

# Implementasi Citizen Relation Management sebagai Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terintegrasi di Provinsi DKI Jakarta (Studi di Kelurahan Susukan) = The Implementation of Citizen Relation Management as Integrated Complaint Handling Services in DKI Jakarta (Study in Susukan Subdistrict)

Iranee Anandar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20508290&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai jalannya implementasi Citizen Relation Management sebagai layanan penanganan pengaduan masyarakat terintegrasi oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai wujud penerapan e-government dan manajemen pengaduan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah implementasi Citizen Relation Management telah berjalan secara efisien dan efektif. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang dijabarkan secara deskriptif, dengan melakukan wawancara mendalam dan studi kepustakaan sebagai metode pengumpulan datanya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa di Kelurahan Susukan, aplikasi Citizen Relation Management telah digunakan sesuai fungsinya dengan baik dan dapat mempermudah penanganan laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui berbagai kanal yang terintegrasi dengan aplikasi tersebut, akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar implementasinya dapat berjalan dengan lebih baik lagi.

.....

This research discusses the implementation of Citizen Relation Management as Integrated Public Complaint Handling Services held by DKI Jakarta government as one of e-government implementation and public complaint management in performing public services. This research aims to analyze whether the implementation of Citizen Relation Management has worked efficiently and effectively. The research approach applied in this research is a qualitative approach that outlined descriptively by conducting in-depth interviews and library research as data collection methods. This research showed that in Susukan Subdistrict, Citizen Relation Management application has been used for its intended purpose and could simplify the public complaint handling through various integrated complaint channel within the application. However, some aspects must be improved so the implementation could work way better than before.