

**EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI *CITIZEN RELATION MANAGEMENT* DALAM
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI KELURAHAN PANCORAN JAKARTA SELATAN**

Andi Muammar Baso Masykur¹, Dahyar Daraba² & Layla Kurniawati³

^{1,2,3} Sekolah Pascasarjana Magister Terapan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
Correspondence Author: muammar.bm@gmail.com

ABSTRACT

The focus of this research is to determine the effectiveness of implementing the CRM application in handling public complaints in Pancoran Village, inhibiting factors and formulating strategies for optimizing the implementation of the CRM application. Researchers used Duncan's effectiveness measurement theory with three dimensions, namely goal achievement, integration and adaptation. This research uses a descriptive qualitative research method with a phenomenological approach. Research data was collected using observation, interview and documentation techniques and then processed through data reduction techniques, data presentation and drawing conclusions. This research uses data analysis, namely data source triangulation. The research results show that the effectiveness of implementing the CRM application in handling public complaints in Pancoran Village is effective. The CRM application makes it easier for officials to coordinate and follow up on public complaints. The Pancoran Village apparatus is also able to adapt quickly to developments in digital-based public services because it is supported by adequate infrastructure and through self-development training. There are several inhibiting factors such as limited number of human resources, system errors and lack of employee competence. The strategic effort that needs to be carried out by the Pancoran Village Apparatus is to form a team of employees to monitor the CRM application, optimize the performance of the apparatus in serving complaints according to standard procedures and study and understand the legal basis of CRM.

Keyword: CRM Application, Effectiveness, Public Complaints.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang begitu cepat serta kemudahan dalam mengakses informasi menuntut instansi pemerintahan untuk semakin lebih baik dalam penggunaan teknologi dan informasi. Hal ini tentunya memudahkan penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pekerjaannya baik proses administrasi, pelayanan serta penanganan aduan masyarakat. Kombinasi dari perkembangan teknologi informasi serta ketersediaan akses internet telah membentuk pola kehidupan masyarakat digital. Disrupsi atau perubahan ini merambah ke berbagai bidang termasuk ke ranah pemerintahan. Goldsmith dan Crawford (2014) menyampaikan pembelajaran menarik dari berbagai kota di dunia, bahwa kemajuan besar dalam pemanfaatan teknologi tidak akan berjalan tanpa diawali perubahan signifikan dalam pemerintahan. Struktur birokrasi dan para pegawainya harus beradaptasi dengan teknologi baru dan penggunaannya. Manfaat menggunakan teknologi informasi yaitu untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan responsibilitas terhadap keluhan masyarakat khususnya di DKI Jakarta.

Menurut Sahfitri (2012) dengan penggunaan sistem informasi pada suatu instansi bertujuan untuk memudahkan tugas pengguna (*user*) sehingga menghemat waktu, biaya dan sumber daya dalam

pengambilan keputusan. Kepercayaan publik selalu menggambarkan penilaian warga tentang kapasitas dan kapabilitas institusi pemerintah dan para pejabatnya dalam menjalankan tugasnya (Dahyar Daraba, 2019). Warga yang memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi pada umumnya adalah warga yang menilai para institusi dan pejabat publiknya memahami masalah yang sedang dihadapi warga dan mampu melakukan tindakan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Secara khusus Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memberikan layanan yang sifatnya personal sehingga dapat memberikan kepuasan yang tinggi kepada masyarakatnya.

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*, dijelaskan bahwa sistem *E-Government* merupakan pendayagunaan dan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang berguna untuk meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik yang bertujuan memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan transparansi, pengawasan dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah. Nur Rahma Diani (2017) menjelaskan bahwa dengan melakukan pengembangan dalam *E-Government* dapat menciptakan pengelolaan sistem manajemen dan proses kinerja pada lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 28 April 2024 bahwa hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM Kelurahan Pancoran Tahun 2023 masih terdapat pengaduan yang dikoordinasikan kepada SKPD terkait dengan *respon time* di atas 6 jam. Pada data tersebut diketahui bahwa jumlah aduan yang diterima Kelurahan Pancoran melalui Aplikasi CRM selama Tahun 2023 terjadi peningkatan jika dibandingkan tahun 2022. Jumlah keseluruhan pengaduan yang diterima admin CRM Kelurahan Pancoran adalah sebanyak 400 aduan dimana 306 aduan yang diterima telah dikoordinasikan kepada Dinas yang berwenang. Terdapat 94 aduan yang merupakan kewenangan Kelurahan. Adapun kategori aduan terbanyak yakni Gangguan Ketentraman dan Ketertiban, Sampah, dan Parkir Liar. Top kanal yang digunakan masyarakat dalam menyampaikan aduannya adalah melalui Aplikasi JAKI.

Sebagaimana dijelaskan dalam Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 99 Tahun 2022 bahwa administrator PD/UKPD/BUMD memiliki waktu paling lama 6 jam untuk melakukan respon dan/atau pengecekan laporan aduan dengan cara menekan tombol “proses” dan atau “disposisi” untuk menindaklanjuti pengaduan dan/atau mengoordinasikan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya. Pengaduan Masyarakat yang disampaikan oleh pelapor ditindaklanjuti oleh PD/UKPD/BUMD dengan batas waktu penyelesaian yang telah ditetapkan dalam rincian pembagian tugas tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM. Dalam merespon dan/atau menindaklanjuti aduan, admin CRM wajib memberikan penjelasan terkait upaya dan hasil tindak lanjut yang dilakukan. Dalam penerapan aplikasi CRM, diharapkan penyelesaian pengaduan masyarakat dapat terselesaikan tidak melebihi batas waktu penyelesaian yang telah ditetapkan.

Penghitungan nilai tindak lanjut pengaduan masyarakat PD/UKPD yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 terdiri dari waktu tindak lanjut, bobot kategori dan penyelesaian, apabila penyelesaian pengaduan masyarakat tidak mencapai acuan variabel waktu 100% maka akan berpengaruh kepada Tambahan Perbaikan Penghasilan (TPP) Pejabat.

CRM merupakan aplikasi yang memiliki fitur berupa koordinasi, disposisi, disposisi unit, dan ticketing sehingga laporan yang masuk tidak hanya ditindak lanjuti oleh kelurahan saja, namun dapat ditindak lanjuti baik tingkat Kecamatan, Walikota maupun Provinsi. Dalam menindaklanjuti aduan yang ada, petugas/pelaksana CRM harus menguasai dan berpedoman pada Surat Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM untuk mengetahui apakah aduan ini harus ditindaklanjuti oleh SKPD/UKPD itu sendiri atau harus berkoordinasi kepada SKPD/UKPD yang memiliki kewenangan untuk menindaklanjuti aduan tersebut.

Kualitas pelayan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan (Tjiptono dan Diana, 2003). Dwiyanto (2006) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi.

Menurut Hardiansyah (2011) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Sama halnya dengan pelayanan pengaduan masyarakat, keberhasilan layanan tersebut jika masyarakat merasa puas dengan hasil tindak lanjut yang diberikan. Namun, masih ditemukan aduan secara berulang dicKelurahan Pancoran melalui Aplikasi CRM.

Saputra dan Yadnyana (2015) berpendapat bahwa penerapan sistem informasi yang baik akan menyebabkan pemrosesan ataupun pengolahan data lebih efektif sehingga penilaian efektif tidaknya sistem tersebut sangatlah penting. Sistem yang efektif dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang mampu memberi nilai tambah kepada organisasi yang menggunakannya (Shafitri, 2012). Efektivitas sistem dapat dilihat sejauh mana sistem tersebut dapat dimanfaatkan oleh penggunanya dan sejauh mana sistem tersebut telah mencapai target yang diinginkan. Penerapan aplikasi CRM di Provinsi DKI Jakarta telah lama dilaksanakan dan belum ada penelitian terdahulu mengenai efektivitas aplikasi CRM di Kantor Kelurahan Pancoran Kota Jakarta Selatan. Ditinjau dari penelitian sebelumnya, beberapa penelitian sebelumnya kebanyakan meneliti mengenai Implementasi dari aplikasi CRM tersebut. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang efektivitas aplikasi CRM terhadap pelayanan aduan masyarakat. Efektivitas penerapan aplikasi CRM dalam pelayanan aduan masyarakat menjadi suatu hal yang penting untuk diteliti karena melalui penelitian ini keberhasilan penerapan aplikasi tersebut dapat tergambarkan dengan baik. Saat ini pemerintah memiliki 400.000 lebih aplikasi, dimana setiap Kementerian/Lembaga memiliki 24.000 aplikasi yang ironisnya aplikasi tersebut tidak berfungsi secara multifungsi sehingga tidak efisien dan menghabiskan anggaran yang cukup besar. Setiap kementerian dan lembaga pemerintah daerah memiliki aplikasi yang berbeda-beda setiap unitnya sehingga bekerja masing-masing (tidak terintegrasi) sehingga penggunaan aplikasi tersebut dianggap tidak efektif dan efisien (Jonny G, 2022).

Saat ini pemerintah membangun komunikasi publik dengan menggunakan aplikasi dan sosial media (*gov-apps*) dengan tujuan meningkatkan nilai pelayanan pemerintah. Namun persoalannya bukan pada platform, akan tetapi pada pesan yang diproduksi apakah berhasil memberikan stimulus bagi publik internal ataupun eksternal untuk memanfaatkan pelayanan dengan lebih baik. Bahkan, beberapa aplikasi pemerintah mendapat komentar negatif dari pengguna karena kinerjanya tidak

terlalu efektif dan efisien. Selain itu, *gov-apps* tidak memberikan informasi detail, bahkan *gov-apps* terkadang berjalan tidak maksimal.

Keberhasilan penerapan suatu sistem dapat dilakukan dengan melihat efektivitas dari penggunaan sistem tersebut, apakah sudah memberikan manfaat seperti mempermudah pekerjaan pengguna serta bagaimana meningkatkan pelayanan khususnya dalam penanganan pengaduan masyarakat. Dalam meminimalisir permasalahan yang masih ditemukan dalam penanganan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi CRM, maka perlu diteliti lebih lanjut untuk memaksimalkan efektivitas penerapan aplikasi tersebut dalam upaya meningkatkan pelayanan pengaduan kepada masyarakat.

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan kegunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut Steers (1988) mengemukakan bahwa “efektivitas adalah jangkaun usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Efektivitas menurut Sedarmayanti (2019) merupakan suatu ukuran yang menggambarkan seberapa jauh target yang dapat dicapai. Selanjutnya Mardiasmo (2017) mengemukakan: “Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi yang ditentukan. Apabila organisasi tersebut telah mencapai tujuannya maka bisa dikatakan organisasi tersebut telah berjalan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan capaian sebab dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) dalam mencapai tujuan suatu program.

Menurut Beni (2016) “efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan atau bisa juga dikatakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan serta prosedur dari suatu organisasi”. Efektivitas juga berhubungan dengan tingkat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga kegiatan dapat dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut memiliki pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan tujuan yang telah ditentukan. Menurut Gibson (2000) “efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan”.

Menurut Sondang P. Siagian (2017) memberikan definisi sebagai berikut: “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya”.

Selanjutnya, Abdulrahmat (2003) berpendapat bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan adanya partisipasi anggota. Dari beberapa pendapat tersebut mengenai efektivitas, dapat kita simpulkan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson (dalam Soewarno Handyaningrat, 1996) yang menyatakan bahwa “efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah penggambaran sebuah kerangka kerja yang mendasari pengumpulan dan analisis data (Bryman, 2003). Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendeskripsikan bagaimana efektivitas penerapan aplikasi CRM dalam penanganan pengaduan masyarakat di Kelurahan Pancoran.

Adapun penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan karakter suatu variabel (Martono, 2011). Penelitian deskriptif memiliki pernyataan yang jelas mengenai permasalahan yang dihadapi, hipotesis yang spesifik, dan informasi detail yang dibutuhkan. Selanjutnya Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi. Pada penelitian fenomenologi lebih mengutamakan pada mencari, mempelajari dan menyampaikan arti fenomena, peristiwa yang terjadi dan hubungannya dengan orang-orang biasa dalam situasi tertentu (Eko Sugianto, 2015).

Desain penelitian ini merupakan penelitian yang kualitatif dengan pendekatan *Fenomenologi* yang bermaksud untuk mengeksplorasi fenomena mengenai efektivitas penerapan aplikasi CRM dalam penanganan aduan masyarakat di Kelurahan Pancoran berdasarkan pengalaman yang dirasakan langsung oleh informan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam selama penelitian berlangsung (Notoatmodjo, 2016).

PEMBAHASAN

Efektivitas Penerapan Aplikasi *Citizen Relation Management* Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kelurahan Pancoran Jakarta Selatan

Untuk mengetahui efektivitas penerapan aplikasi *Citizen Relation Management* dalam penanganan pengaduan masyarakat di Kelurahan Pancoran, maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara dengan informan kunci yaitu aparatur kelurahan Pancoran, serta informan pendukung yaitu tokoh masyarakat kelurahan pancoran serta beberapa masyarakat. Selain itu, peneliti melakukan dokumentasi berdasarkan studi lapangan dan studi pustaka. Dalam proses observasi, peneliti melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian serta data yang bersumber dari sistem aplikasi CRM. Untuk mengetahui efektivitas penerapan CRM di Kelurahan Pancoran maka peneliti menggunakan kriteria pengukuran efektivitas berdasarkan Teori Duncan dengan dimensi - dimensi berikut dan diperoleh hasil yaitu:

Pencapaian tujuan

Tujuan diadakannya aplikasi *Citizen Relation Management* adalah untuk memudahkan aparatur Provinsi DKI Jakarta untuk saling berkoordinasi dan mempercepat pelayanan penanganan pengaduan masyarakat. Dalam pelaksanaan teknisnya, setiap pengaduan yang diterima melalui 13 kanal resmi aplikasi CRM, administrator UP/ UKPD/ SKPD/ BUMD memiliki waktu paling lama 6 (enam) jam untuk melakukan respon atau verifikasi untuk menindaklanjuti pengaduan atau mengoordinasikan kepada Perangkat Daerah yang berwenang terkait kategori pengaduan. Untuk mengetahui pencapaian tujuan penerapan aplikasi CRM dalam penanganan pengaduan masyarakat di Kelurahan Pancoran, peneliti mengacu pada indikator pengukuran pencapaian tujuan yang terdiri dari ketepatan waktu, sasaran target yang konkrit dan dasar hukum. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Ketepatan waktu

Berdasarkan hasil observasi penelitian, pelaksanaan penanganan pengaduan CRM di Kelurahan Pancoran akan diselesaikan sesegera mungkin sesuai dengan kemampuan aparatur Kelurahan sesuai kategori aduannya. Ketepatan waktu penyelesaian berdasarkan Peraturan Gubernur nomor 39 Tahun 2019 dinilai berdasarkan bobot *respon time* dan penyelesaian waktu maksimal. Jenis pengaduan yang paling sering diterima dan merupakan tugas dan fungsi Kelurahan adalah masalah sampah, ketertiban dan coretan liar. Aparatur Kelurahan Pancoran juga melakukan koordinasi terhadap SKPD terkait dalam penanganan masalah penertiban spanduk iklan ataupun spanduk partai politik. Untuk kategori aduan yang membutuhkan penanganan segera, maka Kelurahan Pancoran menargetkan proses tindak lanjut maksimal tiga hari untuk diselesaikan. Pada aduan yang lambat ditangani bisa disebabkan karena petugas PPSU tidak berada di wilayah sehingga membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih lama dan admin Kelurahan Pancoran terkadang lambat mendapatkan notifikasi pada aplikasi CRM sehingga waktu respon tindak lanjut menjadi lambat. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Isno Usnodo Selaku Lurah Pancoran pada hari Kamis, 27 Juli 2023 di kantor Kelurahan Pancoran bahwa: “begitu ada aduan, sebisa mungkin kami tindak lanjuti. Untuk pengaduan yang ditangani secara langsung seperti sampah, ketertiban dan coretan liar. Sedangkan yang seringkali dikoordinasikan terkait spanduk liar seperti penurunan spanduk iklan rokok di warung-warung ataupun spanduk partai politik. Pada dasarnya, karakteristik kelurahan bersifat penanganan yang darurat biasanya membutuhkan waktu paling tidak 3 (tiga) hari, walaupun lama bukan karena pengerjaannya namun kadang-kadang pekerja memang sedang tidak ada. Namun disisi lain, kadang-kadang notifikasi melalui aplikasi CRM tidak muncul sehingga terkesan respon aduan yang lama sehingga perlu dicaritahu bahwa kesalahan (*miss*) nya dimana, apakah kesalahan sistem atau dari admin CRM itu sendiri”.

Ketika terdapat laporan yang masuk melalui kanal CRM, admin CRM mengecek terlebih dahulu kategori aduan yang diterima sebelum memberikan respon tindak lanjut. Untuk pengaduan yang merupakan kewenangan kelurahan maka aparatur akan segera melakukan upaya tindak lanjut. Beberapa laporan pengaduan yang masuk melalui aplikasi CRM Kelurahan, tidak semuanya ditangani oleh aparatur Kelurahan melainkan tugas dan fungsi instansi tertentu sehingga aparatur melakukan koordinasi dengan dinas terkait untuk menyelesaikannya. Pada kategori aduan yang membutuhkan waktu yang lama akan diberikan estimasi waktu selesai sesuai dengan kemampuan Kelurahan.

Waktu penyelesaian aduan bisa menjadi lebih lambat apabila admin salah menelaah laporan yang masuk pada CRM seperti salah disposisi atau tidak memberikan narasi hasil kegiatan pada aplikasi CRM sehingga Biro Pemerintah selaku validator mengembalikan laporan yang telah ditindaklanjuti untuk dilakukan pengecekan ulang oleh aparaturnya Kelurahan sehingga hasil tindak lanjut dapat melewati batas waktu penyelesaian. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Indah Yuliasari selaku Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan Kelurahan Pancoran pada hari Selasa, 31 Oktober 2023 di kantor Kelurahan Pancoran bahwa: "Laporan yang masuk akan sampai pada akun CRM pejabat, lalu selanjutnya akan dipilih tindak lanjut secara langsung oleh pihak Kelurahan atau apakah perlu dikoordinasikan kepada UKPD lain yg berwenang. Untuk sistem terkadang kami salah menafsirkan laporan yang masuk. Pengaduan yang kami tangani biasanya dikembalikan oleh Biro Pemerintah selaku validator karena dianggap tidak sesuai sehingga balik lagi kami menanganinya, biasanya hanya karena foto tidak sesuai titik lokasi sehingga di TL kembali membuat waktu penyelesaian menjadi lambat".

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan, jumlah admin CRM Kelurahan Pancoran terdiri dari 4 orang yaitu Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan dan 1 orang Staf Kelurahan. Ketika admin tersebut menerima pengaduan melalui Aplikasi CRM pada saat jam kerja, maka admin saling berkoordinasi terlebih dahulu kepada Lurah selaku penanggung jawab, jika sesuai tugas dan fungsi Kelurahan dan sumber daya tersedia maka aduan tersebut akan segera diproses. Admin CRM tidak memantau aplikasi tersebut secara berkala jika berada diluar jam kerja, sehingga aduan yang masuk pada malam hari melalui CRM tidak segera direspon oleh admin. Respon tanggap petugas akan dilakukan pada hari selanjutnya sehingga hal ini bisa menyebabkan respon waktu aduan lebih dari 6 jam.

Berdasarkan hasil seluruh penelitian, maka dapat diketahui bahwa ketepatan waktu dalam penerapan aplikasi CRM dapat dikatakan kurang efektif sesuai dengan kriteria penilaian dikarenakan masih terdapat beberapa aduan yang diberikan respon lebih dari 6 jam dan diselesaikan lebih dari batas waktu maksimal sesuai dengan SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022. Meskipun seluruh pengaduan masyarakat yang masuk pada aplikasi CRM telah ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kelurahan Pancoran namun petugas perlu memaksimalkan respon tanggapnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sasaran Target Yang Konkrit

Ketepatan sasaran dalam program kerja organisasi merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dari pelaksanaan kegiatan tersebut. Sasaran target dalam penerapan aplikasi CRM di Kelurahan Pancoran adalah kinerja pegawai. Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan, aplikasi CRM diperuntukkan agar menunjang tugas atau pekerjaan aparaturnya Kelurahan Pancoran dalam hal memperoleh informasi pengaduan serta melakukan koordinasi terhadap instansi lain dalam menyelesaikan laporan hanya dengan satu aplikasi sehingga dapat ditangani lebih cepat. Dengan adanya inovasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan melalui aplikasi CRM sangat membantu pekerjaan aparaturnya sipil negara di Kantor Kelurahan Pancoran dalam menerima informasi pengaduan tanpa harus memeriksa dokumen satu per satu (bersifat manual). Kinerja pemerintah lebih efisien dan lebih efektif dikarenakan hasil tindak lanjut yang diberikan kepada masyarakat

dimonitoring langsung oleh Biro Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sehingga tidak asal dalam memberikan layanan.

Kinerja pegawai Kelurahan Pancoran dalam menangani pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM menjadi lebih mudah dan masyarakat memiliki akses yang lebih terjangkau untuk bisa menyampaikan aduannya secara cepat. Aplikasi CRM memudahkan aparaturnya untuk memperoleh informasi secara lebih luas terkait persoalan mitigasi yang ada di wilayah sehingga masalah tersebut dapat diantisipasi lebih awal. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Isno Usnodo Selaku Lurah Pancoran pada Kamis, 27 Juli 2023 di kantor Kelurahan Pancoran, bahwa: “Dengan adanya aplikasi CRM, kami di Kelurahan menjadi sangat terbantu karena bagaimanapun mata, kemampuan dan SDM kami terbatas. Dengan adanya CRM otomatis kami memberikan akses kepada warga untuk menyampaikan masalahnya secara cepat, itu membantu dan menjadi bagian dari mitigasi persoalan yang ada di Wilayah. Jadi, CRM ini dominan positif karena membantu kelurahan mendapatkan informasi secara lebih luas dan banyak sehingga persoalan-persoalan mitigasi wilayah dapat ditangani lebih cepat/lebih awal”.

Pendapat tersebut sejalan dengan hasil wawancara kepada bapak Irawan Selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Pancoran pada hari Selasa, 31 Oktober 2023 di kantor Kelurahan Pancoran bahwa: “Aplikasi CRM ini mempercepat laporan yang masuk dari warga, sehingga bisa mempermudah kami untuk menangani masalah yang berdampak negatif dalam kategori warga/lingkungan yang terganggu. Pada dasarnya, mudah tidaknya itu tergantung kategori aduannya. Apakah perlu koordinasi atau tidak, jika bisa dikerjakan langsung kita lanjut atau segera diselesaikan”.

Penerapan aplikasi CRM dalam penanganan pengaduan masyarakat di Kelurahan Pancoran memudahkan pegawai dalam melakukan koordinasi melalui aplikasi tanpa harus melakukan rapat secara langsung dengan instansi terkait. Aplikasi CRM juga memiliki fitur “*privacy*” sehingga pelapor dapat menjaga kerahasiaan identitasnya. Sesuai hasil wawancara dengan Indah Yuliasari Selaku Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan Kelurahan Pancoran pada Selasa, 31 Oktober 2023 di kantor Kelurahan Pancoran bahwa: “Dulu, sebelum adanya CRM biasanya pelapor harus melakukan pengaduan langsung dan kami perlu melakukan rapat koordinasi terlebih dahulu apakah pengaduan tersebut dapat mengakibatkan konflik atau tidak. Sedangkan dengan adanya CRM, pelapor bisa memprivasi datanya serta memang penanganan yg diterima bisa lebih cepat. Selain itu, CRM salah satu kelebihanannya adalah dengan memudahkan aparaturnya untuk saling berkoordinasi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Jika semuanya cepat, otomatis penanganannya juga cepat”

Dari hasil penelitian lapangan tersebut diketahui jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan merupakan kewenangan Kelurahan Pancoran melalui Aplikasi CRM selama Tahun 2022 adalah 64 aduan. Berdasarkan 64 aduan yang diterima terdapat 54 aduan yang mencapai nilai tindaklanjut 100 persen dan 10 aduan dengan capaian persentasi dibawah nilai 100 persen. Selanjutnya, seluruh pengaduan yang diterima telah berstatus “selesai” yang berarti telah ditindaklanjuti. Berdasarkan hasil penelitian lapangan disimpulkan bahwa kinerja aparaturnya cukup baik berdasarkan persentasi nilai tindaklanjut meskipun masih terdapat 10 aduan dibawah nilai 100 persen. Perlu diketahui bahwa, persentasi capaian nilai tindaklanjut pengaduan merupakan salah satu penilaian kinerja yang dapat berpengaruh terhadap TPP Pejabat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Lurah Pancoran.

Berdasarkan hasil seluruh penelitian, maka dapat diketahui bahwa sasaran target yang konkrit dalam penerapan aplikasi CRM di Kelurahan Pancoran sudah efektif. Dengan adanya CRM, dapat membantu kinerja aparatur dalam menindaklanjuti laporan masyarakat secara lebih cepat dan efisien melalui aplikasi berbasis digital. Kemudahan untuk memperoleh informasi dan mengelola aduan yang masuk melalui aplikasi CRM, memudahkan aparatur untuk menyelesaikan pengaduan agar memperoleh nilai tidak lanjut 100 persen sesuai dengan SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti terhadap Penerapan Aplikasi CRM dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kelurahan Pancoran Jakarta Selatan, maka disimpulkan bahwa: 1) Efektivitas Penerapan Aplikasi CRM dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kelurahan Pancoran sudah efektif, terlihat dari indikator Efektivitas, yaitu : Pencapaian tujuan, Integrasi, dan Kemampuan adaptasi yang berjalan cukup baik. 2) Faktor penghambat Efektivitas Penerapan Aplikasi CRM dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kelurahan Pancoran adalah: a) Keterbatasan Jumlah Sumber Daya Manusia, sehingga pembagian tugas pelayanan aduan menjadi kurang optimal; b) Kesalahan Sistem, adanya kesalahan titik lokasi aduan dan lambatnya notifikasi pada admin melalui aplikasi CRM sehingga *respon time* menjadi lambat; c) Kompetensi Pegawai, adanya salah koordinasi dan masih terdapat Dinas yang belum paham akan tugasnya sehingga penyelesaian tindak lanjut menjadi lama; 3) Strategi yang dapat dijadikan prioritas dalam mengatasi faktor penghambat penerapan aplikasi CRM dan meningkatkan efektivitas penerapan Aplikasi CRM di Kelurahan Pancoran, yaitu: a) membentuk tim dan membagi tugas kepada pegawai kelurahan dan ketua regu/ anggota PPSU dalam memantau pengaduan yang masuk dalam aplikasi CRM secara berkala sesuai dengan jadwal masing-masing; b) Mengoptimalkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi pada aplikasi CRM sesuai peraturan yang berlaku; c) Mempelajari dan memahami dasar hukum penerapan CRM sesuai dengan pedoman tindak lanjut pengaduan melalui aplikasi CRM yang tertuang dalam SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022.

DAFTAR PUSTAKA

- AB Susanto. 2005. *Manajemen Strategik Komprehensif*. Jakarta: Erlangga
- Adiwijaya, T. 2020. *Berani Laporkan Berani Memperbaiki Pelayanan Publik Yang Buruk*. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia.
- Bahari, M. 2017. *Citizen Relationship Management Implementation in Local Government – Towards a Theoretical Research Framework*. *Journal of Information Systems Research and Innovation*, 2, 1–10
- Bappenas. 2016. *Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Bappenas
- Batinggi, A & Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- BMKG. 2023. *Informasi Hujan Bulanan Kecamatan Pancoran*. Retrieved.

- Badan Pusat Statistik JS. 2022. *Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Jakarta Selatan Tahun 2021*.
- Bryman, A. 2003. *Research Methods and Organization Studies*. Loughborough University, Loughborough.
- Cahyani, A. P., Ode, S., & Herwati, D. M. 2020. Penerapan Kota Cerdas melalui Citizen Relation Management dalam Pelayanan Publik. *Journal of Political Issues*, 1(January), 125–133
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. 2015. *Rural Development Participation: Concepts for Measuring Participation for Project Design, Implementation, and Evaluation*. United States: The Office
- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. 2016. Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326
- Cook, Sarah. 2014. *Citizen Care Excellence*. Terjemahan oleh Kemas Achmad Faizal Risalah. Jakarta: PPM
- Cooperrider, dkk. 2003. *Introduction to Appreciative Inquire*.
- Daraba, Dahyar. 2019. *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. Makassar: Leisyah
- Diani. N. R. 2017. Efektivitas Penerapan Sistem Informasimanajemen Kepegawaian (Simpeg) Pada Badan Kepegawaian Dan Diklat Daerah (BKDD) Kabupaten Enrekang. Tersedia: <https://www.scribd.com/document/369012086/Skripsi-Nur-Rahma-Diani>(30 Maret 2023)
- Dunn, W. N. 2018. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (2nd ed.)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, A. 2017. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dye, T. R. 2016. *Understanding Public Policy (14th ed.)*. Pearson
- Ermaya, S. 2016. *Ekologi Pemerintahan Dalam Globalisasi*. Jakarta: Ekspres.
- Fanar Syukri, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*. Bantul: Kreasi Kencana.
- Farazmand, Ali (Ed.). 2014. *Sound Governance: Policy And Administrative Innovations*, London: Praeger.
- Fila, M., Schwarczova, L., & Mura, L. 2015. Citizen satisfaction survey as a tool of citizen relationship management of local government in Slovakia. *Serbian Journal of Management*, 10(1), 117–129.
- Firdaus, A.S. 2019. Pemanfaatan Aplikasi Citizen Relation Management untuk Tata Kelola Pemerintahan yang Baik di Provinsi DKI Jakarta. Dalam *Journal Konferensi Nasional Ilmu Administrasi (Online)*, Vol 3 (1), 7 halaman. Tersedia: <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/142> (30 mei 2023).
- Freddy, Rangkuti. 2015. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*.
- Goldsmith, Stephen, & Susan Crawford. 2014. *The Responsive City: Engaging Communities Through Data-Smart Governance*. Wiley
- Hardjaloka, L. 2014. Studi Penerapan E-Government di Indonesia dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi di Sektor Publik. *Jurnal RechtsVinding*, 3(3), 435–452

- Hadi, Anwar. 2000. *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta: Gramedia.
- Handyaningrat, Soewarno. 2011. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Harini, F. Ningrum. 2021. *Manajemen Strategik*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Haris, Syamsudin. 2005. *Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Jakarta: LIPPI Perss.
- H. Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2017. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Jakarta: Nuansa Cendikia.
- Indrajit, Richardus. E. 2004. *Electronic Government* (2nd ed.). Yogyakarta: Preinexus.
- Irawan, B. 2015. *E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 2252–4266.
- Irham Fahmi. 2010. *Manajemen Risiko Teori, Kasus, Dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Jacqueline M. Stavros & Gina Hinrichs. 2009. *The Thin Book of SOAR; Building Strengths-Based Strategy Paperback*.
- Jakarta Smart City. 2016. *Laporkan Kinerja Pemerintah Melalui Qlue*. Retrieved.
- Jakarta Smart City. 2017. *Kelebihan Aplikasi Citizen Relation Management (CRM) sebagai Pengganti Cepat Respon Opini Publik (CROP)*.
- Jakarta Smart City. 2019. *Menjawab Aduan Masyarakat dengan Citizen Relation Management*.
- Jakarta Smart City. 2019. *Pantau Perkembangan Aduan Kamu di Pengaduan Warga*. Retrieved from Jakarta Smart City.
- Janowski, T. 2015. *Digital government evolution: From transformation to contextualization*. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236.
- Kemenpan. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Komaruddin. 2001. *Ensiklopedia Manajemen, Edisi ke-5*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Larasati, W., & Kertamukti, R. 2016. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi*. 10(1), 97–113.
- Lestari. 2009. *Jenis-Jenis Analisis Strategis*. Tersedia: <https://www.scribd.com/document/407778592/Jenis-jenis-analisis-strategi> (21 Juni 2023).
- Lijian P. Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bandung: Bumi Aksara.
- Lompas, L.A. 2021. *Efektivitas Program Cerdas Command Center Kota Manado*. Dalam *Jurnal Administrasi Publik*. Vol.6 (89), 10 halaman. Tersedia: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/issue/view/2594> (1 Juni 2023)

- Mahendra, G. K., & Pribadi, U. 2018. *Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 54–74
- Mariano, S. 2018. *Penerapan e-government dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat di Kabupaten Sidoarjo*. Repository Universitas Air Langga (Online) Tersedia: <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/80061> (30 mei 2023).
- Martono, N. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya. Grafindo Persada
- Maryam, N. S. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. 2015. *Analisis data kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Miner, John. B. 1990. *Organizational Behavior: Performance and Productivity*. New York: Random House
- Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. 2018. *Efektifitas Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Pelayanan*. UIB repository.
- Muslim & Hadi, Larbiel. 2017. *Pelayanan Publik, Konsep, Inovasi, dan Semangat Anti Korupsi*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi.
- Muslihin. 2013. *Memahami Definisi Operasional Dalam Penelitian*.
- Mustopadidjaja, AR. 2003. *Manajemen Proses Kebijakan Publik. Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi Kinerja*, LAN RI Jakarta: Duta. Pertiwi Foundation.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novriando, A. dkk. 2020. *Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol 13 (2), 8 halaman. Tersedia: <https://doi.org/10.31947/jgov.v13i2.8817> (30 Mei 2023)
- Peter Salim & Yenny Salim. 2022. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press
- Pratama, N.A. 2020. *Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu*. Tersedia : <http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/960> (1 Juni 2023)
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Restiane, F. 2020. *Efektivitas Penerapan Aplikasi Laport Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency*. *Dalam Indonesian Journal on Software Engineering*, Vol.6 (1), 11 halaman. Tersedia : <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse/article/view/7218/4066> (1 Juni 2023)
- Sahfitri, V. 2012. *Pengukuran Efektifitas Sistem Informasi*. Tersedia : <https://media.neliti.com/media/publications/224938-pengukuran-efektifitas-sistem-informasi-d5f3a724.pdf> (30 Maret 2023)
- Saleh, Khairul. 2019. *Jurnal: Analisis Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Binjai*. Tersedia: <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/11810/1> (30 Mei 2023).

- Satriyo, B, dkk. 2021. *Implementasi Aplikasi PANGKAS (Gampang Ngurus Berkas) Pada Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang*. *Jurnal Inovasi Dan Kreativitas (Online)*, Vol 1(2), 14 halaman. Tersedia:<https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/JIKa/article/view/4246/1958> (30 mei 2023).
- Sedarmayanti, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Repormasi Birokrasi dan Manajemen Regawai Negeri Sipil*. Bandung: Aditama
- Setiana, Yogi. 2022. *Efektivitas Aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) Dalam Pelayanan Pengaduan Online Di Diskominfoantik Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat*. Tersedia: <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/7963> (30 Mei 2023).
- Simanjuntak, T, MS. 2008. *Pengelolaan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Makalah Yang Disampaikan Pada Workshop Kajian Penyusunan Buku Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. Bogor.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, P. Sondang. 2017. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bagian penerbitan YKPN: Yogyakarta.
- Steers, M Richard. 2020). *Efektivitas Organisasi*. Cetakan kedua. Jakarta: Erlangga.
- The Liang Gie* (2009). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Widjaja, Amin. 2018. *Dasar-dasar Citizen Relation Management (CRM)*. Jakarta: Harvarindo.
- Wiradi, Gunawan. 2002. *Analisis Sosial*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Yustanaputra, B. 2022. *Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Online Melalui Aplikasi "Aku Dicari" Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Badung Provinsi Bali*. Tersedia: <http://eprints.ipdn.ac.id/7607/1> (1 Juni 2023)