



EVALUASI KEBIJAKSANAAN APLIKASI *CITIZEN RELATION MANAGEMENT (CRM)* DALAM MENYUKSESKAN *JAKARTA SMART CITY*

Ria Handayani

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Jl. Medan Merdeka Sel. No.8-9, DKI Jakarta, Indonesia

*Corresponding Author

Email: ryaahandayani288@gmail.com

Abstract

The bureaucracy's ability in government is required to be consistent and up to date in providing its performance amidst the development of society, the environment, and global competition. One concrete form of implementing the City of Jakarta as a smart city is initiating a Citizen Relations Management (CRM) system. However, in its implementation, information was found that the percentage of unresolved CRM reports was still high; apart from that, the quality of complaint handling decreased in 2019 and 2020. This study aims to analyze the evaluation of the Citizen Relations Management (CRM) application policy and the efforts that can be made for the success of Jakarta Smart City. The research design used is qualitative, and the discussion is carried out by combining theoretical analysis and ASOCA analysis. The results of this study indicate that there are incompetent human resources and the absence of third-party control over the results of the settlement of public complaints. In contrast, the results of ASOCA's analysis are optimizing and focusing on the capabilities of the Jakarta Provincial Government's human resources in facilitating community participation in the implementation of the Citizen Relations Management (CRM) application.

Keywords: *Citizen Relation Management, Evaluation, Policy*

Abstrak

Kemampuan birokrasi dalam pemerintahan dituntut untuk konsisten dan *up to date* dalam memberikan kinerjanya ditengah perkembangan masyarakat, lingkungan, dan kompetisi global. Salah satu bentuk konkret dari implementasi Kota Jakarta sebagai *smart city* adalah dengan menginisiasi sistem *Citizen Relation Management (CRM)*. Namun dalam penerapannya ditemukan informasi bahwa persentase laporan CRM yang belum terselesaikan masih tinggi, selain dari pada itu penurunan kualitas penanganan pengaduan pada tahun 2019 dan tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi kebijaksanaan aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)* serta upaya yang dapat dilakukan demi menyukseskan *Jakarta Smart City*. Desain penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dan pembahasannya dilakukan dengan memadukan antara analisis teoritis serta analisis ASOCA. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat SDM yang tidak kompeten dan tidak adanya kontrol pihak ke tiga terhadap hasil penyelesaian pengaduan masyarakat. Sedangkan hasil analisis ASOCA ialah mengoptimalkan serta memfokuskan kemampuan SDM Pemerintah Provinsi Jakarta dalam memfasilitasi partisipasi masyarakat pada pelaksanaan aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)*.

Kata Kunci: *Citizen Relation Management, Evaluasi, Kebijaksanaan*

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan Visi Indonesia 2045 dan untuk mendukung penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) maka Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mulai menggunakan teknologi (*digital governance*) dalam memberikan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat. Salah satu langkah yang dilakukan Gubernur Provinsi DKI Jakarta ialah dengan menerbitkan Peraturan Gubernur Nomor 151 Tahun 2018 tentang Sistem Informasi Manajemen Daerah. Peraturan ini dibuat sebagai pedoman dan landasan hukum bagi perencanaan dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Daerah yang terintegrasi

sehingga pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Daerah dapat optimal dan efektif.

Sistem Informasi Manajemen Daerah tersebut dikelola oleh Unit Pengelola *Jakarta Smart City*. *Jakarta Smart City* ialah pelaksanaan suatu konsep kota cerdas dengan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dengan cara meningkatkan partisipasi masyarakat DKI Jakarta sebagai masukan dalam pembangunan kota Jakarta.

Dalam penelitian ini penulis akan banyak membahas terkait penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan, mewujudkan transparansi dan keterbukaan data, serta merumuskan kebijakan sesuai dengan kebutuhan warga atau bisa

juga disebut *smart government* dalam mewujudkan *Jakarta Smart City*. Salah satu program unggulan *smart government* DKI Jakarta ialah *Citizen Relation Management* (CRM).

CRM dikembangkan oleh Unit Pengelola *Jakarta Smart City* (JSC) untuk melengkapi aplikasi-aplikasi terdahulunya yakni QLUE (keluhan berkualitas) serta Cepat Respon Opini Publik (CROP) yang sempat dipakai sebagai alat pelaporan masyarakat pada bermacam permasalahan di kota Jakarta.

Penerapan *smart government* pada aplikasi CRM menunjukkan beberapa masalah yang di antaranya ialah banyaknya tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan dan lambatnya proses tindak lanjut penyelesaian laporan pengaduan masyarakat. Berikut ini ialah tabel persentase penyelesaian jenis pelanggaran yang dilaporkan dalam aplikasi CRM pada tahun 2019 & 2020 di Kota Administrasi Jakarta Timur:

Tabel 1.

Persentase Penyelesaian Laporan CRM Berdasarkan Jenis Kategori Pada Tahun 2019 dan 2020

No	Jenis kategori	Tahun 2019		Tahun 2020	
		Terselesaikan	Belum Terselesaikan	Terselesaikan	Belum Terselesaikan
1	Iklan Liar	64%	36%	56%	44%
2	Sampah	72%	28%	74%	26%
3	Tanaman Bermasalah	69%	31%	65%	35%
4	Mobilitas dan Akses	68%	32%	76%	25%
5	Parkir liar	65%	35%	68%	32%

Sumber: <http://smartcity.jakarta.go.id/>

Menurut tabel 1. di atas bisa diamati bahwa persentase laporan CRM yang belum terselesaikan masih cukup banyak yaitu sebagian besar diatas 30%, sebagai contoh pada tahun 2019 yang terdiri dari iklan liar sebesar 36%, tanaman bermasalah 31% dan mobilitas dan akses 32 %.

Selain daripada itu, terdapat masalah lain yaitu terkait adanya penurunan kualitas penanganan masalah pada tahun 2019 dan tahun 2020, yaitu Respon Time ialah waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat. Hal ini dapat kita lihat pada tabel persentase Respon Time pelanggaran yang dilaporkan dalam aplikasi CRM pada tahun 2019 & 2020 di Kota Administrasi Jakarta Timur dibawah ini :

Tabel 2.

Persentase Penyelesaian Laporan CRM Berdasarkan Jenis Kategori Pada Tahun 2019 dan 2020

NO	TAHUN	< 6 Jam	> 6 Jam
1	2019	74,96%	25,04%
2	2020	73,18%	26,82%

Sumber: <http://smartcity.jakarta.go.id/>

Menurut tabel 2. tersebut di atas dapat kita lihat bahwa proses tindak lanjut terhadap laporan yang diberikan oleh masyarakat masih lambat untuk diproses oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yang dalam hal ini diwakili oleh Kelurahan dan Kecamatan. Apalagi pada tahun 2020 yang menunjukkan respon time terhadap tindak lanjut pengaduan di atas 6 jam yang mencapai persentase sebesar 26,82%, hal ini menunjukkan cukup rendahnya kinerja para PNS Pemerintah. Hal ini lah yang menunjukkan adanya masalah dalam aplikasi CRM di DKI Jakarta yang dapat menyebabkan kurang optimalnya penggunaan CRM dalam meyukseskan Jakarta Smart City.

Konteks penelitian ini dibatasi pada evaluasi terhadap kebijaksanaan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) serta penyusunan upaya yang dapat dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam memaksimalkan penggunaan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) untuk menyukseskan *Jakarta Smart City* sebagai salah satu upaya dalam dalam melaksanakan *smart government*.

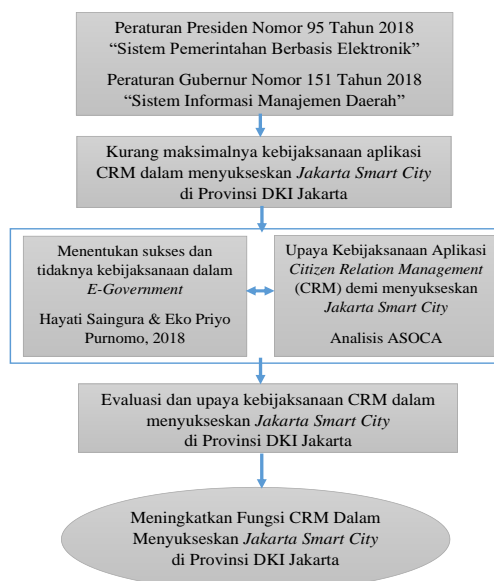
Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana evaluasi kelembagaan terkait kebijaksanaan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) di DKI Jakarta dalam 2 tahun terakhir untuk menyukseskan *Jakarta Smart City* dan Bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada kebijaksanaan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) untuk menyukseskan *Jakarta Smart City*?

Menurut Hayati Saingura & Eko Priyo Purnomo aspek dasar dalam menentukan sukses dan tidaknya kebijaksanaan dalam E-Government terdiri dari 4 poin yaitu :

1. Efektifitas
Efektifitas ialah pengukuran untuk mengetahui sejauh mana usaha yang dikeluarkan untuk mendapatkan sasaran yang telah ditetapkan dan apakah usaha tersebut berpengaruh dalam pencapaian sasaran yang ditetapkan.
2. Efisiensi
Efisiensi ialah pengukuran atau perkiraan pembiayaan yang digunakan untuk pembiayaan pada sector pembangunan dalam segala sektor pemerintahan yang pengguna utamanya adalah untuk memenuhi dan menutupi segala yang dibutuhkan oleh masyarakat. Efisiensi mengandung makna bahwa penerapan E-Government adalah bertujuan untuk pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan dengan signifikan pada ketepatan, kecepatan dan kesederhanaan layanan publik.
3. Transparansi
Transparansi ialah suatu cara yang bisa mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pengetahuan dan informasi yang akurat, cepat, aktual dan terpercaya mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan pemerintahan atau sebagainya melalui media-media yang telah disediakan oleh pemerintah.

4. Akuntabilitas
Akuntabilitas ialah cara utama untuk membentuk tata kelola pemerintahan yang baik. Akuntabilitas sangat erat hubungannya terhadap nilai indikator transparansi karena apabila pemerintahan telah melaksanakan pertanggungjawaban dengan didukung sistem media informasi yang luas, sebagai contoh dengan menggunakan teknologi informasi seperti internet dalam melampirkan akuntabilitas, maka pemerintahan tersebut bisa dikatakan transparan dan terbuka dalam pengelolaan pemerintahan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis evaluasi serta upaya kebijaksanaan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) di DKI Jakarta demi sukseskan *Jakarta Smart City* dengan menggunakan kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1.
Kerangka Pemikiran
Sumber: Penulis (diolah)

II. METODE

Sesuai dengan tujuan penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan, menganalisis dan mengetahui terkait evaluasi terhadap kebijaksanaan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) serta upaya yang dapat dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta demi sukseskan *Jakarta Smart City*, maka desain penelitian yang digunakan penulis ialah desain penelitian kualitatif. Melalui penelitian kualitatif penulis akan mengungkap fakta-fakta sosial dengan menggunakan pendekatan deskriptif.

Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid, objektif dan andal. Valid menunjukkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Objektivitas ialah berkenaan dengan kesepakatan antarpribadi. Sedangkan andal ialah berkenaan dengan tingkat konsistensi data dalam interval tertentu.

Sedangkan data dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari peninjauan langsung di lapangan pada objek penelitian, data tersebut diperoleh dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada pihak - pihak yang berkompeten yang akan diproses untuk mencapai tujuan penelitian.
2. Data Sekunder, yaitu data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai sumber lainnya yang terdiri dari laporan, catatan, dokumen, dan studi pustaka hasil penelitian sebelumnya. Data sekunder digunakan untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari penelaahan bahan-bahan bacaan dan literatur yang berkaitan dengan fokus penelitian. Adapun data sekunder dalam penelitian ini berupa:

a. Literatur.

Peneliti mengambil bahan berupa berbagai literatur seperti laporan riset, tesis, publikasi artikel jurnal, dll yang terkait dengan penggunaan *Citizen Relation Management* (CRM).

b. Dokumen

Peneliti menggunakan data dari berbagai sumber resmi antara lain laporan statistik penggunaan masyarakat DKI Jakarta melalui aplikasi CRM, Peraturan Gubernur DKI Jakarta tentang pedoman pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM, Surat Edaran Sekretaris Daerah tentang penggunaan CRM, foto-foto serta dokumen lainnya yang berhubungan dengan lokus dan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian ini yakni dengan cara:

1. Wawancara, ialah percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yakni persoalan yang ditanyakan tidak terpaku pada pedoman wawancara, dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi saat wawancara berlangsung. Sedangkan penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling* yang menekankan pemilihan sampel dengan pertimbangan karakteristik atau ciri-ciri sampel yang memiliki gambaran utuh serta menyeluruh terkait masalah yang diamati peneliti.

Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas maka penulis memilih informan ahli yang terdiri dari 6 (enam) orang yaitu:

1. Wakil Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur.
2. Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City.
3. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Adm. Jakarta Timur.
4. Kepala Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Kota Adm. Jakarta Timur.

5. Kepala Sub Bagian Pelayanan Publik Sekretariat Kota Adm. Jakarta Timur.
 6. Kepala Sub Bagian Bina Pemerintahan Sekretariat Kota Adm. Jakarta Timur.
2. Observasi, adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang akan diteliti. Adapun jenis-jenis observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:
 - 1) Observasi non partisipan, artinya: penulis tidak ambil bagian/ tidak terlihat langsung dalam kegiatan orang-orang yang di observasi;
 - 2) Observasi yang berstruktur, artinya: dalam melakukan observasi penulis mengacu pada pedoman yang telah disiapkan terlebih dahulu oleh penulis.
 3. Dokumentasi, adalah suatu teknik pengumpulan data dan informasi dengan mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan-bahan sebagai berikut:
 - 1) Peraturan Gubernur DKI Jakarta yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan *Citizen Relation Management* (CRM)
 - 2) Dokumen statistik evaluasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM).
 - 3) Survei Penggunaan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) di DKI Jakarta
 - 4) Survei Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat
 - 5) Kota Jakarta Timur dalam Angka.
 - 6) Data-data sekunder lainnya yang diperoleh dari media internet.

Analisis yang dilakukan selama penelitian ini bertujuan mencari hubungan antara fenomena-fenomena yang ada berdasarkan data informasi yang terkumpul. Adapun langkah yang ditempuh dalam analisis data menurut adalah sebagai berikut:

1. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.
2. Penyajian data untuk memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.
3. Verifikasi data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti mengumpulkan data.

Kemudian data dan informasi tersebut disajikan dalam bentuk tabel agar mudah dipahami. Selanjutnya peneliti menyusun pemahaman arti dalam bentuk kalimat yang sistematis dalam menganalisis evaluasi dan upaya kebijaksanaan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) dalam menyelesaikan *Jakarta Smart City* di Provinsi DKI Jakarta yaitu dengan menggunakan analisis ASOCA

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Administrasi Jakarta Timur merupakan bagian wilayah Provinsi DKI Jakarta yang memiliki luas wilayah 188,03 Km². Luas wilayah itu merupakan 28,39 persen wilayah Provinsi DKI Jakarta yang sebesar 662,33 Km², terdiri atas 10 kecamatan dan 65 kelurahan. Penduduk yang menghuni wilayah ini sekitar 2.937.859 jiwa.

Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur memiliki perbatasan sebelah utara dengan Kota Administrasi Jakarta Utara dan Jakarta Pusat, sebelah timur dengan Kabupaten Bekasi sebelah Timur Kabupaten Bogor, dan sebelah barat dengan Kota Administrasi Jakarta Timur.

Berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2019 yang diterbitkan oleh BPS DKI Jakarta, penduduk Kota Administrasi Jakarta Timur memiliki jumlah penduduk dan luas wilayah yang paling besar seperti dilihat di tabel di bawah ini:

Tabel 3.

Populasi Kepadatan Penduduk Kota/Kabupaten dan Luas Wilayah di Provinsi DKI Jakarta

No	Kota/ Kabupaten	Jumlah Penduduk (Orang)	Luas Wilayah (Km ²)
1	Jakarta Selatan	2.264.699	154,32
2	Jakarta Timur	2.937.859	182,70
3	Jakarta Pusat	928.109	52,38
4	Jakarta Barat	2.589.933	124,44
5	Jakarta Utara	1.812.915	139,99
6	Kep. Seribu	24.295	10,18

Sumber: Jakarta Dalam Angka Tahun 2019

Pada tahun 2019 juga terdapat survei evaluasi layanan pengaduan masyarakat yang diterbitkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dengan skala mutu seperti tabel di bawah ini:

Tabel 4.

Skala Mutu Layanan Pengaduan

Nilai Interval (Skala 4)	Nilai Interval Konversi (Skala 100)	Mutu Layanan	Nilai Mutu Layanan
1,000-2,599	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2,600-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3,064-3,532	76,61-88,30	B	Baik
3,532-4,000	88,31-100,0	A	Sangat Baik

Sumber: Survei Evaluasi Layanan Pengaduan Pemprov. DKI Jakarta Tahun 2019

Berdasarkan hasil survey evaluasi layanan pengaduan masyarakat, didapatkan informasi bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kanal pengaduan berdasarkan wilayah, Kota Administrasi Jakarta Timur menduduki peringkat kepuasan pelayanan pengaduan terendah yaitu 2,57% dengan nilai mutu layanan dalam kategori “kurang baik”. Dibawah nilai nilai mutu Kota Administrasi Jakarta Selatan sebesar 3,07%, Kota Administrasi Jakarta Barat 3,22% dan Kota Administrasi Jakarta Utara 3,22 %. Hal inilah yang menjadi dasar peneliti menggunakan Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai objek penelitian.

2. Evaluasi Kebijakan Aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) Untuk Menyukseskan *Jakarta Smart City*

Dalam melakukan sukses atau tidaknya kebijakan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) peneliti menggunakan Teori Hayati Saingura & Eko Priyo Purnomo yang menentukan kesuksesan kebijakan dalam *E-Government* menjadi 4 poin yaitu:

1) Efektifitas, ialah suatu pengukuran untuk mengetahui sejauh mana usaha yang dikeluarkan untuk mendapatkan sasaran yang telah disepakati dan dapat dinyatakan efektif apabila memberikan pengaruh dalam pencapaian sasaran secara optimal pada pelaksanaan suatu kegiatan.

Adapun pencapaian terhadap nilai indikator efektifitas penerapan *Citizen Relation Management* sebagai salah satu cara penerapan smart Government di DKI Jakarta dalam menyukseskan *Jakarta Smart City* sudah cukup baik karena sebelumnya warga DKI Jakarta banyak mengalami kendala dalam memberikan laporan berupa pengaduan terkait permasalahan di DKI Jakarta yang dikarenakan terlalu panjangnya birokrasi yang diperlukan dalam memberikan laporan tersebut.

Sebagai contoh terkait permasalahan kebersihan, parkir liar, pohon tumbang, jalanan rusak dan segala permasalahan terkait sarana prasarana lainnya ataupun juga terkait permasalahan kemasyarakatan yang berupa premanisme, pungutan liar, atau adanya tumpukan kerumunan orang sebagai dampak pembatasan sosial pada saat pandemi, dan lain-lain. Dengan adanya *Citizen Relation Management* (CRM) hal tersebut dapat teratasi dengan mudah.

Karena CRM menerapkan suatu konsep baru bagi para warga DKI Jakarta dalam memberikan laporan pengaduan yaitu dengan langsung memberikan pengaduan melalui 13 kanal pengaduan yang telah disediakan oleh DKI Jakarta . Dengan kanal-kanal ini masyarakat dapat langsung memberikan laporan terkait permasalahan baik terkait sarana dan prasarana ataupun permasalahan sosial di lingkungan Kota DKI Jakarta yang pada akhirnya dapat meningkatkan peran aktif masyarakat dalam mewujudkan *Jakarta Smart City*.

Hanya saja dalam penerapannya CRM masih ada kendala yaitu terkait penyelesaian pengaduan masyarakat yang lambat untuk diselesaikan, hal ini terjadi karena kurangnya penataan sumber daya manusia dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat.

Kemudian masih adanya pengaduan yang tidak dapat diselesaikan akibat pengaduan masyarakat tersebut memerlukan biaya yang besar dan pengaduan tersebut merupakan bagian dari perencanaan pembangunan daerah yang harus dianggarkan dan ditetapkan dalam musyawarah dan perencanaan pembangunan (Musrenbang).

Selanjutnya kendala lain terkait hasil penyelesaian pengaduan yaitu tidak adanya kontrol atau validasi atas penyelesaian pengaduan masyarakat yang menyebabkan banyaknya laporan yang berulang kali dilaporkan oleh masyarakat dikarenakan tindak lanjut atau hasil penyelesaian yang diberikan atas pengaduan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

2) Efisiensi, ialah pengukuran atau perkiraan pembiayaan yang digunakan pada sektor pembangunan oleh pemerintahan yang penggunaan utamanya adalah memenuhi dan menutupi segala yang dibutuhkan masyarakat (Hayati Saingura & Eko Priyo Purnomo, 2018).

Pada poin efisiensi aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) telah memberikan fasilitas pengaduan masyarakat melalui kanal-kanal yang menggunakan teknologi informasi sebagai alat pengganti laporan fisik berupa surat menyurat. Tentunya hal ini sangat efisien bagi masyarakat DKI Jakarta. Hanya dengan melaporkan melalui *Email/ Twitter/ Facebook/ Website/ Jaki* dan lain-lain, maka pengaduan tersebut akan segera ditindaklanjuti oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui dinas terkait.

3) Transparansi, ialah suatu cara yang bisa mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pengetahuan dan informasi yang akurat, cepat, *up to date*, dan terpercaya dalam segala sesuatu yang bersangkutan dengan pemerintahan atau sebagainya melalui media-media yang telah disediakan oleh pemerintah (Rahayuningtyas & Setyaningrum, 2017).

Adapun penilaian pada indikator transparansi penerapan *Citizen Relation Management* (CRM) pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sudah sangat baik. Karena Pemerintah Provinsi DKI Jakarta saat ini telah menyediakan 13 kanal pengaduan yang terhubung langsung oleh para pimpinan SKPD/UKPD di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang langsung dimonitor oleh Gubernur Provinsi DKI Jakarta, sehingga dengan demikian proses tindak lanjut atas pengaduan yang diterima akan langsung diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4) Akuntabilitas, ialah merupakan cara utama dalam membentuk tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintahan yang transparan dalam semua aspek maka tingkat akuntabilitas akan semakin baik

karena dapat mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan tersebut. Akuntabilitas sangat erat hubungannya dengan nilai indikator transparansi, karena pemerintah telah melaksanakan pertanggung jawaban dengan didukung sarana-sarana informasi yang disebarakan atau di *upload* melalui internet dalam penerapan *Smart Government*.

Pemerintah DKI Jakarta saat ini sudah transparan dalam melakukan tata kelola pemerintahannya, terutama dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah kanal pengaduan yang telah disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta serta terbukanya informasi terkait pengaduan masyarakat secara luas yang memungkinkan masyarakat dapat memantau secara langsung hasil dari tindak lanjut pengaduan masyarakat.

Namun sayangnya dalam penerapan CRM, hasil review dari masyarakat yang tidak puas atas tindak lanjut pengaduan yang telah diselesaikan tidak menjadikan laporan tersebut menjadi perlu dikerjakan ulang, ataupun tidak ada pihak ketiga dari pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang bertugas dalam melakukan supervisi terhadap penyelesaian laporan pengaduan. Hal inilah yang dapat mengurangi tingkat akuntabilitas penerapan *E-Government* di DKI Jakarta.

3. Upaya Pada Kebijaksanaan Aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)* Untuk Menyukseskan *Jakarta Smart City*

Analisis upaya tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya menggunakan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities dan Threats*), melainkan juga bagi Indonesia dapat menggunakan analisis ASOCA yaitu kepanjangan dari: *Ability* (kemampuan), *Strength* (kekuatan), *Opportunity* (peluang), *Culture* (budaya), *Agility* (kecerdasan). Analisis ASOCA menambahkan unsur yang penting dalam menemukan strategi pemecahan masalah, pengambilan keputusan dan dapat dikembangkan dalam mengikuti perubahan, perkembangan zaman dan kebutuhan. (Suradinata, 2013:19).

Berikut ini ialah gambaran mengenai matriks hubungan dari kelima elemen ASOCA :

Tabel 5.
Analisis ASOCA Dalam Tata Kelola Pemerintahan

Internal Eksternal	<i>Ability</i> (Kemampuan)	<i>Strength</i> (Kekuatan)	<i>Agility</i> (Kecerdasan)
<i>Opportunity</i> (Peluang)	(A) Menggunakan kemampuan untuk memanfaatkan peluang	(C) Menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	(E) Menggunakan kecerdasan untuk memanfaatkan peluang
<i>Culture</i> (Budaya)	(B) Melihat kemampuan untuk menghadapi tuntutan lingkungan berbudaya	(D) Menggunakan kekuatan untuk tanggap terhadap pengaruh perubahan budaya	(F) Menggunakan kecerdasan untuk mensiasati pengaruh perubahan budaya

Sumber: Suradinata (2013:20)

Faktor lingkungan internal terkait aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)* terakhir yaitu elemen kecerdasan (*agility*). Elemen kecerdasan (*agility*) pada aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)* meliputi penguasaan teknologi informasi untuk mendorong aplikasi CRM agar dapat berjalan dengan efektif, meningkatnya kesadaran PNS DKI Jakarta dalam menggunakan aplikasi CRM untuk menyelesaikan aduan permasalahan masyarakat DKI Jakarta, serta terintegrasinya aplikasi CRM antara SKPD/UKPD, BUMD dan swasta terkait penyelesaian aduan permasalahan masyarakat. Ketiga unsur lingkungan internal Aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)* dirumuskan dalam tabel 4. berikut:

Tabel 6.
Analisis Lingkungan Internal Aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)*

No	Lingkungan Internal	Elemen Yang Mempengaruhi
1	<i>Ability</i>	<ul style="list-style-type: none"> Kemampuan membuat perencanaan dan analisis dalam pengembangan aplikasi CRM Kemampuan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dalam pelaksanaan aplikasi CRM
2	<i>Strength</i>	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan dana penelitian dan pengembangan aplikasi <i>Citizen Relation Management (CRM)</i> Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang penerapan aplikasi <i>Citizen Relation Management (CRM)</i>
3	<i>Agility</i>	<ul style="list-style-type: none"> Penguasaan teknologi informasi (TI) untuk mendorong aplikasi CRM agar dapat berjalan dengan efektif Tingginya kesadaran PNS DKI Jakarta dalam menggunakan aplikasi CRM untuk menyelesaikan aduan permasalahan masyarakat DKI Jakarta Terintegrasinya aplikasi CRM antara SKPD/UKPD, BUMD dan swasta terkait penyelesaian aduan permasalahan masyarakat DKI Jakarta

Sumber: Olahan Penulis 2021

Pengolahan data penelitian dalam menghasilkan upaya berdasarkan analisis ASOCA (*Ability, Strength, Opportunity, Culture, Agility*) terdiri dari 6 (enam) strategi yang dapat diurut berdasarkan pembobotan sebagai berikut:

- 1) Dengan penggabungan faktor kemampuan untuk memanfaatkan faktor peluang (*Ability-Opportunity: AbO*) menghasilkan upaya antara lain adalah mengoptimalkan penyusunan perencanaan dan analisis terkait teknis pengembangan *Smart Government* pada aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)* di Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta yang bisa dituangkan dalam Peraturan Gubernur yang mengatur terkait standar minimal kompetensi yang wajib dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam menindaklanjuti laporan

pengaduan masyarakat pada aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM).

- 2) Dengan penggabungan faktor kekuatan untuk memanfaatkan faktor peluang (*Strength, Opportunity: SO*), terlihat bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sudah cukup tepat dalam memfokuskan pengadaan sarana dan prasarana serta ketersediaan dana dalam mendukung *Smart Government* pada aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM).

Hal ini didukung dengan diterbitkannya Peraturan Gubernur Nomor 306 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City*. Dengan adanya peraturan Gubernur tersebut maka Unit Pengelola *Jakarta Smart City* dapat melaksanakan perencanaan sarana dan prasarana serta mendapatkan ketersediaan dana dalam mendukung perencanaan, penelitian dan pengembangan teknologi informasi khususnya pada aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM).

- 3) Dengan penggabungan antara faktor kecerdasan untuk memanfaatkan faktor peluang (*Agility-Opportunity: AgO*). Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menggunakan kecerdasan untuk memanfaatkan peluang, hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*.

Peraturan ini salah satunya mengatur tentang kewajiban Pegawai Negeri Sipil (PNS) DKI Jakarta dalam meningkatkan kesadarannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, mudah, tepat dan transparan dengan menggunakan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM).

Dengan demikian para PNS DKI Jakarta dituntut untuk menguasai penggunaan teknologi informasi khususnya pada aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM). Serta dalam peraturan ini juga diatur terkait adanya integrasi antara Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) / Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) dengan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Provinsi DKI Jakarta ataupun Pihak Swasta yang terkait dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat DKI Jakarta.

- 4) Dengan penggabungan faktor kemampuan untuk memanfaatkan faktor budaya (*Ability-Culture, AbC*). Mensinergikan penyusunan perencanaan dan analisis dalam mengakomodir kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi *Citizen Relation*

Management (CRM), Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan pengembangan terkait jenis-jenis laporan dengan pihak yang bertanggung jawab dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat yang dituangkan pada Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 128 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM).

Akan tetapi ada upaya lain yang perlu dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yaitu dengan membuat aturan yang mengatur terkait adanya fungsi pihak ketiga yang bertugas dalam melakukan validasi terkait penyelesaian laporan pengaduan masyarakat yang telah ditindak lanjuti oleh SKPD/UKPD atau pihak terkait sebagai hasil tindak lanjut atas evaluasi pelaksanaan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) yang masih kurang memuaskan.

- 5) Dengan penggabungan faktor kekuatan untuk memanfaatkan faktor budaya (*Strength-Culture, SC*). Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan perubahan budaya, hal ini dibuktikan dengan penyediaan sarana dan prasarana serta alokasi pendanaan terkait penelitian *Citizen Relation Management* (CRM) yang menghasilkan bertambahnya opsi jenis pelaporan yang dapat diajukan oleh masyarakat, berubahnya tampilan CRM menjadi lebih profesional dan mudah untuk digunakan sebagai respon positif Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terhadap tingginya partisipasi masyarakat DKI Jakarta.
- 6) Dengan penggabungan faktor kecerdasan untuk memanfaatkan faktor budaya (*Agility-Culture, AgC*). Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memaksimalkan tingginya kesadaran PNS DKI Jakarta terkait penggunaan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM). Meningkatkan kemampuan PNS dalam menggunakan teknologi informasi, serta mengintegrasikan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) antara SKPD/UKPD, BUMD dan pihak swasta terkait penyelesaian laporan masyarakat dalam merespon tingginya ketertarikan masyarakat untuk menggunakan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM).

Berikut ini ialah tabel matrik ASOCA yang digunakan sebagai alat untuk menentukan upaya yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta demi menyukseskan *Jakarta Smart City* pada komponen *Smart Government*:

Tabel 7.
Tabel ASOCA

Opportunity	Kemampuan untuk memanfaatkan Peluang Ab-O	Kekuatan untuk memanfaatkan Peluang S-O	Kecerdasan untuk Memanfaatkan Peluang Ag-O
1. Visi Negara Indonesia 2045 “Berdaulat, Maju, Adil dan Makmur”	1. Mengoptimalkan perencanaan dan analisis Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam pengembangan <i>Smart Government</i> yang salah satunya terdiri dari aplikasi <i>Citizen Relation Management (CRM)</i>	1. Memfokuskan pengadaan sarana dan prasarana untuk mendukung perkembangan TI pada <i>Citizen Relation Management (CRM)</i>	1 Meningkatkan kesadaran kesadaran PNS DKI Jakarta dalam menggunakan Aplikasi CRM dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat DKI Jakarta
2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	2. Mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pengembangan <i>Smart Government</i> (aplikasi <i>Citizen Relation Management</i>)	2. Mengoptimalkan ketersediaan dana untuk mendukung perkembangan teknologi informasi pada aplikasi CRM	2. Meningkatkan Penguasaan TI untuk mendorong CRM dapat berjalan dgn efektif 3. Terintegrasinya aplikasi CRM dengan pihak swasta terkait penyelesaian permasalahan masyarakat DKI Jakarta

Culture	Kemampuan Untuk Menghadapi Perubahan Budaya Ab-C	Kekuatan Untuk Menghadapi Perubahan Budaya S-C	Kecerdasan untuk Menghadapi Perubahan Budaya Ag-C
1) Tingginya ketertarikan masyarakat dalam penggunaan teknologi informasi di Kota Jakarta	1. Mensinergikan penyusunan perencanaan dan analisis Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengakomodir kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik yang cepat	1. Memperkuat alokasi pendanaan terkait penelitian dan pengembangan CRM sebagai respon positif terhadap meningkatnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan CRM.	1. Meningkatkan penguasaan teknologi informasi untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang cepat 2. Memaksimalkan tingginya kesadaran PNS DKI Jakarta dalam menggunakan aplikasi CRM
2) Kebutuhan masyarakat DKI Jakarta yang membutuhkan pelayanan publik yang cepat dan responsif.	2. Memfokuskan kemampuan sumber daya manusia Pemerintah provinsi DKI Jakarta dalam memfasilitasi partisipasi masyarakat pada pelaksanaan aplikasi CRM	2. Mengarahkan penyediaan sarana prasarana untuk mendukung tingginya ketertarikannya masyarakat terhadap penggunaan teknologi informasi	1. Mengoptimalkan integrasi aplikasi CRM antara SKPD/UKPD, BUMD dan Swasta terkait pelayanan publik dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Sumber : Data diolah penulis

IV. SIMPULAN

Evaluasi kebijaksanaan aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)* di DKI Jakarta guna menyukseskan *Jakarta Smart City* dalam mendukung pelaksanaan *Smart Government* sudah terlaksana

dengan cukup efektif. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah mempersingkat pelayanan pengaduan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi menjadi 13 kanal pengaduan yang diantaranya adalah jakarta kini, *twitter*, *facebook*, *email*, media sosial gubernur, *website*, *qlue*, kantor kelurahan, kantor kecamatan,

pendopo balaikota, kantor inspektorat, SMS, dan laporan 1708.

Hanya saja dalam kebijaksanaan aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) masih ditemukan beberapa kendala seperti: sumber daya manusia yang kurang kompeten dalam menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat serta tidak adanya kontrol pihak ke tiga terhadap hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan oleh SKPD/UKPD terkait.

Beberapa upaya yang dapat dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah dengan:

- 1) Mengoptimalkan penyusunan perencanaan dan analisis terkait teknis pengembangan *Smart Government* pada aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) yang bisa dituangkan dalam revisi Peraturan Gubernur yang mengatur terkait standar minimal kompetensi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat pada aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM),
- 2) Membuat aturan yang mengatur terkait adanya fungsi verifikasi administrasi dan verifikasi lapangan sebagai syarat validasi penyelesaian laporan pengaduan masyarakat. Dalam hal ini penulis merekomendasikan agar Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat membuat Peraturan Gubernur yang mengatur tentang tugas dan fungsi tersebut. Kemudian pihak yang dirasa tepat untuk mengemban tugas tersebut ialah Biro Pemerintahan Setkretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta dalam melakukan validasi bagi laporan pengaduan yang masuk ke lingkup Provinsi sedangkan Bagian Pemerintahan Sekeretariat Kota bagi laporan pengaduan yang masuk ke lingkup Kota Administrasi. Hal ini sesuai dengan tupoksi Biro Pemerintahan yaitu sebagai penyusun kebijakan, mengordinasikan, memantau dan mengevaluasi serta membina pelaksanaan urusan pemerintahan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Kota Administrasi Jakarta Timur serta jajarannya, Unit Pengelola Jakarta Smart City Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik serta berbagai pihak yang telah membantu dan dalam pengumpulan data selama penelitian serta mendukung penelitian ini

VI. REFERENSI

- Jakarta, B. P. (2020). *Kota Jakarta Dalam Angka 2020*. Jakarta: Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.
- Jakarta, S. D. (2019). *Instruksi Gubernur DKI Jakarta Nomor 94 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan masyarakat di Kantor Walikota/Bupati, Camat dan Lurah*. Jakarta: Biro Hukum Sekretariat Daerah Provisi DKI Jakarta.
- Jakarta, S. D. (2018). *Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 151 Tahun 2018 tentang Sistem Informasi Manajemen Daerah*. Jakarta: Biro Hukum Sekretariat Daerah Provisi DKI Jakarta.
- Jakarta, S. D. (2017). *Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan atas peraturan gubernur nomor 128 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management* Jakarta: Biro Hukum Sekretariat Daerah Provisi DKI Jakarta.
- Jakarta, S. D. (2017). *Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management*. Jakarta: Biro Hukum Sekretariat Daerah Provisi DKI Jakarta.
- Jakarta Smart City. (2020). *Laporan CRM Berdasarkan Jenis Kategori Pada Tahun 2019 dan 2020*. <http://smartcity.jakarta.go.id/>
- Pusat Pelayanan Statistik Dinas Komunikasi, I. d. (2019). *Survei Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat Tahun 2019*. Jakarta: Dinas Komunikasi, Informatika dan statistik .
- Rahayuningtyas, D. P., & Setyaningrum, D. (2017). Pengaruh Tata Kelola Dan E-Government Terhadap Korupsi. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 431-450.
- Saingura, H., & Priyo Purnomo, E. (2018). *Implementasi E-Government pada Pemerintah Daerah Bantul Yogyakarta*. Yogyakarta: UMY.
- Statistik, P. P. (2019). *Buku Survei Evaluasi Layanan pengaduan Masyarakat Tahun 2019*. Jakarta: Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.
- Suradinata, E. (2013). *Analisis Kepemimpinan Strategi pengambilan Keputusan*. Jatinangor, Jawa Barat, Indonesia: Alqaprint Jatinangor.