

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
 "RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"  
 Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
 dalam mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

## Analisis Pelayanan Pengaduan Melalui Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Di Provinsi DKI Jakarta

<sup>a</sup>Yumna Rizki Widowati, <sup>b</sup>Alih Aji Nugroho

<sup>a</sup> Politeknik STIA LAN Jakarta

<sup>b</sup> Politeknik STIA LAN Jakarta

e-mail : a yumnarizki18@gmail.com

### Abstrak

Persoalan terkait penyelenggaraan layanan publik yang kurang optimal menjadikan tantangan tersendiri bagi Pemerintah untuk terus melakukan perbaikan terhadap segala kekurangan yang dimiliki. Melalui sistem pelayanan pengelolaan pengaduan masyarakat dapat digunakan sebagai wadah penyampaian keluhan, kritik, dan saran dalam memajukan sebuah kota. Pemprov DKI Jakarta menghadirkan sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) yang terintegritas melalui 14 kanal pengaduan yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan yang mereka miliki. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan terkait pelayanan pengaduan Pemprov DKI Jakarta melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM). Dengan menjadikan teori terkait enam aspek dalam manajemen pengaduan, serta prinsip-prinsip *Good Governance* dalam menilai seberapa efektif penerapan sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM). Melalui metode pengumpulan data dengan mengkaji dan menganalisis berbagai artikel, serta jurnal maka diperoleh tulisan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan CRM di Pemprov DKI Jakarta telah berjalan dengan baik, yakni memenuhi kelima aspek dalam manajemen keluhan, serta prinsip-prinsip *Good Governance*. Namun, perlu diperhatikan lebih lanjut terkait salah satu aspek yang tidak terpenuhi yakni *Apology*. Mengingat aspek tersebut dianggap penting sebagai bentuk etika layanan publik yang perlu diterapkan, penulis mengharapkan perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terkait hal tersebut.

**Kata kunci:** Implementasi, Manajemen, Pengaduan

## *Analysis of Complaint Services Through the Rapid Community Response System (CRM) in DKI Jakarta Province*

### *Abstract*

*Problems related to the implementation of public services that are less than optimal make it a challenge for the Government to continue to make improvements to all the shortcomings it has. Through the public complaint service system, it can be used as a forum for submitting complaints, criticisms, and suggestions in advancing a city. The DKI Jakarta Provincial Government presents an integrated Customer Relationship Management (CRM) system through 14 complaint channels that can be used by the public to submit their complaints. This study aims to find out how the implementation of the DKI Jakarta Provincial Government's complaint service through Customer Relationship Management (CRM). By making a theory related to six aspects of complaint management, as well as the principles of Good Governance in assessing how effective the implementation of the Customer Relationship Management (CRM) system is. Through data collection by reviewing and analyzing various articles, as well as journals, qualitative descriptive writing was obtained. The results show that the implementation of CRM in the DKI Jakarta Provincial Government has been going well, namely fulfilling the five aspects of complaint management, as well as the principles of Good Governance. However, it is necessary to pay more attention to one aspect that is not fulfilled, namely an apology. Considering that this aspect is*

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
 "RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"  
 Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
 dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

considered important as a form of public service ethics that needs to be applied, before conducting further evaluations regarding this matter.

**Keywords:** Implementation, Management, Complaint

## A. PENDAHULUAN

Tanggapan terhadap keluhan masyarakat menjadi perhatian utama dalam memberikan pelayanan publik (Hume et al., 2021; Sigurdsson et al., 2021). Keluhan masyarakat menjadi bahan perbaikan dalam memberikan pelayanan (Filip, 2013; Kian et al., 2015; Singh et al., 2021; Siret & Sabadie, 2022). Untuk itu dibutuhkan suatu sistem yang mampu menampung seluruh bentuk pengaduan, saran, maupun kritik yang diberikan oleh masyarakat. Keluhan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi agar suatu instansi dapat terus melakukan perbaikan dalam upaya peningkatan kinerja dari organisasi.

Melalui konsep Jakarta *Smart City*, Pemprov DKI Jakarta menghadirkan sistem layanan pengaduan yakni Cepat Respon Masyarakat (CRM) melalui 14 kanal pengaduan. Inovasi ini diharapkan mampu berdampak positif terhadap para pemimpin daerah dalam meningkatkan kinerja dan secara tidak langsung juga akan mengubah pemerintahan menjadi lebih transparan, responsif dan yang pasti akuntabel, sebagaimana penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan CRM diharapkan proses *complaint handling* menjadi lebih cepat.

Berdasarkan jurnal Filip (2013) yang berjudul "*Complaint Management: A Customer Satisfaction Learning Process*" menekankan bahwa dengan sistem manajemen pengaduan memberikan keuntungan yang signifikan bagi perusahaan, serta memberikan keuntungan dalam menemukan solusi untuk meningkatkan produk layanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan.

Menurut Kian et al. (2015) dalam jurnalnya yang berjudul "*The Impact of Complaint Management and Service Quality on Organization al Image: A Case Study At The Public University Library*" menjelaskan pentingnya penerapan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) untuk mendapatkan kepercayaan dari konsumen dsan dapat membantu mengembangkan komunikasi serta hubungan yang lebih baik antara penyedia layanan dengan pengguna layanan.

Berdasarkan kajian literatur di atas, penulis akan mengkaji serta melakukan analisis terkait penerapan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) di Indonesia, yang mana telah diterapkan di Pemprov DKI Jakarta dengan 14 kanal didalamnya. Paper ini disusun untuk dapat menarik kesimpulan terkait implementasi nyata dari pelaksanaan partisipasi masyarakat yang diwujudkan dengan pemberian masukan atau kritik terkait pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui sistem layanan pengaduan sebagai bentuk dari pelaksanaan *complaint management*. Partisipasi masyarakat merupakan bagian penting dalam proses *governance* (Cardullo & Kitchin, 2019; Przeybilovicz et al., 2022; Wilson, 2022; Wones, 2009).

Dalam sistem pelayanan pengaduan masyarakat menurut Davidow (2003) dalam manajemen keluhan bahwasannya memiliki enam aspek, diantaranya *Timeliness* (ketepatan waktu dalam merespon pengaduan), *Facilitation* (mekanisme atau prosedur pengaduan), *Redrress* (manfaat melakukan pengaduan), *Apology* (pengakuan dan permintaan maaf oleh penyelenggara layanan), *Credibility* (tanggung jawab), *Attentioeness* (pemberian perhatian).

Di era digitalisasi tentu dapat membantu masyarakat dalam memudahkan dalam proses pengaduan, misalnya melalui sosial media ataupun laman web resmi dari instansi pemerintah. Mengingat tingginya pengguna media sosial di Indonesia dapat dijadikan peluang untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik lagi melalui keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para warganet. Bahkan jika mengacu pada DATAREPOTAL.COM dalam melihat indeks penggunaan digital di Indonesia pada tahun terakhir yakni terdapat 191,4 juta orang atau 68,9% dari populasi masyarakat Indonesia pengguna aktif media sosial (We Are Social, 2022). Namun, yang perlu ditekankan disini yakni dengan memanfaatkan teknologi maka dapat mengarahkan penetapan suatu kebijakan yang mampu mengadopsi prinsip-prinsip pemerintahan yang baik,

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

diantaranya *Transparency, Accountability, Participation, Justice and Equality* (Anwar & Ahmed, 2021). Dalam smart city khususnya, diharapkan bisa meningkatkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Krivý, 2018; Satyam & Calzada, 2017; Soomro et al., 2019).

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwasannya terdapat standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolok ukur pedoman penyelenggaraan pelayanan dalam menilai kualitas suatu instansi atau organisasi publik sebagai bentuk kewajiban dan janji dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. UU tersebut menjadi salah satu dasar penetapan Perpres Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dijelaskan bahwa sarana pengaduan merupakan tempat atau ruangan dari segala kelengkapan yang disediakan untuk menerima segala pengaduan oleh pengguna layanan.

Dalam menyusun paper, penulis menggunakan metode kualitatif dengan studi pustaka melalui pencarian data terkait artikel penerapan Cepat Respon Masyarakat (CRM), baik melalui situs web resmi, seperti laman web Dinas Komunikasi, Informastika, dan Statistik Pemprov DKI Jakarta, serta artikel terkait isu pelaksanaan CRM itu sendiri, seperti laman web berita *cnnindonesia*, *beritajakarta.id*, dan *metro.sindonews*. Melalui metode penulisan deskriptif kualitatif dengan analisis data yang telah dikumpulkan, baik jurnal maupun artikel guna menjawab persoalan terkait penerapan CRM di Pemprov DKI Jakarta yang mengarah pada penarikan kesimpulan oleh penulis.

## B. PEMBAHASAN

Pelaksanaan Cepat Respon Masyarakat (CRM) mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengaduan Publik, diputuskanlah Perda Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2017-2022, yang mana menjadi dasar terkait penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi *Citizen Relation Management* atau Cepat Respon Masyarakat (CRM) melalui Pergub Provinsi DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017. Informasi terkait

pengelolaan aduan diperoleh melalui Dinas Komunikasi & Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dijelaskan bahwa Cepat Respon Masyarakat (CRM) merupakan sistem yang terintegrasi untuk SKPD/UKPD/BUMD agar dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan warga secara lebih mudah, yang mana fungsi terkait pengelolaan pengaduan yaitu sebagai fasilitas penyampaian aspirasi atau opini terhadap Pemda; pengumpulan, pengolahan, pengkajian, pelaporan, penyajian, dan tindak lanjut pengaduan, kendala dan permasalahan masyarakat; pelaksanaan pemantauan dan evaluasi aspirasi atau opini publik.

Saat ini sudah ada 14 kanal pengaduan resmi yang terintegritas dengan Cepat Respon Masyarakat (CRM), diantaranya JAKI (Jakarta Kini), Twitter @DKIJakarta, Facebook Pemprov DKI Jakarta, laman web *dki@jakarta.gp.id*, QLUE, Media Sosial Gubernur, SMS 08111272206, Kantor Kelurahan, Kantor Kecamatan, Kantor Inspektorat, Pendopo Balai Kota, situs resmi *jakarta.go.id*, LAPOR 1708. Pelapor dapat memilih salah satu dari 14 kanal pengaduan resmi Pemprov DKI Jakarta yang ingin digunakan, menjelaskan terkait pokok permasalahan secara lengkap dan kronologis, menyebutkan waktu serta tempat kejadian laporan, menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, serta melampirkan dokumen pendukung jika ada, seperti foto.

Penerapan CRM ini menjadi salah satu indikator dalam *Smart City* dalam menyediakan sebuah platform pengaduan berbasis *online* yang dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan maupun permasalahan yang dijumpai di kota tersebut. Hal ini juga menjadi wujud dari *Open Governance* dengan menerapkan prinsip transparansi melalui pemantauan secara *real time* seluruh laporan di Cepat Respon Masyarakat (CRM), serta mudah diterapkan dalam mewujudkan kota yang lebih maju.

Kelebihan dari CRM lainnya juga ditunjukkan, seperti pada aplikasi JAKI kita bisa melihat detail laporan, seperti foto, nomor, dan kategori laporan, berbasis *geo tagging*, sehingga memudahkan petugas untuk mencari lokasi masalah tersebut, pelapor juga dapat memilih untuk menyembunyikan laporan mereka untuk

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

menjaga privasi pelapor, pengguna akan mendapatkan notifikasi terkait perubahan status (menunggu, proses, disposisi, koordinasi, selesai) pada laporan yang disampaikan, pelapor juga dapat memberikan penilaian atau rating pada setiap laporan yang telah selesai, pengguna dapat memeriksa secara *real time* pada riwayat status laporan.

Dalam implementasian Cepat Respon Masyarakat (CRM) berdasarkan data Jakarta *Smart City* pada Maret 2021, bahwasannya terdapat 13.312 laporan warga, dengan 5.314 diantaranya masuk ke dalam sistem CRM. Kanal pengaduan yang paling banyak digunakan yaitu aplikasi JAKI, yang mana terdapat 6.675 laporan atau sekitar 50,14% dari total laporan. Hal ini menunjukkan bahwa warga Jakarta lebih memilih aplikasi berbasis mobile, yang mana membawa dampak positif terlebih bagi petugas yang sedang menangani laporan yang diajukan, mengingat aplikasi mobile menyediakan fitur *geo tagging* untuk melihat lokasi aduan yang dilaporkan. Bahkan JAKI berhasil menjadi *champion project* dalam Kompetisi Dunia WSIS Prizes pada tahun 2021 yang diselenggarakan oleh PBB. Dan pada akhir Maret 2021, sebanyak 13.156 atau sekitar 98,83% laporan berhasil diselesaikan. Dengan kategori laporan paling banyak yakni terkait gangguan ketentraman, lalu sampah, parkir liar, pohon, serta pelanggaran peraturan daerah atau gubernur.

Kita mengenal bahwasannya terdapat 6 aspek dalam manajemen keluhan, maka diperlukanlah identifikasi terkait ke enam aspek tersebut untuk menilai kelayakan dari sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM). Dalam ketepatan waktu untuk merespon pengaduan (*Timeliness*) kita bisa melihat bahwa dalam awal bulan Maret sudah tercatat 13.312 laporan masuk dan dapat terselesaikan sekitar 13.156 laporan pada akhir bulan Maret, dari sini kita bisa menilai bahwa Pemprov DKI Jakarta sudah dianggap mampu untuk menyelesaikan masalah publik secara cepat dan tanggap. Selanjutnya terkait aspek mekanisme atau prosedur pengaduan (*Facilitation*), yang mana sudah dijelaskan diatas juga bahwasannya sudah disediakan 14 kanal pengaduan dengan diuraikan bagaimana cara melakukan pelaporan dari mulai uraian masalah yang ditemukan, penyampaian waktu

dan tempat, sampai dengan pemberian lampiran, seperti foto sebagai bukti permasalahan. Lalu, *Redress* atau manfaat melakukan pengaduan, yang mana penulis menekankan bahwa dengan melakukan pengaduan, maka secara tidak langsung tingkat partisipasi masyarakat dapat meningkat dalam bekerjasama dengan Pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan. Bahkan, melalui sistem CRM ini dapat dijadikan sebagai alat masyarakat untuk berkontribusi dalam melakukan pembangunan. Kaitannya dengan aspek *Apology* atau pengakuan dan permintaan maaf oleh penyelenggara layanan, penulis belum menemukan, yang mana jika dilihat dari akun *Twitter @DKIJakarta*, ketika terdapat keluhan maka admin langsung memberikan arahan untuk melihat *progress* laporannya melalui laman [crm.jakarta.go.id](http://crm.jakarta.go.id).

Aspek selanjutnya yakni terkait *Credibility* atau tanggung jawab. Melalui penyediaan sistem CRM yang terintegrasi, serta respon yang cepat tanggap, bagi penulis ini merupakan suatu bentuk tanggung jawab dari Pemprov DKI Jakarta dalam memberikan layanan sebaik-baiknya. Hal ini juga telah sesuai dengan standar pelayanan publik dengan menyelenggaraan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dan yang terakhir yakni aspek *Attentiveness* atau pemberian perhatian diwujudkan dengan kebebasan para pelapor untuk dapat memilih salah satu kanal pengaduan yang mereka sukai tanpa adanya paksaan untuk menggunakan kanal tertentu secara wajib, bahkan Pemprov DKI Jakarta juga memperbolehkan menyembunyikan keluhan yang disampaikan sebagai bentuk menjaga privasi dari setiap pelapor.

Kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dalam sistem Cepat Respon masyarakat telah menerapkan prinsip-prinsip yang ada pada *Good Governance*, diantaranya yaitu *Transparency* atau keterbukaan yang diwujudkan dengan aduan atau laporan yang bisa dilacak serta dimonitor secara realtime dengan [www.pengaduanwarga.jakarta.go.id](http://www.pengaduanwarga.jakarta.go.id) mengakses *Accountability* atau pertanggungjawaban yang diwujudkan dengan pengaduan atau pelaporan

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

yang dapat langsung dilakukan melalui 14 kanal yang telah disediakan, yang mana akan langsung ditindak lanjut. *Participation* atau keterlibatan masyarakat yang dibuktikan dengan jumlah masyarakat 85.000 dengan 300.000 aduan atau laporan yang diterima 2 tahun terakhir melalui kanal resmi Pemprov DKI Jakarta. *Justice and Equality* atau keadilan dan kesetaraan, yang mana seluruh kanal pengaduan dapat diakses oleh siapa saja dengan bentuk segala pengaduan akan direspon oleh Pemprov DKI Jakarta.

### C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Pemprov DKI Jakarta berkomitmen dengan melibatkan masyarakat dalam memajukan kota melalui prinsip kolaborasi yakni membentuk aplikasi Cepat Respon Masyarakat (CRM) yang terintegritas melalui 14 kanal pengaduan yang telah disediakan sampai saat ini, dengan JAKI sebagai kanal pengaduan yang paling banyak digunakan. Dalam implementasiannya, menunjukkan bahwa Pemprov DKI Jakarta dinilai mampu merespon dengan cepat dan tanggap terhadap segala bentuk pengaduan. Selain itu, telah terbukti juga melalui analisis oleh penulis bahwa sistem CRM ini dianggap layak dan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dengan ketersediaan mereka untuk menyampaikan aspirasi, baik keluhan, kritik, maupun saran sebagai bahan evaluasi Pemerintah. Dengan mengidentifikasi 6 aspek yang ada pada manajemen keluhan, bahwasannya sudah ada lima aspek yang terpenuhi kecuali pada aspek *Apology* atau pengakuan dan permintaan maaf. Mengingat aspek tersebut dianggap penting sebagai bentuk etika layanan publik yang perlu diterapkan, penulis mengharapkan perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut. Selain itu, dilakukan juga identifikasi terkait adopsi prinsip-prinsip pada *Good Governance*, yang mana CRM sudah mampu memenuhi prinsip-prinsip tersebut diantaranya prinsip *Transparency, Accountability, Participation, Justice and Equality*. Meskipun dinilai sudah mampu menyelenggarakan pelayanan yang baik dengan melibatkan masyarakat dalam menjalankan suatu kebijakan, tetap diperlukan optimalisasi terkait sistem CRM itu sendiri, serta dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran

untuk Pemda lainnya dalam peningkatan pelayanan publik.

### REFERENSI

- Anwar, A., & Ahmed, S. (2021). Materials Today : Proceedings The evaluating of good governance practices in Iraqi local administrations. *Materials Today: Proceedings*.  
<https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.03.234>
- beritajakarta.id. (2021). *Data Cepat Respon Masyarakat: Kolaborasi Warga dan Pemprov DKI Jakarta Selesaikan 13.156 Laporan Pada Maret 2021*.
- Cardullo, P., & Kitchin, R. (2019). Being a 'citizen' in the smart city: Up and down the scaffold of smart citizen participation in Dublin, Ireland. *GeoJournal*.  
<https://doi.org/10.1007/s10708-018-9845-8>
- cnnindonesia. (2020). *INFOGRAFIS: Tata Cara Melapor Lewat Cepat Respon Masyarakat*.
- Davidow, M. (2003). Have You Heard The Word? The Effect of Word of Mouth on Perceived Justice, Satisfaction and Repurchase Intentions Following Complaint Handling. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Vol.16, pp.*
- Dinas Komunikasi, I. dan S., & Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (n.d.). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government*.
- Filip, A. (2013). Complaint management: A customer satisfaction learning process. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 93, 271-275*.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.09.188>
- Hume, M., Hobart, K., Briz, L., Amara, S., Cleary, S. D., & Candilis, P. J. (2021). Ethics Oversight in Psychiatry: Data from a Model of Organizational Monitoring. *Psychiatric Clinics of North America, 44(4), 563-570*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.psc.2021.08.004>
- Kian, T. A. N. P. E. I., Riza, N. U. R., & Suradi, M. (2015). *The Impact of Complaint Management and Service Quality on Organizational Image: A Case Study At The Public University Library*. 1-11.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

- Krivý, M. (2018). Towards a critique of cybernetic urbanism: The smart city and the society of control. *Planning Theory*. <https://doi.org/10.1177/1473095216645631>
- metro.sindonews. (n.d.). *Ini Lima Permasalahan di Jakarta yang Paling Banyak Dilaporkan Warga melalui CRM*.
- Perda Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2017-2022. (n.d.).
- Pergub Provinsi DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management. (2017).
- Perpres Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. (n.d.).
- Przeybilovicz, E., Cunha, M. A., Geertman, S., Leleux, C., Michels, A., Tomor, Z., Webster, C. W. R., & Meijer, A. (2022). Citizen participation in the smart city: findings from an international comparative study. *Local Government Studies*, 48(1), 23-47. <https://doi.org/10.1080/03003930.2020.1851204>
- Satyam, A., & Calzada, I. (2017). *The smart city transformations: the revolution of the 21st century*. books.google.com. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=8mstDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT234&dq=smart+city&ots=ZAJU04j2Yw&sig=StmEVswWaBdImNhBA-ySWSDxtws>
- Sigurdsson, V., Larsen, N. M., Gudmundsdottir, H. K., Alemu, M. H., Menon, R. G. V., & Fagerstrøm, A. (2021). Social media: Where customers air their troubles – How to respond to them? *Journal of Innovation & Knowledge*, 6(4), 257-267. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jik.2021.07.001>
- Singh, A., Saha, S., Hasanuzzaman, M., & Jangra, A. (2021). Identifying complaints based on semi-supervised mincuts. *Expert Systems with Applications*, 186, 115668. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.eswa.2021.115668>
- Siret, I., & Sabadie, W. (2022). Public complaining: A blessing in disguise? Educational calling as a benevolent process that gives consumers voice on brands' social media. *Journal of Business Research*, 150, 476-490. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.05.084>
- Soomro, K., Bhutta, M. N. M., Khan, Z., & ... (2019). Smart city big data analytics: An advanced review. ... *Reviews: Data Mining* .... <https://doi.org/10.1002/widm.1319>
- UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.). <https://doi.org/10.1038/132817a0>
- We Are Social. (2022). *We Are Social 2022* (pp. 1-133).
- Wilson, C. (2022). Public engagement and AI: A values analysis of national strategies. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101652. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101652>
- Wones, S. (2009). A Review of "Digital Citizenship: The Internet, Society, and Participation." In *Journal of Access Services* (Vol. 6, Issue 3). <https://doi.org/10.1080/15367960902961754>