

**PENGARUH PENERAPAN *SMART GOVERNANCE* TERHADAP PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PEMERINTAH PROVINSI
DKI JAKARTA
(STUDI KASUS PADA KANAL ADUAN CEPAT RESPON MASYARAKAT)**

MUHAMAD SATRIA ARDIANSYAH

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, H₀ ditolak dan H₁ diterima karna 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

**THE EFFECT OF SMART GOVERNANCE IMPLEMENTATION ON IMPROVING
THE QUALITY OF THE DKI JAKARTA PROVINCIAL GOVERNMENT PUBLIC
SERVICES COMPLAINT**

(CASE STUDY ON THE CEPAT RESPON MASYARAKAT)

MUHAMAD SATRIA ARDIANSYAH

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_0 is rejected and H_1 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.