

A

**RESPONSIVITAS PENANGANAN PENGADUAN CEPAT RESPON
MASYARAKAT DI PROVINSI DKI JAKARTA**

Hasna Hafiza Islami, Amni Zarkasyi Rahman, Retna Hanani

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas

Diponegoro Jalan Prof Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman : www.fisip.undip.ac.id Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The DKI Jakarta Provincial Government's complaint channel called Cepat Respon Masyarakat (CRM) has successfully resolved 953,623 public complaints with a resolution of 93.45% since 2016. The high volume of public complaints in DKI Jakarta, which reaches hundreds of thousands every year, shows the urgent need for an efficient complaint management system through the Rapid Community Response service. One of the CRM complaint handling is carried out by the Government Bureau through the Expert Facilitator who is tasked with verifying and validating the results of the complaint follow-up. This study aims to analyze the responsiveness and factors that influence the responsiveness of Expert Facilitators in the implementation of CRM complaint handling. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques of interviews, observation, and documentation. The responsiveness of Expert Facilitators is seen based on the phenomenon of the attitude of bureaucratic apparatus in responding to complaints and service users in Agus Dwiyanto's responsiveness theory (2006). The results showed that the responsiveness of the Expert Facilitator was still found lacking due to the low knowledge of the Expert Facilitator regarding the regulations used in responding to complaints and the mechanism for disseminating service information carried out by the Expert Facilitator had not been conveyed to the community as a whole. Internal factors that affect the responsiveness of Expert Facilitators consist of: background work experience of Expert Facilitators and open communication between the Government Bureau and Expert Facilitators. While external factors that affect the responsiveness of the Expert Facilitator include: the condition of the CRM complaint handling server, community behavior, government cooperation, and environmental conditions.

Keyword: *Complaints service, Facilitator, Responsiveness.*

ABSTRAK

Kanal pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang bernama Cepat Respon Masyarakat (CRM) telah berhasil menyelesaikan 953.623 aduan masyarakat dengan penyelesaian sebanyak 93,45% sejak tahun 2016. Tingginya volume pengaduan masyarakat di DKI Jakarta yang mencapai ratusan ribu setiap tahunnya, menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk sistem pengelolaan pengaduan yang efisien melalui layanan Cepat Respon Masyarakat. Penanganan pengaduan CRM salah satunya dilakukan oleh Biro Pemerintahan melalui Tenaga Ahli Fasilitator yang bertugas melakukan verifikasi dan validasi hasil tindak lanjut aduan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas dan faktor yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam pelaksanaan penanganan pengaduan CRM. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dilihat berdasarkan fenomena sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dan pengguna jasa dalam teori responsivitas Agus Dwiyanto (2006). Hasil penelitian menunjukkan responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator masih ditemukan kekurangan yang disebabkan oleh masih rendahnya pengetahuan Tenaga Ahli Fasilitator terkait regulasi yang digunakan dalam merespon aduan dan mekanisme penyebaran informasi pelayanan yang dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator belum tersampaikan kepada masyarakat secara menyeluruh. Faktor internal yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator terdiri atas: latar belakang pengalaman kerja Tenaga Ahli Fasilitator dan komunikasi terbuka Biro Pemerintahan dengan Tenaga Ahli Fasilitator. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator mencakup: kondisi server penanganan pengaduan CRM, perilaku masyarakat, kerja sama pemerintah, dan kondisi lingkungan.

Kata Kunci: Fasilitator, Layanan Pengaduan, Responsivitas.

PENDAHULUAN

Penyediaan layanan bagi masyarakat diatur berdasarkan mandat pada UUD 1945 sebagai kewajiban bangsa terhadap warga negaranya. Layanan masyarakat yang berkualitas merupakan layanan yang mampu memberikan solusi terhadap persoalan yang dialami publik dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sehubungan dengan hal itu, diuraikan dalam regulasi UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, yang menetapkan upaya untuk mewujudkan layanan masyarakat yang berkualitas wajib mengikutsertakan partisipasi publik dalam proses pelaksanaannya. Pasal 8 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menetapkan bahwa salah satu cara penyelenggaraan pelayanan publik adalah melalui penanganan pengaduan masyarakat sebagai sarana untuk mempraktikkan undang-undang tersebut.

Provinsi di Indonesia yang termasuk metropolitan besar dengan memiliki populasi yang padat dan dinamika penduduk yang signifikan adalah DKI Jakarta. Keadaan tersebut menekankan pentingnya sarana pengelolaan pengaduan yang baik untuk dapat menampung sekian banyaknya pengaduan yang diberikan oleh masyarakat setiap harinya. Perkembangan teknologi yang sangat pesat turut

mendorong Pemerintah DKI Jakarta untuk mengembangkan pelayanan pengelolaan pengaduannya melalui digitalisasi. Hal ini sejalan dengan rencana pengembangan DKI Jakarta untuk menjadi *Smart City*. Berdasarkan hal tersebut, fasilitas pengaduan terpadu Cepat Respon Masyarakat (CRM) didirikan oleh Pemprov DKI Jakarta pada tahun 2016 sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 1. Saluran Pengaduan CRM Masyarakat DKI Jakarta



Sumber: <https://crm.jakarta.go.id/>, 2023

Gambar di atas memperlihatkan 13 saluran pengaduan CRM yang dapat diakses oleh masyarakat untuk melaporkan aduannya. 13 saluran pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM) bekerja sebagai satu kesatuan yang menjadikannya sebagai layanan pengaduan terintegrasi.

Sejak peluncurannya pada tahun 2016, layanan penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM) telah menangani berbagai keluhan sebagaimana dalam tabel 1.

Tabel 1. Penanganan Laporan melalui CRM Tahun 2016 hingga 2023

Tahun	Jumlah Laporan	Penyelesaian Laporan	Persentase
2016	112.164	100.872	89,92%
2017	235.914	210.331	89,16%
2018	109.839	96.489	87,85%
2019	108.212	98.117	90,73%
2020	<i>Data tidak ditemukan</i>		
2021	91.984	91.922	99,9%
2022	122.183	120.811	98,9%
2023	173.327	169.328	97,7%

Sumber: Hasil olahan penulis dari <https://crm.jakarta.go.id/>, 2023

Sejak tahun 2016 Pemprov DKI Jakarta telah menangani sebanyak 953.623 laporan keluhan dengan rata-rata persentase penyelesaian mencapai 93,45% melalui pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM). Pada tahun 2023 sendiri, pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat terhitung dari bulan januari hingga akhir bulan desember menerima sejumlah 173.327 laporan masyarakat dengan laporan yang diselesaikan berjumlah 169.328 laporan dengan rata-rata waktu penyelesaian 7 hari atau persentase penyelesaian 97,7%.

Keberadaan pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat tervalidasi telah meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pemerintahan dan meningkatkan kinerja Pemprov DKI Jakarta (*Jakarta Smart City*, 2022). Sebagaimana termuat dalam Indeks Kepuasan Masyarakat DKI Jakarta pada tahun 2022 atas pelayanan publik yang mencapai 85%. Pencapaian lainnya yang

diperoleh pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat salah satunya yaitu sebagai pelayanan publik digital terbaik dalam penghargaan *Top Digital Awards* tahun 2021, yang diserahkan oleh Majalah *ITWorks* (beritajakarta.id, 2021).

Laporan aduan masyarakat yang diterima kanal Cepat Respon Masyarakat setiap harinya akan melewati serangkaian tahap penanganan yang dilakukan oleh berbagai SKPD, sebagai berikut.

1. Menunggu: Laporan sudah dimasukkan oleh pelapor dan menunggu tindakan selanjutnya.
2. Koordinasi: Laporan telah diterima oleh kelurahan domisili laporan aduan dan diproses langsung oleh kelurahan atau diteruskan ke SKPD terkait.
3. Disposisi: Kelurahan telah menyampaikan laporan aduan dan melanjutkan ke SKPD terkait.
4. Laporan ditolak: Laporan tidak dapat diproses lebih lanjut jika ditemukan ketidaksesuaian antara keterangan dari pelapor dan fakta di lapangan.
5. Proses: Laporan aduan ditangani oleh unit kerja terkait.
6. Tindak lanjut: Laporan selesai ditindak lanjuti oleh petugas lapangan.
7. Validasi: Tenaga Ahli di Biro Pemerintahan Pemprov DKI Jakarta melakukan konfirmasi hasil tindak lanjut petugas.

8. Selesai: Laporan selesai dan ditangani dengan baik.

Tindakan validasi hasil tindak lanjut laporan yang dilaksanakan oleh Biro Pemerintahan melalui Tenaga Ahli Fasilitator sebagaimana disebutkan sebelumnya, menjadi sorotan dalam penelitian ini. Tanggung jawab Biro Pemerintahan untuk mengoordinasikan pelaksanaan tugas perangkat daerah dalam proses pengelolaan pengaduan, serta melaksanakan perumusan dan koordinasi kebijakan, pemantauan, dan evaluasi disebutkan dalam Pergub DKI Jakarta No. 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

Tenaga Ahli Fasilitator atau TA Fasilitator adalah pegawai Non-ASN dipilih langsung oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yang memiliki pengetahuan khusus yang memberikan jasa berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya. TA Fasilitator bekerja di bawah koordinasi Biro Pemerintahan untuk melakukan tindakan verifikasi dan validasi hasil tindak lanjut pengaduan Cepat Respon Masyarakat yang dilakukan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja dengan mengacu pada Keputusan Sekda No. 99 Tahun 2022 mengenai Pedoman Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat lewat sistem CRM.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat diketahui bahwa pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat telah menerima laporan aduan masyarakat dengan volume laporan yang sangat besar setiap harinya. Sejauh ini tidak ada masalah atau tantangan yang muncul sejak mekanisme pengaduan CRM dibentuk. Pelaksanaan pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat telah berhasil melakukan penanganan pengaduan dengan baik dilihat berdasarkan persentase penyelesaian aduan yang tinggi dan capaian penghargaan yang diterima oleh pelayanan Cepat Respon Masyarakat.

Penelitian ini adalah studi praktik terbaik yang menggambarkan keberhasilan Pemerintah DKI Jakarta dalam menangani laporan masyarakat. Tenaga Ahli Fasilitator yang berfungsi sebagai petugas validasi pengaduan di Biro Pemerintahan DKI Jakarta menunjukkan upaya pemerintah untuk memastikan bahwa laporan pengaduan masyarakat selama 7 tahun terakhir dengan 13 saluran Cepat Respon Masyarakat bisa ditangani dengan baik. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengeksplorasi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator di Biro Pemerintahan DKI Jakarta pada penanganan keluhan CRM. Kecepatan tanggap pada layanan masyarakat sangat dibutuhkan sebagai indikator kapasitas badan publik dalam

memenuhi tuntutan rakyat (Rasdiana dan Ramadani, 2021).

Responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam penelitian ini dikaji menggunakan teori responsivitas milik Agus Dwiyanto (2006) dengan melihat responsivitas melalui fenomena sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dan pengguna jasa, dengan indikator: daya tanggap aparat birokrasi dalam menangani aduan masyarakat, sikap aparat birokrasi dalam memproses aduan masyarakat dengan tepat, mekanisme pembagian tugas aparat birokrasi dalam penyebaran informasi pelayanan pengaduan, dan transparansi informasi perkembangan penyelesaian aduan kepada masyarakat. Bertolak dari seluruh uraian sebelumnya, penulis mengadakan penelitian dengan judul “Responsivitas Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta.”

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menghimpun berbagai informasi aktual yang mendalam mengenai responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam pelaksanaan penanganan pengaduan CRM dan faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas tersebut. Adapun lokus penelitian ini adalah Provinsi DKI Jakarta di Biro Pemerintahan

Setda Provinsi DKI Jakarta, dengan fokus penelitian mengenai responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator. Informan yang digunakan pada penelitian ini ditentukan dengan teknik *snowball* untuk mengidentifikasi sumber data berskala kecil yang semakin lama semakin besar untuk memenuhi kebutuhan peneliti (Sugiyono, 2016). Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian dianalisis dalam empat tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian kualitas data hasil penelitian diketahui melalui teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat

a. Daya Tanggap Aparat Birokrasi dalam Menangani Aduan Masyarakat

Tenaga Ahli Fasilitator memiliki ketentuan batas waktu maksimum 3 x 24 jam untuk melakukan validasi laporan pengaduan dari kanal CRM setelah laporan selesai ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja yang tertera dalam Keputusan Sekda Provinsi DKI Jakarta No. 99 Tahun 2022. Daya tanggap Tenaga Ahli

Fasilitator dalam merespon aduan masyarakat melalui validasi tindak lanjut laporan telah dilakukan dengan baik, yang mana Tenaga Ahli Fasilitator melakukan validasi laporan di bawah batas waktu 3x24 jam yang tertera dalam ketentuan melalui penerapan target *cut of date* harian yang memastikan bahwa laporan yang diterima oleh Tenaga Ahli Fasilitator sampai dengan pukul 15.30 WIB akan divalidasi pada hari yang sama.

Pembentukan sistem *cut of date* bulanan setiap tanggal 5 (lima) oleh Biro Pemerintahan berhasil memastikan seluruh laporan yang diterima namun terpaksa ditunda status penyelesaiannya, akan diselesaikan tindak lanjut oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja dan validasinya oleh Tenaga Ahli Fasilitator sebelum batas *cut of date* berakhir setiap bulannya. Hal tersebut menunjukkan daya tanggap yang baik dari aparat birokrasi untuk menyelesaikan seluruh aduan masyarakat dalam waktu yang cepat.

b. Sikap Aparat Birokrasi dalam Memproses Aduan Masyarakat dengan Tepat

Tenaga Ahli Fasilitator telah merespon aduan masyarakat dengan tepat sesuai dengan kriteria yang tercantum dalam ketentuan dan dipastikan ketepatannya secara rutin melalui

monitoring, diskusi, dan evaluasi kerja oleh Biro Pemerintahan. Namun, ditemukan bahwa pengetahuan Tenaga Ahli Fasilitator mengenai ketentuan yang digunakan dalam melakukan validasi laporan masih kurang.

Tenaga Ahli Fasilitator telah memiliki pemahaman yang baik mengenai Keputusan Sekda Provinsi DKI Jakarta No. 99 Tahun 2022 sebagai standar operasional prosedur utama penanganan pengaduan CRM. Namun, pada penelitian ditemukan bahwa Tenaga Ahli Fasilitator juga berpedoman pada regulasi daerah lainnya dalam melakukan validasi laporan aduan CRM yang tidak tercantum kriterianya dalam Keputusan Sekda Provinsi DKI Jakarta No. 99 Tahun 2022 dan dalam hal ini Tenaga Ahli Fasilitator masih memerlukan bimbingan dari pihak Biro Pemerintahan. Hal ini dikarenakan pengetahuan dan pemahaman Tenaga Ahli Fasilitator masih kurang mengenai regulasi di Provinsi DKI Jakarta.

c. Mekanisme Pembagian Tugas Aparat Birokrasi dalam Penyebaran Informasi Pelayanan Pengaduan

Mekanisme penyebaran informasi mengenai pelayanan pengaduan kanal CRM oleh Tenaga Ahli Fasilitator sudah berjalan namun masih ditemukan kekurangan. Tenaga Ahli Fasilitator telah memiliki mekanisme penyebaran informasi

pelayanan dengan membentuk tim sosial media yang terdiri dari 5 (lima) orang Tenaga Ahli Fasilitator Administrasi yang bertugas untuk membuat dan mempublikasikan konten informasi pelayanan pengaduan CRM melalui laman instagram Biro Pemerintahan secara rutin. Tenaga Ahli Fasilitator dan Biro Pemerintahan turut menyebarkan berbagai infografis di kantor kelurahan untuk mencapai masyarakat usia lanjut yang tidak menggunakan sosial media.

Masyarakat telah melihat berbagai publikasi mengenai informasi pelayanan pengaduan CRM yang dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator melalui laman *instagram* Biro Pemerintahan DKI Jakarta dan menilai bahwa penyebaran informasi yang dilakukan sudah bagus dengan tampilan yang menarik, komunikatif, dan informatif. Namun, mekanisme penyebaran informasi mengenai pelayanan pengaduan kanal CRM yang dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator terutama melalui laman *instagram* Biro Pemerintahan masih kurang dilihat melalui *engagement rate* publikasi sosial media yang rendah, sehingga penyebaran informasi belum tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat.

d. Transparansi Informasi Perkembangan Penyelesaian Aduan Kepada Masyarakat

Transparansi dalam memberikan informasi perkembangan penyelesaian laporan aduan kepada masyarakat telah dilakukan dengan baik. Akses pemberian informasi sudah tersedia melalui dua jalur yaitu aplikasi JAKI dan *website* CRM melalui sistem status laporan yang memungkinkan masyarakat sebagai pengguna jasa untuk mengetahui perkembangan penyelesaian aduan yang mereka laporkan. Tahapan validasi yang dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator juga dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat melalui status penyelesaian laporan.

Gambar 2. Tampilan Notifikasi Status Penyelesaian Laporan Aduan di Aplikasi JAKI



Sumber: Aplikasi JAKI, 2024

Gambar di atas merupakan tampilan notifikasi proses penyelesaian laporan aduan masyarakat melalui kanal aplikasi JAKI. Gambar tersebut menunjukkan

bahwa setiap tahapan proses penyelesaian aduan dapat dilihat oleh masyarakat dengan jelas dari laporan diterima oleh pihak kelurahan hingga laporan selesai divalidasi oleh Tenaga Ahli Fasilitator di Biro Pemerintahan.

Akses informasi perkembangan penyelesaian aduan bagi masyarakat melalui jalur kedua yaitu melalui *website* CRM, pelapor akan memperoleh nomor laporan yang akan dikirimkan melalui *whatsapp* resmi CRM dan kemudian pelapor dapat melakukan pengecekan proses penyelesaian laporan aduan dengan memasukkan nomor laporan di *website* CRM.

Faktor yang Mempengaruhi Responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat

a. Faktor Internal

Latar belakang dan pengalaman kerja Tenaga Ahli Fasilitator yang tidak berasal dari bidang pemerintahan, menjadikan Tenaga Ahli Fasilitator memiliki pemahaman yang kurang terkait regulasi yang ada di Provinsi DKI Jakarta yang dibutuhkan untuk dapat menyelesaikan laporan aduan masyarakat yang berbobot besar. Kurangnya pemahaman yang baik dari Tenaga Ahli

Fasilitator mengenai Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta selain Keputusan Sekda Provinsi DKI Jakarta No. 99 Tahun 2022 yang dikarenakan kurangnya pengalaman kerja di bidang pemerintahan menjadi faktor internal yang mempengaruhi responsivitas kerja Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan validasi penanganan pengaduan CRM.

Faktor internal lainnya yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator yaitu komunikasi terbuka yang dilakukan oleh Biro Pemerintahan dengan Tenaga Ahli Fasilitator melalui berbagai diskusi harian sebagai sarana menggabungkan pemikiran terkait pemberian validasi hasil tindak lanjut laporan pengaduan CRM. Komunikasi terbuka yang selalu dilaksanakan oleh Biro Pemerintahan melalui diskusi-diskusi tersebut mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator untuk bekerja dengan lebih efisien.

b. Faktor Eksternal

Kondisi *server* CRM mempengaruhi tingkat responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan validasi dan verifikasi laporan aduan masyarakat. Pengalaman Tenaga Ahli Fasilitator sebelumnya mengungkapkan bahwa pada saat *server* CRM mengalami gangguan, Tenaga Ahli Fasilitator tidak

dapat melihat deskripsi laporan yang masuk. Situasi tersebut mempengaruhi kemampuan Tenaga Ahli Fasilitator untuk merespon laporan dengan cepat yang mana banyak dari laporan tersebut terhambat validasinya dan harus dilakukan keesokan harinya.

Perilaku masyarakat melalui pemberian ucapan terima kasih kepada Tenaga Ahli Fasilitator berpengaruh mendorong semangat Tenaga Ahli Fasilitator untuk meningkatkan kualitas pekerjaannya. Disisi lain, ucapan negatif dari masyarakat dalam bentuk komplain dan kemarahan mempengaruhi turunnya tingkat motivasi kerja Tenaga Ahli Fasilitator.

Kerja sama pemerintah yang dilakukan melalui rapat gabungan yang dilakukan oleh Biro Pemerintahan beserta Tenaga Ahli Fasilitator dengan Perangkat-Perangkat Daerah sebagai sarana mendiskusikan keputusan tindak lanjut laporan aduan yang tidak tertera dalam SK Sekda 99 Tahun 2022, membentuk keputusan bersama terkait kriteria tindak lanjut laporan pengaduan yang sebelumnya belum ditetapkan dalam peraturan yang sudah ada. Keputusan yang diperoleh melalui rapat gabungan tersebut akan digunakan oleh Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan verifikasi dan validasi hasil tindak lanjut laporan aduan, yang

kemudian mempengaruhi kecepatan responsivitas Tenaga Ahli.

Kondisi lingkungan seperti cuaca ekstrem ditemukan menghambat responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator Lapangan dalam melakukan validasi dan verifikasi di lokasi aduan. Tiitk lokasi laporan yang terpencil dan/atau sulit dijangkau turut mempengaruhi kemampuan respon Tenaga Ahli Fasilitator Lapangan untuk melakukan verifikasi hasil tindak lanjut laporan di lokasi aduan dengan cepat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut.

1. Responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam penanganan pengaduan program Cepat Respon Masyarakat masih ditemukan kekurangan dalam pelaksanaannya. Ditemukan bahwa Tenaga Ahli Fasilitator tidak memiliki pengetahuan yang baik mengenai regulasi daerah selain Keputusan Sekda Provinsi DKI Jakarta No. 99 Tahun 2022 yang digunakan sebagai Standar Operasional Prosedur dalam penanganan pengaduan CRM dan

membutuhkan bimbingan dari pihak Biro Pemerintahan untuk mengetahui ketentuan respon laporan aduan yang sesuai dengan regulasi daerah. Kekurangan lainnya ditemukan pada mekanisme penyebaran informasi pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator melalui media sosial *instagram* belum tersebar kepada masyarakat secara menyeluruh, yang dapat dilihat dari rendahnya *engagement rate* masyarakat pada publikasi yang dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator.

2. Hasil penelitian juga menemukan bahwa faktor internal yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator yaitu latar belakang pengalaman kerja Tenaga Ahli Fasilitator dan komunikasi terbuka Biro Pemerintahan dengan Tenaga Ahli Fasilitator. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator yaitu kondisi *server* Penanganan Pengaduan CRM, perilaku masyarakat, kerja sama pemerintah, dan kondisi lingkungan.
3. Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dalam asumsi awal di latar belakang, penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat merupakan praktik terbaik dalam pelaksanaan layanan pengaduan publik. Walaupun

ditemukan kekurangan, responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator sudah berjalan. Kekurangan yang ditemukan pada penelitian merupakan bagian dalam pelaksanaan penanganan pengaduan yang dapat ditingkatkan secara berkelanjutan untuk menjadi optimal, sebagaimana pelayanan publik harus selalu ditingkatkan kualitas layanannya.

SARAN

Adapun saran atau rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu:

1. Untuk meningkatkan responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan penanganan pengaduan pada program Cepat Respon Masyarakat, disarankan:
 - a. Biro Pemerintahan perlu mengenalkan regulasi daerah secara berkelanjutan kepada Tenaga Ahli Fasilitator untuk meningkatkan pemahaman Tenaga Ahli Fasilitator mengenai peraturan-peraturan daerah.
 - b. Biro Pemerintahan sebaiknya melakukan kerja sama dengan berbagai Perangkat Daerah di Provinsi DKI Jakarta untuk menyebarkan konten informasi pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM) di

media sosial setiap perangkat daerah guna memperluas jangkauan penyebaran informasi mengenai pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM).

2. Untuk mengatasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan penanganan pengaduan pada program Cepat Respon Masyarakat, disarankan:

- a. Biro Pemerintahan memprioritaskan rekrutmen Tenaga Ahli Fasilitator dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan dibidang sosial politik dan/atau pemerintahan guna memastikan pemahaman yang baik mengenai regulasi yang digunakan pada penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM).
- b. Biro Pemerintahan melakukan kerja sama dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai pengelola sistem CRM untuk menyediakan jaringan *server* yang mendukung kerja Tenaga

Ahli Fasilitator sehingga tidak terjadi gangguan *server*.

DAFTAR PUSTAKA

Berita Jakarta. (2021). *Pemprov DKI Raih 5 Kategori Pada Top Digital Awards 2021*. <https://m.beritajakarta.id/read/94171/pemprov-dki-raih-5-kategori-pada-top-digital-awards-2021>. Di akses pada 13 Agustus 2023

CRM. (2023). *Dasbor Data Bulanan Cepat Respon Masyarakat*. crm.jakarta.go.id: <https://crm.jakarta.go.id/portal/data>

Dwiyanto, A., & dkk. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>

Sugiyono. (2016). *Statistika untuk Penelitian*. In Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Daftar Regulasi

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut

Masyarakat Melalui Aplikasi
Citizen Relation Management

Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 57
Tahun 2022 tentang Organisasi dan
Tata Kerja Perangkat Daerah