

TESIS

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG CITIZEN RELATION MANAGEMENT (CRM) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SETIABUDI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

Disusun Oleh :

NAMA : RIDWAN KURNIA
NPM : 1862001078
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara (M. Tr. APN)**



PROGRAM MAGISTER TERAPAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

2020

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : RIDWAN KURNIA
NOMOR POKOK MAHASISWA : 1862001078
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMBANGUNAN
DAERAH
JUDUL TUGAS AKHIR/TESIS : EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI
KEBIJAKAN CITIZEN RELATION
MANAGEMENT (CRM) DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI
KECAMATAN SETIABUDI KOTA
ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pembimbing Tesis,



Dr. Makhdum Priyatno, MA

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DAERAH**

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : RIDWAN KURNIA
NOMOR POKOK MAHASISWA : 1862001078
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMBANGUNAN
DAERAH
JUDUL TUGAS AKHIR/TESIS : EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI
KEBIJAKAN CITIZEN RELATION
MANAGEMENT (CRM) DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI
KECAMATAN SETIABUDI KOTA
ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

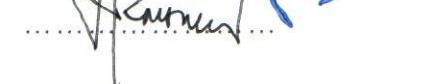
Telah mempertahankan Tesis di hadapan Panitia Penguji Tesis

Program Magister Terapan Pembangunan Negara, Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi, Lembaga Administrasi Negara, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 03 Desember 2020
Pukul : 16.15 – 17.15

TELAH DINYATAKAN LULUS

TIM PENGUJI TESIS:

Ketua Sidang : Dr Neneng Sri Rahayu, M.Si. : 
Sekretaris : Dr. Asropi, M.Si. : 
Pembimbing : Dr. Makhdum Priyatno, MA. : 
Pembahas : Dr. R. Luki Karunia, MA. : 

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RIDWAN KURNIA
NPM : 1862001078
Program Studi : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan tesis yang telah saya susun ini, merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan tesis ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

Jakarta, Desember 2020



RIDWAN KURNIA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Adapun judul tesis ini adalah Efektivitas Implementasi Kebijakan Citizen Relation Management (CRM) dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan, yang diajukan sebagai salah satu syarat Ujian Program Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Dengan segala kerendahan hati, saya sampaikan kesadaran yang tulus bahwa tesis ini jauh dari sempurna dan banyak kekurangan di dalamnya. Hal tersebut karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang saya miliki, baik dalam teknis maupun dalam kajian materi substantif permasalahan. Dalam usaha perbaikan tesis ini, kritikan dan masukan dari semua pihak sangat saya harapkan, agar di masa mendatang dapat menjadi pertimbangan. Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada bapak Dr. Makhdum Priyatno, MA yang telah membimbing penulis dengan kesungguhan hati dan kesabaran sampai terselesaikannya tesis ini.

Ucapan terima kasih juga kami haturkan kepada :

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA., selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta
2. Para Dosen, staf yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, pedoman dan dukungan Civitas Politeknik STIA LAN Jakarta
3. Seluruh Key Informant yaitu : Camat Setiabudi, Sekretaris Kecamatan Setiabudi, Kasatpel dan Staf Kecamatan Setiabudi, rekan rekan Diskominfotik, UP JSC, Biro Tata Pemerintahan dan Kelurahan, yang telah bersedia diwawancaraai telah membantu kelancaran tesis saya

4. Seluruh *Key Informant External* yaitu Bapak/ Ibu Relawan Qlue, Pewarta Swasta, Media Online, dan Warga Kecamatan Setiabudi, yang telah bersedia diwawancaraai telah membantu kelancaran tesis saya
5. Bpk H. Katiran, Siti Lenawati, Istri (Andini Widyaprianti), dan anak anak (Keinara, Kanaka) yang terus memotivasi serta do'a yang tak pernah putus untuk saya dalam menyelesaikan pendidikan dan tesis ini
6. Teman-teman Angkatan Tahun 2018 Politeknik STIA LAN Jakarta, yang selalu kompak dan saling mendukung dalam perkuliahan dan penyusunan tesis
7. Semua kerabat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memotivasi saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membalaq segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Desember 2020

Ridwan Kurnia

ABSTRAK

RIDWAN KURNIA, 1862001078

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *CITIZEN RELATION MANAGEMENT* (CRM) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SETIABUDI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

105 Halaman, 5 bab, xiii, 10 tabel, 20 gambar, 3 lampiran

Daftar Pustaka : 14 buku , 6 peraturan, 4 Artikel, lain lain (5)

DKI Jakarta memberlakukan konsep kota pintar pada tahun 2016 untuk menanggulangi permasalahan menahun yang terjadi. Membuat aplikasi hingga membuka kanal pengaduan baik secara daring maupun tatap muka. Tetapi beberapa masalah muncul seperti: tidak tercapainya target penyelesaian pengaduan masyarakat secara optimal; dan sejak awal pelaksanaan implementasi kebijakan tidak disertai perlindungan hukum seperti peraturan gubernur hingga bagaimana mekanisme penanganannya. Mengingat serbuan pengaduan masyarakat yang sangat besar tersampaikan melalui kanal Media Sosial seperti Qlue, Twitter, Facebook dan juga laporan aduan melalui puket posko kecamatan. Penulis memfokuskan masalah penelitian pada “Bagaimana efektivitas implementasi kebijakan CRM dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan”.

Berdasarkan tinjauan pustaka, efektivitas implementasi kebijakan CRM dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Selatan merupakan suatu upaya pengukuran keberhasilan pencapaian target Kegiatan Strategis Daerah dalam proses implementasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat melalui CRM (*Citizen Relation Management*). Dari konsep kunci ini dan dengan mengadaptasi teori efektivitas implementasi kebijakan, penulis melakukan penelitian pada aspek : standar kebijakan implementasi CRM dan pemahaman pelaksana kebijakan ; aspek komunikasi pelaksana kebijakan ; aspek sumber daya kesiapan penganggaran dan pelaksana ; aspek disposisi komitmen pelaksana terhadap implementasi CRM ; dan aspek fragmentasi struktur Organisasi terhadap implementasi kebijakan CRM. penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan tinjauan dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi CRM (*Citizen Relation Management*) di Kecamatan Setiabudi belum bisa berjalan efektif. Dari tahapan-tahapan/proses implementasi kebijakan, menunjukkan bahwa masih ada proses atau tahapan yang belum sesuai standar operasional prosedur (SOP) menurut peraturan yang ada yaitu dalam lamanya proses penanganan aduan masih belum memenuhi dari waktu yang telah ditetapkan Kemudian masih belum optimalnya pemenuhan sumber-sumber daya sebagai penunjang kegiatan penyelenggaraan kebijakan.Faktor lainnya adalah kurangnya dukungan dari dinas/instansi teknis lain yang terkait dalam penyelenggaraan kebijakan.

Untuk lebih meningkatkan efektivitas kebijakan, disarankan untuk melakukan delegasi, koordinasi, evaluasi, dan penataan SOP dengan membuat pemilahan penanganan segera dan penanganan rutinitas. Mengusulkan pembuatan ketetapan peraturan tim kerja teknis bersama Kecamatan, Kelurahan dan SKPD Teknis.

Katakunci: Kebijakan Administrasi Publik, Implementasi Kebijakan Penanganan Pengaduan Masyarakat, Kebijakan Pembangunan Daerah

ABSTRACT

RIDWAN KURNIA, 1862001078

THE EFFECTIVENESS OF CITIZEN RELATION MANAGEMENT (CRM)
POLICY IMPLEMENTATION IN PROVIDING PUBLIC SERVICES IN
SETIABUDI DISTRICT, SOUTH JAKARTA CITY

105 Page, 5 chapter, xiii, 10 table, 21 picture, 3 attachment

Reference : 14 book , 6 regulation, 4 Article, etc (5)

DKI Jakarta implemented the smart city concept in 2016 to overcome chronic problems that occurred. Creating applications to open complaint channels both online and face-to-face. However, several problems emerged, such as: not achieving the target for optimal resolution of public complaints; and since the beginning, the implementation of the policy was not accompanied by legal protection such as governor regulations and how the handling mechanism was. Given the huge incursion of public complaints conveyed through Social Media channels such as Qlue, Twitter, Facebook and also reports of complaints through the sub-district picket post. The author focuses the research problem on "How the effectiveness of CRM policy implementation in providing public services in Setiabudi District, South Jakarta Administrative City".

Based on the literature review, the effectiveness of the implementation of CRM policies in providing public services in the District of the City Administration of South Jakarta is an effort to measure the success of achieving the target of Regional Strategic Activities in the process of implementing public complaint handling policies through CRM (Citizen Relations Management). From these key concepts and by adapting the theory of policy implementation effectiveness, the authors conducted research on the following aspects: CRM implementation policy standards and understanding of policy implementers; communication aspects of policy implementers; aspects of budgeting readiness and implementing resources; aspects of the disposition of the executor's commitment to CRM implementation; and organizational structure fragmentation aspects of CRM policy implementation. This research uses qualitative methods with case studies and data collection techniques through interviews, observation and document review.

The results showed that the CRM (Citizen Relations Management) application in Setiabudi District was not yet effective. From the stages / processes of policy implementation, it shows that there are still processes or stages that are not in accordance with standard operating procedures (SOPs) according to existing regulations, namely in the length of the complaint handling process it still does not meet the predetermined time. resources to support policy implementation activities. Another factor is the lack of support from other technical agencies / agencies involved in implementing policies.

To further increase the effectiveness of policies, it is advisable to carry out delegation, coordination, evaluation, and arrangement of SOPs by sorting out immediate handling and routine handling. Propose the making of technical working team regulations with District, Sub district and technical divison.

Keywords: Public Administration Policy, Public Complaint Handling Policy Implementation, Regional Development Policy

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Fokus Permasalahan	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KERANGKA TEORI	6
A. Tinjauan Teori dan Konsep Kunci	6
a. Pembangunan Daerah.....	6
b. Pelayanan Publik.....	8
c. Kebijakan Publik	11
d. Implementasi Kebijakan	16
e. Efektivitas Implementasi Kebijakan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui (CRM).....	28
f. Penelitian Terdahulu	34
B. Konsep Kunci.....	38
C. Model Berpikir	40
D. Pertanyaan Penelitian.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Metode Penelitian	42

B. Teknik Pengumpulan Data.....	42
a. Telaah Dokumen	43
b. Wawancara.....	43
c. Observasi.....	46
d. Sumber Data.....	46
C. Prosedur Pengolahan dan Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	49
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
B. Hasil dan Analisis Penelitian	60
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan <i>Citizen Relation Management (CRM)</i> di Kecamatan Setiabudi	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN – LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat.....	2
Tabel 2 Hasil Penelitian Terdahulu Kelemahan dan Kelebihannya.....	36
Tabel 3 Daftar Key Informan Penelitian	45
Tabel 4 Luas Wilayah, Jumlah Kepala Keluarga, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut Kelurahan, 2017.....	56
Tabel 5 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Rasio Jenis Kelamin, 2015-2017	56
Tabel 6 Visi dan Misi Kecamatan Setiabudi	57
Tabel 7 Daftar Peralatan Pelayanan Kecamatan Setiabudi Tahun 2019	84
Tabel 8 Anggaran Penanganan Sarana dan Prasarana Tahun 2019.....	87
Tabel 9 Kategori Kewenangan dan Acuan Variable Waktu (Jam)	91
Tabel 10 Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian	1

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Ranking Penanganan Pengaduan Masyarakat	3
Gambar 2 Tiga Elemen Sistem Kebijakan	15
Gambar 3 Model Implementasi George C. Edwards III.....	21
Gambar 4 Model Implementasi Van Meter dan Van Horn	23
Gambar 5 Model Implementasi Merilee S.Grindle	25
Gambar 6 Model Implementasi Mazmanian dan P.A Sabatier.....	27
Gambar 7 Kanal Pengaduan Resmi Pemprov DKI Jakarta	33
Gambar 8 Model Berpikir	40
Gambar 9 Peta Kecamatan Setiabudi	54
Gambar 10 Peta Profil Demografis	55
Gambar 11 Struktur Organisasi Kecamatan Setiabudi	60
Gambar 12 Prinsip Standar Pelayanan	62
Gambar 13 Alur Penanganan permasalahan lingkungan Melalui Aplikasi CRM di Kecamatan Setiabudi	64
Gambar 14 Pengaduan online dari masyarakat berstatus menunggu	67
Gambar 15 Kegiatan Rapat CRM Mingguan Piket Open Office.....	78
Gambar 16 Kegiatan Rapat Town Hall Meeting Tk Provinsi.....	79
Gambar 17 Penanganan Antisipasi Banjir Ketika Hujan Deras	81
Gambar 18 Penanganan Antisipasi Banjir Membersihkan Hambatan di Saluran	82
Gambar 19 Menerima pengaduan masyarakat secara tatap muka / Offline	86
Gambar 20 Pengadaan Perkakas Kerja Melalui E-Katalog secara Lelang Terbuka	88
Gambar 21 Laporan Qlue Parkir Liar terbanyak	93

LAMPIRAN

1. Matriks Penelitian
2. Pedoman Wawancara
3. Pedoman Telaah Dokumen
4. Pedoman Observasi
5. Surat Penelitian Tesis Mahasiswa STIA LAN
6. Surat Izin dari Lokasi Penelitian
7. Transkrip Wawancara
8. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Kota Jakarta sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia menjadi pusat dari segala aktivitas baik dari segi ekonomi, sosial, budaya, politik maupun pemerintahan. Seluruh aspek kehidupan berkembang pesat di Jakarta. Kondisi ini memunculkan ketertarikan yang besar kepada masyarakat untuk dapat bekerja bahkan tinggal di kota ini. Jumlah penduduk yang semakin bertambah dari tahun ketahun membuat Provinsi DKI Jakarta menjadi kota dengan kepadatan tertinggi di antara provinsi lain di Indonesia. Data dari BPS menyebutkan bahwa jumlah penduduk Kota Jakarta tahun 2018 mencapai 10.374.235 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar 0,94% per tahun (BPS Provinsi DKI Jakarta, 2018). Dengan data penduduk sebesar ini tentunya akan menimbulkan variasi permasalahan kota yang sangat beragam dan kompleks, baik itu masalah kependudukan, ketenagakerjaan, infrastruktur, bencana, dan juga masalah pelayanan publik.

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat semakin mendorong perubahan dalam pola hidup masyarakat. Survey *We Are Social* perusahaan asal inggris dalam situs (Hootsuite laporan digital, 2019) menyatakan bahwa pengguna media sosial di Indonesia tertinggi ke-4 setelah Negara Thailand, Philipina, dan Brazil, dengan temuan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia menghabiskan waktu 8 jam 51 menit setiap harinya untuk mengakses media sosial tersebut. Hal tersebut menjadikan transisi media laporan masyarakat yang semula melapor secara manual dengan bersurat saat ini masyarakat tersebut gemar dan aktif di dunia maya yang dikenal dengan sebutan warganet atau netizen merasa nyaman berada di sosial media. Dengan perubahan pola hidup ini, berdampak pada perilaku masyarakat dalam kesehariannya yang tidak dapat lepas dari gadget dan media sosial, seperti: mempotret dan mengunggah aktivitas keseharian, mengunggah kondisi lingkungan bahkan memviralkan masalah-masalah perkotaan di media sosial.

Masyarakat semakin cerdas dalam memanfaatkan semua teknologi informasi untuk mengunggah keluhan dan permasalahan yang ditemukan di Kota Jakarta. Tidak hanya melalui surat atau pengaduan langsung ke Kepala Daerah, tetapi juga melalui unggahan langsung melalui jejaring sosial seperti: Facebook, Twitter, dan Instagram. Tetapi dengan pengaduan semacam ini justru menjadi viral dan menimbulkan stigma negatif yang beredar di masyarakat mengenai ketidakcakapan dan kurang pedulinya jajaran pemerintah untuk mengatasi berbagai masalah perkotaan. Hal ini disampaikan oleh pengamat Kebijakan Publik Amir Hamzah terkesan menciptakan perang opini antar wilayah, bisa saja karena ulah oknum yang dibayar dalam melakukan pemetaan laporan publik. Yang telah dimuat dalam penelitian terdahulu melalui Jurnal Umpo (Rahmawati, 2017, p. 399).

Banyaknya permasalahan Kota Jakarta mendorong Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk semakin cepat dalam menangani setiap keluhan dan laporan masyarakat Jakarta ini. Dengan memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), sebuah developer lokal di Jakarta telah mengembangkan aplikasi Qlue, yaitu aplikasi mobile berbasis geotagging yang dirancang khusus sebagai media pelaporan warga terhadap berbagai permasalahan di Kota Jakarta. Tetapi aplikasi masih dirasakan kurang aplikatif, untuk itu penulis tertarik untuk mengangkat issue tersebut menjadi permasalahan pertama yaitu dilihat dari menurunnya jumlah laporan pengaduan masyarakat. Hal ini dibuktikan pada April Tahun 2016 tertinggi sebanyak 479.675 laporan, sementara April 2017 hanya 227.650 dan hingga kini jumlah pelapor semakin menyusut hingga 67 persen yaitu kurang dari 120.000 laporan setiap tahunnya,

Tabel 1 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat

Tahun	Jumlah laporan Masuk DKI
2016	479675
2017	227650
2018	101717

Sumber : Laporan Tahun 2018 Unit Pelayanan Jakarta *SmartCity*

belum lagi masalah laporan fiktif dan waktu penyelesaian pekerjaan yang terlambat lama menjadi status menggantung tidak terselesaikan sehingga Unit Pengelola Jakarta Smart City (JSC) mulai mengembangkan aplikasi Cepat Respon Opini Publik (CROP). Jika user Qlue adalah warga yang melaporkan permasalahan, maka CROP digunakan oleh aparat Pemprov DKI Jakarta untuk menindaklanjuti laporan tersebut. Dua aplikasi ini saling terhubung satu sama lain, meski kadang integrasi yang berjalan kurang mulus. Dinamika seperti ini yang membuat penulis tertarik dan menempatkannya pada permasalahan kedua. Dinamika tersebut berpengaruh terhadap capaian target dan sasaran implementasi kebijakan penanganan aduan masyarakat dan mengindikasikan ketidakefektifan penanganannya. Dibuktikan berdasarkan telaah dokumen melalui peringkat dan perolehan nilai bahwa Kecamatan Setiabudi pernah menduduki posisi penanganan aduan masyarakat terendah pada tahun 2016

Gambar 1 Ranking Penanganan Pengaduan Masyarakat



Sumber : Laporan Qlue Periode Tahun 2016

Dari hasil evaluasi terhadap kelemahan CROP, JSC kemudian membangun lagi aplikasi baru yang dinamai *Citizen Relation Management* (CRM). Berbeda dengan CROP yang hanya digunakan untuk tindak lanjut laporan dari QLUE, CRM mengintegrasikan semua kanal aspirasi yang digunakan Pemprov DKI

Jakarta. Bahkan untuk mengakomodir usulan manual yang disampaikan oleh warga setiap hari Sabtu sebagaimana arahan Gubernur Anies Baswedan terkait Pelayanan Sabtu di Kecamatan, sehingga laporan warga tersebut akan diinput oleh petugas ROP (Respon Opini Publik) dan tetap terintegrasi ke CRM.

CRM merupakan salah satu bentuk inovasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terutama dalam hal mengatasi permasalahan yang sifatnya membutuhkan penanganan segera seperti: genangan akibat saluran tersumbat, sampah, dan penanganan pengaduan yang besifat koordinasi akan memakan waktu penyelesaian yang lama seperti jalanan berlubang, tutup saluran rusak, penerangan jalan umum yang mati, penanganan pohon tua yang rawan roboh. Wilayah Kecamatan Setiabudi yang memiliki luas 884,94 Ha dan karakteristik wilayah Kecamatan Setiabudi yang sebagian besar wilayahnya merupakan kawasan segitiga emas yang didalamnya sebagian besar kawasan bisnis perkantoran baik perkantoran swasta perkantoran dinas Negara dan Perumahan Dinas Menteri ,selain itu Wilayah Kecamatan Setiabudi sering juga disebut kawasan antar bangsa yang di dalamnya terdapat kantor – kantor Kedutaan Besar serta rumah Dinas Duta Besar. Kesiapan dan kesigapan menjadikan urusan penanganan aduan masyarakat yang prima menjadi masalah yang paling utama karena menjadi cerminan pelayanan Negara.

Atas dasar permasalahan - permasalahan yang muncul sebagaimana tergambar di atas dan menyadari pentingnya memiliki system integrasi penanganan pengaduan masyarakat yang handal, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul

“EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG CITIZEN RELATION MANAGEMENT (CRM) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SETIABUDI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN”

B. Fokus Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan fokus permasalahan penelitian ini adalah :

Bagaimana Efektivitas Implementasi Kebijakan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM sebagai Pelayanan Publik di Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan belum optimal?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Implementasi Kebijakan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM sebagai Pelayanan Publik di Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan.

2. Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para stakeholder dan pihak lainnya yang meliputi manfaat akademik dan manfaat praktis sebagaimana diuraikan sebagai berikut :

a. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan Ilmu Administrasi Pembangunan, khususnya tentang Manajemen Pembangunan Daerah dan hubungannya dalam efektivitas implementasi kebijakan penanganan aduan masyarakat, khususnya penanganan aduan masyarakat melalui *Citizen Relation Management* (CRM) di Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan.

b. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan masukan dan perumusan kebijakan yang berkaitan dengan efektivitas implementasi kebijakan penanganan aduan masyarakat, khususnya penanganan aduan masyarakat melalui *Citizen Relation Management* (CRM) di Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penyajian data dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini bahwa proses atau tahapan Implementasi Kebijakan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Citizen Relation Management (CRM) yang diselenggarakan oleh Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan belum efektif, karena masih terjadi kelemahan dalam pelaksanaan proses penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui CRM di Kecamatan Setiabudi antara lain : SOP yang dibuat tidak dibedakan antara SOP penanganan teknis dan non Teknis, Lamanya waktu proses perpindahan lokasi karena ketidaksesuaian dengan penandaan Geografis. Kecepatan dan ketepatan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan di lihat pada waktu penanganan dan juga sejauhmana laporan tersebut terdisposisi dengan tepat. Hal ini memerlukan tindak lanjut dalam meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat namun demikian implementasi yang sudah berjalan efektif dalam penanganan, pelaksanaan tindak lanjut dan tahapan-tahapan proses penyelenggaraan kebijakan seperti yang tercantum dalam ketentuan-ketentuan yang menjadi landasan penyelenggaraan kebijakan.

Penjelasan per aspek dari faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan *Citizen Relation Management* dalam memberikan pelayanan publik, penulis memperoleh kesimpulan bahwa:

1. Efektivitas Implementasi Kebijakan Citizen Relation Management (CRM) dalam memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Setiabudi ditinjau dari Aspek Standard dan Sasaran Kebijakan
 - a. Ukuran / Standar Kebijakan

Ukuran/standar yang digunakan dalam penanganan aduan masyarakat sudah jelas dan sesuai dengan standar yang

telah ditetapkan yang dicanangkan oleh Pemerintah. Akan tetapi pimpinan dan staf teknis pelaksana di Wilayah Kecamatan Setiabudi belum semua memahaminya, sebagian petugas belum mengetahui dengan baik bagaimana menyelesaikan dan menjawab terkait kebijakan penanganan Pengaduan Masyarakat melalui CRM.

b. Tujuan Kebijakan

Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui CRM telah sesuai dengan kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)* dan Surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor 61 Tahun 2018 tentang tata cara penanganan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management (CRM)*. Ukuran dan tujuan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat melalui CRM di Kecamatan Setiabudi sudah cukup jelas, namun teknis pelaksanaan belum dipahami oleh semua pelaksana di Kecamatan Setiabudi. Tujuan Kebijakan penanganan pengaduan masyarakat melalui CRM untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat (memangkas birokrasi), transparan dalam setiap prosesnya, pasti (ditangani oleh pekerja yang tepat tanggapannya), dan sesuai dengan yang SOP yang sudah diberikan.

2. Efektivitas Implementasi Kebijakan Citizen Relation Management (CRM) dalam memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Setiabudi ditinjau dari Aspek Komunikasi

Penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat melalui CRM yang dilaksanakan di Kecamatan Setiabudi apabila ditinjau dari faktor komunikasi terdapat tiga sub aspek yang menjadi fokus penelitian yaitu:

a. Transmisi

Penyaluran komunikasi oleh Kecamatan Setiabudi belum optimal diantaranya karena koordinasi dengan tim teknis pelaksana sering terjadi kendala di lapangan, sehingga hal ini sering terjadi benturan kepentingan, yang berdampak pelayanan tidak sesuai dengan SOP. Implementasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat melalui CRM di Kecamatan Setiabudi menemui hambatan terkait dengan koordinasi, kelengkapan persyaratan administrasi dan konsensus kebijakan pelayanan loket pengaduan.

b. Kejelasan

Kejelasan komunikasi kepada masyarakat belum optimal di lakukan oleh Kecamatan Setiabudi, hal ini disebabkan masih ada pegawai yang tidak memberikan penjelasan secara utuh atau berbeda beda kepada masyarakat atau pelapor mengenai mekanisme pengaduan dan kelengkapannya sehingga pelapor tidak mengerti mengenai persyaratan dimaksud.

c. Konsistensi

Komunikasi dilaksanakan secara konsisten melalui teknologi komunikasi terkini yaitu aplikasi Qlue, berbalas email resmi.jakarta.go.id maupun social media Facebook dan Twitter, jika memungkinkan melakukan konfirmasi dengan pelapor terkait kesesuaian tindak lanjut oleh pelaksana teknis. Admin Kecamatan Kelurahan, Dinas dan Jakarta Smart City terus memberikan penjelasan atau informasi progress penyelesaian, namun masih belum optimal karena masih ditemukan penanganan masalah yang kurang sesuai sebagaimana tuntutan pelapor atau masyarakat sehingga pelaksana teknis tidak sepenuhnya memenuhi tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam hal informasi antar pelaksana kebijakan, peneliti menilai faktor informasi telah dilaksanakan dengan baik, hal ini bisa terlihat dari rapat koordinasi yang dilakukan baik internal di Kecamatan Setiabudi maupun antar instansi/dinas yang dinamakan *TownHall Meeting* terkait dalam memberikan

elayanan publik melalui CRM. Rapat koordinasi ini secara informal sudah sering dilakukan dan biasanya diadakan ketika timbul permasalahan, namun kurangnya intensitas pertemuan dalam rapat koordinasi bisa menyebabkan kurangnya komitmen para pelaksana terhadap penyelenggaraan kebijakan. Karena idealnya rapat koordinasi dilakukan secara rutin, sehingga selalu terjalin komunikasi yang lancar dan hubungan kerja yang solid dan harmonis antar pejabat pelaksana dalam pelaksanaan kebijakan. Disamping itu melalui rapat koordinasi tersebut, banyak hal yang bisa dibahas dan ditindaklanjuti dalam rangka evaluasi dan perbaikan penyelenggaraan kebijakan pelayanan publik.

Penyampaian informasi kepada masyarakat atau dikenal dengan istilah sosialisasi. Dalam faktor sosialisasi ini, penulis melihat bahwa Kecamatan Setiabudi belum melaksanakan dengan optimal, hal ini bisa terlihat belum adanya upaya yang maksimal yang dilakukan oleh Kecamatan Setiabudi, seperti penyampaian informasi secara langsung terjun langsung ke wilayah-wilayah untuk mensosialisasikan penyelenggaraan pelayanan publik terkait penanganan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* kepada masyarakat. Penyampaian informasi belum dilakukan seiring dengan dibukanya beragam kanal pengaduan dan perpindahannya induk aplikasi yang akan menjadi muara data dasar penjawab semua permasalahan yang dikeluhkan masyarakat.

3. Efektivitas Implementasi Kebijakan Citizen Relation Management (CRM) dalam memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Setiabudi ditinjau dari Aspek Sumber Daya
 - a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Penulis melihat bahwa faktor Sumber Daya Manusia yang dimiliki belum optimal. Hal ini bisa terlihat dari ketersediaan dan pemenuhan sumber daya manusia yang kurang ideal dari segi kuantitas dan kualitas berdasarkan kebutuhan. PJLP/PPSU tersedia di Tingkat Kecamatan dan Kelurahan, namun secara jumlah penerimaan tenaga kerja kontrak tersebut belum sesuai kualifikasi keahlian dan bidang yang dibutuhkan.

3. Efektivitas Implementasi Kebijakan Citizen Relation Management (CRM) dalam memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Setiabudi ditinjau dari Aspek Sumber Daya
 - a. Sumber Daya Manusia (SDM)
 - Sarana dan Prasarana fasilitas yang disediakan oleh Kecamatan

Setiabudi dalam menunjang penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat umumnya sudah memadai dilihat dari loket penerimaan pengaduan yang memiliki fasilitas internet (*wi-fi*), ruang tunggu ber-AC dan dilengkapi tempat bermain anak, penerimaan pengaduan ditangani langsung oleh Tim Piket Open Office ditambah lagi kemampuan kelurahan di wilayah dan dukungan Sudin Teknis yang sudah ditempatkan di setiap kantor kecamatan. Hal itu dibuktikan oleh peneliti dengan mengamati ruang penyimpanan barang milik PPSU yang berada di kecamatan dan Kelurahan serta operasional kesiapan anggaran pendukung berupa belanja bahan pakai habis bangunan di setiap Kelurahan yang cukup terukur penggunaannya.

- **Sumber Daya Anggaran**

Dari segi pemenuhan anggaran untuk biaya belanja bahan baku pelaksanaan kebijakan, jika dilihat dari jumlah nominal anggaran yang ada sudah cukup memadai, namun dalam hal waktu ketersediaan anggaran dan pengukuran eksisting bidang yang terdampak masih belum akurat sehingga anggaran tidak terserap optimal. Karena masih banyaknya sarana umum yang masih terbengkalai

4. Efektivitas Implementasi Kebijakan Citizen Relation Management (CRM) dalam memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Setiabudi ditinjau dari Aspek Disposisi

Faktor Disposisi yaitu dukungan pejabat dan pimpinan daerah dalam penyelenggaraan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat di Kecamatan Setiabudi, disposisi meliputi dua sub aspek antara lain.

- a. **Komitmen**

Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sikap implementor kebijakan penanganan pengaduan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik di Kecamatan Setiabudi belum optimal. Sikap kurang tanggap atas pengaduan masyarakat dan perubahan kebijakan ditunjukkan

melalui tertutupnya informasi proses dan hasil pekerjaan. Hal tersebut bersebrangan dengan azas integritas, loyalitas dan dedikasi yang tinggi terhadap pemerintah dan masyarakat untuk menunjang keberhasilan implementasi kebijakan tersebut, Pimpinan Daerah sebagai pejabat yang mengeluarkan kebijakan tersebut sudah memberikan dukungannya baik secara langsung dengan mengeluarkan berbagai peraturan dan ketetapan yang memperkuat Biro Tata Pemerintahan sebagai organisasi pelaksana kebijakan tersebut maupun secara tidak langsung dengan mensosialisasikan kebijakan tersebut kepada para stakeholder. Namun sikap pimpinan daerah tersebut belum didukung oleh para pejabat dibawahnya, hal ini dapat dilihat dari kurang adaptifnya para pelaksana dalam setiap perubahan kebijakan. Hal ini yang menjadi kendala bagi Kecamatan Setiabudi dalam pelayanan publik yaitu penanganan pengaduan masyarakat.

b. Motivasi

Dalam mengimplementasikan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat di tingkat pejabat pelaksana belum adanya motivasi yang sejalan dengan harapan masyarakat. Peneliti hanya melihat motivasi kecepatan penyelesaian pekerjaannya saja yang terkadang tidak sesuai dengan yang masyarakat harapkan. Juga belum adanya kebijakan terkait Penghargaan bagi pekerja teladan yang secara konsisten menjaga kualitas kerja dan hasil pekerjaanya, namun hanya mendapatkan hak tunjangan kinerja daerah. Diharapkan kedepannya agar disediakan pemberian insentif kepada pegawai yang berkinerja bagus melebihi standar atau memberikan insentif ketika kerja lembur sehingga para pegawai akan termotivasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat

5. Efektivitas Implementasi Kebijakan Citizen Relation Management (CRM) dalam memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Setiabudi ditinjau dari Struktur Birokrasi

Dukungan Struktur Organisasi yang prima turut mendukung dalam

capaian implementasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat di Kecamatan Setiabudi, namun terkadang ego sektoral sering muncul dalam hubungan tingkat Struktural karena volume aduan yang bervariatif dan kurangnya pengetahuan lokasi penandaan geografis. Dalam struktur organisasinya dibawah tingkat Kecamatan tidak ada bidang teknis yang menangani 25 topik pengaduan masyarakat.

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tersedianya SOP melalui Surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor 61 Tahun 2018 terkait dengan mekanisme dan kewenangan penanganan pengaduan masyarakat dinilai cukup optimal. Keberadaan SOP dapat memberikan penekanan tugas dan fungsi pelaksanaan agar memberikan kontribusi yang baik terhadap implementasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh pelaksana teknis dalam memberikan pelayanan publik.

b. Fragmentasi atau Penyebaran Kewenangan

Permasalahan pelayanan maupun penanganan sering terjadi disebabkan lemahnya koordinasi antara Pelaksana Kecamatan dengan Pelaksana SKPD teknis, masih terjadi ego sektoral saat koordinasi sebelum penindaklanjutan permasalahan, akhirnya berdampak pelayanan dan penanganan cukup menyita waktu yang lama tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan , disamping itu Struktur organisasi yang berlaku sekarang di Kecamatan Setiabudi dinilai kurang mendukung dalam pelaksanaan penyelenggaraan Implementasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat melalui CRM. Struktur organisasi yang berlaku sekarang di Kecamatan Setiabudi dirasakan terlalu banyak birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini bisa terlihat dari adanya beberapa topic permasalahan yang harus dilimpahkan ke SKPD Teknis untuk proses lebih lanjut. Secara tanggung jawab penerima masalah di wilayah selesai namun, secara eksisting permasalahan tersebut belum tuntas karena dibutuhkan dukungan berbagai stakeholder dalam penyelesaiannya dan juga ditambah waktu tunggu penganggaran yang terkadang gugur dalam keutamaannya.

B. Saran

Efektifitas dalam penyelenggaraan implementasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat di Kecamatan Setiabudi terbukti belum efektif. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang telah penulis jelaskan sebelumnya. Oleh sebab itu agar kinerja kebijakan ke depannya dapat lebih optimal dalam meningkatkan kualitas layanan publik, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut ini:

1. Saran terkait Aspek Ukuran Kebijakan : penempatan tindak lanjut CRM melalui Kecamatan dinilai tidak tepat sasaran, karena tidak memiliki SDM yang sesuai. Evaluasi Kebijakan penanganan, variable waktu, dan perlunya pemeriksaan hasil pekerjaan. Kondisi penanganan dibutuhkannya delegasi kepada Kelurahan dibawahnya, dan disposisi kepada Tim Teknis sesuai bidangnya, Perlunya mengadopsi sistem Penghargaan (Reward) bagi SKPD yang menjalankan kebijakan sesuai prosedurnya dan berikan Hukuman (Punishment) bagi Pimpinan dan Anggota SKPDnya jika penanganan aduan masyarakat tidak berjalan sesuai koridornya..
2. Saran terkait Aspek Komunikasi : Perlu peningkatan koordinasi antar SKPD implemetor CRM dengan monitoring bulanan yang diselenggarakan baik di Tingkat Provinsi dibawah Biro Pemerintahan maupun ditingkat kota Asisten Ekonomi dan Pembangunan. Perlunya Sarana Komunikasi diperkuat melalui aplikasi berbasis data yang memuat history penanganan dan layanan konfirmasi penyelesaian hasil pekerjaan. Wujudkan keterbukaan informasi seperti disiarkannya rapat-rapat, dibukanya kolom komentar menjadi sarana komunikasi guna meningkatkan partisipasi masyarakat. Dengan cara tersebut masyarakat merasa dekat dengan aparatur. Transmisi penanganan dibuat lebih fleksible jika tidak teranggarkan dapat menggunakan dukungan CSR swasta maupun partisipasi masyarakat agar lebih konsisten dalam waktu penyelesaiannya.

3. Saran terkait Aspek Sumber Daya : Mengevaluasi penerimaan Sumber Daya Manusia yang tersedia baik di bidang admininstrasi maupun teknis, Namun lebih presisi lagi pada Bidang penganggaran Teknis, diantaranya Teknis Bidang Saluran Air, Bidang Jalan dan jembatan , beserta Taman dan Lingkungan. Mengevaluasi penyediaan perkakas kerja dan bahan baku bangunan di tingkat pelaksana.
4. Saran Terkait Aspek Disposisi : Agar kedepannya lebih berkualitas pemahaman terkait perubahan kebijakan. Dibutuhkannya implementasi penghargaan dan hukuman bagi pelaksana sebagai bahan evaluasi kinerja khususnya penanganan pengaduan masyarakat sehingga nilai kepercayaan dan kepuasan masyarakat dapat kembali. Perlu adanya peraturan tentang Tim Teknis bersama penelitian teknis/pengujian fisik penanganan pengaduan masyarakat, tim yang terdiri dari Kecamatan , Kelurahan dan Dinas Teknis yang di Koordinir oleh Kecamatan yang mana tim ini bisa langsung menangani pengaduan masyarakat
5. Saran terkait Aspek Struktur Birokrasi : Pemerintah Daerah wajib melibatkan unsur swasta, masyarakat dan komunitas pecinta lingkungan dalam menyusun SOP dan memilah variable waktu pekerjaan yang bersifat segera maupun ruitinitas di tingkat Dinas dan Sudin Teknis. Melalui SE Sekda No.61 Tahun 2018 telah diatur cara tindak lanjut aduan masyarakat SOP beserta waktu penanganannya. Namun perlu adanya fragmentasi atau pemilahan SOP terkait waktu penanganan yang sifatnya Penting dan Biasa di Kecamatan maupun Kelurahan. Perubahan tersebut harus memuat tentang perbedaan antara SOP penanganan pengaduan masyarakat langsung dengan tindak lanjut dengan disposisi. Perubahan juga harus memuat tentang perubahan lamanya yaitu fungsi penganggaran menjadi kewenangan SKPD terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, & Agustino. (2012). *The Threads of Public*. Jakarta: Gramedia.
- Creswell, J. (2018). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (Terjemahan)*. Yogyakarta: Gajahmada University press.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Firdaus, M. S. (2016). The usage Qlue application by Jakarta Provincial Government". *Mobile apps as government communication media in urban public services* .
- Firman, & Rahmawati, R. (2016). Analisis Implementasi Kebijakan Aplikasi Qlue di wilayah Jakarta Utara. *Ilmu Komunikasi* .
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrayana, G. (2016). "Good Governance dan Kebijakan Publik (Studi Penerapan Jakarta Smart City Melalui Aplikasi Qlue). *Ilmu Sosial Politik* .
- Meijer, A. (2016). a review of the literature on smart urban governance. *GOverning the Smart City* .
- Moenir, H. (2015). *Manajemen Pelayanan Umumdi Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasrudin, E. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pratiwi, S., Burhanudin, & Resmawan, E. (2017). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2015. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* , 3-5.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). *Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, & Winarsih, W. A. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santosa, P. (2008). *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2000). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. California: Goodyear Publishing Company.
- Subarsono, A. (2005). *Analisis Kebijakan Publik, Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tunzelmanb, P. a. (2013). *Inovation is becoming a realy in government*. Jakarta: Gramedia.

Dasar Hukum Peraturan Perundangan - Undangan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (2012). Nomor 96 tahun 2012 atas pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*, Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia:-,

Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2013 *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik* Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia:-,

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2018 *Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah* dimana Rencana aksi Percepatan Kegiatan Strategis Daerah Tahun 2018 berpedoman pada peraturan yang sama Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia:-,

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017 *Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management* Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia:-,

Surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor 61 Tahun 2018 *Tentang Rencana Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM*, Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia:-

, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia:-,