

**PENGARUH PENERAPAN SMART GOVERNANCE TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA : Studi Kasus Pada  
Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM)**

<sup>1</sup>Muhamad Satria Ardiansyah, <sup>2</sup>Muhammad Prakoso Aji, <sup>3</sup>Ardli Johan Kusuma

Prodi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jalan RS. Fatmawati No. 1 – Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450 Telp. 021-  
7656971, Fax. 021-7656904

<sup>1</sup>[muhamadsa@upnvj.ac.id](mailto:muhamadsa@upnvj.ac.id), <sup>2</sup>[prakosoaji@upnvj.ac.id](mailto:prakosoaji@upnvj.ac.id),

<sup>3</sup>[ardli.johank@upnvj.ac.id](mailto:ardli.johank@upnvj.ac.id)

**ABSTRACT**

*This study aims to discuss the effect of the presence of Smart Governance on the quality of complaint services belonging to the Provincial Government of DKI Jakarta by using the New Public Service theory from Denhardt & Denhardt. The method used is descriptive quantitative method using primary data sources and secondary data. The sampling technique was carried out using Accidental Sampling. Researchers used 6 stages of testing namely Validity Test, Reliability, Correlation, Simple Linear Regression, Coefficient of Determination, and Hypothesis. The final results of this study indicate that there is a positive and significant influence from the implementation of Smart Governance, especially a complaint service called CRM on improving the quality of complaint services for the Provincial Government of DKI Jakarta. The two variables studied have 0.610 correlation which is belong to a strong correlation. Then based on the results of the test for the coefficient of determination, a figure of 43.2% is obtained, which means that the X variable in this study, namely the implementation of Smart Governance contributes 43.2% to the Y variable, namely improving the quality of service complaints from the Provincial Government of DKI Jakarta, while the other 56.8% is influenced by other factors not examined in this study. Based on the results of the hypothesis test, H<sub>0</sub> is rejected and H<sub>1</sub> is accepted because there is positive and significant influence from the Implementation of Smart Governance on Improving the Quality of Service Complaints of the Provincial Government of DKI Jakarta.*

**Key Words:** *Smart Governance, Cepat Respon Masyarakat (CRM), Complaint Service Quality, Provincial Government of DKI Jakarta*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas pengaruh dari kehadiran *Smart Governance* terhadap kualitas layanan aduan milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan menggunakan teori *New Public Service* dari Denhardt & Denhardt. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampling dilakukan dengan menggunakan *Accidental Sampling*. Peneliti menggunakan 6 tahapan pengujian yakni Uji Validitas, Reliabilitas, Korelasi, Regresi Linear Sederhana, Koefisien Determinasi, dan Hipotesis. Hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari penerapan *Smart Governance* khususnya sebuah layanan aduan bernama CRM terhadap peningkatan kualitas layanan aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Kedua Variabel yang diteliti memiliki korelasi yang tergolong dalam skala kuat yakni sebesar 0,610. Kemudian berdasarkan hasil uji koefisien determinasi didapatkan angka sebesar 43,3% yang artinya variabel X pada penelitian ini yakni Penerapan *Smart Governance* berkontribusi sebesar 43,3% terhadap variabel Y yakni peningkatan kualitas layanan aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sedangkan 56,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji hipotesis, H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima karena terdapat pengaruh dari Penerapan *Smart Governance* terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

**Kata Kunci:** *Smart Governance*, Cepat Respon Masyarakat (CRM), Kualitas Layanan Aduan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi hingga saat ini menciptakan ruang komunikasi dan partisipasi politik baru di Indonesia yang mana setiap elemen di dalamnya dinilai dapat terjadi secara lebih interaktif baik elit dengan elit, elit dengan warga, maupun warga dengan warga. Meningkatnya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan yang efektif dan mampu menaungi segala kebutuhan masyarakat juga berkembang sejalan dengan pesatnya kemajuan dan perkembangan teknologi. Keharusan Pemerintah untuk menyediakan

pelayanan publik telah tertulis jelas pada Undang-undang No.25 Tahun 2009 yang dimana isi dari undang-undang ini menyampaikan bahwa sejatinya masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang layak sesuai dengan cita-cita awal mengapa pelayanan publik diselenggarakan. Menurut (Rohayatin & dkk, 2017),

Untuk mewujudkan cita-cita dari *good governance*, pelayanan publik harus melibatkan semua unsur/aspek dari *good governance* mulai dari pemerintah, masyarakat sipil, maupun pihak swasta. Selain sebagai penerima layanan, keterlibatan partisipasi masyarakat dalam

pelayanan publik, masyarakat juga dapat menjadi elemen pengawas dari sisi eksternal yang berguna untuk memberikan pengawasan atau mengawasi bagaimana sebuah pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah yang notabene merupakan penyelenggara pelayanan publik. Kemudian masih pada Undang-Undang yang sama, tepatnya pada pasal 35 ayat (3) huruf a dijelaskan bahwa masyarakat dapat memberikan pengawasan pada penyelenggara pemerintahan dalam bentuk penyampaian laporan atau aduan. Bentuk partisipasi ini juga ditegaskan dalam Perpres No.75 tahun 2013 pasal 1 ayat 8 mengartikan pengaduan sebagai bentuk ekspresi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya kepada pengelola atau penyelenggara layanan pengaduan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai atau terdapat sebuah keabaian atas kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyedia pelayanan publik tersebut (Mellyanika, 2020).

Tuntutan penerapan konsep *Good Governance* juga disebabkan karena adanya komplain atas ketidakpuasan warga terhadap para

penyedia layanan publik atau dalam hal ini pemerintah. Salah satu indikator atau pilihan strategis yang dapat diambil untuk menerapkan konsep *Good Governance* yaitu melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh (Harsoyo & Suparno, 2020) mereka mengatakan bahwa *The Implementation of Good Governance is reflected in the quality of public services*”, yang artinya implementasi good governance sebuah negara atau Kota tercermin dari kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintahnya.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga menjadi isu yang cukup penting dan layak mendapatkan perhatian lebih dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta khususnya pada layanan aduan masyarakatnya. Menurut (Prasojo & Kurniawan, 2008) sebelum hadirnya layanan aduan masyarakat yang matang, media partisipasi masyarakat hanya terjadi di agenda *Public Hearing* DPRD, Kotak saran, dan beberapa lembaga lainnya. Permasalahannya adalah partisipasi

masyarakat pada medium-medium tersebut belum sampai pada tahap *Citizen Control* melainkan hanya sampai pada tahap informasi dan konsultasi saja. Dengan demikian, kehadiran layanan aduan saja tidaklah cukup untuk mencapai cita-cita pemerintahan yang demokratis, melainkan perlu adanya peningkatan terhadap kualitas berbagai layanannya atau dalam hal ini yaitu layanan aduan masyarakat milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Dilansir dari sebuah survey yang dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika, statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (2019) didapatkan data bahwa indeks kepuasan masyarakat Jakarta terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat kerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta masih diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanannya yakni dengan hasil 3.28 dari 4.00. Angka tersebut dinilai masih relatif rendah, bahkan dalam survey tersebut juga dikatakan masyarakat masih menginginkan adanya perbaikan pada pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Dinas

Komunikasi, Informatika, & Statistik, 2019).

Kemudian berdasarkan survei yang ada pada “Buku Survei Evaluasi Layanan Pengaduan masyarakat” yang dirilis pada 2019 lalu juga mengatakan bahwa sebanyak 31,5% responden pada survei tersebut mengharapkan peningkatan kualitas layanan aduan khususnya pada aspek kecepatan dan ketepatan penyelesaian layanan aduan yang disediakan Pemprov DKI Jakarta. Masyarakat juga berharap bahwa sosialisasi kanal pengaduan bisa ditingkatkan lagi agar masyarakat semakin banyak yang mengetahui layanan aduan ini. Hal yang paling menarik adalah data dari survei tersebut menunjukkan bahwa kanal yang paling diminati pada tahun 2019 yaitu laporan melalui kanal yang tidak memiliki kaitan erat dengan konsep *Smart Governance* itu sendiri yakni memanfaatkan teknologi sebagai pondasi utama masyarakat dalam menyampaikan aduannya. 3 kanal favorit tersebut adalah kanal balai warga, kelurahan dan SMS Center (Dinas Komunikasi, Informatika, & Statistik, 2019).

Dalam Buku Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah DKI Jakarta yang dirilis pada tahun 2018 didapatkan hasil sebesar 21,9 warga Jakarta menilai kinerja Pemprov DKI Jakarta cukup buruk dan sebanyak 35,8 warga Jakarta menilai kinerja Pemprov DKI Jakarta tidak mengalami peningkatan atau penurunan (sama saja). Dari data dan hasil survey yang cenderung tidak mengalami peningkatan tersebut timbul sebuah indikasi bahwa layanan aduan yang sifatnya lebih mengarah pada *Old Public Administration* secara tatap muka ini memberikan pengaruh yang tidak begitu progresif pada kualitas pelayanan yang dihadirkan oleh Pemerintah provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan diteliti yaitu: Bagaimana pengaruh dari Penerapan Konsep *Smart Governance* pada sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Terhadap Peningkatan kualitas Pelayanan Aduan Masyarakat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta?

## **TINJAUAN KONSEP & TEORI**

Penelitian ini menggunakan empat konsep dan satu teori, yaitu konsep *Smart Governance*, *Good Governance*, *Cepat Respon Masyarakat*, dan *Kualitas Pelayanan Publik*. Serta menggunakan teori *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2007) untuk menjelaskan mengenai sebuah layanan yang telah bertransformasi.

Teori dan konsep yang digunakan menjadi dasar untuk menganalisa permasalahan terkait apakah kehadiran dan penerapan dari konsep pengelolaan kota bernama *Smart Governance* ini benar-benar terbukti dapat meningkatkan kualitas layanan aduan yang dimiliki pemerintah provinsi DKI Jakarta.

Dimulai dari konsep *Smart Governance* menurut (Mellouli, Luna Reyes, & Zhang, 2014) didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi secara ekstensif yang diinisiasi langsung oleh pemerintah dengan membuka data dan teknologi untuk lebih memahami permasalahan yang ada pada masyarakat dan juga meningkatkan hubungan pemerintah dengan masyarakat maupun swasta. Kemudian hal tersebut dinilai sejalan

dengan apa yang disampaikan oleh (Anthopoulos & Reddick, 2016) pada salah satu karyanya yang mana menurut mereka *Smart Governance* adalah salah satu diantara beberapa dimensi dari *smart city* yang memiliki bahasan tentang pelayanan yang disediakan oleh pemerintah ke masyarakat di sebuah wilayah. Lebih lanjut mereka juga mengatakan *Smart Governance* adalah sebuah metode pengambilan atau pembuatan keputusan yang dilakukan dengan menggunakan dukungan TIK dan tata Kelola yang kolaboratif.

Pada intinya *Smart Governance* adalah konsep tata Kelola pemerintahan dengan mengedepankan prinsip Kota yang cerdas dengan memanfaatkan teknologi sebagai instrument utamanya melalui berbagai macam inovasi guna memperbaiki pelayanan publik. Dengan begitu akan tercipta sebuah pemerintahan yang berjalan secara efektif, komunikatif, dan terus melakukan berbagai inovasi agar terciptanya peningkatan mutu birokrasi.

Selain *Smart Governance*, penelitian ini juga menggunakan konsep *Good Governance* yang mana

Menurut (Sunmarto, 2003) dalam konsep *Good Governance*, pemerintah tidak lagi menjadi satu-satunya aktor yang menentukan atau mengambil keputusan, melainkan terdapat pula keterlibatan masyarakat dan pihak swasta di dalamnya. Pada konsep ini juga terdapat redefinisi peran negara dan juga konsep ini menghadirkan tuntutan yang lebih besar dari warga untuk turut memonitor atau mengawasi akuntabilitas pemerintahan itu sendiri. Singkatnya, *Good Governance* merupakan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab dengan menerapkan prinsip-prinsip demokrasi.

Sebagai objek penelitian, Cepat Respon Masyarakat merupakan sebuah sistem terintegrasi untuk SKPD/UKPD/BUMD agar memudahkan mereka dalam melakukan koordinasi dalam penyelesaian aduan masyarakat. Implementasi diterapkannya sistem Cepat Respon Masyarakat atau CRM ini telah memiliki payung hukumnya sendiri yakni pada Peraturan Gubernur No.128 tahun 2017 tentang

Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui kanal-kanal Citizen Relation Management. Adapun Cepat Respon Masyarakat ini memiliki 14 kanal pengaduan resmi. Kanal tersebut antara lain: (1) Facebook Pemprov DKI Jakarta; (2) Twitter @DKIJakarta; (3) SMS 08111272206; (4) Aplikasi JAKI; (5) Aplikasi QLUE; (6) Media Sosial Gubernur; (7) gmail [dki@jakarta.go.id](mailto:dki@jakarta.go.id); (8) website balai warga Jakarta.go.id (9) LAPOR 1708; (10) Pendopo Balai Kota; (11) Kantor WaliKota; (12) Kantor Kecamatan; (13) Kantor kelurahan; dan (14) Kantor Inspektorat (Dinas Komunikasi, Infomatika, & Statistik, 2019).

Konsep yang terakhir yaitu Kualitas Pelayanan Publik yang mana menurut Sianipar (1999) dalam (Nuraini, 2021) mengartikan pelayanan sebagai sebuah cara melayani, menyiapkan, membantu, atau mengurus keperluan masyarakat maupun kelompok masyarakat. Dalam hal ini pelayanan yang dimaksud dapat berupa pelayanan jasa maupun pelayanan barang yang notabeneanya memang hal tersebut

merupakan tanggung jawab pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan apa yang telah tertulis di Undang-Undang.

Menurut T.M. Putra (2019) Pelayanan publik yang berkualitas merupakan sebuah pelayanan yang dinilai dapat memberikan berbagai kebutuhan mendasar untuk masyarakat oleh pemerintah sebagai organisasi penyedia dan penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya terdapat 4 pilar pokok pemerintah untuk melakukan upaya peningkatan pelayanan publik antara lain: (1) Kualitas SDM Aparatur penyelenggara layanan; (2) Sarana dan prasarana pelayanan publik ; (3) Kinerja sistem yang optimal; (4) Pengawasan terhadap penyelenggara yang optimal (Putra, 2019).

Denhardt & Denhardt dalam (Larasati, 2005) menjelaskan bahwa NPS atau *New Public Service* lebih mengarah pada *democracy, pride and citizen* yang mana artinya prinsip atau nilai-nilai demokrasi, pelayanan dan kewarganegaraan untuk kepentingan publik haruslah dilihat sebagai sebuah pondasi dalam implementasi sebuah pelayanan

publik. *New Public Service* juga dinilai membawa unsur egaliter dan persamaan hak di dalamnya karena pada pelayanan publik baru masyarakat merupakan pemegang kekuasaan tertinggi yang sejati.

Pelayanan publik model baru juga menjadi harapan banyak masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang bebas dari diskriminatif. Hal tersebut dikarenakan pelayanan publik model baru sejalan dengan prinsip dari demokrasi yang menjamin adanya persamaan hak untuk semua warga negara tanpa menjadikan unsur SARA sebagai pembandingnya. Selain non-diskriminatif, pelayanan publik baru juga harus lebih responsif pada kepentingan-kepentingan masyarakatnya. *Value* dan karakter yang hadir pada pelayanan publik harus berdasarkan *value* yang ada pada tubuh masyarakat itu sendiri. Karena masyarakat memiliki sifat yang cenderung dinamis, *new public service* haruslah melakukan adaptasi mengikuti perkembangan masyarakatnya (Larasati, 2005).

Meskipun tidak menyebutkan secara jelas dan terperinci, Teori *New*

*Public Service* yang disampaikan oleh Denhardt & Denhardt (2007) ini memiliki banyak kaitan dan persamaan dengan *Smart Governance*. Beberapa diantaranya seperti keduanya memiliki fokus tujuan yang sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Denhardt & Denhardt mengatakan bahwa pemerintah harus berjuang untuk menyelenggarakan layanan dengan kualitas setinggi mungkin. Mereka mengatakan bahwa untuk menciptakan layanan aduan yang berkualitas diperlukan adanya penerapan beberapa ide yang akan dijabarkan pada paragraf selanjutnya (Denhardt & Denhardt, 2007). Selain itu, NPS dan *Smart Governance* juga menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi dapat memberikan dampak yang baik pada pelayanan publik khususnya dalam pengaksesan layanan. Denhardt & Denhardt mengatakan bahwa teknologi membuat pelayanan publik lebih mudah untuk diakses dan memudahkan pemerintah untuk mendapatkan data dalam jumlah yang besar secara lebih efektif (Denhardt & Denhardt, 2007).

Lebih lanjut ide inti dari Pelayanan Publik baru yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2007) ini memiliki banyak kesamaan dengan konsep *Smart Governance* khususnya untuk melihat sebuah layanan aduan yang baru saja bertransformasi yakni pada sistem bernama Cepat Respon Masyarakat yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. *Serve Citizens not Customer*

Berangkat dari perbedaan apa itu *Citizens* dan *Customer*, *Citizens* atau warga negara merupakan penerima atau pengguna dari pelayanan yang telah disediakan oleh pemerintah dengan mematuhi peraturan perundang-undangan yang ada. Sedangkan *Customer* sendiri sangat identik dengan kemampuan seseorang untuk melakukan kegiatan transaksi seperti membeli sebuah produk atau jasa. Menurut Denhardt & Denhardt, pemerintah seharusnya tidak memprioritaskan customer. Sebaliknya, mereka mengatakan bahwa pelayanan publik baru seharusnya bertindak untuk menunjukkan kepedulian mereka terhadap komunitas yang lebih besar yakni warga negara. Pemerintah

dinilai harus tanggap dalam menghadapi kebutuhan dan kepentingan warga negara dan memenuhi tanggung jawab mereka untuk peka terhadap apa yang dibutuhkan warga negara (Denhardt & Denhardt, 2007). Ide yang disampaikan oleh Denhardt bersaudara ini selaras dengan tujuan awal dari penyelenggaraan *Smart Governance* yang memiliki sasaran untuk mewujudkan kondisi dimana TIK dapat dimanfaatkan dengan efektif sehingga pemerintah dapat melakukan kolaborasi bersama dengan masyarakat dan menciptakan pemerintahan yang kolaboratif, efisien, menjunjung kearifan lokal dan terintegrasi (Negara, 2021).

2. *Seek the Public Interest*

Pada ide ini *New Public Service* dipandang harus mengutamakan kepentingan publik dan negara atau pemerintah mempunyai peran untuk membantu warganya dalam mengartikulasikan kepentingannya. Pada bukunya, Denhardt & Denhardt mengatakan bahwa administrator publik sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memberikan kontribusinya untuk membangun dan mengedepankan gagasan bersama

tentang kepentingan publik. Tujuannya bukan untuk menemukan solusi yang cepat melainkan sebagai bentuk penciptaan kepentingan dan tanggung jawab bersama (Denhardt & Denhardt, 2007). Prinsip ini juga sejalan dengan konsep *Smart Governance*. Penerapan konsep *Smart Governance* dengan memanfaatkan teknologi dinilai dapat lebih mudah mengartikulasikan apa yang masyarakat inginkan. Kehadiran *Smart Governance* berupa layanan aduan Cepat Respon Masyarakat dinilai dapat menjadi wadah atau platform yang dapat menjamin masyarakat luas untuk menyampaikan keluhan ataupun aduan yang berguna untuk menyelesaikan permasalahan Kota dan tentunya kepentingan mereka karena mereka hanya perlu menggunakan aplikasi atau web yang dapat mereka akses kapanpun dan dimanapun lewat mobile phone mereka (Agus, 2014).

### 3. *Value Citizenship over Entrepreneurship.*

Dalam ide ini, Pelayanan Publik Baru berpandangan bahwa hal yang menyangkut pada kepentingan masyarakat akan lebih baik apabila

dibuat oleh pemerintah yang melakukan kolaborasi dengan warga dibandingkan seorang wirausahawan yang bertindak seolah-olah kekayaan publik merupakan hak milik pribadi (Denhardt & Denhardt, 2007). Pada penerapan *Smart Governance* yang menempatkan penggunaan atau pemanfaatan teknologi sebagai agenda utamanya prinsip *Value Citizenship* dimanifestasikan dari adanya penyediaan layanan-layanan online yang memungkinkan adanya interaksi antara pemerintah yakni sebagai lembaga yang mengelola sebuah layanan dengan masyarakat sebagai penggunanya. Salah satu contoh konkritnya yaitu sistem layanan aduan bernama CRM. Kehadiran *Smart Governance* dinilai dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pemerintah dan penduduk sehingga diharapkan dapat mendorong terwujudnya pemerintahan dan penyelenggaraan pemerintahan yang damai, tentram, bersih, sejahtera, dan berkualitas (Agus, 2014)

### 4. *Think Strategically, Act Democratically.*

Ide ini menekankan bahwa pelayanan publik yang demokratis

atau melibatkan warga dan pembangunan komunitas akan menciptakan sebuah layanan yang efektif dan responsif. Keterlibatan pada ide ini dilihat sebagai sebuah susunan “puzzle” yang penting dan harus ada pada sistem bernama demokrasi ini. Denhardt & Denhardt mengatakan bahwa kebijakan dan program yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui prosedur atau upaya kolektif dan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2007). Produk-produk dari diterapkannya konsep *Smart Governance* seperti kanal-kanal yang ada pada layanan aduan merupakan bukti nyata bahwa pembangunan Kota Jakarta ini juga melibatkan warga dan komunitas untuk menciptakan sebuah layanan yang efektif. Kanal-kanal yang ada pada layanan aduan atau dalam hal ini yaitu Cepat Respon Masyarakat (CRM) juga dinilai lebih demokratis karena masyarakat dapat memberikan keluhan dan aduan kepada pemerintah secara langsung yang kemudian akan diselesaikan oleh perangkat-perangkat Pemerintah

Provinsi DKI Jakarta untuk menciptakan pembangunan Kota Jakarta yang lebih progresif lagi.

##### 5. *Recognize that accountability is not Simple.*

Menurut Denhardt & Denhardt, akuntabilitas dan responsibilitas pada pelayanan publik sangatlah kompleks dimana pemerintah memang sudah seharusnya memperhatikan pasar namun pemerintah tidak bisa mengesampingkan aspek akuntabilitas dan responsibilitasnya mulai dari prinsip demokrasi, undang-undang, standar profesional, etika dan kepentingan publik. Akuntabilitas dinilai sangat kompleks karena apabila terdapat sebuah kegagalan dalam suatu kebijakan maka hal tersebut akan berdampak pada masyarakat. Transparansi yang dijanjikan dari konsep *Smart Governance* seperti kemudahan masyarakat dalam memantau kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat dikatakan sebagai sebuah bentuk kesadaran bahwa akuntabilitas merupakan hal yang sangat penting dalam pengelolaan pelayanan publik. Transparansi dalam konteks layanan aduan CRM ini dapat dipantau secara

*Real Time* oleh masyarakat sendiri dengan hanya perlu mengakses link atau mendownload sebuah aplikasi saja (Wahyuni W. , 2022)

#### 6. *Serve Rather than Steer.*

Dibanding melakukan kontrol, *New Public Service* lebih bersifat melayani warganya untuk mendapatkan kepentingannya. Denhardt & Denhardt mengatakan bahwa dewasa ini semakin penting untuk para penyelenggara pelayanan publik bersama membantu warga mengartikulasikan dan menemukan kepentingan bersama dengan mereka dibanding mencoba untuk melakukan kontrol atau mengarahkan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2007). Hal ini jelas pula terdapat pada penerapan konsep *Smart Governance* dimana pemanfaatan TIK yang masif dapat memberikan kebebasan masyarakat untuk menyuarakan kepentingan mereka sehingga pelayanan publik tidak lagi bersifat informatif dan konsultatif saja melainkan sampai kepada tahap *Citizens Control* (Prasojo & Kurniawan, 2008). Dalam layanan aduan masyarakat berupa CRM aspirasi masyarakat dapat tertampung dan terakomodasi

sehingga masyarakat dapat melakukan aduan kapanpun, dimanapun, dan dalam kategori apapun dan dapat diselesaikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

#### 7. *Value People, Not Just Productivity.*

Kerjasama *public organization* dan berbagai elemennya yang partisipatif dinilai akan berjalan dengan baik pada jangka waktu yang panjang. Pemerintah pada *New Public Service* dinilai wajib melibatkan warganya mulai dari proses perencanaan hingga ke evaluasi. Dengan begitu prinsip-prinsip dari demokrasi akan tercapai dan akan terhindar dari berbagai bentuk diskriminasi (Purwanto, 2005). Pada ide ini *New Public Service* dinilai akan berhasil dalam jangka panjang apabila dioperasikan melalui kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang berdasar pada rasa hormat kepada semua orang (Denhardt & Denhardt, 2007). *Smart Governance* memungkinkan adanya kemudahan kolaborasi yang akan dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat melalui produk-produknya salah satunya yaitu sistem layanan aduan bernama

CRM. Penyediaan 14 kanal pada layanan aduan CRM dinilai memudahkan banyak lapisan masyarakat sehingga semua masyarakat dapat berkontribusi untuk memberikan aduan atau laporan permasalahan di DKI Jakarta. Kemudahan mengakses pada kanal layanan aduan online juga dinilai sesuai dengan ide *Value People* ini karena seringkali untuk menggunakan layanan masyarakat harus menghadapi berbagai macam permasalahan lainnya.

## **HIPOTESIS**

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut: H0 : Tidak terdapat pengaruh dari penerapan konsep *Smart Governance* terhadap peningkatan layanan aduan publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. H1: Terdapat pengaruh positif dari penerapan konsep *Smart Governance* terhadap peningkatan kualitas layanan aduan publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

## **METODE**

Jenis penelitian yang dipilih oleh penulis dalam penelitian ini

yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti menyebarkan kuesioner ke 100 responden yang telah dihitung dengan menggunakan rumus Taro Yamane. Sampling ditentukan dengan metode *accidental sampling* yang disebar ke beberapa platform seperti website kudata.id , Instagram, dan twitter.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas & Reliabilitas**

Untuk melakukan uji validitas peneliti hanya menggunakan jawaban dari 30 responden, hal ini dikarenakan dengan jumlah tersebut, distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal (Singarimbun & Effendi, 1995). Pada uji validitas terdapat 15 pernyataan untuk variable X dan 10 pernyataan untuk variable Y. Dari total 25 pernyataan yang peneliti rumuskan, semua pernyataan tergolong valid. Hal tersebut didasari oleh nilai  $r_{hitung} > r_{table}$ .

Selanjutnya pada tahap uji reliabilitas, Variabel X dan Y juga dapat dikatakan reliabel dalam mengungkap variable yang ada.

Didapatkan nilai cronbach's alpha untuk variable X sebesar 0.755 dan didapatkan nilai Cronbach alpha untuk variable Y sebesar 0.732. Jika berpacu pada tingkat reliabilitas menurut (Ghozali, 2012), kedua angka tersebut tergolong reliabel karna berada di antara 0,60 – 0,80.

### Uji Korelasi

Gambar 4. 1

Sumber: Data Hasil Olah SPSS 25

Berdasarkan hasil olah data yang penulis lakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS 25 didapatkan Sig. (2- Tailed) sebesar 0.000 dimana nilai tersebut <0.05 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variable Penerapan Smart Governance (CRM) dengan Peningkatan kualitas layanan aduan.

Sedangkan angka koefisien korelasi sebesar 0.610 yang jika berpacu pada table koefisien korelasi yang disampaikan oleh (Sukma, 2021) angka tersebut tergolong berada dalam skala yang kuat. Artinya, Penerapan Smart Governance (CRM) menimbulkan pengaruh yang kuat terhadap

peningkatan kualitas layanan aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Angka koefisien korelasi tersebut menunjukkan nilai korelasi positif yaitu sebesar 0.610 sehingga hubungan kedua variable tersebut bersifat searah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin masif atau semakin ditingkatkan penerapan Smart Governance dalam

Correlations			Penerapan Smart Governance (CRM)	Peningkatan Kualitas Layanan Aduan
Spearman's rho	Penerapan Smart Governance (CRM)	Correlation Coefficient	1.000	.610**
		Sig. (2-tailed)		0.000
		N	100	100
Peningkatan Kualitas Layanan Aduan	Penerapan Smart Governance (CRM)	Correlation Coefficient	.610**	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.000	
		N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

hal ini yaitu Cepat Respon Masyarakat(CRM), maka kualitas layanan aduan yang disediakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga akan semakin meningkat.

### Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	943.860	1	943.860	74.862	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1235.580	98	12.608		
	Total	2179.440	99			

a. Dependent Variable: Peningkatan Kualitas Layanan Aduan  
b. Predictors: (Constant), Penerapan Smart Governance (CRM)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25

Berdasarkan gambar di atas, didapatkan nilai F hitung sebesar

74.862 dan nilai signifikansi  $0.00 < 0.05$ . Artinya, terdapat pengaruh antara variable Penerapan Smart Governance (CRM) terhadap peningkatan kualitas layanan aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 <sup>a</sup>	0.433	0.427	3.55077

a. Predictors: (Constant), Penerapan Smart Governance

Tabel di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0.658. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.433. Artinya, pengaruh variable Penerapan Smart Governance terhadap peningkatan kualitas layanan aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah sebesar 42,7%.

### Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kontribusi yang diberikan variable X (independen) yaitu Penerapan Smart Governance (CRM) terhadap

variable Y(Dependen) yaitu peningkatan kualitas layanan aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Adapun perhitungannya sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd= Koefisien Determinasi

$r^2$  = Nilai Koefisien Korelasi

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0.658^2 \times 100\%$$

$$= 0.4329 \times 100\%$$

$$= 43.3$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dengan nilai korelasi sebesar 0.658 menghasilkan nilai koefisien determinasi sebesar 43,3%. Artinya, pengaruh yang ditimbulkan oleh Penerapan Smart Governance (CRM) terhadap peningkatan kualitas layanan aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebesar 43,3%, sedangkan sisanya disebabkan oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh

Kehadiran atau penerapan Smart Governance berupa layanan Cepat Respon Masyarakat (CRM).

### **Uji Hipotesis**

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui signifikan koefisien antara variable independen (X) dengan variable dependen (Y). Dasar pengambilan keputusannya didapatkan dari membandingkan  $t$  hitung dengan  $t$  table. Apabila  $t$  hitung  $<$   $t$  table, maka variable X tidak berpengaruh terhadap variable Y, jika  $t$  hitung  $>$   $t$  table, maka variable X berpengaruh terhadap variable Y. Dalam penelitian ini,  $t$  hitung dihitung menggunakan program Microsoft excel sehingga mendapatkan hasil 8,627. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa nilai  $t$  hitung (8,627)  $>$   $t$  table (1,984). Artinya, terdapat pengaruh dari Penerapan Smart Governance (CRM) terhadap peningkatan kualitas layanan aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima karna Variabel X terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Variabel Y

### **Pembahasan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui hasil dari seberapa besar pengaruh Penerapan Smart Governance Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan pada 100 orang pengguna kanal-kanal pada CRM.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori *New Public Service*. Menurut Denhardt & Denhardt Pelayanan Publik baru setidaknya mencakup pada 7 prinsip (Widayarta, 2012) yakni: *Serve Citizens, Not Customer; Seeks The Public Interest; Value Citizenship over Entrepreneurship; Think Strategically, Act Democratically; Recognize that Accountability is Not Simpel; Serve Rather than Steer; Value People, Not Just Productivity*. 7 Prinsip tersebut digunakan sebagai instrument penelitian pada variable X (Penerapan Smart Governance yakni CRM). Sedangkan untuk instrument yang digunakan untuk variable Y (Peningkatan Kualitas Layanan Aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta) menggunakan tolak ukur yang disampaikan oleh (Parasuraman, Zeithaml, & Berry,

1994) yang memuat: *Reliability; Tangible; Responsiviness, Empathy, Assurance.*

Berdasarkan pada hasil uji korelasi antara variable X dan Variabel Y terdapat huungan signifikan, kuat, dan positif. Artinya, terdapat pengaruh signifikan yang kuat pada Penerapan Smart Governance terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan hubungan tersebut bersifat positif. Dengan kata lain, kehadiran CRM berpengaruh besar terhadap peningkatan kualitas layanan aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Selanjutnya dari hasil regresi linear sederhana, menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara Penerapan Smart Governance terhadap peningkatan kualitas layanan aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebesar 43,3% dari hasil perhitungan koefisien determinasi. Selanjutnya dengan melakukan uji hipotesis didapatkan bahwa jumlah t hitung lebih besar daripada t table yang artinya terdapat pengaruh dari penerapan Smart Governance terhadap peningkatan kualitas

layanan aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta..

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Variabel X yakni Penerapan Smart Governance khususnya sebuah layanan aduan bernama Cepat Respon Masyarakat (CRM) Terhadap Variabel Y yakni Peningkatan Kualitas Layanan Aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Pengaruh tersebut dapat dikatakan kuat dan positif dengan berdasar pada hasil perhitungan menggunakan beberapa metode pengujian yakni didapatkan angka sebesar 43,3%. Dari angka tersebut, maka hipotesis yang diterima adalah H1 dan H0 akan dtiolak.

Dapat disimpulkan pula sesuai dengan teori *New Public Service* atau Pelayanan Publik Baru, bahwa kehadiran Smart Governance atau dalam hal ini yaitu Cepat

Respon Masyarakat (CRM) telah berhasil menerapkan 7 prinsip dari teori yang disampaikan oleh Denhardt & Denhardt dan terbukti meningkatkan kualitas layanan aduan milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan menggunakan 5 tolak ukur yang disampaikan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran terkait Penerapan Smart Governance Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Yaitu: Pemerintah Provinsi DKI Jakarta diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas layanan aduannya di DKI Jakarta melalui kehadiran Cepat Respon Masyarakat agar pelayanan publik di DKI Jakarta khususnya pada layanan aduannya dapat lebih dirasakan dampaknya oleh masyarakat; Masyarakat diharapkan mampu memanfaatkan fasilitas-fasilitas dan semua kanal pada CRM yang telah disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta agar pelayanan public di DKI Jakarta khususnya pada layanan

aduannya dapat berjalan lebih efektif dan optimal; Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti CRM dengan menggunakan metode dan perspektif yang berbeda dan menghasilkan temuan beserta kesimpulan yang berbeda pula.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus, P. E. (2014). *Sistem Informasi dan Implementasinya*. Bandung: Informatika Bandung.
- Anthopoulos, L., & Reddick, C. (2016). *Smart City and Smart Government*. In Proceedings of the 25th International Conference Companion on World Wide Web.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service Expanded Edition*. New York: M.E. Sharpe.
- Dinas Komunikasi, D., Informatika, & Statistik, d. (2019). *Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. DKI Jakarta: Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik.

- Dinas Komunikasi, Informatika, & Statistik. (2019). *Survei Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat 2019*. Jakarta: Pusat Pelayanan Statistik.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harsoyo, & Suparno. (2020). Public Satisfaction With Public Service (Study at The Departement of Population and Civil Registration, Semarang City). *Jurnal Sosial Humaniora*, 127-137.
- Larasati, E. (2005). AKUNTABILITAS DALAM NEW PUBLIC SERVICE PARADIGM DI INDONESIA. *undip.ac.id*, 1-12.
- Mellouli, S., Luna Reyes, L., & Zhang, J. (2014). Smartgovernment, citizen participation and Open data, Information Polity. *IOS Press*, 1-4.
- Mellyanika, D. (2020, Februari 29). *Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Retrieved from ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peran-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>
- Negara, E. S. (2021). *Smart Government*. Palembang: Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Bina Darma Press.
- Nuraini, A. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN LEOK 1 KECAMATAN BIAU KABUPATEN BUOL. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2568.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of retailing*, 70(3), 201-230.
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2008). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance: Kasus Best Practices dari Dari*

- Sejumlah Daerah di Indonesia*. Banjarmasin: International Symposium of Journal Antropology Indonesia.
- Purwanto, A. (2005). *Purwanto, Agus Pelayanan Publik Partisipatif “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Putra, T. M. (2019, Maret 10). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. Retrieved from nasional.kompas.com: <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/10/03000071/4-pilar-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>
- Rohayatin, T., & dkk. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Cakra Prabhu*, 22-36.
- Singarimbun, M., & Effendi. (1995). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.
- Sukma, F. L. (2021). PENGARUH PENGGUNAAN FITUR JAKLAPOR APLIKASI JAKI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KINERJA PELAYANAN PUBLIK PEMPROV DKI JAKARTA. *UPN Veteran Jakarta*. Retrieved from <http://repository.upnvj.ac.id/id/eprint/12812>
- Sunmarto. (2003). *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Wahyuni, W. (2022, Juni 23). *Mengenal CRM Sebagai Kanal Aduan Masyarakat Jakarta*. Retrieved from hukumonline.com: <https://www.hukumonline.com/berita/a/mengenal-crm-sebagai-kanal-aduan-masyarakat-jakarta-lt62b439a21df65/?page=1>
- Widayarta, A. (2012). *Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Participatory Governance (Studi Kasus Tentang Partisipasi Masyarakat*

*dalam Pelayanan Dasar  
Kesehatan Di Kota Surabaya.*

Malang: Disertasi Program  
Doktor Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Administrasi,  
Malang, Universitas  
Brawijaya.