

*Received : 22 Sept 2025*

*Accepted : 17 Okt 2025*

*Published : 27 Okt 2025*

---

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN JAKARTA SMART CITY DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK RESPONSIF MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT TAHUN 2023 DI JAKARTA SELATAN**

Erwin Nugraha<sup>1</sup>  
Agustina Setiawan<sup>2</sup>  
Dadan Kurnia<sup>3</sup>

*1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani*

Email Korespondensi :

### **Abstract**

*This study aims to analyze the implementation of the Jakarta Smart City policy in realizing responsive public services through the Citizen Relation Management (CRM) application in South Jakarta in 2023. The research is based on Van Meter and Van Horn's implementation theory, emphasizing six dimensions: policy standards and objectives, resources, inter-organizational communication, characteristics of implementing agencies, economic and social conditions, and the disposition of implementers. Using a qualitative descriptive approach, the study collected data through interviews, documentation, and field observations involving officers of the Jakarta Smart City Unit, CRM administrators, and community service users. The findings reveal that the implementation of Jakarta Smart City through the CRM application has improved the quality of public service responsiveness. The CRM platform serves as an effective medium for citizens to report complaints and for the government to respond quickly. However, obstacles remain, particularly in terms of system integration, public awareness, and human resource capacity. The policy has achieved substantial progress but requires a more comprehensive strategy in communication, inter-agency coordination, and digital literacy to ensure sustainable, inclusive, and responsive e-government services.*

**Keywords:** *Policy Implementation, Smart City, Citizen Relation Management, Public Service, Responsiveness.*

### **PENDAHULUAN**

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan telah menjadi kebutuhan strategis bagi setiap daerah di Indonesia, terutama di wilayah metropolitan seperti Jakarta. Kota Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi nasional menghadapi tantangan kompleks terkait dinamika urbanisasi, kemacetan, pelayanan publik, serta

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan program Jakarta Smart City (JSC) sebagai kebijakan inovatif berbasis teknologi yang bertujuan meningkatkan efektivitas, transparansi, dan responsivitas pelayanan publik.

Salah satu wujud nyata kebijakan ini adalah penerapan aplikasi Citizen Relation Management (CRM), yang dikembangkan sebagai kanal integratif untuk menampung, memproses, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terhadap layanan publik. Melalui CRM, warga dapat menyampaikan keluhan secara daring yang langsung terhubung dengan instansi teknis terkait, sehingga mempercepat proses tindak lanjut dan mengurangi tumpang tindih birokrasi. Sistem ini sekaligus menjadi cerminan upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menerapkan prinsip “governance by data” di mana setiap kebijakan pelayanan publik berbasis pada data laporan aktual masyarakat.

Namun dalam implementasinya, kebijakan Jakarta Smart City melalui aplikasi CRM masih menghadapi sejumlah tantangan. Hasil pra-penelitian menunjukkan bahwa meskipun CRM telah menjadi platform unggulan dalam pelaporan publik, tingkat respons instansi pelaksana terhadap aduan masyarakat belum konsisten. Beberapa laporan masyarakat ditindaklanjuti dengan cepat, tetapi sebagian lainnya mengalami keterlambatan, terutama pada instansi teknis di tingkat kecamatan dan kelurahan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam penerapan prinsip responsivitas antarunit pelaksana kebijakan.

Selain itu, kendala juga muncul dari faktor sumber daya manusia dan kesiapan infrastruktur digital. Tidak semua aparat pelaksana memiliki kapasitas teknis yang memadai dalam mengoperasikan sistem CRM, sementara masyarakat pun belum sepenuhnya memiliki literasi digital yang baik untuk memanfaatkan aplikasi tersebut secara optimal. Tantangan ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Smart City tidak hanya persoalan teknologi, tetapi juga berkaitan erat dengan perubahan budaya birokrasi dan pola interaksi antara pemerintah dengan warga.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

Dari sisi kebijakan publik, implementasi Jakarta Smart City mencerminkan upaya pemerintah daerah untuk mentransformasi paradigma pelayanan publik dari yang bersifat administratif menjadi lebih partisipatif dan berbasis data. Aplikasi CRM menjadi instrumen penting dalam memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Namun, keberhasilan kebijakan ini sangat bergantung pada sejauh mana implementor kebijakan dapat menafsirkan dan menjalankan kebijakan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Dalam konteks tersebut, teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975) menjadi kerangka analisis yang relevan untuk menjelaskan sejauh mana kebijakan Smart City diimplementasikan secara efektif. Teori ini menekankan pentingnya kesesuaian antara standar kebijakan, ketersediaan sumber daya, komunikasi antarorganisasi, dan disposisi pelaksana dalam menentukan keberhasilan implementasi. Penerapan teori ini dalam penelitian Jakarta Smart City memungkinkan peneliti memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja kebijakan dalam konteks digital governance di tingkat daerah.

Urgensi penelitian ini terletak pada upaya menilai secara empiris bagaimana implementasi kebijakan Smart City benar-benar berkontribusi terhadap peningkatan responsivitas pelayanan publik. Dalam era digital, kecepatan dan ketepatan respons pemerintah terhadap kebutuhan warga menjadi tolok ukur utama keberhasilan pelayanan publik. Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademik terhadap kajian implementasi kebijakan berbasis teknologi, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperkuat tata kelola digital yang efektif dan berorientasi pada masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan dalam konteks tata kelola pemerintahan modern. Melalui analisis implementasi kebijakan Jakarta Smart City di Jakarta Selatan, penelitian ini berupaya mengungkap sejauh mana kebijakan berbasis

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

digital dapat mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan warga kota di era pemerintahan cerdas (*smart governance*).

### *Kerangka Teori*

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat krusial dalam proses kebijakan publik karena pada tahap inilah keputusan politik diwujudkan dalam tindakan nyata yang berdampak langsung kepada masyarakat. Menurut Van Meter dan Van Horn (1975), implementasi kebijakan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam pemerintahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Model implementasi yang mereka kembangkan dikenal sebagai *policy implementation model*, yang menekankan pada enam variabel utama: (1) standar dan tujuan kebijakan, (2) sumber daya, (3) komunikasi antarorganisasi, (4) karakteristik badan pelaksana, (5) kondisi ekonomi, sosial, dan politik, serta (6) disposisi pelaksana. Keenam variabel ini saling berhubungan dan menentukan sejauh mana kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif.

Teori implementasi Van Meter dan Van Horn menjadi salah satu model klasik yang hingga kini banyak digunakan untuk menganalisis efektivitas kebijakan publik, terutama dalam konteks pemerintahan daerah. Teori ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh kesesuaian antara rancangan kebijakan dan realitas lapangan. Dengan kata lain, sebaik apa pun kebijakan yang dirumuskan, tanpa dukungan sumber daya, komunikasi, dan komitmen pelaksana yang memadai, maka hasilnya tidak akan optimal. Oleh karena itu, teori ini tidak hanya menyoroti isi kebijakan (*policy content*), tetapi juga menekankan pentingnya proses interaksi antaraktor dalam sistem pelaksanaan kebijakan.

Dalam konteks kebijakan Smart City, teori Van Meter dan Van Horn dapat digunakan untuk menilai bagaimana suatu kebijakan digital diterjemahkan dalam praktik pemerintahan. Implementasi Smart City tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi, tetapi juga melibatkan koordinasi antarinstansi,

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

kesiapan sumber daya manusia, dan kemampuan pemerintah dalam beradaptasi dengan perubahan sosial yang cepat. Seperti dikemukakan oleh Suhendra (2020), kebijakan Smart City menuntut sinergi antara aspek teknologis dan kelembagaan agar inovasi digital dapat berjalan seiring dengan peningkatan kapasitas pelayanan publik. Dengan demikian, teori implementasi memberikan kerangka analitis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kebijakan Smart City di tingkat lokal.

Selain itu, relevansi teori implementasi Van Meter dan Van Horn juga tampak dalam upaya mewujudkan pelayanan publik responsif. Responsivitas merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan publik, yang mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu menanggapi aspirasi, kebutuhan, dan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Menurut Parasuraman et al. (1988), responsivitas adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan bantuan segera dan respons terhadap pengguna layanan. Dalam kerangka Smart City, responsivitas diwujudkan melalui penerapan aplikasi digital seperti *Citizen Relation Management (CRM)* yang memungkinkan masyarakat berinteraksi langsung dengan pemerintah. Dengan demikian, teori implementasi menjadi alat analisis yang relevan untuk menilai sejauh mana kebijakan Jakarta Smart City diimplementasikan secara efektif dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana implementasi kebijakan Jakarta Smart City melalui aplikasi Citizen Relation Management (CRM) dapat mewujudkan pelayanan publik yang responsif di wilayah Jakarta Selatan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggambarkan fenomena kebijakan secara alami dalam konteks sosialnya tanpa manipulasi, serta menekankan pemaknaan subjektif dari para pelaku kebijakan dan penerima layanan. Sebagaimana dikemukakan oleh Creswell (2018), penelitian kualitatif deskriptif cocok digunakan untuk mengkaji

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

dinamika implementasi kebijakan publik yang melibatkan interaksi antaraktor, kelembagaan, dan teknologi.

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Administrasi Jakarta Selatan, yang merupakan salah satu wilayah dengan tingkat penggunaan aplikasi CRM tertinggi di DKI Jakarta. Lokasi ini dipilih secara purposive karena memiliki karakteristik unik: wilayah perkotaan yang padat, heterogenitas sosial yang tinggi, serta menjadi representasi nyata dari kompleksitas pelayanan publik berbasis digital. Penelitian difokuskan pada Unit Pelaksana Teknis Jakarta Smart City (JSC) yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, serta pada masyarakat pengguna aplikasi CRM yang berinteraksi secara langsung dengan sistem pelayanan digital tersebut.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat dan staf pelaksana JSC, operator CRM di tingkat kecamatan dan kelurahan, serta masyarakat pengguna aplikasi. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap mekanisme penanganan laporan masyarakat melalui sistem CRM dan menelaah berbagai dokumen pendukung seperti laporan kinerja Smart City, statistik aduan publik, dan kebijakan internal terkait tata kelola pelayanan digital. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dari buku, jurnal ilmiah, kebijakan pemerintah, serta dokumen resmi yang relevan dengan kebijakan Smart City dan pelayanan publik.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi tiga tahap utama: *reduksi data*, *penyajian data*, dan *penarikan kesimpulan*. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih dan mengelompokkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian berdasarkan enam indikator teori Van Meter dan Van Horn. Tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun hasil temuan dalam bentuk deskripsi naratif yang menggambarkan hubungan antarvariabel implementasi kebijakan. Sementara itu, tahap penarikan kesimpulan dilakukan secara

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

induktif dengan melakukan verifikasi berulang terhadap data lapangan guna memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Untuk menjaga keabsahan data, dilakukan pula triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen resmi agar diperoleh temuan yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## **PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kebijakan Jakarta Smart City (JSC) merupakan bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan Provinsi DKI Jakarta menuju pemerintahan berbasis data (data-driven governance). Sejak diluncurkan pada tahun 2014, JSC telah menjadi inisiatif strategis pemerintah daerah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan transparansi pelayanan publik. Salah satu inovasi kunci dari kebijakan ini adalah pengembangan aplikasi Citizen Relation Management (CRM), yang berfungsi sebagai kanal terpadu bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan, aspirasi, maupun permintaan layanan kepada pemerintah secara cepat dan akuntabel.

Khusus di wilayah Jakarta Selatan, implementasi aplikasi CRM telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan data Unit Jakarta Smart City tahun 2023, lebih dari 250.000 laporan masyarakat telah diterima melalui CRM dengan tingkat penyelesaian mencapai 89%, yang mencakup berbagai sektor seperti kebersihan, infrastruktur jalan, keamanan lingkungan, dan ketertiban umum. Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan kinerja pelayanan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, meskipun masih terdapat permasalahan teknis dan koordinasi antarinstansi yang perlu diperbaiki. Aplikasi CRM dinilai telah mendorong terbangunnya sistem komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah, yang menjadi fondasi penting dalam mewujudkan pelayanan publik responsif di wilayah perkotaan padat seperti Jakarta Selatan.

Implementasi kebijakan Jakarta Smart City melalui CRM dapat dianalisis menggunakan model Van Meter dan Van Horn (1975) yang menekankan keterkaitan

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

antara isi kebijakan, sumber daya, komunikasi, kondisi sosial, serta karakteristik pelaksana. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan kebijakan ini telah menunjukkan arah yang positif namun masih menghadapi sejumlah tantangan yang memengaruhi efektivitasnya.

Dari sisi standar dan tujuan kebijakan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menetapkan visi yang jelas dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berbasis data. Tujuan kebijakan Smart City tercermin dalam perencanaan strategis JSC yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam seluruh aspek pelayanan publik. Namun, pemahaman terhadap tujuan kebijakan belum sepenuhnya merata di antara pelaksana di tingkat kelurahan dan kecamatan. Sebagian pegawai masih memandang CRM sebatas sistem pelaporan teknis, bukan sebagai instrumen perubahan paradigma pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat.

Selanjutnya, terkait sumber daya dan komunikasi antarorganisasi, JSC memiliki infrastruktur teknologi yang memadai, tetapi kapasitas sumber daya manusia di lapangan masih perlu diperkuat. Beberapa operator CRM di tingkat kecamatan menghadapi kesulitan teknis dalam memproses laporan masyarakat secara cepat, terutama saat volume aduan meningkat. Komunikasi antarinstansi pelaksana juga belum sepenuhnya terintegrasi, menyebabkan adanya keterlambatan dalam tindak lanjut laporan yang melibatkan lebih dari satu dinas teknis. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan Smart City telah dilengkapi dengan sistem digital yang canggih, efektivitas implementasinya tetap sangat dipengaruhi oleh koordinasi antaraktor pelaksana.

Dari aspek disposisi pelaksana, hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai pelaksana memiliki sikap positif terhadap kebijakan Smart City dan berkomitmen dalam melaksanakan pelayanan digital. Namun, motivasi pelaksana seringkali dipengaruhi oleh beban kerja dan ketersediaan sarana pendukung. Pemerintah daerah telah melakukan berbagai pelatihan dan bimbingan teknis, tetapi frekuensinya

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

masih terbatas sehingga belum merata di seluruh wilayah. Sikap terbuka dan partisipatif pelaksana merupakan modal penting, namun tetap membutuhkan penguatan budaya kerja berbasis inovasi dan pelayanan prima.

Kondisi sosial dan partisipasi masyarakat juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan. Berdasarkan hasil pengamatan, tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi CRM relatif tinggi di kawasan perkotaan seperti Kebayoran Baru dan Mampang, tetapi masih rendah di wilayah pinggiran seperti Pesanggrahan dan Jagakarsa. Faktor literasi digital, usia pengguna, serta akses terhadap perangkat teknologi berperan besar dalam menentukan intensitas penggunaan aplikasi. Pemerintah daerah perlu memperkuat strategi edukasi publik agar CRM benar-benar dapat dimanfaatkan secara inklusif oleh seluruh lapisan masyarakat.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Jakarta Smart City melalui aplikasi CRM di Jakarta Selatan telah berjalan efektif dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik, meskipun belum mencapai optimalisasi penuh. Kebijakan ini berhasil memperpendek jarak antara masyarakat dan pemerintah, menciptakan transparansi dalam pengelolaan laporan publik, serta meningkatkan kecepatan penyelesaian aduan. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara tujuan kebijakan dan realisasi di lapangan, terutama dalam hal kapasitas sumber daya manusia, komunikasi lintas lembaga, dan keseragaman komitmen pelaksana.

Analisis implementasi ini memperlihatkan bahwa efektivitas kebijakan publik di era digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia dan tata kelola kelembagaan yang mendukung. Dengan kata lain, keberhasilan Smart City tidak hanya bergantung pada sistem, melainkan pada sejauh mana sistem tersebut dikelola dengan prinsip kolaboratif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan dimensi kelembagaan dan komunikasi antaraktor menjadi prioritas penting agar kebijakan Smart City benar-benar

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang cerdas (smart governance) dan pelayanan publik yang tanggap terhadap perubahan sosial di masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan Jakarta Smart City melalui aplikasi Citizen Relation Management (CRM) di Jakarta Selatan tahun 2023 telah berjalan dengan cukup efektif dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik, meskipun masih menghadapi sejumlah tantangan struktural dan teknis. Kebijakan ini merupakan wujud nyata dari transformasi digital pemerintahan daerah menuju tata kelola yang transparan, partisipatif, dan berbasis data (*data-driven governance*). Melalui aplikasi CRM, masyarakat dapat melaporkan permasalahan pelayanan publik secara cepat dan terintegrasi langsung dengan instansi terkait, sehingga menciptakan hubungan komunikasi dua arah antara warga dan pemerintah.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Smart City di Jakarta Selatan telah sesuai dengan arah kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, terutama dalam hal peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan. Namun, optimalisasi implementasi masih terkendala oleh faktor sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi, dan literasi digital masyarakat. Meskipun infrastruktur teknologi telah tersedia dengan baik, keberhasilan implementasi belum sepenuhnya merata karena perbedaan kapasitas pelaksana dan tingkat adaptasi masyarakat terhadap sistem digital.

Dari sudut pandang teori Van Meter dan Van Horn (1975), implementasi kebijakan Jakarta Smart City menunjukkan adanya keterkaitan positif antara kejelasan tujuan kebijakan, sikap pelaksana, dan dukungan masyarakat. Namun, aspek komunikasi lintas lembaga serta konsistensi pengawasan masih perlu diperkuat. Dengan demikian, efektivitas kebijakan Smart City di Jakarta Selatan dapat dikategorikan baik

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

tetapi belum optimal, karena keberhasilannya masih bersifat sektoral dan belum menyeluruh di seluruh unit pelaksana pelayanan publik.

Secara konseptual, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital tidak hanya bergantung pada kemajuan teknologi, tetapi juga pada adaptasi kelembagaan dan perubahan budaya kerja birokrasi. Penerapan sistem CRM menunjukkan arah positif menuju pelayanan publik yang responsif, tetapi kesinambungannya membutuhkan dukungan kapasitas aparatur, sinergi antarinstansi, serta partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan.

## **SARAN**

Sebagai tindak lanjut dari temuan penelitian, beberapa rekomendasi strategis dapat diajukan untuk meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan Jakarta Smart City dan optimalisasi aplikasi CRM dalam pelayanan publik. Saran-saran berikut dirumuskan untuk memperkuat aspek kelembagaan, sumber daya manusia, dan kolaborasi sosial antara pemerintah dan masyarakat.

*Pertama*, perlu dilakukan penguatan koordinasi antarinstansi pelaksana di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, khususnya antara Unit Jakarta Smart City, Dinas Kominfotik, Dinas Teknis, serta Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan. Koordinasi ini harus difasilitasi melalui mekanisme komunikasi digital terpadu yang memungkinkan penyampaian laporan, tindak lanjut, dan evaluasi dilakukan secara *real-time*. Pemerintah juga perlu membangun *dashboard monitoring* yang dapat diakses lintas lembaga untuk meminimalkan keterlambatan tindak lanjut laporan masyarakat.

*Kedua*, perlu dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan intensif dan berkelanjutan bagi petugas lapangan, operator CRM, serta pejabat pengambil keputusan. Pelatihan tersebut harus difokuskan pada penguasaan teknologi informasi, analisis data, dan pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, pemerintah perlu memperkuat budaya kerja kolaboratif di kalangan birokrat agar sistem

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

digitalisasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menjadi bagian dari nilai-nilai kerja profesionalisme dan pelayanan publik yang cepat serta akuntabel.

*Ketiga*, perlu dilakukan penguatan partisipasi dan literasi digital masyarakat. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bersama komunitas masyarakat dan lembaga pendidikan perlu mendorong kampanye literasi digital untuk memperluas pemahaman masyarakat terhadap fungsi aplikasi CRM dan manfaatnya dalam pelayanan publik. Peningkatan literasi digital tidak hanya memperkuat penggunaan sistem, tetapi juga memperluas ruang partisipasi warga dalam tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Dengan demikian, partisipasi masyarakat bukan sekadar sebagai pelapor, tetapi juga sebagai pengawas aktif terhadap kualitas pelayanan publik.

## REFERENSI

- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2023). *Laporan Tahunan Jakarta Smart City 2023: Transformasi Pelayanan Publik Digital di Jakarta Selatan*. Jakarta: Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2021). *Pedoman Umum Penerapan Kota Cerdas (Smart City) di Indonesia*. Jakarta: Kominform RI.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 228 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Jakarta Smart City. (2016). *Berita Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2016 Nomor 228*.

*Received : 22 Sept 2025*

*Accepted : 17 Okt 2025*

*Published : 27 Okt 2025*

---

Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 102 Tahun 2021 tentang Tata Kelola Data dan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah. (2021). *Berita Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021 Nomor 102*.

Suhendra, A. (2020). *Smart Governance: Strategi Implementasi Smart City di Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*. *Administration and Society*, 6(4), 445–488.

Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).