

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. 1 Latar Belakang

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), pelayanan publik pada prinsipnya merupakan sebuah tuntutan yang memang lahir dari masyarakat agar mereka bisa mendapatkan hak mereka. Oleh karena itu pelayanan publik dinilai sebagai salah satu fungsi hakiki pemerintah dan sebagai kewajiban mereka sebagai seorang aparatur pemerintahan.

Para birokrat dituntut untuk menjadi “*Public Servant*” yang berguna untuk melayani masyarakat yang mana hal ini juga sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Osborne dan Geabler bahwa pemerintah harus berorientasi pada pelanggan bukan pada birokrasi itu sendiri karena pemerintahan yang demokratis lahir untuk melayani warganya (Rohayatin & dkk, 2017). Untuk menjadi pelayan publik yang sesungguhnya, muncul sebuah penerapan pengelolaan pemerintahan yang memanfaatkan perkembangan teknologi atau kita kenal dengan istilah *E-Government*. Penerapan *E-government* dinilai

banyak pihak dapat menggeser budaya-budaya pada Pengelolaan pemerintahan tradisional yang masih identik dengan proses administrasi yang mengandalkan kertas dan pelayanan yang dilakukan secara tatap muka. Ditambah lagi jika berkaca pada hasil survei yang diinisiasi dari beberapa *international survey agency* menunjukkan bahwa *public service* di Indonesia dinilai sebagai pelayanan publik terburuk di Asia. Hal ini juga ditegaskan dalam beberapa survey dan penelitian yang dilakukan oleh beberapa pengamat pelayanan publik yang mana hampir seluruh kajian tersebut mengatakan bahwa pelayanan publik dengan metode *face to face* sangat beresiko terjadinya praktik-praktik maladministrasi (Holle, 2011).

Kembali kepada Undang-undang No.25 tahun 2009, aturan yang disampaikan di dalam undang-undang ini juga mendefinisikan *public service* sebagai sebuah agenda yang dilakukan untuk mengakomodir pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. 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 notabeneanya 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.

Layanan aduan masyarakat di provinsi DKI Jakarta menjadi hal yang sangat penting. Hal tersebut didasari oleh beberapa faktor. Faktor pertama dan paling utama yaitu karena DKI Jakarta merupakan Kota terpadat di Indonesia, Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah penduduk DKI Jakarta pada tahun 2022 mencapai 10,67 juta jiwa. Bahkan Kota Jakarta dinilai sebagai Kota dengan tingkat urbanisasi kedua setelah Malaysia di Asia Tenggara yakni berada pada angka 54,7% (Pusparisa, 2019). Ditambah lagi Anis Baswedan, Gubernur DKI Jakarta tahun 2017-2022 mengatakan bahwa semua orang punya hak untuk berpergian dan memutuskan untuk mencari mata pencaharian dimanapun tak terkecuali Jakarta. Menurutnya lebih lanjut, urbanisasi adalah sebuah fenomena yang memang normal dan telah terjadi di banyak tempat di berbagai belahan dunia (Zahra, 2020). Dengan demikian timbul sebuah implikasi bahwa DKI Jakarta memiliki permasalahan yang lebih kompleks dibanding Kota-Kota lainnya karena besar kemungkinan akan terjadi pertumbuhan penduduk yang begitu cepat namun tidak diimbangi dengan pemenuhan hak masyarakatnya. Melihat pada faktor-faktor diatas, menjadi penting bagi pemerintah provinsi DKI Jakarta untuk menyediakan sebuah layanan aduan

yang matang dan benar-benar dapat memberikan manfaat pada masyarakat atau warga di DKI Jakarta itu sendiri.

Menurut (Prasetya, Domai, & Indah, 2013) penyediaan layanan aduan masyarakat merupakan elemen penting untuk memperbaiki kekurangan dalam penyediaan pelayanan publik pemerintah. 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 survei tersebut, sudah seharusnya pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan transformasi pada pelayanan publiknya agar dapat menyediakan layanan aduan yang benar-benar berkualitas demi kepentingan bersama.

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.

Pada kasus DKI Jakarta, Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik telah melakukan berbagai macam ide dan upaya untuk melakukan peningkatan atas pelayanan publiknya dari pelayanan publik

tradisional ke pelayanan publik elektronik. Dalam “Buku Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tahun 2019” dikatakan bahwa pemerintah provinsi DKI Jakarta memiliki komitmen untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang prima dengan menghadirkan berbagai inovasi layanan. Salah satu langkah konkrit dari upaya ini yaitu sebuah terobosan konsep bernama *Jakarta Smart City* yang Menurut Cohen (2012) Konsep Kota cerdas atau *smart city* ini memiliki 6 prinsip yang digunakan sebagai pilarnya. Prinsip tersebut antara lain: *smart living, smart government, smart economy, smart environment, smart people, dan smart mobility* (Wahyuni, Alwi, & Indar, 2021). Sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Cohen, program *Jakarta Smart City* juga mengadopsi 6 pilar atau prinsip tersebut dan yang menjadi fokus pada skripsi ini yaitu prinsip *Smart Governance*-nya. (Jakarta.go.id, 2021).

*Smart Governance* sendiri dapat diartikan sebagai sebuah konsep tata Kelola Kota yang pintar dan meninggalkan pola-pola birokrasi yang tradisional yang riskan terjadinya praktik-praktik maladministrasi seperti tindakan korupsi. *Smart Governance* juga merupakan bidang yang menangani berbagai macam permasalahan pelayanan publik dengan menerapkan proses pelayanannya yang berpondasikan pada penggunaan teknologi. Meskipun demikian, menurut (Dewi, 2022) penerapan *Smart Governance* setidaknya akan membutuhkan beberapa faktor agar penerapannya dapat benar-benar memberikan pengaruh yang dapat dirasakan oleh masyarakat luas. Beberapa hal tersebut mencakup penyediaan infrastruktur yang matang dan membutuhkan banyak tenaga ahli (SDM). Hal ini juga dipertegas kembali oleh (Rohayatin & dkk, 2017) bahwa dalam praktiknya, faktor penyebab kurang baiknya penyelenggaraan kualitas pelayanan publik yaitu terkait dengan persoalan SDM yang menyangkut pada integritasnya dan juga Budaya birokrasi yang begitu melekat. Dari sini timbul indikasi bahwa akan muncul beberapa tantangan dan hambatan bagi pemerintah provinsi DKI Jakarta dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas.

Bentuk upaya spesifik dari pencerdasan Kota Jakarta atau *Smart Governance* salah satunya yaitu sebuah sistem layanan aduan bernama Cepat Respon Masyarakat (CRM). Berbeda dengan layanan aduan sebelumnya, Cepat Respon Masyarakat menerapkan sistem kerja yang berguna untuk mendorong dan mengakomodasi partisipasi masyarakat dalam pembangunan Kota DKI Jakarta dan tentunya juga untuk meningkatkan optimalisasi kinerja pemerintah. Dalam CRM ini, Pemprov DKI Jakarta menyediakan kanal pengaduan resmi yang terintegrasi dengan *Citizen Relations Management*. Sejauh ini CRM terintegrasi melalui 14 macam kanal baik kanal digital maupun non digital.

Dilansir dari website resmi [smartcity.jakarta.go.id](http://smartcity.jakarta.go.id), dikatakan bahwa pemerintah terus mengembangkan sistem ini hingga tahun 2021 lalu CRM telah menghadirkan perkembangan dan kemajuan. Pada bulan April 2021, terdapat fitur baru yakni CRM v2.0 dimana pada versi terbaru ini terdapat fitur validasi dan verifikasi (Sofyaningrat, 2022). Fitur ini nantinya akan berguna untuk memberikan bukti laporan lapangan agar sejalan dengan apa yang diekspektasikan oleh masyarakat. Dengan perkembangan ini CRM diharapkan dapat menjadi sebuah terobosan kemajuan untuk layanan publik masyarakat DKI Jakarta.

## 1. 2 Penelitian Terdahulu

Peneliti akan menggunakan beberapa referensi dari penelitian terdahulu sebagai acuan penulisan penelitian ini. Penelitian terdahulu ini diharapkan dapat menjadi sebuah pembeda dengan penelitian-penelitian yang telah dibuat dari berbagai macam sumber. Penelitian terdahulu pertama yaitu sebuah penelitian jurnal yang dilakukan oleh Rahmaniari (2022) yang bertujuan untuk mengetahui praktik dari penerapan *Smart Governance* guna meningkatkan kualitas praktik layanan publik yang diselenggarakan di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara. Dengan menggunakan *qualitative methods*, penelitian ini berhasil mengungkapkan bahwa terdapat 3 indikator teori implementasi kebijakan Weimer dan Vinning (1999) yang digunakan sebagai pisau analisisnya, dua diantaranya

dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, kedua indikator ini yaitu indikator logika kebijakan dan lingkungan kebijakan. Namun satu Indikator lainnya yaitu indikator kemampuan implementor masih diperlukan perbaikan.

Persamaan jurnal tersebut dengan penelitian ini yaitu fokus penelitian yaitu mengetahui dampak dari implementasi konsep *Smart Government* terhadap *public service quality* di sebuah Kota. Namun yang menjadi pembeda adalah teori yang digunakan dimana penelitian tersebut menggunakan teori dari Weimer dan Vinning (1999), sedangkan penelitian ini menggunakan teori *New Public Service* dari Denhardt & Denhardt (2007). Selain itu juga penelitian ini memiliki fokus lingkup kajian hanya di Kota Tomohon, sedangkan penelitian ini berfokus pada lingkup Kota Jakarta.

Selanjutnya penelitian terdahulu dari sebuah jurnal yang terakreditasi dalam Sinta 4 yang dilakukan oleh Wahyuni, Ali, & Indar (2021) yang berupaya untuk mengetahui bagaimana strategi beserta inovasi dari penerapan *Smart Governance* Pemerintah Daerah Makassar khususnya pada layanan Rindu Capilnya. Melalui metode kualitatif, penelitian ini menyimpulkan bahwa ada beberapa aspek yang termasuk ke dalam strategi Pemerintah Daerah dalam menerapkan *Smart Governance*, diantaranya adalah legilasi, perubahan kebijakan, penggunaan teknologi, visi, dan kolaborasi.

Persamaan jurnal tersebut dengan penelitian penulis adalah fokus kajiannya yang berfokus pada penerapan konsep *Smart Governance* di sebuah Kota. Namun, perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah penelitian ini lebih menekankan pada bagaimana strategi yang diterapkan, sedangkan penelitian penulis lebih menekankan pada pengaruhnya terhadap pelayanan publik. Penelitian tersebut juga memiliki lingkup penelitian yang berbeda yakni dilakukan untuk menganalisis penerapan *Smart Governance* di Kota Makassar, sedangkan penelitian penulis dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Smart Governance* di DKI Jakarta.

Penelitian terdahulu selanjutnya yaitu sebuah jurnal yang telah terakreditasi dalam Sinta 3 yang dilakukan oleh Heryana & Dewi (2013) yang bertujuan untuk mengungkapkan bagaimana implementasi elektronik *government* serta dampaknya terhadap tata kelola pemerintahan di Cianjur. Jurnal ini menggunakan metode kuantitatif dengan hasil 78,5% responden setuju bahwa penerapan *electronic government* di Kota Cianjur memberikan pengaruh terhadap tata kelola pemerintahannya.

Persamaan dari penelitian terdahulu ini dengan penelitian penulis yaitu tujuan penelitian yang ingin mengetahui pengaruh dari penerapan tata kelola pemerintahan elektronik terhadap sebuah layanan yang telah ada di sebuah wilayah. Namun yang membedakan adalah penelitain terdahulu ini membahas tata kelola pemerintahan di Kota Cianjur secara general atau umum sedangkan penelitain penulis berupaya untuk mengetahui pengaruh layanan publik dari sebuah layanan yang spesifik yakni sistem layanan aduan bernama Cepat Respon Masyarakat.

Penelitian terdahulu selanjutnya yaitu penelitian terdahulu dari Jurnal kebijakan Pemerintahan yang dilakukan oleh Handyani (2021) yang bertujuan untuk memberikan gambaran sekaligus mengetahui apa apa saja yang harus dievaluasi dari penerapan aplikasi CRM oleh Pemerintah Provinsi Jakarta. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam penerapan CRM misalnya seperti SDM yang kurang kompeten. Persamaan jurnal tersebut dengan penelitian ini yaitu objek yang ingin dianalisis yakni aplikasi CRM Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Namun, yang membedakan adalah penelitain tersebut lebih berfokus pada evaluasi kebijaksananya sedangkan penelitian ini berupaya untuk mengetahui pengaruh penerapan aplikasi CRM ini terhadap layanan aduan publik milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian terdahulu selanjutnya yaitu sebuah penelitian skripsi dari Universitas Bakrie yang dirumuskan oleh Sandra (2020) dengan tujuan untuk mengungkap bagaimana aplikasi CRM dalam penanganan pengaduan masyarakat di tahun 2018-2019 yang diimplementasikan oleh



Pemerintah Povinsi DKI Jakarta. Dengan metode penelitian kualitatif, penelitian ini mendapati hasil bahwa implementasi aplikasi *CRM* dalam penanganan pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sudah memenuhi prinsip-prinsip *Good Governance*.

Persamaan antara penelitian skripsi ini dengan penelitian yang dirumuskan oleh penulis adalah fokus penelitain yang berupaya untuk menganalisis penerapan aplikasi yang terintegrasi dalam *Citizen Relation Management* di DKI Jakarta. Namun yang membedakan penelitian terdahulu ini yaitu teori yang digunakan untuk menilai kualitas layanan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah teori *Good Governance*. Sedangkan dalam penelitian ini, untuk mengukur peningkatan terhadap pelayanan publiknya penulis menggunakan teori *New Public Service* yang disamapaikan oleh Denhardt & Denhardt (2007). Penelitian terdahulu ini juga memiliki rentan waktu yang spesifik yakni tahun 2018-2019, sedangkan penelitian penulis tidak menyertakan rentan waktu yang spesifik dan berupaya untuk mengetahui pengaruhnya secara keseluruhan.

Penelitian terdahulu selanjutnya yaitu sebuah jurnal international yang dilakukan oleh Dzinnun, dkk (2020) dengan judul “*Citizens Relationship Management (CRM) in Jakarta: Does its work or not?*”. Jurnal penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mampukah platform baru pengganti QLUE yakni CRM berjalan sesuai dengan harapan seluruh warga Jakarta. Melalui metode kualitatif, penelitain ini berhasil mengungkapkakan bahwa penerapan CRM dapat diterapkan dalam waktu jangka Panjang jika dilihat dari adanya peningkatan partisipasi masyarakat.

Persamaan jurnal terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada objek penelitainnya yakni aplikasi pada CRM atau *Citizen Relation Management*. Namun yang membedakan jurnal terdahulu dengan penelitian ini yaitu jurnal tersebut dilakukan hanya untuk mengetahui pantas atau tidaknya CRM untuk dapat diterapkan di Kota Jakarta. Sedangkan penelitian ini berupaya untuk mengetahui pengaruh penerapan aplikasi CRM ini terhadap peningkatan pelayanan publik Pemerintah

Povinsi DKI Jakarta. Selain itu jurnal ini juga menggunakan *qualitative methods*, sedangkan penelitian penulis dilakukan dengan menggunakan *quantitative methods*.

Penelitian selanjutnya yaitu sebuah skripsi dari Universitas Nasional Program Sarjana yang dilakukan oleh Melliniya (2022) yang berupaya untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh strategi aplikasi bernama Laksa terhadap kualitas layanan aduan masyarakat yang ada di Kota Tangerang. Melalui metode kuantitatif, penelitian ini berhasil mengungkapkan bahwa implementasi strategi aplikasi Laksa ini memberikan pengaruh yang positif serta signifikan pada kualitas layanan di Tangerang dengan  $t_{hitung} > t_{table}$  yakni  $14,551 > 1,660$ .

Persamaan tesis tersebut dengan penelitain ini yaitu penggunaan metode kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui pengaruh penggunaan sebuah aplikasi terhadap kualitas layanan aduan di sebuah Kota. Namun perbedaanya, tesis tersebut melakukan kajian terhadap aplikasi Laksa milik pemerintah Kota Tangerang sedangkan penelitain ini melakukan kajian terhadap aplikasi yang ada pada CRM milik pemerintah provinsi DKI Jakarta.

Penelitain terdahulu selanjutnya yaitu bersumber dari jurnal yang terakreditasi dalam Sinta 4 yang dilakukan oleh Widodo (2016) dengan judul “Pengembangan *e-government* di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang)”. Jurnal ilmiah ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan *e-government* dalam rangka mewujudkan Kota Pintar di Pemerintahan Daerah Kota Malang. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, jurnal terdahulu ini berhasil mengungkapkan bahwa penerapan *e-government* dengan agenda mewujudkan Kota Pintar dengan menggunakan *effectivity indicator* dapat dikatakan cukup efektif.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu lingkup kajiannya yang berupaya untuk menganalisis penerapan pemerintahan

elektronik dan konsep *Smart City* di sebuah Kota. Namun yang membedakan adalah jurnal terdahulu ini menjadikan *Smart City* sebagai variabel yang dipengaruhi oleh *e-government*, sedangkan penelitian ini menempatkan *Smart City* sebagai variabel yang mempengaruhi pelayanan publik sebuah Kota. Selain itu jurnal dan penelitian ini juga memiliki latar tempat kajian yang berbeda dimana jurnal ini berfokus pada pemerintah daerah Kota Malang, sedangkan penelitian ini berfokus pada Pemerintah provinsi DKI Jakarta.

Penelitian terdahulu yang terakhir yaitu sebuah tesis dari Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar program Sarjana yang ditulis oleh (Sari, 2020) yang bertujuan untuk mengungkap strategi bagaimana diterapkannya konsep *e-government* dalam penerapan implementasi Kota Pintar yang berorientasi pada efektivitas akuntabilitas dan kesejahteraan masyarakat di Kota Makassar. Dengan metode kualitatif, penelitian ini memperoleh hasil bahwa *e-government* merupakan elemen utama untuk mensukseskan *smart city* yang diinisiasi oleh Pemerintah Kota Makassar.

Persamaan tesis tersebut dengan penelitian ini yaitu keduanya berupaya untuk menganalisis praktik pemerintahan elektronik yang diterapkan di sebuah Kota. Namun perbedaannya adalah tesis ini membahas *e-government* secara general sedangkan penelitian penulis membahas spesifik pada layanan elektronik berupa penyediaan aplikasi CRM. Selain itu tempat penelitian antara tesis dan penelitian penulis juga berbeda, dimana tesis ini berfokus pada praktik *e-government* di Makassar, sedangkan penulis berfokus pada praktik *e-government* di DKI Jakarta.

### 1. 3 Rumusan Masalah

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:

1. Bagaimana pengaruh dari Penerapan Konsep *Smart Governance* pada sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Terhadap Peningkatan

kualitas Pelayanan Aduan Masyarakat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini yaitu:

##### **1. Tujuan Teoritis**

Dengan menggunakan teori *New Public Service*, penelitian ini ditulis untuk menjelaskan bagaimana pengaruh dari Penerapan *SmartGovernance* dalam hal ini yaitu CRM terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menuntaskan permasalahan DKI Jakarta. Dengan menggunakan penelitian kuantitatif, penelitian ini dibuat untuk untuk mempelajari dan mengetahui apa saja indikator-indikator pada variabel yang ada yakni Penerapan Smart Governance dan Peningkatan Kualitas Layanan Publik.

##### **2. Tujuan Praktis**

Selain dengan tujuan teoritisnya, penelitian ini juga berupaya untuk Mengetahui dampak/pengaruh dari penerapan sistem CRM dalam layanan aduan masyarakat terhadap iklim demokrasi di Kota Jakarta khususnya pada partisipasi masyarakat dalam pembangunan Daerah Khusus IbuKota Jakarta. Penelitian ini juga ditujukan untuk mengukur kualitas layanan pengaduan yang disediakan oleh Pemprov DKI Jakarta apakah hal tersebut sesuai dengan ekspektasi yang dibangun oleh warga Jakarta atau masih memerlukan evaluasi dan perbaikan lainnya.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang terbagi menjadi:

##### **a. Manfaat Akademis**

Dari sisi akademis, diharapkan penelitian dapat menjadi sumber referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya dan turut

mengembangkan teori yang peneliti gunakan khususnya dalam menganalisis sebuah layanan yang telah bertransformasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah inovasi keilmuan dalam studi Ilmu Politik mengenai Penerapan *Smart Governance* pada Pelayanan aduan masyarakat DKI Jakarta. Penelitian ini juga diharapkan dapat membuka diskusi dan kritik lebih lanjut terkait dengan penerapan Sistem CRM atau Cepat Respon Masyarakat.

#### **b. Manfaat Praktis**

Selain manfaat akademis, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat praktis yakni memberikan kesimpulan, kritik, dan saran untuk Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai penyelenggara pelayanan publik, tak terkecuali pada pelayanan aduan masyarakat untuk meningkatkan pengelolaan pelayanannya agar menjadi lebih demokratis dan menciptakan pola pemerintahan dengan melibatkan masyarakat di setiap kebijakannya. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi sebuah langkah awal peneliti untuk terus melakukan penelitian-penelitian yang terkait dengan judul yang diambil yakni penerapan Smart Governance di Jakarta dan pengaruhnya pada kualitas layanan pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta khususnya pada studi kasus Cepat Respon Masyarakat (CRM).

### **1. 6 Sistematika Penulisan**

Pada penelitian ini, sistematika penulisan diperlukan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian, Sistematika penulisan penelitian yang dirumuskan oleh penulis pada penelitian ini yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian pendahuluan ini berisikan signifikansi penelitian yang menjelaskan masalah yang akan diteliti oleh penulis, fokus penelitian yang ingin diteliti

oleh penulis, pertanyaan penelitian yang dirumuskan untuk mendapatkan kesimpulan pada penelitian, tujuan, manfaat, dan sistematika penelitian.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan Pustaka, peneliti akan menjelaskan konsep-konsep beserta teori penelitian apa saja yang akan digunakan oleh penulis. Selain itu, pada bab ini juga dimuat kerangka berpikir dan rumusan hipotesis.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab metodologi, penelitian ini akan menjabarkan tentang aspek yang akan diteliti, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, sumber daya, teknik analisis data, dan table rencana waktu yang telah disusun sedemikian rupa oleh penulis.

## BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab pembahasan, penelitian ini menjabarkan tentang temuan-temuan data penelitian sesuai dengan variable, dimensi, dan indicator penelitian dan menjawab rumusan masalah penelitian yang disampaikan pada bab-bab sebelumnya.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang serangkaian argumen terakhir dari peneliti setelah melakukan analisis dan pembahasan dalam menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan. Selain itu bab ini juga menjabarkan usulan dan pendapat yang disampaikan oleh peneliti yang berkaitan dengan upaya pemecahan masalah penelitian agar menjadi baik dan ideal serta dapat dilaksanakan pada dunia praktis ataupun penelitian lanjutan untuk pengembangan ilmu pengetahuan secara akademis.

## DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian daftar Pustaka, bagian ini berisikan daftar referensi serta sumber data yang didapatkan oleh peneliti melalui website, buku, dan jurnal-jurnal ilmiah dalam menyusun penelitian ini.