



Penerapan Kota Cerdas melalui *Citizen Relation Management* dalam Pelayanan Publik

Asya Putri Cahyani^{1*}, Samsul Ode¹, Dewi Maria Herwati²

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, 14350 Jakarta Utara – Jakarta Indonesia.

²Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, 14350 Jakarta Utara – Jakarta Indonesia.

Info Artikel:

Dikirim: Jan 23, 2020

Diterima: Jan 29, 2020

Dipublikasi: Jan 30, 2020

Kata Kunci:

Smart City;

Pelayanan Publik;

Citizen Relation Management;

Koresponden:

Asya Putri Cahyani,

Program Studi Ilmu

Pemerintahan

Universitas 17 Agustus 1945

Jakarta

Email:

asyaputricahyani@gmail.com

Cantuman Sitasi:

Cahyani, Asya Putri *et.al.*

2020. Penerapan Kota Cerdas

melalui Citizen Relation

Management dalam Pelayanan

Publik. *Journal of Political*

Issues 1(2); 125-133.

[https://doi.org/10.33019/jpi.v1](https://doi.org/10.33019/jpi.v1i2.15)

[i2.15](https://doi.org/10.33019/jpi.v1i2.15)



DOI:

[https://doi.org/10.33019/jpi.v1](https://doi.org/10.33019/jpi.v1i2.15)

[i2.15](https://doi.org/10.33019/jpi.v1i2.15)

Lisensi:



Attribution-NonCommercial-

ShareAlike 4.0 International

(CC BY-NC-SA 4.0)



ABSTRAK

Abstract Jakarta Province applies smart cities through the Citizens Relations Management program that is used by stakeholders. The program is to hold and to continue at a time when and just as long. The only thing that is done is like CRM Among the reasons for the fall, the length of the road, the road, the infrastructure and then the road infrastructure and the damage to road infrastructure. The method used in this study will only be in the quota of the quota. The method of collecting the two used in this study is the time of the people, as well as and summarized. Only has been that the CRM program has been running well because all the indicators used have included aspects of the implementation of the CRM program. As for some of the past in CRM, which has been used as a result of the CRM.

Abstrak Provinsi Jakarta menerapkan kota cerdas melalui program Citizens Relation Management yang digunakan oleh pemangku kepentingan. Program tersebut untuk menampung dan menindaklanjuti laporan warga serta membantu dinas dan kelurahan agar dapat berkoordinasi serta menyelesaikan laporan warga. Permasalahan yang di laporkan melalui aplikasi CRM diantaranya adalah kemacetan, parkir liar, pelanggaran, sarana prasarana lalu lintas dan kerusakan infrastruktur jalan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi serta dokumentasi. Hasil penelitian bahwa program CRM sudah berjalan baik karena setiap indikator yang digunakan sudah mencakup aspek pelaksanaan dari program CRM. adapun beberapa kendala dalam pelaksanaan program CRM yaitu masih terdapat aparaturnya di kelurahan yang belum mengerti penggunaan dari aplikasi CRM.

Tentang Penulis:

Asya Putri Cahyani, Menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta pada tahun 2019.

Samsul Ode, Menyelesaikan Studi Magister (S2) di Universitas Diponegoro pada tahun 2015. Saat ini penulis adalah dosen di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.

Dewi Maria Herawati, Menyelesaikan Studi Magister (S2) di Universitas Prof Dr Moestopo (Beragama) pada tahun 2015. Saat ini penulis adalah dosen di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi *digital* dewasa ini telah mempengaruhi berbagai bidang kehidupan termasuk salah satunya adalah bidang pemerintahan dalam hal ini adalah pelayanan publik, konsep *smart city* mengintegrasikan kebutuhan warga masyarakat melalui teknologi informasi melalui 6 dimensi yaitu *smart economy* (ekonomi pintar), *smart environment* (lingkungan pintar), *smart people* (masyarakat pintar), *smart life* (hidup pintar), *smart mobility* (mobilitas pintar) dan *smart government* (pemerintah pintar), beberapa kota di Indonesia yang telah menerapkan konsep kota cerdas yaitu Kota Jakarta, Bandung, Surabaya, Makassar, Malang, Balikpapan, Sleman dan Tegal.

Kota-kota tersebut telah menerapkan dalam bentuk penyediaan koneksi *wifi*, pembangunan *smart lounge*, penerapan konsep *traffic light*, penerapan *smart card*, pembuatan *start up digital*, *digital creative center*, pembuatan *smart city* ID dan penerapan *smart tourism*. Konsep *smart city* yang ada di Provinsi DKI Jakarta adalah Jakarta *smart city* yang merupakan penerapan konsep kota cerdas dengan mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk memaksimalkan pelayanan publik, memberikan solusi penyelesaian masalah dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan sehingga masyarakat Jakarta, masyarakat luar Jakarta atau luar Indonesia dapat mengetahui lebih jelas apa itu kota Jakarta sebagai pusat dari pemerintahan di Indonesia (Binus.ac.id, 2017).

Jakarta *smart city* digagas pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada Bulan Desember tahun 2014 oleh Basuki Tjahaya Purnama selaku Gubernur DKI Jakarta dan melalui Jakarta *smart city* Pemerintah daerah melakukan penerapan berbagai perangkat *digital* untuk pelayanan pemerintahan yang efisien dan transparan, Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di mana sebagai tindak lanjut Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan situs *jakarta.go.id* dan *smartcity.jakarta.go.id* dan dalam situs tersebut semua informasi yang ada di lingkup pemerintah daerah Provinsi DKI Jakarta dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Smart City diharapkan dapat mensukseskan *smart government* yang merupakan pelayanan publik berbasis teknologi untuk memudahkan interaksi pemerintah dengan pemerintah dan pemerintah dengan masyarakat artinya pelayanan yang diberikan memungkinkan pengambilan keputusan berbasis *real time* data, *smart government* juga merupakan sebuah bidang yang menangani masalah pelayanan publik dimana *smart government* menyangkut salah satu unsur terpenting dalam perkotaan yaitu Badan atau Instansi Pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi Teknologi Informasi agar dapat diakses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. Fungsi dasar dari pemerintahan yaitu mengelola semua aspek informasi data yang berkaitan dengan perkotaan termasuk didalamnya ada masyarakat, infrastruktur, jaringan, sumberdaya, kebijakan, perekonomian, dan lingkungan, dalam kaitannya dengan konsep *smart government* semua informasi data yang diatas terdapat dalam bentuk *digital* agar dapat di simpan dalam suatu "*data base*" yang nantinya dapat diakses oleh yang berkepentingan melalui jaringan online dimana saja dan kapan saja.

Permasalahan pelayanan publik yang mendorong terbentuknya konsep *smart government* adalah tingginya praktek KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), rendahnya kualitas pelayanan, birokrasi yang panjang dan berbelit-belit, adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan serta rendahnya pengawasan eksternal, untuk memperbaiki pelayanan publik yang belum maksimal Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membentuk CRM yang merupakan salah satu program *smart government* di mana CRM adalah aplikasi pengaduan masyarakat yang digunakan oleh aparatur pemerintahan di lingkungan Provinsi DKI Jakarta untuk menampung dan menindaklanjuti laporan warga serta dapat membantu dinas dan kelurahan agar dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan warga dengan lebih mudah (*smartcity.jakarta.go.id*, 2017).

CRM dirancang untuk memenuhi kekurangan aplikasi sebelumnya yaitu CROP (Cepat Respon Opini Publik) di mana aplikasi ini dinilai dapat terintegrasi lebih stabil dengan *Qlue* sehingga laporan warga dapat tertampung dengan lebih baik dan CRM memiliki fitur yang lebih lengkap sehingga mempermudah pemantauan laporan, koordinasi antar pihak terkait lebih mudah, pembagian laporan jelas serta perhitungan ranking dinas dan kelurahan lebih transparan (smartcity.jakarta.go.id, 2017), Pemerintah Provinsi DKI Jakarta masih mempertahankan *Qlue* sebagai aplikasi pengawasan warga terhadap pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta tetapi pola pelaporan melalui *Qlue* ini memiliki perbedaan jika dibandingkan pada masa pemerintahan mantan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Basuki Tjahaja Purnama di mana menurut Kepala Biro Tata Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta Premi Lasari mengatakan proses penanganan laporan dari aplikasi *Qlue* dilakukan dengan sistem CRM (Kompas, 2017)

CRM merupakan peningkatan fungsi *Qlue* yang memungkinkan lurah setempat melimpahkan pengaduan masyarakat kepada pihak terkait jika pengaduan masyarakat tersebut tidak dalam tupoksinya dan *Qlue* hanya merupakan salah satu sumber masukan laporan terkait layanan publik selain itu CRM juga menampung laporan melalui PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), *Twitter*, *Facebook* maupun dari situs lapor.id (Kompas, 2017), Aplikasi CRM dikembangkan oleh Unit Pengelola Jakarta *smart city* (UP JSC) yang diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM di mana Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik (Diskominfo) DKI Jakarta mengadakan Bimbingan Teknis (Bimtek) di seluruh satuan kerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk memastikan aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat menguasai penggunaan CRM dan mekanisme penghargaan.

Sanksi juga diterapkan dalam sistem CRM ini dimana setiap aduan yang lambat atau tidak ditangani berdampak pada tunjangan kerja yang diterima oleh penanggung jawab aduan tersebut serta Unit Pengelola Jakarta *smart city* juga telah mengembangkan situs yang dapat digunakan pelapor untuk memantau sejauh mana penanganan laporan telah dilakukan yaitu pada *website* pengaduanwarga.jakarta.go.id (kumparan.com, 2018), cara kerja dari aplikasi CRM adalah masyarakat melakukan pengaduan melalui kanal-kanal resmi pengaduan masyarakat yang langsung terintegrasi dengan aplikasi CRM di mana dilakukan koordinasi antara kelurahan dan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan apabila bukan menjadi wewenangnya maka laporan pengaduan tersebut akan ditindaklanjuti oleh instansi terkait.

Permasalahan yang di laporkan melalui aplikasi CRM diantaranya adalah kemacetan, parkir liar, pelanggaran lalu lintas, sarana prasarana lalu lintas dan kerusakan jalan di mana 4.170 laporan pengaduan masyarakat hingga 23 Oktober 2018 telah ditindaklanjuti oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta Selatan melalui aplikasi CRM tersebut (kumparan.com, 2018), contoh dari tindaklanjut melalui aplikasi CRM adalah Suku Dinas (Sudin) Bina Marga Jakarta Utara yang menyiapkan 20 ribu karung *coldmix asphalt* untuk mengatasi munculnya jalan berlubang yang kerap terjadi saat musim hujan dan alasan (Sudin) Bina Marga Jakarta Utara menggunakan *coldmix* adalah karena lebih tepat digunakan saat musim hujan karena pengerjaannya tidak bergantung cuaca dan ketahanan *coldmix asphalt* hanya untuk kondisi darurat dan perlu dilakukan perbaikan permanen saat musim hujan selesai (Berita Jakarta, 2018).

Dari penjelasan di atas alasan peneliti untuk membahas penerapan kota cerdas melalui CRM dalam pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat terutama dalam bidang pemerintahan dan Jakarta *smart city* melalui aplikasi CRM juga dapat menjadi solusi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta agar pelayanan publik yang diberikan dapat meningkat daripada pelayanan sebelumnya, Jakarta *smart city* melalui aplikasi CRM dapat menjadi wadah bagi masyarakat DKI Jakarta untuk mengadukan permasalahan yang terjadi seperti banjir dan kemacetan melalui aplikasi CRM dengan cara

yang lebih mudah yaitu dengan mengunduh aplikasi CRM di sistem operasi android dan CRM dapat memudahkan aparatur pemerintah DKI Jakarta dalam mengatasi permasalahan yang ada di DKI Jakarta, berkaitan dengan hal tersebut peneliti ingin melihat bagaimana penerapan Jakarta *smart city* dengan konsep *smart government* melalui aplikasi CRM.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif merupakan sebuah metode yang menekankan pada aspek pemahaman lebih mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat sebuah permasalahan dimana penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian riset yang sifatnya deskripsi cenderung menggunakan analisis dan lebih menampakkan proses maknanya, penelitian ini dilaksanakan di Gedung Balai Kota Jakarta *Smart City Lounge* Jl. Medan Merdeka Sel. No. 8-9 RT.11/RW.2, Gambir Kota Jakarta Pusat 10110, Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini atau penelitian kualitatif adalah teknik utama digunakan *indepht interview* (wawancara mendalam), observasi lapangan dan studi dokumentasi, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Implementasi kebijakan merupakan aspek terpenting dari keseluruhan proses kebijakan di mana Implementasi kebijakan merupakan wujud nyata dari suatu kebijakan karena pada tahap ini suatu kebijakan tidak hanya terbatas pada perwujudan secara nyata dari kebijakan tapi juga mempunyai kaitan dengan konsekuensi atau dampak yang mengarah pada pelaksanaan kebijakan tersebut, Ripley dan Franklin menjelaskan bahwa implementasi adalah yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*) atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*) dan Implementasi meliputi tindakan-tindakan oleh beberapa aktor khususnya para birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan (Winarno, 2007).

Daniel Maxmanian dan Paul Sabatier menjelaskan bahwa Implementasi Kebijakan merupakan pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar biasanya dalam bentuk undang-undang namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan lazimnya serta keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya (Parulian, 2016).

Nakamura dan Smallwood mengemukakan bahwa proses kebijakan adalah proses yang rumit, khususnya pada implementasi dikatakan demikian “proses kebijakan merupakan proses yang kompleks di mana implementasi merupakan bagian dari proses ini yang tidak dapat dipisahkan dan terlepas dari bagian lainnya, Implementasi kebijakan tanpa memperhatikan bagian-bagian lainnya sama saja dengan menilai hasil tanpa melihat karakteristik kandidat atau komposisi lektorat pembahasannya pasti akan sangat dangkal dan oleh karena itu perlu pemahaman konseptual mengenai proses kebijakan secara menyeluruh (Mulyadi, 2016).

Salah satu cara mempelajari implementasi kebijakan yaitu dengan melihat proses kebijakan sebagai sebuah sistem di mana sebuah sistem ditandai oleh seperangkat unsur-unsur yang saling berkaitan baik yang berkaitan secara langsung ataupun tidak langsung, manfaat tinjauan sistem terletak pada simplifikasi proses kebijakan sebagai perangkat unsur dan keterkaitan serta unsur utama pada proses kebijakan dapat dilihat sebagai seperangkat lingkungan fungsional di mana aspek proses yang beragam muncul” (Mulyadi, 2016).

Nakamura mempunyai 5 kriteria untuk menilai keberhasilan dari implementasi suatu program atau kebijakan (Hardjanti, 2009) yaitu:

1. Pencapaian tujuan atau hasil

Suatu kebijakan atau program dibuat untuk memperoleh hasil yang diinginkan meskipun kebijakan telah dirumuskan dan diimplementasikan tetapi hasil yang dicapai tidak akan dapat diukur, dirasakan, maupun diamati dan dinikmati secara langsung oleh warga masyarakat maka program tersebut tidak ada artinya.

2. Efisiensi

Memberikan penilaian apakah kualitas kinerja yang terdapat dalam implementasi sebanding dengan biaya yang dikeluarkan, Efisiensi dalam pelaksanaan program bukan hanya berkaitan dengan biaya yang dikeluarkan tetapi juga berkaitan dengan kualitas pelaksanaan program, waktu pelaksanaan dan sumber daya yang digunakan dan dengan demikian suatu program dapat dikatakan terimplementasi dengan baik apabila terdapat perbandingan terbaik atau kualitas program dengan biaya, waktu dan tenaga yang digunakan.

3. Kepuasan kelompok sasaran

Kriteria kepuasan kelompok sasaran sangat menentukan bagi keikutsertaan maupun respon warga masyarakat dalam mengimplementasikan program dan mengelola hasil-hasil program tersebut, tanpa adanya kepuasan dari pihak sasaran kebijakan maka program tidak mempunyai arti penting bagi kelompok sasaran.

4. Daya tanggap klien

Dengan daya tanggap positif maka dapat dipastikan peran serta mereka meningkat dan masyarakat mempunyai perasaan ikut memiliki terhadap kebijakan dan keberhasilan pelaksana di mana ini berarti kebijakan tersebut lebih mudah diimplementasikan

5. Sistem pemeliharaan

Artinya dilakukan pemeliharaan terhadap hasil-hasil yang dicapai karena tanpa adanya sistem pemeliharaan yang memadai dan berkelanjutan maka sebaik-baiknya suatu program atau hasil dapat berhenti apabila bentuk nyata dari program tersebut selalu memudar dan tidak konsisten.

CRM (Citizen Relation management)

CRM (*Citizen Relation management*) merupakan program dari salah satu pilar Jakarta *smart city* yaitu *smart government*, CRM adalah aplikasi pengaduan masyarakat di mana aplikasi ini digunakan oleh aparatur sipil negara (ASN) pemerintahan di lingkungan Provinsi DKI Jakarta untuk menampung dan menindaklanjuti laporan warga serta dapat membantu dinas dan kelurahan agar dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan warga dengan lebih mudah, CRM dirancang untuk memenuhi kekurangan aplikasi sebelumnya yaitu CROP (Cepat Respon Opini Publik) di mana aplikasi ini dinilai dapat terintegrasi lebih stabil dengan *Qlue* sehingga laporan warga dapat tertampung dengan lebih baik dan CRM memiliki fitur yang lebih lengkap sehingga mempermudah pemantauan laporan, koordinasi antar pihak terkait lebih mudah, pembagian laporan jelas serta perhitungan ranking dinas dan kelurahan lebih transparan.

Penggunaan aplikasi CRM hanya dapat digunakan oleh instansi/lembaga pemerintahan dan juga para aparatur sipil negara (ASN) dengan mengajukan permohonan resmi secara tertulis kepada Unit Pengelola Jakarta *smart city* melalui Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik di wilayah masing-masing dengan melampirkan form pengajuan, Untuk mengajukan pembuatan akun CRM ada beberapa tahap yang harus dilakukan oleh instansi/lembaga pemerintahan dan juga para ASN seperti yang tertera dalam Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM yaitu:

1. Setiap instansi/lembaga pemerintahan dan juga para ASN mendapatkan akun aplikasi CRM dan dapat diperbanyak dengan mengajukan permohonan pembuatan akun
2. Pembuatan akun baru aplikasi CRM dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan resmi secara tertulis kepada unit pengelola Jakarta *smart city* (UP JSC)

- melalui Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik di wilayah masing-masing dengan melampirkan form pengajuan
3. Suku Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota/Kabupaten Administrasi selanjutnya mengirimkan Format A ke UP JSC melalui surat elektronik dengan alamat crm.smartcity@jakarta.go.id
 4. UP JSC akan mengirimkan kembali daftar akun yang sudah dibuat untuk kemudian akan diberikan ke unit pemohon oleh Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota/Kabupaten Administrasi

Masyarakat Provinsi DKI Jakarta dapat membuat laporan pengaduan melalui kanal-kanal pengaduan masyarakat yang sudah disediakan oleh pemerintah dan terintegrasi dengan CRM diantaranya adalah:

Kanal-Kanal Pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan CRM

No	Kanal	Keterangan
1.	Aplikasi	<i>Qlue</i>
2.	Akun <i>Twitter</i>	@DKIJakarta
3.	Akun Media Sosial/ <i>Facebook</i>	1. Pemerintah provinsi DKI Jakarta 2. Akun media sosial gubernur DKI Jakarta Anis Baswedan
4.	SMS	0811272206
5.	Layanan Pelaporan Pengaduan/Balai Warga	www.jakarta.go.id
6.	Surat Elektronik	dki@jakarta.go.id
7.	Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	1. Pengaduan di Kecamatan 2. Pengaduan di Kelurahan 3. Pengaduan Pendopo Balai Kota DKI Jakarta 4. Pengaduan Inspektorat Provinsi DKI Jakarta

Sumber: Kompas.com

PEMBAHASAN

Pelaksanaan dari program CRM dalam pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta telah diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM di mana tujuan dari dibuatnya aplikasi ini adalah untuk menjadi wadah bagi pemerintah untuk menampung dan menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat melalui kanal-kanal pengaduan resmi yang disediakan pemerintah mengenai permasalahan yang ada di sekitarnya dengan lebih cepat dan mudah.

Sebelum adanya aplikasi CRM Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sudah membuat aplikasi terdahulunya yaitu CROP (Cepat Respon Opini Publik) di mana aplikasi ini juga digunakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat dan aplikasi ini terhubung dengan aplikasi *Qlue* walaupun terkadang integrasi yang berjalan antara dua aplikasi tersebut tidak berjalan dengan mulus, Kekurangan dari aplikasi CROP tersebut membuat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meresmikan aplikasi CRM di mana aplikasi ini tidak hanya terintegrasi lebih stabil dan konsisten dengan aplikasi *Qlue* melainkan dengan kanal-kanal resmi pengaduan masyarakat, aplikasi CRM dilengkapi

dengan fitur utama yang mendukung penggunaan aplikasi CRM tersebut yaitu pemantauan kinerja, tindak lanjut, koordinasi dan disposisi.

Cara kerja dari aplikasi CRM dalam menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat adalah masyarakat melakukan atau membuat pengaduan melalui kanal-kanal resmi pengaduan masyarakat seperti *Qlue*, *Twitter* dan *Facebook* dan nantinya pengaduan tersebut langsung terintegrasi dengan aplikasi CRM, setelah pengaduan tersebut masuk ke aplikasi dilakukan koordinasi antara SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan Lurah untuk menentukan tindakan selanjutnya yang akan diambil untuk menangani pengaduan tersebut dan selanjutnya dilakukan disposisi kepada petugas atau UKPD (Unit Kerja Perangkat Daerah). Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi *Smart Government* melalui CRM (*Citizen Relation Management*) dalam pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta yang mengacu kepada teori implementasi dari Nakamura dengan menggunakan 5 indikator untuk mengukur tingkat keberhasilan yaitu pencapaian tujuan dan hasil, efisiensi, kelompok sasaran, daya tanggap klien serta sistem pemeliharaan di mana dari ke 5 indikator tersebut ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan aplikasi CRM tersebut.

Indikator pertama yaitu pencapaian tujuan dan hasil di mana dalam penelitian ini peneliti melihat tujuan dan hasil yang dicapai Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dari adanya aplikasi CRM tersebut adalah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi CRM tersebut dapat dengan mudah untuk melakukan pemantauan atau pengawasan tentang tindaklanjut yang dilakukan dalam menangani pengaduan masyarakat dalam satu aplikasi, adanya aplikasi CRM membuat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak perlu lagi takut bahwa laporan pengaduan masyarakat yang masuk ke kanal-kanal resmi pengaduan masyarakat terabaikan karena kanal-kanal tersebut sudah terintegrasi langsung ke aplikasi CRM sehingga laporan pengaduan tersebut dapat segera ditindaklanjuti dan dengan adanya aplikasi CRM juga dapat membuktikan bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat memperbaiki kinerja dari aplikasi sebelumnya yang masih mempunyai kekurangan.

Kendala yang dihadapi untuk mencapai tujuan dan hasil dalam penerapan CRM adalah untuk menggunakan aplikasi CRM tersebut Para Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mengajukan form pengajuan untuk membuat akun CRM tersebut kepada Unit Pengelola Jakarta *smart city* agar dapat menggunakan aplikasi tersebut karena tidak semua orang dapat menggunakan aplikasi tersebut dan tidak semua kelurahan menguasai penggunaan CRM yang seharusnya menjadi kewajibannya dalam menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat apabila laporan tersebut menjadi wewenangnya. Indikator efisiensi pelaksanaan aplikasi CRM dapat dilihat dari kualitas kinerja dari pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan aplikasi CRM, kualitas kinerja dari pelaksanaan CRM yang pertama dapat dilihat dari sumber daya manusia yang memadai di mana sumber daya manusia yang terkait dengan pelaksanaan CRM sudah cukup memadai karena banyak pihak yang terlibat seperti masyarakat, SKPD, UKPD atau Petugas, Lurah, Admin Jakarta *smart city* dan Petugas yang saling berkoordinasi satu sama lain untuk menyelesaikan laporan masyarakat secara efisien dan efektif.

Sumber daya manusia yang cukup memadai tersebut yang mendukung pelaksanaan aplikasi CRM agar dapat berjalan dengan baik karena apabila tidak mempunyai sumber daya manusia yang memadai maka pelaksanaan program CRM tersebut tidak berjalan seperti yang diharapkan dan keuntungan dari adanya aplikasi CRM tersebut masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mengadakan permasalahan kepada pemerintah secara langsung cukup melalui aplikasi CRM yang merupakan penghubung antara pemerintah dan masyarakat, selain itu ada sumber daya lain yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan program CRM adalah mengenai sarana prasarana yang memadai diantaranya adalah monitor besar yang ada di ruang pengawasan (*Monitoring Room*) Jakarta *smart city* yang digunakan untuk melakukan pengawasan terhadap tindaklanjut aplikasi CRM, listrik yang memadai,

genset apabila terjadi pemadaman listrik dan jaringan internet yang memadai dalam pelaksanaan program CRM.

Sarana prasarana dalam pelaksanaan program CRM sangat membantu pemerintah dalam memproses dan mengawasi setiap tindak lanjut pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi CRM tersebut dan apabila dari sarana prasarana tersebut tidak cukup memadai maka pelaksanaan program CRM tersebut terhambat contohnya fungsi dari ruang pengawasan (*Monitoring Room*) adalah untuk mengawasi sudah sejauh mana pengaduan tersebut ditindaklanjuti, Indikator kepuasan kelompok sasaran pelaksanaan program CRM adalah kepuasan masyarakat Provinsi DKI Jakarta dalam kinerja pemerintah untuk menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat tentang permasalahan yang ada dilingkungannya, tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat dari ranking penilaian masyarakat dengan memberikan bintang pada aplikasi pengaduan masyarakat mulai dari 1 sampai 5 bintang dan semakin besar angka yang diberikan maka tingkat kepuasan masyarakat semakin tinggi.

Indikator daya tanggap klien di mana dalam penelitian ini daya tanggap klien dilihat dari peran masyarakat dalam pelaksanaan program CRM karena dengan adanya peran masyarakat dalam pelaksanaan program CRM tentunya mempermudah pemerintah dalam pengimplementasian program tersebut, peran masyarakat Provinsi DKI Jakarta dalam pelaksanaan program CRM dapat dilihat dari masyarakat yang peduli akan permasalahan lingkungan sekitarnya dan melaporkan permasalahan tersebut melalui kanal-kanal resmi pengaduan masyarakat, peran serta masyarakat juga membantu untuk menilai kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta agar dapat memperbaiki kinerja yang masih belum maksimal dengan memberikan ranking penilaian dan memberikan masukan atau teguran apabila laporan pengaduan masyarakat terlambat ditangani dan apabila tidak ada peran serta masyarakat dalam pelaksanaan program CRM maka program tersebut belum berjalan dengan baik.

Indikator yang terakhir adalah sistem pemeliharaan di mana dalam pelaksanaan program CRM Provinsi DKI Jakarta untuk menjaga agar program tersebut terus berjalan dengan konsisten Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memberlakukan sanksi berupa potongan gaji sampai tunjangan kinerja ASN yang terlambat atau mengabaikan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM tersebut, dengan adanya sanksi tersebut tentunya kinerja dari pelaksanaan program CRM dapat terjaga untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam menangani setiap pengaduan yang masuk ke aplikasi CRM dan hal tersebut juga membuat masyarakat Provinsi DKI Jakarta dapat mempercayai kinerja pemerintah yang semakin membaik karena selama ini kepercayaan masyarakat kepada kinerja pemerintah menurun karena dianggap pelayanan yang diberikan membutuhkan waktu yang lama dalam pengerjaannya.

KESIMPULAN

Implementasi *Smart City* melalui CRM (*Citizen Relation Management*) dalam pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta dengan menggunakan 5 (lima) indikator untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu program sudah berjalan cukup baik karena setiap indikator yang digunakan sudah mencukupi pelaksanaan dari program CRM walaupun ada beberapa kendala dalam pelaksanaan program tersebut.

Penggunaan aplikasi CRM seharusnya diadakan sosialisasi dengan melakukan Bimbingan Teknis (Bimtek) di setiap Kelurahan Provinsi DKI Jakarta untuk memastikan semua Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta dapat menguasai penggunaan CRM dan dapat segera menangani setiap pengaduan masyarakat mengenai permasalahan yang ada di lingkungan sekitarnya dan penggunaan aplikasi CRM lebih dimudahkan karena saat ini untuk menggunakan aplikasi CRM harus mengajukan lembar pengajuan kepada Unit Pengelola Jakarta *smart city* sehingga menyulitkan dalam penggunaannya.

Pelaksanaan program CRM juga harus dipertahankan walaupun Gubernur Provinsi DKI Jakarta terus berganti karena dengan adanya program CRM sangat berperan penting dalam memudahkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi dan membantu pemerintah untuk saling berkoordinasi dengan instansi terkait dalam menindaklanjuti laporan masyarakat menggunakan satu aplikasi dan dengan dipertahankannya aplikasi CRM permasalahan yang ada di Provinsi DKI Jakarta dapat segera diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dalam pengerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Berita Jakarta. (2018, November 12). *beritajakarta.id*. Retrieved Februari 20, 2019, from Pemkot Jakut Antisipasi Jalan Berlubang: <http://www.beritajakarta.id/read/63613/pemkot-jakut-antisipasi-jalan-berlubang%20diakses#.XikocX8zbIU>
- Binus.ac.id. (2017, Januari 18). *Binus.ac.id*. Retrieved Februari 21, 2019, from Mengupas Jakarta Smart City: <https://sis.binus.ac.id/2017/01/18/mengupas-jakarta-smart-city/>
- Hardjanti, N. T. (2009). *Evaluasi Implementasi Kebijakan: Analisis Mengenai Proses Implementasi dan Dampak Jangka Pendek Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 203 tentang Akta Kelahiran di Kota Surakarta*. Universitas Sebelas Maret: Solo.
- Kompas. (2017, November 24). *Megapolitankompas.com*. Retrieved Mei 08, 2019, from Pola Baru Pelaporan Qlue yang Ditandatangani Djarot dan Diikerjakan: <https://megapolitan.kompas.com/read/2017/11/24/21465131/crm-pola-baru-pelaporan-qlue-yang-ditandatangani-djarot-dan-dikerjakan>
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Parulian, E. S. (2016). *Analisis Implementasi Kebijakan Retribusi Pakir*. Depok: Universitas Indonesia.
- smartcity.jakarta.go.id. (2017). *smartcity.jakarta.go.id*. Retrieved Februari 20, 2019, from Kelebihan Aplikasi Citizen Relation Management CRM sebagai Pengganti Cepat Respon Opini Publik Crop: <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/175/kelebihan-aplikasi-citizen-relation-management-crm-sebagai-pengganti-cepat-respon-opini-publik-crop>
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Med Press (Anggota IKAPI).