



Sumber: Youtube Pemprov DKI Jakarta

Judul Tugas Akhir Skripsi:

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

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Politik

Nama : Muhamad Satria Ardiansyah

NIM : 1910413056



PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA

**PENGARUH PENERAPAN *SMART GOVERNANCE* TERHADAP PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PEMERINTAH PROVINSI
DKI JAKARTA
STUDI KASUS PADA SISTEM “CEPAT RESPON MASYARAKAT (CRM)”**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Awal untuk Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Politik**



DISUSUN OLEH:

MUHAMAD Satria Ardiansyah – 1910413056

ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhamad Satria Ardiansyah

NIM : 1910413056

Program Studi : Ilmu Politik

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 22 Juni 2023



Muhamad Satria Ardi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhamad Satria Ardiansyah
NIM : 1910413056
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Politik

Demu pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH PENERAPAN SMART GOVERNANCE TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADUAN PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA STUDI KASUS PADA SISTEM CEPAT RESPON MASYARAKAT

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 24 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Muhamad Satria Ardiansyah

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Muhamad Satria Ardiansyah

NIM : 1910413056

Program Studi : Ilmu Politik

Judul Skripsi : **Pengaruh Penerapan Smart Governance Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Pengaduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta: Studi Kasus Pada Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penguji I



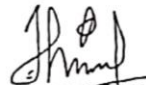
Sri Lestari Wahyuningsroem, MA., Ph.D.

Pembimbing Utama



Muhamad Prakoso Aji, S.Sos., M.I.P.

Pembimbing Pendamping



Dr. Ardli Johan Kusuma

Ketua Program Studi



Restu Rahmawati, S.Sos., MA.

Dibuat di: Jakarta

Tanggal Ujian: 6 Juli 2023

**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 variable Y yakni peningkatan kualitas layanan aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sedangkan 56,8% lainnya dipengaruhi oleh factor 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, H₀ is rejected and H₁ 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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala berkat, rahmat, dan hidayah-Nya semua proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan dan berjalan dengan lancar. Penelitian yang dikerjakan sejak bulan September tahun 2022 ini berjudul Pengaruh Penerapan Smart Governance Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Pengaduan Masyarakat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Studi Kasus Pada Layanan Cepat Respon Masyarakat).

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan karna bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, terutama kepada:

1. Bapak Muhammad Prakoso Aji, S.Sos., M.I.P. dan Bapak Dr. Ardli Johan Kusuma, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, kritik, beserta saran untuk penyelesaian penelitian ini.
2. Kedua orang tua, Ibu Khoiriyah dan Bapak Fatullah Zebuah yang telah memberikan banyak nasihat, dukungan, dan masukan agar penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Teman-teman seperjuangan yang telah membantu dan menemani peneliti untuk terus semangat dan termotivasi agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
4. Seluruh pihak yang membantu semua proses dalam penyelesaian penelitian ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun dapat disampaikan untuk kesempurnaan penelitian ini. Peneliti sangat mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 11 Juni 2022



Muhamad Satria Ardi

DAFTAR ISI	
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Penelitian Terdahulu	6
1. 3 Rumusan Masalah.....	11
1. 4 Tujuan Penelitian	12
1. 5 Manfaat Penelitan	13
1. 6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2. 1 Konsep dan Teori Penelitian	17
2.1.1 <i>Smart Governance</i>	17
2.1.2 <i>Good Governance</i>	18
2.1.3 Cepat Respon Masyarakat (CRM).....	19
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.1.5 Teori New Public Service	21
2. 2 Kerangka Pemikiran.....	28
2. 3 Hipotesis.....	28
BAB III	30
METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.2 Jenis Penelitian	31
3.3 Teknik Pengumpulan data	31
3.4 Sumber Data.....	33
3.5 Teknik Analisis Data	40
3.6 Tabel Rencana Waktu.....	48
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	49
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	50

4.3 Hasil Analisis Data	78
4.4 Pembahasan.....	82
BAB V.....	84
KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Top 5 Kategori Pengaduan Pada Tahun 2021	20
Gambar 1. 1 Top 5 Kanal Pengaduan Pada Tahun 2021	20
Gambar 4. 1 Usia Responden	51
Gambar 4. 2 Domisili Responden.....	51
Gambar 4. 3 Kanal Yang Digunakan Responden	52
Gambar 4. 4 Hasil Kuesioner X1	53
Gambar 4. 5 Hasil Kuesioner X2.....	54
Gambar 4. 6 Hasil Kuesioner X3.....	55
Gambar 4. 7 Hasil Kuesioner X4.....	56
Gambar 4. 8 Hasil Kuesioner X5.....	57
Gambar 4. 9 Hasil Kuesioner X6.....	58
Gambar 4. 10 Hasil Kuesioner X7	59
Gambar 4. 11 Hasil Kuesioner X8.....	60
Gambar 4. 12 Hasil Kuesioner X9	61
Gambar 4. 13 Hasil Kuesioner X10.....	62
Gambar 4. 14 Hasil Kuesioner X11	63
Gambar 4. 15 Hasil Kuesioner X12	64
Gambar 4. 16 Hasil Kuesioner X13	65
Gambar 4. 17 Hasil Kuesioner X14.....	66
Gambar 4. 18 Hasil Kuesioner X15	67
Gambar 4. 19 Hasil Kuesioner Y1	68
Gambar 4. 20 Hasil Kuesioner Y2.....	69
Gambar 4. 21 Hasil Kuesioner Y3.....	70
Gambar 4. 22 Hasil Kuesioner Y4.....	71
Gambar 4. 23 Hasil Kuesioner Y5	72
Gambar 4. 24 Hasil Kuesioner Y6.....	73
Gambar 4. 25 Hasil Kuesioner Y7	74
Gambar 4. 26 Hasil Kuesioner Y8.....	75

Gambar 4. 27 Hasil Kuesioner Y9	76
Gambar 4. 28 Hasil Kuesioner Y10	77
Gambar 4. 29 Uji Korelasi.....	78
Gambar 4. 30 Uji Regresi Linear Sederhana	79
Gambar 4. 31 Model Summary.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kerangka Pemikiran	24
Tabel 3. 1 Variabel Operasional	29
Tabel 3. 2 Indikator Skala Likert	36
Tabel 3. 3 Hasil Olah Uji Validitas pada Variabel X.....	37
Tabel 3. 4 Hasil Olah Uji Validitas pada Variabel Y	38
Tabel 3. 5 Indikator Pengukuran Reliabilitas berdasarkan Alpha Cronbach	39
Tabel 3. 6 hasil olah SPSS uji reliabilitas pada variabel X	39
Tabel 3. 7 hasil olah SPSS uji reliabilitas pada variabel Y	40
Tabel 3. 8 Intrepretasi Koefisien Korelasi Nilai	41
Tabel 3. 9 Tabel rencana waktu	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 2 Tabel Induk Hasil Survey Variabel X	106
Lampiran 3Tabel Induk Hasil Survey Variabel Y	108
Lampiran 4 Bukti Survey Pengguna CRM.....	111