

**IMPLEMENTASI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT (CRM)  
DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
(STUDI KASUS: PEMPROV DKI JAKARTA PERIODE 2018-2019)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Politik**

**Universitas Bakrie, Program Studi Ilmu Politik,**

**Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie**



**Disusun Oleh:**

**SANDRA**

**1161004036**

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**


**2020**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS**

**Tugas Akhir adalah hasil karya milik saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar**

**Nama : Sandra**

**NIM : 1161004036**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 28 Agustus 2020**

## HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

Proposal Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sandra  
NIM : 1161004036  
Program Studi : Ilmu Politik  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi Citizen Relation Management dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus: Pemprov DKI Jakarta Periode 2018-2019)

Telah berhasil dipertaruhkan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Politik pada Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP.



Penguji 1 : Muhammad Tri Andika Kurniawan S.Sos., M.A



Penguji 2 : Bani Pamungkas S.H., M.Si., M.P.A



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2020

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Implementasi Aplikasi Citizen Relation Management Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus: Pemprov DKI Jakarta Periode 2018-2019)”** sebagai bentuk untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial di Universitas Bakrie dalam program studi Ilmu Politik dengan konsentrasi Kebijakan Publik. Tugas Akhir ini dirancang dan diselesaikan dalam waktu lima bulan untuk melakukan pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan hingga proses bimbingan dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tanpa adanya bimbingan, pengarahan, dorongan, nasihat, saran, dan doa restu dari berbagai pihak akan sulit untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Papa Eddy Satyawati dan Mama Haryani, selaku Orang Tua penulis dan Ferry Satyawati selaku Kakak penulis yang telah menyemangati tiada henti, memberikan pertolongan baik materil dan non materil. Tanpa peranan dan doa restu mereka, Tugas Akhir ini tidak akan berhasil sampai di tahapan selesai.
2. Bapak Insan Harahap Harahap, S.Sos., M. AP. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis yang selalu sabar dan terus memberikan respon positif bahwa penulis mampu untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.

3. Bapak Muhammad Tri Andika Kurniawan S,Sos., M.A. Selaku Wakil Rektor II Universitas Bakrie, dan Selaku Dosen Pembimbing Akademik, serta Dosen Penguji Tugas Akhir penulis yang sudah memberikan rasa percayanya terhadap penelitian Tugas Akhir ini.
4. Bapak Bani Pamungkas, S.H., M.Si., M.P.A. Selaku Dosen Penguji pada saat Tugas Akhir dan Dosen Pembimbing penulis pada mata kuliah PTA yang membantu penulis memberikan ide judul penelitian yang saat ini penulis telah lakukan.
5. Ibu Chicilia, Selaku Kepala Subbagian Pelayanan dan Tata Kelola Pengaduan (Biro Tata Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta) yang membantu penulis mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Rahan Yama Gusta, Selaku Kepala Satuan Pengembangan Sistem Jakarta Smart City, yang membantu penulis mendapatkan data-data sebagai kelengkapan dari penulisan Tugas Akhir ini.
7. Adelia, Dinda En Gedi, Dhea Rizki Ardinta, Dina Ria Mora Tampubolon, dan Nur Hasanah Alaydrus. Selaku teman-teman penulis yang selalu memberikan dukungan, hiburan, semangat bahwa penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Nitia Armayani, Intan Pratiwi, Oza Bunga Alia, Eva Soleha. Selaku sahabat penulis yang selalu setia memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan banyak manfaat dan berguna dalam menambah wawasan para pembaca di waktu mendatang. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Jakarta, 28 Agustus 2020

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, ending with a small dot.

Sandra

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sandra  
NIM : 1161004036  
Program Studi : Ilmu Politik  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Fee Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Implementasi Aplikasi Citizen Relation Management dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus: Pemprov DKI Jakarta Periode 2018-2019)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 28 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



Sandra

**Implementasi Aplikasi Citizen Relation Management dalam Penanganan  
Pengaduan Masyarakat**

**(Studi Kasus: Pemprov DKI Jakarta Periode 2018-2019)**

Sandra

---

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Aplikasi Citizen Relation Management dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pemprov DKI Jakarta pada periode 2018-2019. Aplikasi Citizen Relation Management menjadi inovasi baru dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik dengan memanfaatkan sistem teknologi, informasi, dan komunikasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan wawancara mendalam dengan informan-informan, studi dokumentasi, dan observasi. Sedangkan teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan publik, kebijakan publik, *good governance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, implementasi dari aplikasi Citizen Relation Management dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pemprov DKI Jakarta pada periode 2018-2019 sudah memenuhi prinsip-prinsip *good governance*, diantaranya partisipasi, transparansi, responsif, efektif dan efisien.

***Kata Kunci:*** *Pelayanan Publik, Citizen Relation Management, Good Governance.*



**Implementasi Aplikasi Citizen Relation Management dalam Penanganan  
Pengaduan Masyarakat**

**(Studi Kasus: Pemprov DKI Jakarta Periode 2018-2019)**

Sandra

---

ABSTRACT

*This study aims to determine how the implementation of the Citizen Relations Management application in handling public complaints in the DKI Jakarta Provincial Government in the 2018-2019 period. The Citizen Relation Management application is a new innovation in an effort to improve the quality of public services by utilizing technology, information and communication systems. This research uses descriptive qualitative method with in-depth interview approach with informants, documentation study, and observation. Meanwhile, the main theory used in this research is public service, public policy, good governance. The results show that the implementation of the Citizen Relations Management application in Handling Public Complaints at the DKI Jakarta Provincial Government in the 2018-2019 period has fulfilled the principles of good governance, including participation, transparency, responsiveness, effectiveness and efficiency.*

***Keywords: Public Service, Citizen Relations Management, Good Governance.***

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	9
<b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....	12
<b>1.4 Pertanyaan Penelitian</b> .....	12
<b>1.5 Batasan Masalah</b> .....	13
<b>1.6 Tujuan Penelitian</b> .....	13
<b>1.7 Manfaat Penelitian</b> .....	13
<b>1.7.1 Manfaat Teoritis</b> .....	13
<b>1.7.2 Manfaat Praktis</b> .....	14
<b>1.8 Sistematika Penulisan</b> .....	14
<b>BAB II</b> .....	16
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	16
<b>2.1 Kebijakan Publik</b> .....	16
<b>2.2 Good Governance</b> .....	18
<b>2.3 e-Government</b> .....	22
<b>2.4 Partisipasi Masyarakat</b> .....	26
<b>2.5 Citizen Relation Management</b> .....	27
<b>BAB III</b> .....	31
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	31
<b>3.1 Metode Penelitian</b> .....	31
<b>3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data</b> .....	33
<b>3.2.1 Sumber Data yang Digunakan</b> .....	35
<b>3.2.2 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	38
<b>3.3 Teknik Analisis Data</b> .....	40
<b>3.4 Penguji Keabsahan Data</b> .....	42
<b>BAB IV</b> .....	43
<b>PEMBAHASAN</b> .....	43
<b>4.1 Gambaran Umum Jakarta Smart City</b> .....	43

4.1.2	Visi dan Misi Jakarta Smart City .....	43
4.1.3	Pilar Jakarta Smart City .....	43
4.2	Gambaran Umum Aplikasi Citizen Relation Management .....	45
4.2.1	Sejarah Singkat Terbentuknya Aplikasi Citizen Relation Management .....	45
4.2.2	Aplikasi Citizen Relation Management .....	47
4.2.3	Petunjuk Pelaksanaan Pengajuan Akun Citizen Relation Management .....	50
4.2.4	Jenis Akun Aplikasi Citizen Relation Management .....	52
4.2.5	Panduan Penggunaan Aplikasi Citizen Relation Management .....	53
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
4.3.1	Alur Tindak Lanjut Pengaduan Melalui Aplikasi Citizen Relation Management .....	64
4.3.2	Kinerja Aplikasi Citizen Relation Management dalam Mendisposisikan Aduan Masyarakat.....	69
4.3.3	Implementasi Aplikasi Citizen Relation Management dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat .....	71
4.3.4	Dasar Hukum Implementasi Aplikasi Citizen Relation Management dalam Penanganan Pengaduan.....	81
4.3.5	Penerapan Prinsip Good Governance dalam Implementasi Aplikasi Citizen Relation Management dalam Penanganan Pengaduan .....	104
BAB V	.....	124
SIMPULAN DAN SARAN	.....	124
5.1	Kesimpulan.....	124
5.2	Saran .....	124
Lampiran 1	.....	127
Lampiran 2	.....	130
Lampiran 3	.....	132
Lampiran 4	.....	135
SURAT PENDUKUNG PENELITIAN	.....	136
DAFTAR PUSTAKA	.....	140
Glosarium	.....	145

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan Kondisi Masyarakat .....	17
Gambar 2. 2 Hubungan antara Pemerintah, Swasta dan Masyarakat.....	20
Gambar 3. 1 Kerangka Berfikir Penelitian .....	33
Gambar 4. 1 Kanal Pengaduan Resmi Pemprov DKI Jakarta.....	48
Gambar 4. 2 Kanal Pengaduan Resmi Pemprov DKI Jakarta.....	49
Gambar 4. 3 Tampilan Awal Aplikasi Citizen Relation Management.....	53
Gambar 4. 4 Tampilan Mengerjakan Laporan.....	54
Gambar 4. 5 Tampilan Menyelesaikan Laporan.....	55
Gambar 4. 6 Tampilan Disposisi Laporan .....	56
Gambar 4. 7 Tampilan Koordinasi Laporan .....	57
Gambar 4. 8 Tampilan Fitur Tiket Laporan.....	58
Gambar 4. 9 Perbedaan Aplikasi CRM dan CROP .....	72
Gambar 4. 10 Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi Qlue .....	75
Gambar 4. 11 Laporan Masyarakat Melalui Twitter .....	77
Gambar 4. 12 Riwayat Laporan .....	79
Gambar 4. 13 Pantau Riwayat Laporan.....	111
Gambar 4. 14 Tindak Lanjut Laporan Citizen Relation Management .....	114
Gambar 4. 15 Data Jumlah Aduan Masyarakat .....	115
Gambar 4. 16 Data Jumlah Aduan Masyarakat .....	116

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Kanal Pengaduan Resmi Pemprov DKI Jakarta .....	8
Tabel 2. 1 Tahapan Proses Pembuatan Kebijakan .....	17
Tabel 2. 2 Tahapan-Tahapan Partisipasi Masyarakat .....	26
Tabel 2. 3 Manfaat-Manfaat Citizen Relation Management.....	29
Tabel 2. 4 Kanal Pengaduan Resmi Masyarakat Pemprov DKI Jakarta .....	30
Tabel 3. 1 Proses Pertanyaan Penelitian .....	32
Tabel 3. 2 Data Informan .....	33
Tabel 3. 3 Teknik Pengumpulan Data .....	39
Tabel 4. 1 Program Unggulan Pilar Jakarta Smart City .....	44
Tabel 4. 2 Lima Besar Kategori Laporan .....	70
Tabel 4. 3 Bobot Kategori per Laporan.....	84
Tabel 4. 4 Kategori Nilai.....	87
Tabel 4. 5 Jumlah Laporan Masuk ke dalam Kanal Pengaduan Tahun 2018 .....	107
Tabel 4. 6 Jumlah Laporan Masuk ke dalam Kanal Pengaduan Tahun 2019 .....	107

**DAFTAR BAGAN**

Bagan 4. 1 Alur Terbentuk Aplikasi Citizen Relation Management .....	46
Bagan 4. 2 Alur Pengaduan Berbasis Lokasi.....	65
Bagan 4. 3 Alur Tindak Lanjut Tidak Berbasis Lokasi .....	66
Bagan 4. 4 Alur Tindak Lanjut Tidak Berbasis Lokasi .....	67
Bagan 4. 5 Alur Pengaduan Berbasis Lokasi.....	91
Bagan 4. 6 Alur Tindak Lanjut Tidak Berbasis Lokasi .....	92
Bagan 4. 7 Alur Tindak Lanjut Tidak Berbasis Lokasi .....	93
Bagan 4. 8 Alur Pengaduan Berbasis Lokasi.....	97
Bagan 4. 9 Alur Tindak Lanjut Tidak Berbasis Lokasi .....	99
Bagan 4. 10 Alur Tindak Lanjut Tidak Berbasis Lokasi .....	100

**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 4. 1 Sensibilitas Masyarakat terhadap Masalah .....	63
Grafik 4. 2 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Kanal Pengaduan .....	106
Grafik 4. 3 Jumlah Pelapor Pada Aplikasi Qlue Tahun 2018 .....	108
Grafik 4. 4 Jumlah Pelapor Pada Aplikasi Qlue Tahun 2019 .....	109
Grafik 4. 5 Waktu Penyelesaian Laporan Tahun 2018 .....	118
Grafik 4. 6 Waktu Penyelesaian Laporan Tahun 2019 .....	118
Grafik 4. 7 Jumlah Laporan Selesai Tahun 2018.....	120
Grafik 4. 8 Jumlah Laporan Selesai Tahun 2019.....	120

**DAFTAR DIAGRAM**

Diagram 3. 1 Sistematika Penelitian .....35



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1</b> .....	127
<b>Lampiran 2</b> .....	130
<b>Lampiran 3</b> .....	132
<b>Lampiran 4</b> .....	135