

ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *JAKARTA SMART CITY* DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK RESPONSIF MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT TAHUN 2023

Rendell Praharsa Anjasmoro – 14010120140188

**Departemen Politik dan Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro**

ABSTRAK

DKI Jakarta merupakan sebuah kota besar yang bersanding sebagai Ibu Kota Negara yang menjadi salah satu yang mengikuti perkembangan teknologi dan reformasi pelayanan publik. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengembangkan organisasi pemerintahannya menerbitkan Peraturan Gubernur Nomor 151 Tahun 2018 tentang Sistem Informasi Manajemen Daerah. Sistem teknologi informasi manajemen daerah ini dikelola oleh Unit Pengelola *Jakarta Smart City*. *Jakarta Smart City* merupakan perwujudan konsep *smart city* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara maksimal dengan meningkatkan peran serta masyarakat DKI Jakarta sebagai kontribusi terhadap pembangunan *Jakarta Smart City*. Salah satu terobosan dari *Jakarta Smart City* ialah aplikasi JAKI (Jakarta Kini). Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mewujudkan *smart city* memunculkan salah satu program unggulan dari JAKI yaitu JakLapor yang bernama *Citizen Relation Management* (CRM). CRM dibentuk untuk melengkapi kekurangan pada aplikasi sebelumnya yaitu aplikasi CROP dan Qlue.

Aplikasi CRM menjadi salah satu dari 13 kanal pengaduan keluhan masyarakat pada DKI Jakarta. Aplikasi CRM berusaha membangun pelayanan publik yang responsif bagi masyarakat. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui Implementasi Kebijakan dari Aplikasi Citizen Relation Management sebagai inovasi pelayanan publik yang responsif bagi masyarakat dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle dengan terbagi menjadi dua pemahaman. Pertama isi kebijakan meliputi, kepentingan yang mempengaruhi, jenis manfaat yang dihasilkan, derajat perubahan yang diinginkan, kedudukan pembuatan kebijakan, pelaksanaan program, sumber daya yang digunakan. Sementara konteks implementasinya, kekuasaan dan strategi aktor yang terlibat, karakteristik Lembaga penguasa, dan kepatuhan daya tanggap. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap objek penelitian dari unit pengelola *Jakarta Smart City* serta masyarakat pengguna aplikasi CRM.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi dari aplikasi *Citizen Relation Management* untuk dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif sudah berjalan dengan baik. Masyarakat dan para unit pengelola *Jakarta Smart City* sudah merasa cukup puas dengan keberadaan CRM walaupun masih terdapat variabel yang belum berjalan dengan maksimal. Kecepatan dan ketanggapan petugas yang menindak laporan di lapangan menjadi faktor yang penting dalam menunjang keberhasilan program CRM.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Responsif, *Jakarta Smart City*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur yang menjadi pedoman dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik, apabila pelayanan publik yang diberikan berorientasikan pada kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dan baik akan membuat masyarakat memiliki kepuasan tersendiri sebab masyarakat dapat menggunakan fasilitas dan menilai secara seksama terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Tingkat kepuasan warga inilah yang menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.

Salah satu tindakan yang dilakukan Gubernur Provinsi DKI Jakarta adalah dengan diterbitkannya Peraturan Gubernur Nomor 151 Tahun 2018 tentang Sistem Informasi Manajemen Daerah. Unit *Jakarta Smart City* mengelola sistem teknologi informasi manajemen daerah ini. *Jakarta Smart City* merupakan perwujudan konsep *smart city* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara maksimal dengan meningkatkan peran serta masyarakat DKI Jakarta sebagai kontribusi terhadap pembangunan kota Jalan Jakarta.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mewujudkan *smart city*

memunculkan salah satu program unggulan dari JAKI yaitu *JakLapor* yang bernama *Citizen Relation Management* (CRM). Program CRM merupakan aplikasi pengaduan masyarakat yang diterapkan oleh aparat pemerintahan di lingkungan Provinsi DKI Jakarta. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan keluhan/masukan dari masyarakat dan menindaklanjuti laporan-laporan yang masuk, serta membantu kerja sama antara kelurahan dan kecamatan dalam menyelesaikan laporan masyarakat dengan lebih efisien.

CRM diciptakan sebagai peningkatan dari aplikasi sebelumnya yang disebut CROP (Cepat Respon Opini Publik) yang digagas di tahun 2015. Program ini dianggap lebih stabil terintegrasi dengan *Qlue* (keluhan berkualitas), sehingga semua tindakan masyarakat dapat tertampung dengan baik. Aplikasi CRM dikembangkan oleh Unit Pengelola *Jakarta Smart City* sebagaimana tercantum dalam Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat. Sejak tahun 2017 Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah mengembangkan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) yang dapat menampung semua masukan dan pengaduan masyarakat, serta digunakan

untuk mengawasi kinerja pemerintah dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

Sepanjang tahun 2023, laporan yang didapat oleh JAKI, telah meraih berbagai pencapaian untuk berbagai layanan. Pada fitur CRM, misalnya, per bulan November 2023, terdapat 142.852 laporan warga masuk dan 96,5% atau 137.815 laporan selesai. Survei yang dilakukan oleh Direktur and Chief Knowledge Worker Ruang Waktu, Wicaksono Sarosa, menunjukkan adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hasil survei yang dilakukan Wicaksono sepanjang tahun 2022 juga menyoroti tingkat pengetahuan masyarakat tentang pelayanan publik menggunakan Jakarta Smart City atau JAKI. Sebanyak 48 persen responden mengaku mengetahui keberadaan aplikasi JAKI yang dimiliki oleh Pemprov DKI, sementara sisanya, sekitar 52 persen, tidak menyadari hal tersebut. Dari hasil survei tersebut, 49,2 persen responden mengakui bahwa mereka belum pernah menggunakan JAKI, namun sebagian besar dari mereka, yaitu sekitar 69,4 persen, menyatakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh JAKI.

Kebocoran data pelapor aplikasi CRM juga menjadi sisi negatif dari aplikasi tersebut. Ditemukan masih adanya aparat

yang membocorkan identitas pelapor kepada pihak terlapor, hal ini tentunya mempunyai implikasi bagi pelapor, apalagi jika pelapor mempunyai hubungan langsung dengan terlapor.

Pada tahun 2022, terjadi insiden kebocoran data yang tersebar di media sosial yang melibatkan perusahaan yang menindak pegawainya yang diketahui melaporkan melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Beliau menyampaikan bahwa ada orang-orang yang berkumpul di sekitar rumahnya tanpa memakai masker. Meskipun warga tersebut telah melaporkan masalah ini kepada pengurus RT, namun tidak ada tindak lanjut yang diberikan. Oleh karena itu, dia memutuskan untuk melaporkannya melalui aplikasi JAKI yang diklaim dapat digunakan secara anonim. Namun, bocornya identitasnya menyebabkan dia mengalami intimidasi sebagai pelapor. tempat tinggalnya.

Penerapan *smart city* melalui aplikasi CRM untuk mewadahi pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta dianggap sangat penting dalam aktivitas masyarakat terutama di lingkungan instansi pemerintahan. Seharusnya, dengan adanya aplikasi CRM, masalah-masalah di Kota Jakarta dapat diminimalisir. *Jakarta Smart City* melalui aplikasi CRM menjadi titik terang dalam revolusi industri 4.0 yang diharapkan dapat meningkatkan layanan

publik yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Namun, masih banyak masyarakat yang belum mengenal aplikasi CRM untuk kebutuhan pelayanan publik, dan respon pemerintah dalam menindak laporan dari warga terbilang lambat.

KERANGKA TEORI

A. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses untuk menjalankan suatu kebijakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, terdapat dua pilihan langkah utama, yaitu dengan menjalankan program secara langsung atau melalui formulasi kebijakan turunan.

Model implementasi yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindle (1980) menggambarkan proses implementasi kebijakan sebagai proses politik dan administrasi. Dalam model ini, proses pengambilan kebijakan dipengaruhi oleh berbagai pemangku kepentingan yang terlibat, baik dari pemerintah maupun melalui interaksi para pembuat kebijakan dalam konteks politik implementasi. Grindle memandang bahwa implementasi kebijakan terjadi setelah kebijakan mengalami transformasi. Esensi dari model ini adalah sebagai berikut: kepentingan

yang mempengaruhi, jenis manfaat, derajat perubahan, pembuat kebijakan, pelaksana program, sumber daya yang digunakan, kekuasaan dan strategi aktor yang terlibat, karakteristik lembaga penguasa, kepatuhan daya tanggap.

B. Tata Kelola pemerintahan

Menurut Mardiasmo (1999) *Good Governance* merupakan suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. *World Bank* dikutip Wahab (2002) menyatakan bahwa *Good Governance* merupakan konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang baik dan bertanggung jawab, sejalan dengan prinsip demokrasi yang efisien dan pasar, serta penghindaran dari salah alokasi dan investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif.

Good Governance memiliki beberapa prinsip. Berdasarkan United Nations Development Programme terdapat sembilan prinsip yang harus dipegang dalam menjalankan *Good Governance* yaitu: partisipasi, akuntabilitas, transparansi, efisiensi, kesetaraan, visi strategis, supremasi hukum, responsif, dan berorientasi.

C. Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata "layan" yang mengandung arti membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan mereka. Sebagaimana dikemukakan oleh Sinambela (2010) pada hakikatnya, semua individu membutuhkan pelayanan, bahkan dalam situasi yang ekstrim, pelayanan menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Menurut Agung Kurniawan (2005) pelayanan publik adalah pemberian layanan untuk kebutuhan orang lain atau pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu Ratminto (2005) menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup segala bentuk layanan, baik berupa barang maupun jasa yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di berbagai tingkatan, baik di pusat maupun di daerah, serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Sinambela secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah kepuasan masyarakat untuk mencapai hal yang diinginkan. Diperlukan pelayanan publik yang prima yang tercemin dalam poin-poin berikut: transparansi, akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak.

D. Responsivitas

Sedarmayanti (2004) menjelaskan salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan publik adalah responsivitas, yang merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005) menunjukkan bahwa responsivitas menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, sebagai salah satu tolak ukur pelayanan yang berhubungan dengan daya tanggap birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat negara yang membutuhkan pelayanan yang diatur dalam perundang-undangan.

Responsivitas menurut Herdini & Widiyarta (2020) adalah suatu konsep yang menyangkut kemampuan lembaga dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan wawasan baru sehingga suatu lembaga negara harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan. Dalam responsivitas, Zeithaml, dkk dalam Rismawati (2015). menggolongkannya sebagai salah satu dimensi dari kualitas pelayanan publik. Responsivitas sendiri terdiri dari beberapa indikator, yaitu: kemampuan menanggapi keluhan, ketetapan waktu, kecermatan pelayanan,

ketetapan melayani, kecepatan melayani, dan kemampuan merespon masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif Lexy J. Moleong (2016) mengartikan menyatakan bahwa “penelitian kualitatif adalah memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motif, dan perilaku, dengan menjelaskannya dalam bentuk holistik dan verbal. Penelitian ini berfokus kepada Bagaimana implementasi program CRM (*Citizen Relation Management*) di Daerah Jakarta Selatan. Para pengguna program CRM seperti masyarakat tersebut menjadi fokus penulis dalam menilai apakah program ini sudah berjalan dengan baik.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Semua teknik tersebut digunakan untuk memperoleh informasi yang saling mendukung atau untuk membantu penelitian penulis. Penulis dalam wawancara memilih informan dari empat narasumber: Senior operasional dan layanan *Jakarta Smart City*, Asisten manager operasional dan layanan *Jakarta Smart City*, manager pengembangan dan analisa produk *Jakarta Smart City*, dan masyarakat pengguna aplikasi CRM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepentingan yang mempengaruhi

Realisasi dari konsep *smart city* adalah pengembangan *e-Government* yang merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk mentransformasikan pelayanan publik dari sistem manual ke digital dan meningkatkan kinerja pemerintahan. Untuk mewujudkan konsep *e-Government*, pemerintah antara lain menciptakan saluran-saluran penerimaan pengaduan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu Cepat Respon Masyarakat.

Penerapan CRM menawarkan banyak manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan pemerintah daerah. Salah satu tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dengan membuka saluran komunikasi yang efektif antara pemerintah daerah dan masyarakat. Dengan memfasilitasi pelaporan masalah melalui platform ini, masyarakat dapat merasakan respons yang lebih cepat dan tanggap dari pemerintah, menghasilkan rasa kepercayaan dan kepuasan yang lebih tinggi.

Kepentingan-kepentingan kebijakan juga akan mempengaruhi jalannya program dari *Jakarta Smart City*. Kemajuan teknologi *e-government* memberikan manfaat yang sangat luas untuk masyarakat. Pemanfaatan teknologi yang semakin marak ini tentunya

membantu para aktor pelayanan publik dalam mengambil keputusan. Adanya pemanfaatan teknologi dan *e-government* menerapkan konsep *smart city* sebelum diselenggarakannya program kolaborasi “Gerakan Menuju 100 Smart City” pada tahun 2017. Berdasarkan Pergub DKI Jakarta Nomor 144 Tahun 2019 pemprov DKI membentuk Badan Layanan Umum Daerah Jakarta Smart City (BLUD) untuk melaksanakan perencanaan dan pengawasan pemerintahan.

Tipe Manfaat

Pelayanan publik saat ini telah menjadi indikator penting dalam perbaikan birokrasi. Hal ini karena segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan selalu terkait erat dengan masyarakat dan masyarakat memiliki berbagai tujuan. Adanya aplikasi CRM diharapkan dapat memberikan jalan keluar terhadap stigma buruknya pelayanan publik yang menjadi wadah penegakan pelayanan pelayanan publik di DKI Jakarta dan setidaknya menyelesaikan permasalahan pokok yang ada dalam pelayanan publik ini.

Melalui pemanfaatan aplikasi CRM, Pemprov DKI Jakarta dan Diskominfotik mendapatkan sebuah inovasi pembaharuan pelayanan dengan menghadirkan fitur JAKI untuk memudahkan pihak pemangku kepentingan dan masyarakat dalam membereskan

permasalahan di DKI Jakarta. manfaat bagi pemerintah adalah pemerintah dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat akan mendapatkan manfaat dari akses layanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi Jakarta yang lebih cepat, mudah, murah dan transparan.

Tidak hanya pihak *Jakarta Smart City*, masyarakat juga mendapat manfaat. masyarakat merasakan peningkatan signifikan dalam efektivitas dan efisiensi pelaporan mereka melalui sistem yang baru diimplementasikan. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat dengan mudah memilih jalur pelaporan yang tepat saat menghubungi pemerintah, sehingga menghemat waktu dan usaha. Transparansi dalam proses pelaporan juga meningkat, memungkinkan masyarakat untuk memantau perkembangan laporan mereka secara *real-time*, dari tahap awal hingga validasi oleh biro pemerintahan. Partisipasi masyarakat terhadap pelayanan pada *Jakarta Smart City* memberikan kesempatan untuk ikut membenahi permasalahan di Jakarta melalui aplikasi JAKI dengan melakukan pelaporan kepada 13 kanal pengaduan.

Derajat Perubahan

Pengimplementasian dari kebijakan CRM ini merupakan hasil dari Peraturan

Gubernur Nomor 128 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*. Kehadiran dari kebijakan ini merupakan jawaban dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta atas keluhan atau kritik yang diberikan masyarakat terhadap pihak pemerintahan karena pengaduan pelayanan publik yang masih menyusahkan.

Aplikasi CRM dalam menuju perubahan yang diinginkan memakai pedoman beberapa prinsip *good governance*. Transparansi dan akuntabilitas menjadi pegangan para pelaku pelaksana dalam melayani masyarakat. Adanya *good governance* dalam pengimplementasian kebijakan aplikasi CRM merupakan sebuah usaha percepatan integrasi pelayanan publik yang guna layanannya memiliki kemudahan untuk diakses seluruh masyarakat.

Tidak hanya transparansi, Akuntabilitas juga menjadi derajat perubahan dan pedoman Jakarta Smart City. Akuntabilitas pada hakikatnya merupakan alat ukur untuk menilai sejauh mana tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Akuntabilitas dalam prinsip *good governance* termasuk sebagai pedoman dalam undang-undang keterbukaan pelayanan publik. Digitalisasi kerja

pemerintah menjadi hal yang ditampilkan pihak Jakarta Smart city dalam membuka transparansi kepada masyarakat.

Derajat Perubahan menjadi interpretasi yang diinginkan masyarakat dalam reformasi birokrasi pelayanan publik menuju lebih baik. Perubahan yang diinginkan bagi *Jakarta Smart City* adalah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berharap kehadirannya dapat meningkatkan performa pelayanan publik sebab tuntutan dari masyarakat yang berharap lahirnya sebuah pelayanan yang efisien dan efektif.

Letak Pengambilan Keputusan

Dalam pengimplementasian kebijakan, pemerintah memiliki landasan keputusan dalam pengelolaan pelayanan. Pemerintah bertanggungjawab kepada beberapa landasan pada Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 14 Tahun 2021 Kedua, berlandaskan pada Keputusan Gubernur Nomor 560 Tahun 2022 tentang Inovasi Daerah Tahun 2017-2022. Ketiga, Peraturan Gubernur Nomor 121 Tahun 2020. Terakhir, Peraturan Gubernur Nomor 122 Tahun 2020. Tidak hanya layanan JAKI, melainkan juga CRM memiliki landasan keputusan tersendiri. Melalui Peraturan Gubernur Nomor 128 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pengaduan

Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*.

Dalam pelaksanaan CRM, Gubernur menjadi pengambilan keputusan teratas dalam merumuskan, mengawasi, dan melaksanakan berbagai program dan inisiatif, termasuk penerapan aplikasi CRM. CRM bertujuan untuk meningkatkan layanan dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Alur pengambilan keputusan dalam kebijakan aplikasi CRM dari gubernur diturunkan kepada sekda yang bertugas untuk merinci kebijakan tersebut menjadi pedoman operasional dan teknis. Sekda mengeluarkan SK yang mengatur peran dan tanggung jawab setiap SKPD, memastikan bahwa setiap unit kerja memiliki aktor yang jelas dan mengetahui atribut serta kewenangan mereka dalam sistem CRM. Selanjutnya, SKPD dan BUMD mengimplementasikan kebijakan ini dengan memanfaatkan aplikasi CRM untuk meningkatkan koordinasi

Gubernur juga sempat mengganti pedoman pelaksana dari Peraturan Gubernur nomor 128 tahun 2017 ke Peraturan Gubernur nomor 39 tahun 2019. Perubahannya berupa ketentuan pasal 1, ketentuan ayat 3 pasal 8, ketentuan pasal 9, dan ketentuan pasal 11. Pergantian undang-undang ini bertujuan memperbaiki substansi

UU yang lama menjadi lebih modern dalam mengayomi masyarakat.

Pelaksanaan Program

CRM memiliki tujuan untuk mengintegrasikan beberapa layanan baik itu layanan dari walikota, kecamatan, maupun kelurahan membuat aplikasi CRM menjadikannya sebagai wadah pelayanan yang memiliki jumlah armada yang banyak di Kota Jakarta. *Jakarta Smart City* dan Diskominfo berperan sebagai aktor pelaksana kunci dalam kebijakan aplikasi CRM. *Jakarta Smart City* bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan aplikasi CRM, memastikan bahwa sistem tersebut dapat diakses dan digunakan secara efektif oleh masyarakat dan pemerintah. Diskominfo, di sisi lain, mendukung implementasi kebijakan ini melalui pengelolaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang diperlukan. Mereka memastikan kelancaran integrasi data dan informasi antar berbagai unit kerja, serta menjaga keamanan data yang diolah dalam aplikasi CRM.

Semua biro pemerintahan dibawah naungan diskominfo memiliki peran yang berbeda-beda, tetapi memiliki satu tujuan yang sama. Sebagai Pembuat keputusan dalam hal ini, Diskominfo bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan memastikan

pelaksanaan berbagai kegiatan terkait teknologi informasi, komunikasi, dan pengelolaan data. Seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) memiliki peran sebagai pelaksana program dan kegiatan pemerintah daerah. Namun, untuk memudahkan koordinasi, beberapa OPD ditunjuk sebagai Pembuat keputusan oleh Diskominfotik.

Jakarta Smart City dan Diskominfotik berperan sebagai aktor pelaksana kunci dalam kebijakan aplikasi CRM. *Jakarta Smart City* bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan aplikasi CRM, memastikan bahwa sistem tersebut dapat diakses dan digunakan secara efektif oleh masyarakat dan pemerintah.

Sumber Daya yang Digunakan

Sebagai implementor dari kebijakan smart city, CRM memiliki staf yang tersebar disemua daerah seperti kelurahan dan kecamatan. Sumber daya manusia yang bertugas kurang lebih 250 tenaga ahli yang tersebar di setiap kota administrasi yang berasal dari dengan berbagai macam latar belakang kemampuan utamanya dalam bidang teknologi dan sosial. Banyaknya armada tenaga ahli ini sebagai lembaga penyedia layanan untuk masyarakat pihak badan pengelola *Jakarta Smart City* juga melakukan interaksi dengan masyarakat

secara langsung sehingga mengetahui permasalahan dan kebutuhan.

Tersebarnya tenaga ahli di berbagai kota DKI Jakarta, membuat kinerja petugas semakin membaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para petugas CRM Jakarta Smart City bertugas untuk memberikan pelayanan yang responsif, efisien, dan berkualitas kepada setiap warga yang menggunakan aplikasi atau layanan terkait.

Sumber daya yang dikerahkan dalam penerapan CRM bukan hanya sumber daya manusia yang dilihat dari jumlah dan kemampuan personil, melainkan sarana dan prasarana serta besaran biaya juga telah dikerahkan. Salah satu sarana dan prasarana utama yang dikerahkan untuk mendukung program CRM adalah kantor balai kota *Jakarta Smart City*. Didalam kantor balai kota *Jakarta Smart city* berisikan hal yang berpengaruh terhadap operasional dalam pengaduan masyarakat. Masyarakat yang ingin melakukan pengaduan secara *offline* tidak menggunakan aplikasi, bisa langsung datang ke pendopo balai kota DKI Jakarta. Pengelolaan CRM secara umum sudah ditunjang dengan infrastruktur sarana dan prasarana yang memadai. Terkait infrastuktur teknologi sejauh ini, tidak ada hambatan yang kompleks.

Kekuasaan, Kepentingan, dan Strategi Aktor yang Terlibat

CRM dikembangkan *Jakarta Smart City* untuk melengkapi aplikasi-aplikasi terdahulu yakni Cepat Respon Opini Publik (CROP) yang sempat dipakai sebagai alat pelaporan masyarakat pada bermacam permasalahan di kota Jakarta. Aplikasi CROP sebelumnya digunakan oleh SKPD untuk merespons situasi, namun kini telah digantikan oleh sistem CRM yang tidak hanya berfungsi sebagai platform pelaporan warga namun juga menyediakan alat bagi pejabat pemerintah untuk mengelola partisipasi masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik. Peralihan dari aplikasi CROP ke sistem CRM merupakan bagian dari upaya *Jakarta Smart City* untuk mengintegrasikan layanan pemerintah dan melibatkan masyarakat melalui aplikasi seluler.

Keputusan untuk menggantikan CROP dengan CRM merupakan langkah strategis yang didasari oleh semangat untuk terus meningkatkan kualitas dan responsifitas dalam pelayanan publik. CRM diarahkan untuk memberikan solusi yang lebih holistik dan adaptif dalam menanggapi beragam kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Meskipun CROP telah memberikan kontribusi yang berarti dalam pelayanan, namun perubahan tersebut dilihat sebagai langkah yang diperlukan untuk memperbaiki manajemen hubungan

dengan masyarakat secara lebih terintegrasi.

Pihak *Jakarta Smart City* secara rinci menjelaskan alasan di balik transisi dari CROP ke CRM serta memberikan gambaran komprehensif mengenai manfaat dan tujuan program tersebut. *Jakarta Smart City* menjalin kemitraan strategis dengan lembaga-lembaga pemerintah dan menciptakan platform kolaboratif untuk mendiskusikan dan memahami kebutuhan unik dari setiap pemangku kepentingan. Proses partisipatif ini memastikan bahwa implementasi CRM tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga menciptakan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan yang terlibat.

Karakteristik Lembaga dan Rezim yang Berkuasa

Sebagai wadah penyelenggaraan segala bentuk pelayanan publik, *Jakarta Smart City* tidak hanya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal, namun juga memperhatikan keinginan masyarakat, termasuk menyediakan fasilitas dimana masyarakat dapat menanggapi keluhan, saran, keluhan dan usulan. Peran pelaksana dalam mengelola pengaduan publik di *Jakarta Smart City* mencakup beberapa tugas utama yang secara langsung memengaruhi responsifitas dan efektivitas layanan publik. Disposisi, respons, dan tindak lanjut merupakan tiga

fungsi inti yang menjadi landasan bagi kinerja staf JSC dalam menangani pengaduan masyarakat.

Disposisi merujuk pada kemampuan sistem untuk mengelola dan mengarahkan permintaan atau keluhan yang masuk dari warga atau pengguna layanan kota. Disposisi mencakup serangkaian tindakan yang diambil oleh platform CRM untuk memastikan respon yang efisien dan efektif terhadap berbagai masukan dari masyarakat. Sistem CRM dapat secara otomatis mengkategorikan masukan dari warga, seperti keluhan, saran, atau permintaan layanan tertentu.

Tujuan utama saluran pengaduan ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Jika hal ini dilakukan, sebagian besar pelapor akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Tidak dapat dipungkiri, hal ini sudah dirasakan oleh sebagian masyarakat karena setelah laporan masuk ke sistem CRM Jakarta Smart City, maka akan diteruskan kembali ke SKPD terkait. Penanganan laporan merupakan tanggung jawab masing-masing SKPD, maka kepuasan masyarakat bergantung pada kinerja SKPD tersebut. Pihak pelaksana CRM Jakarta Smart City dalam memberikan tindak lanjut terhadap laporan pengaduan atau keluhan yang masuk juga sudah cukup transparansi yang dapat dilihat secara langsung pada website CRM.go.id.

Tingkat Kepatuhan dan Respon Pelaksana

Pihak *Jakarta Smart City* dalam menanggapi respon dari masyarakat DKI Jakarta ialah dengan mengupayakan peningkatan partisipasi warga untuk menggunakan aplikasi JAKI melakukan kegiatan sosialisasi. Sosialisasi bisa dilakukan dengan cara datang ke sekolah-sekolah atau ke beberapa kelurahan di DKI Jakarta dengan tujuan meningkatkan partisipasi pelayanan publik. Kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk kolaborasi pemerintah dan masyarakat dalam pengelolaan serta keberlanjutan aplikasi. Pihak *Jakarta Smart City* melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah yang tujuannya membentuk karakter murid-murid yang bertanggungjawab dalam melakukan pengaduan melalui CRM melalui Jaklapor. Kelurahan-kelurahan yang disambangi *Jakarta Smart City* bertujuan untuk mengontrol para SKPD kelurahan dalam melakukan kegiatan pelayanan kepada masyarakat dan mengsosialisasi ragam fitur dari aplikasi JAKI.

Tidak hanya sosialisasi ke sekolah dan kelurahan, melainkan pihak *Jakarta Smart City* juga melakukan sosialisasi secara *online* melalui sosial media. Sosialisasi di media sosial aplikasi JAKI kepada masyarakat dilakukan cukup rutin melalui sosial media instgram, twitter maupun website. Pihak *Jakarta Smart City*

membagikan berbagai macam informasi didalamnya baik dari segi JAKI sebagai aplikasi secara keseluruhan maupun informasi spesifik mengenai CRM.

Daya kepatuhan dan respon pelaksana pihak *Jakarta Smart City* dilihat juga dari bagaimana pihak pelaksana bisa menjaga kerahasiaan data pengguna aplikasi. Sayangnya, dalam beberapa kasus, terdapat laporan tentang kebocoran data yang melibatkan sejumlah pengguna aplikasi ini. Menjaga keamanan data pengguna terus menjadi tantangan bagi otoritas pengelola *Jakarta Smart City* karena identitas pelapor terungkap saat mengajukan pengaduan melalui fungsi pelaporan warga. Masalah keamanan data juga dipengaruhi oleh peraturan, yang mungkin tidak tersedia, sehingga dapat berdampak buruk pada operasional bisnis. Tidak dapat dipungkiri, kebocoran identitas berdampak pada pengguna karena pembuat pesan diketahui orang lain dan menimbulkan ketidaknyamanan dalam menyampaikan pengaduan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi *Citizen Relationship Management (CRM) Jakarta Smart City*, data dan penjelasan yang disajikan menunjukkan bahwa indikator kepentingan yang mempengaruhi aplikasi

tersebut telah berjalan dengan optimal. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terlihat memiliki komitmen yang kuat untuk menjaga kelancaran implementasi kebijakan *Jakarta Smart City*, terutama melalui aplikasi CRM. Fakta bahwa banyak masyarakat telah aktif menggunakan aplikasi ini dan melaporkan berbagai permasalahan melalui platform digital CRM adalah bukti keberhasilan dalam memfasilitasi partisipasi publik. Kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam memajukan DKI Jakarta dengan memanfaatkan teknologi dan konsep e-government menunjukkan pendekatan yang progresif.

Citizen Relation Management (CRM) Jakarta Smart City, menyoroti prosedur regulasi dan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pengambilan keputusan gubernur sebagai pemimpin tinggi. Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 menjadi pedoman dalam menjalankan implementasi kebijakan ini sudah berdasarkan implementasi yang berjalan. Pemerintahan berperan dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat. Meskipun proses tindak lanjut atas pengaduan diatur oleh ketentuan yang berlaku, keterbatasan dalam penyelesaian permasalahan dapat terjadi karena ketergantungan pada peraturan yang ada yang kadang melebihi batas waktu yang

ditetapkan. Keberhasilan aplikasi CRM dipengaruhi oleh regulasi yang mendorong transformasi digital dan proses akuntabilitas yang ditingkatkan melalui kerjasama antar badan pengelola layanan daerah *Jakarta Smart City*.

Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik menjadi motor penggerak dalam pelaksanaan program implementasi kebijakan CRM, bersama dengan berbagai instansi terkait. Tanggapan positif dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan, termasuk penahan dari aplikasi CROP ke CRM, menunjukkan bahwa pemerintah berhasil mengintegrasikan layanan pemerintah melalui aplikasi CRM tanpa menghambat kinerja instansi terkait. Namun, kesuksesan ini harus diimbangi dengan perhatian serius terhadap keamanan data pengguna ancaman potensial terhadap privasi masyarakat akibat kebocoran data harus menjadi fokus utama. Oleh karena itu, langkah-langkah kuat dalam memastikan keamanan data, seperti kebijakan privasi yang jelas dan sistem keamanan yang terkini, perlu diimplementasikan.

SARAN

1. Pihak CRM bisa menyelenggarakan pelatihan rutin bagi petugas dan pegawai terkait untuk meningkatkan kecepatan dan

responsifitas dalam menangani laporan masyarakat untuk menetapkan target waktu yang lebih spesifik untuk menindaklanjuti pengaduan, memastikan penyelesaian tepat waktu.

2. Meningkatkan fitur-fitur dalam aplikasi CRM yang mendukung responsifitas, seperti penggunaan notifikasi atau sistem pelacakan untuk memantau progres penyelesaian dalam mengumpulkan umpan balik terus-menerus dari pengguna untuk memperbaiki dan mengoptimalkan pengalaman pengguna.
3. Pihak CRM Memastikan implementasi kebijakan privasi yang kuat dan sistem keamanan data yang *up-to-date* untuk melindungi informasi pribadi masyarakat dengan melakukan audit keamanan secara berkala dan menjalankan skema pelatihan keamanan data untuk personel terkait meningkatkan upaya sosialisasi untuk memastikan pemahaman masyarakat tentang aplikasi CRM serta mengintensifkan sosialisasi edukasi mengenai perlindungan data pribadi untuk meningkatkan kesadaran dan kepercayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Cahyani, A. P., Ode, S., & Herawati, D. M. (2020). Penerapan Kota Cerdas melalui Citizen Relation Management dalam Pelayanan Publik. *Journal of Political Issues*, 1(2), 125-133.
- Dewi, A. S., & Avianto, B. N. (2023). Implementation of " Jakarta Smart City" In One-Stop-Service: Daily Need In The City South Jakarta?. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 2(9), 2051-2063
- Handayani, R. (2021). Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi Citizen Relation Management (Crm) Dalam Menyukkseskan Jakarta Smart City. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 8-16.
- Indonesia, Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*.
- Indonesia, Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 151 Tahun 2018 tentang Sistem Informasi Manajemen Daerah.
- Indonesia, Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City*.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nugroho, Riant. (2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. DKI Jakarta: Gramedia.
- Putra, A. H., & Maesarini, I. W. (2018). ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN JAKARTA SMART CITY BERBASIS QLUE DAN CROP DI SUKU DINAS PERHUBUNGAN JAKARTA TIMUR. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(1), 1-10.
- Putra, A. S. (2019). Smart City: konsep Kota pintar di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika (TEKINFO)*, 20(2), 73-79.
- Ramadhanti, R. (2018). Politik dan Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 96-104.
- Rushananto. (2014). *Kebijakan Publik*. DKI Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- Syalianda, S. I., & Kusumastuti, R. D. (2021, March). Implementation of smart city concept: A case of Jakarta smart city, Indonesia. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 716, No. 1, p. 012128). IOP Publishing.