **Transparansi** : Pemberian pelayanan harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah untuk dimengerti.
2. **Akuntabilitas** : Pelayanan publik harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional** : Pemberian pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan berpedoman pada prinsip efektivitas dan efisien.
4. **Partisipasi** : Melibatkan peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan keinginan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak** : Tidak diskriminatif yang berarti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban** : Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kualitas pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambella (2016) pada dasarnya mengarah kepada, keistimewaan produk layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang mampu memenuhi kebutuhan penerima layanan (masyarakat), serta memuaskan masyarakat atas pemanfaatan produk layanan.

Indrajit (2005) mengatakan E-Government adalah suatu sistem interaksi baru diantara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain, dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (internet). E-Government merupakan pelaksanaan kegiatan pemerintahan berbasis elektronik, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif, dan interaktif.

Yong mengemukakan beberapa konsep E-Government diantaranya yaitu :

1. **Government to Government (G2G)** Menunjukan sistem internal dan prosedur yang dijadikan tulang punggung organisasi publik. G2G terdiri dari sharing data dan mengarahkan transaksi berbasis elektronik diantara sektor-sektor pemerintah, baik berupa interaksi intra maupun inter agen diantara pegawai, departemen, agen pemerintah, kementerian dan bahkan pemerintahan lainnya.

2. Government to Business (G2B) Konsep ini memiliki potensi mengurangi biaya transaksi melalui proses pengadaan yang ditingkatkan. Mengubah transaksi dengan pemerintah menjadi online, membuka kesempatan bagi perusahaan (sektor bisnis) untuk menyederhanakan proses yang berkaitan dengan peraturan, memangkas alur birokrasi yang rumit, menjaga kepatuhan hukum, dan dapat memulai bisnis dengan lebih cepat dan mudah melalui electronic filling, dan pelaporan secara statistik.

3. Government to Citizens (G2C) Konsep Government to Citizens dibuat untuk memberikan fasilitas bagi interaksi pemerintah dengan citizens. Fokus G2C pada pelanggan dan pelayanan elektronik (e-service) yang terintegrasi, dimana pelayanan publik dapat disediakan melalui sebuah konsep one step shop.

Cohen (2014) menjelaskan bahwa smart city (kota pintar) diartikan sebagai pendekatan yang luas, terintegrasi dalam rangka meningkatkan efisiensi pengelolaan sebuah kota, mensejahterakan hidup penduduknya, dan membantu pertumbuhan ekonomi daerahnya. Selain itu smart city memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara pintar dan efisien dalam mengoptimalkan berbagai sumber daya, menghemat biaya dan energi, serta memperbaharui kualitas pelayanan. Smart city juga berperan dalam pelaksanaan inovasi.

Dimensi smart city menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika RI (2020) dibuat untuk kesuksesan mengembangkan sebuah kota dalam menjalankan konsep smart city, berikut ini adalah enam dimensi smart city :

1. Smart Governance : dimensi yang fokusnya terhadap pelaksanaan good governance yang bertujuan untuk, mengembangkan EGovernment melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dan Internet Of Things dalam melaksanakan perencanaan pembangunan.

2. Smart Economy : Dimensi smart economy difokuskan untuk mendorong inovasi persaingan usaha.

3. Smart People : Fokus smart people pada kolaborasi sosial, yang bertumpu pada pengembangan sumber daya manusia dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi serta mengembangkan karakter sosial budaya bagi masyarakat.

4. Smart Mobility : berhubungan dengan infrastruktur dan transportasi berbasis teknologi informasi serta mengelola data secara digital memanfaatkan teknologi komputerisasi.

5. Smart Environment : dimensi untuk mengelola sumber daya alam, yang mengutamakan pengelolaan lingkungan dengan menggunakan teknologi informasi dan pengembangan energi terbarukan.

6. Smart Living : Fokus smart living adalah pada kualitas hidup masyarakat, kemudahan akses terhadap pendidikan, pelayanan umum, dan kemudahan terhadap jaminan kesehatan, serta kesejahteraan masyarakat

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk menganalisis dan memahami sebuah fenomena atau kejadian yang sedang terjadi. Hal tersebut dicapai dengan cara mengumpulkan dan memproses berbagai jenis informasi, selanjutnya diolah untuk mendapatkan solusi yang tepat oleh individu atau sekelompok orang. Penelitian ini bersifat deskriptif, bertujuan untuk mendeskripsikan, atau menggambarkan, menjelaskan, dan menjawab secara menyeluruh mengenai objek yang diteliti, dalam kejadian yang sesungguhnya pada saat melakukan penelitian di lapangan. Data yang diperoleh dari hasil penelitian berbentuk naskah, catatan lapangan, memo, dan dokumen pendukung lainnya.¹⁴

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Walikota Jakarta Timur yang beralamat di Kantor. Walikota Jkt Tim, Jl. Sentra Primer Timur, RT.11/RW.8, Pulo Gebang, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta 13940, dan di wilayah kota administrasi Jakarta timur Kelurahan Lubang Buaya yang beralamat di JL. SPG 07 RT.006/RW.09 Jakarta Timur.

Untuk mengetahui efektivitas program aplikasi *Citizen Relation Mangement* (CRM), Peneliti menggunakan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan yang dikutip dalam Richard M. Steers yaitu pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pemilihan informan yang digunakan yaitu teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data menggunakan 1) Observasi; 2) Wawancara dan; 3) Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1) Analisis data; 2) Reduksi data; 3) Penyajian data.

Pembahasan

Pencapaian tujuan menurut Duncan yang dikutip dalam Richard M. Steers adalah keseluruhan usaha untuk mencapai tujuan yang dilihat dari suatu prosesnya. Oleh sebab itu, dalam rangka mencapai tujuan yang terjamin keamanannya, dibutuhkan beberapa tahapan yaitu, tahapan pencapaian tujuan bagian-bagiannya, atau tahapan periodesasinya. Indikator pencapaian tujuan terdiri dari, kurun waktu pencapaian tujuan yang ditentukan dan pencapaian sasaran dari target yang pasti serta sesuai dengan dasar hukum. Tujuan dari penerapan aplikasi CRM adalah memudahkan SKPD dalam melakukan koordinasi penanganan laporan masyarakat, mempercepat waktu penanganan laporan masalah, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat.

Saat ini penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. H.A.S Moenir menjelaskan bahwa pemberian layanan publik dari pemerintah kepada masyarakat sebenarnya adalah sesuatu yang berkaitan dengan fungsi aparatur pemerintah sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakat, dalam hal ini pihak pemerintah atau SKPD Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai penyedia layanan penanganan pengaduan masyarakat memberikan layanan pengaduan kepada masyarakat sesuai dengan sistem aplikasi CRM.

Penerapan aplikasi CRM dianggap memberikan kemudahan bagi pihak SKPD dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat, karena semuanya sudah dilakukan secara *online*. Dalam melakukan koordinasi pihak SKPD dapat berkoordinasi langsung secara *online* dengan mengajukan *form* koordinasi pada aplikasi CRM, koordinasi ini dilakukan apabila ada laporan masyarakat yang bukan menjadi tanggung jawab dan wewenang SKPD penerima laporan.

Dalam kegiatan penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM dibutuhkan SKPD yang paham terhadap kategori masalah yang akan ditangani, kemudian diterapkan peraturan waktu maksimal penanganan masalah supaya laporan yang diajukan oleh masyarakat dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan masyarakat. Tetapi waktu penanganan masalah tergantung dari kategori permasalahannya, bisa lebih cepat jika masalah yang dilaporkan masyarakat cukup mudah, bisa memakan waktu yang lama apabila masalah yang dilaporkan cukup serius.

Oleh sebab itu pada aplikasi CRM terdapat fitur EWS (Estimasi Waktu Selesai), dimana tim SKPD bisa menggunakan fitur tersebut, apabila mengalami kendala dan masalah yang ditangani membutuhkan waktu yang lama untuk diselesaikan.

Menurut Mahmudi efektivitas berkaitan dengan *output* dari pencapaian tujuan, suatu program atau kegiatan pelayanan publik dikatakan efektif apabila *ouput* dari pencapaian tujuan berhasil dicapai. Oleh sebab itu pencapaian tujuan dianggap penting dalam pengukuran tingkat efektivitas program atau kegiatan pelayanan publik. Indikator pencapaian tujuan ini adalah untuk mengukur tingkat keberhasilan aplikasi CRM dalam memberikan kemudahan koordinasi bagi pihak SKPD dalam menangani pengaduan masyarakat. Peneliti telah melakukan wawancara dengan pihak Kelurahan Lubang Buaya selaku pihak SKPD Kelurahan Jakarta Timur, dan pihak Kantor Walikota Jakarta Timur selaku SKPD yang bertanggung jawab terhadap Kelurahan, Kecamatan, dan suku dinas yang ada di wilayah Jakarta Timur, dan kedua pihak tersebut menyatakan bahwa penerapan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat sudah efektif berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, memudahkan pihak SKPD serta masyarakat.

Integrasi menurut Duncan yang dikutip dalam Richard M. Steers diartikan sebagai alat ukur terhadap tingkat kinerja organisasi dalam melakukan sosialisasi pengembangan konsensus dan komunikasi dengan organisasi lain. Integrasi erat kaitanya dengan proses sosialisasi. Penilaian sosialisasi dilihat dari sejauh mana pemerintah memberikan pelayanan dan penyuluhan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat melalui kanal pengaduan resmi CRM masyarakat harus mengikuti prosedur atau alur pelaporan yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu : 1) menjelaskan pokok permasalahan dengan lengkap dan kronologis; 2) menyebutkan waktu dan tempat kejadian laporan; 3) menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar serta tidak mengandung unsur SARA; dan 4) melampirkan dokumen foto atau video sebagai pendukung laporan. Tahapan tersebut merupakan tata cara melaporkan permasalahan masyarakat dengan menggunakan 1 dari 14 kanal pengaduan resmi CRM, masyarakat dibebaskan untuk memilih kanal pengaduan mana yang ingin digunakan sesuai dengan kebutuhannya. Sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah terkait penerapan kanal pengaduan resmi CRM yang bisa digunakan oleh masyarakat sebagai media untuk melaporkan permasalahan di

lingkungannya, yaitu dengan menggunakan sosial media seperti *Instagram*, *facebook*, *twitter*, sosialisasi secara terbuka kepada masyarakat di Kelurahan atau Kecamatan yang ada di wilayah Jakarta.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan pihak Kelurahan Lubang Buaya dan Kantor Walikota Jakarta Timur menunjukkan, secara umum masyarakat sudah mengetahui adanya penerapan kanal pengaduan CRM di Jakarta khususnya wilayah Jakarta Timur, tetapi mayoritas masyarakat lebih tertarik menggunakan kanal JAKI salah satu kanal pengaduan CRM untuk melaporkan permasalahan mereka kepada pemerintah. Alasan masyarakat memanfaatkan kanal JAKI karena, penggunaanya mudah, semua kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah tersedia dalam kanal JAKI. SKPD merupakan pihak yang menangani aduan masyarakat, dalam hal ini seluruh SKPD yang ada di wilayah Jakarta Timur sudah terintegrasi dan terhubung satu sama lain melalui sistem aplikasi CRM. Selain itu pihak SKPD bisa memanfaatkan fitur “*ticketing*” dengan keterangan “laporan tidak ditemukan atau tidak jelas isi laporannya” hal ini supaya memudahkan kinerja SKPD dalam penanganan pengaduan masyarakat, lalu tidak semua yang masuk ke aplikasi CRM adalah laporan permasalahan masyarakat dapat ditangani oleh pihak SKPD, tetapi masyarakat memberikan apresiasi kepada pihak SKPD karena sudah memberikan pelayanan yang terbaik dan menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan dengan tepat waktu.

Adaptasi menurut Duncan dalam Richard M. Steers adalah kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Oleh karena itu, adaptasi digunakan sebagai tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Adaptasi terdiri dari indikator peningkatan kemampuan SKPD, sarana dan prasarana, serta perubahan sosial. Abdulrahmat mengatakan efektivitas adalah memanfaatkan sumber daya dan sarana serta prasarana yang telah ditetapkan untuk mencapai efektivitas program atau kegiatan pelayanan publik.¹⁹ Sesuai dengan hasil penelitian indikator adaptasi dinilai dapat meningkatkan efektivitas kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan bahwa masih terdapat SKPD yang belum memahami penggunaan aplikasi CRM dalam menangani laporan pengaduan masyarakat. Oleh sebab itu pihak SKPD tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur telah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pemahaman SKPD dalam

penanganan pengaduan masyarakat seperti, sosialisasi secara terbuka mengenai penggunaan aplikasi CRM kepada seluruh SKPD yang ada di wilayah Jakarta Timur, kemudian memonitoring atau memantau SKPD mana saja yang lemah dalam menjalankan aplikasi CRM untuk penanganan pengaduan masyarakat. Kemudian sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM sudah cukup memadai.

Penerapan aplikasi CRM memberikan banyak sekali perubahan bagi masyarakat dan pemerintah seperti, masyarakat menjadi lebih peduli terhadap lingkungannya dan dapat menyuarakan aspirasinya kepada pemerintah, selain itu manfaat yang dirasakan pemerintah sebagai pihak yang menangani aduan masyarakat yaitu, mengubah pelayanan dari *offline* (tatap muka) menjadi *online*, hal tersebut sangat membantu pemerintah dalam menangani aduan masyarakat membuat proses penanganannya menjadi lebih cepat, sehingga dapat dikatakan dengan adanya indikator peningkatan kemampuan SDM, sarana prasaran yang memadai, dan perubahan sosial dinilai dapat meningkatkan efektivitas aplikasi CRM dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan bahwa ada beberapa faktor pendukung dalam penerapan aplikasi CRM yaitu, 1) SDM yang sudah memahami teknologi sehingga dapat menjalankan aplikasi CRM dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat; 2) kebijakan pimpinan yang mendukung aplikasi CRM dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat; 3) fungsi aplikasi CRM dinilai sebagai pendukung pihak SKPD untuk memudahkan menangani laporan pengaduan masyarakat. Sedangkan faktor penghambat dalam penerapan aplikasi CRM yaitu, laporan masyarakat yang kurang jelas dan tidak ada keterangannya, masyarakat yang hanya main-main dalam mengadukan laporan melalui kanal pengaduan CRM, cuaca buruk yang mengakibatkan susah sinyal karena penggunaan aplikasi CRM ini secara online sehingga membutuhkan sinyal yang bagus.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) Dalam Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan

Masyarakat di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2021 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi CRM sudah berjalan cukup efektif dan sudah sesuai tujuan bagi pihak SKPD yang menangani laporan pengaduan masyarakat dan masyarakat sebagai pengguna kanal pengaduan resmi CRM, hal tersebut dilihat dari fenomena pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi. Mayoritas masyarakat sudah mengetahui adanya penerapan CRM sehingga mereka sudah menggunakan kanal pengaduan resmi CRM untuk melaporkan permasalahan yang sedang terjadi di lingkungannya, aplikasi CRM dinilai memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan kepada pemerintah (SKPD) sehingga masyarakat antusias dalam menggunakan kanal pengaduan resmi CRM, pihak SKPD bisa memanfaatkan fitur EWS di aplikasi CRM apabila permasalahan yang sedang diselesaikan mengalami kendala dan membutuhkan waktu yang lama, sebaliknya laporan pengaduan masyarakat cepat selesai jika masalah yang dilaporkan mudah untuk ditangani;

2. Pelayanan aplikasi CRM berdasarkan penilaian integritas dan adaptasi terdapat indikator prosedur pelayanan dan sarana prasarana yang menunjang kegiatan aplikasi CRM dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat, prosedur pelayanan pengaduan laporan dikatakan sudah efektif karena prosedurnya mudah serta sarana dan prasarana yang memadai sehingga dapat membantu menunjang penerapan aplikasi CRM dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat. Pada aplikasi CRM terdapat beberapa fitur yang dapat membantu kinerja SKPD dalam menangani aduan masyarakat, dan aplikasi CRM dinilai memberikan perubahan dan manfaat yang positif bagi masyarakat dan SKPD selaku pihak yang menangani laporan pengaduan masyarakat. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur berperan penting terhadap SKPD wilayah Jakarta Timur dalam menggunakan aplikasi CRM. dan;

3. Pelaksanaan aplikasi CRM dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat terdapat beberapa faktor pendukung yaitu, SDM yang sudah memahami teknologi sehingga bisa mengoperasikan aplikasi CRM dengan baik, kebijakan pimpinan yang mendukung adanya aplikasi CRM sebagai median penanganan pengaduan masyarakat, dan fungsi aplikasi CRM yang dinilai sebagai pendukung SKPD dalam menangani laporan pengaduan masyarakat. Selain itu ada beberapa faktor yang dapat menghambat penerapan aplikasi CRM dalam penanganan pengaduan masyarakat

yakni, laporan masyarakat yang kurang jelas tidak ada keterangannya, masyarakat yang hanya main-main melaporkan permasalahan atau bisa dibilang tidak serius, cuaca buruk yang dapat mempengaruhi kualitas sinyal sebab penggunaan aplikasi CRM berbasis *online* sehingga membutuhkan sinyal yang kuat.

Daftar Pustaka

- Abdulrahmat, 2003. "Efektivitas Implementasi." Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. "Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik." Jakarta: Rinerka Cipta.
- Creswell, John W. 2016. "Research Design : Pendekatan Metode Kualitaitai, Kuantitatif dan Campuran." Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danim, Sudarwan. 2004. "Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok." Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Drs. H.A.S Moenir. 2016. "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia." Jakarta: Bumi Aksara.
- Dun. William. 2003. "Pengantar Analisis Kebijakan Publik." Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers.
- ER Indrajit. 2005. "E-Government In Action." Yogyakarta..
- Hardiansyansyah. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik." Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. "Manajemen Pelayanan Publik." Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- I, Putu Agus Eka Pratama. 2014. "Smart City beserta could, computing, dan teknologi pendukung lainnya + DVD." Bandung: Informatika.
- Kurniawan, Agung. 2005. "Transformasi Pelayanan Publik." Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lexy, J. Moleong. 2010. "Metode Penelitian Kualitatif." Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. 2005. "Manajemen Kinerja Sektor Publik." Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Miles dan Huberman. 2014. "Analisis Data Kualitatif." Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Mulyana, Dedy. 2004. "Metode Penelitian Kualitatif." Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Raminto & Atik Septi Winarsih. 2016. "Manajemen Pelayanan." Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rinaldi, Runi. 2012. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik." Vol.1 No. 1.

Sinambela, Lijan Poltak. 2016. "Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi.)" Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Soendjojo Hadwi. 2005. "Implementasi E-Government Sejumlah Pemerintah Daerah." Jakarta: Departemen Komunikasi dan Informatika.

Soewarno, Handyaningrat. 2006. "Pengantar Studi Administrasi." Jakarta: Gunung Agung.

Strees, Richard M. 2012. "Efektivitas Organisasi." Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyno. 2016. "Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi Mixed Methods." Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. "Manajemen Publik." Jakarta: PT. Gramedia Widiasaran.

Sumber Jurnal :

Asmawati, Rizke. "Pemanfaatan Aplikasi Baruga Sulsel Terhadap Efektivitas Layanan Pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020." Jurnal Ilmu Pemerintahan 2020.

Mahendra, Gery Katon. "Efektivitas Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government di Yogyakarta." Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik. 2014, Vol.1 No.1.

Mokoginta, Posumah, Palar. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Apirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu." Jurnal Administrasi Publik, Vol. 7 No. 110, ISSN 2338-9613.

Novriando, Purnomo, Salsabila. "Efektivitas Yogya Smart Service Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta." Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2020 Vol. 13 No. 2 ISSN 1979-5645.

Sudrajat A. Rahman, Febianti Fepi, Kusdinar Rika, Nurwan T. Marliady, Nugraha D. Setiawan. 2019. "Penerapan E-Government Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik." Konferensi Nasional Ilmu Administrasi STIA Sebelas April Sumedang. Hlm. 2.

Sumartono, Sampe, Kumayas. "Optimalisasi Informasi Aplikasi (SITASYA) Sistem Pemantauan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kota Manado." *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol.2 No.5 2020 ISSN 2337-5736.

Zulhakim A. Azis. 2012. "Mengenal *EGovernment*: Pemanfaatan Konsep Aplikasi *E-Government* Sebagai Pelayanan Publik." Buku Ajar Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara.