

**IMPLEMENTASI *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA PENGGUNAAN
APLIKASI QLUE SEBAGAI UPAYA PENERAPAN JAKARTA *SMART CITY*
DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, DAN STATISTIK
PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2020**

**Ananda Shavira
Rudiana
Aditya Candra Lesmana**

¹Universitas Padjadjaran
²Universitas Padjadjaran
³Universitas Padjadjaran

Email Korespondensi: ananda17006@mail.unpad.ac.id

Abstract

The background in this research is the development of technology that has an influence on government services in realizing e-government. The implementation of e-government is one of the government's efforts to create an efficient, effective, accountable and transparent bureaucratic environment. In November 2014 the Governor of DKI Jakarta initiated the Qlue application program. The Qlue application is an application for reporting complaints about community problems in the DKI Jakarta Province. The purpose of this study is to examine and analyze how the implementation of e-government in the implementation of Jakarta Smart City through the Qlue application. The author uses the theory of the results of studies and research at the Harvard JFK School of Government which explains the elements of success that must be possessed in the development of e-government. These elements are Support (support), Capacity (ability or empowerment), Value (benefit). This research uses descriptive analysis method with a qualitative approach. Based on the results of the study, the implementation of e-government in the implementation of Jakarta Smart City through the Qlue application is still not optimal. This is because there are still some shortcomings and obstacles in the implementation of e-government in the implementation of Jakarta Smart City through the Qlue application in several user communities in the DKI Jakarta Province environment. For example, there are reports that are misdirected, reports that have not been responded to by the relevant government, and the Qlue application that still frequently crashes.

Keywords: Implementation of E-Government, Jakarta Smart City, Qlue Application

Abstrak

Latar belakang dalam penelitian ini yaitu perkembangan teknologi yang memberikan pengaruh pada pelayanan pemerintahan dalam mewujudkan *e-government*. Implementasi *e-government* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan lingkungan birokrasi yang efisien, efektif, akuntabel, dan transparan. Pada November 2014 Gubernur DKI Jakarta menginisiasi program aplikasi Qlue. Aplikasi Qlue merupakan aplikasi pelaporan pengaduan permasalahan masyarakat yang berada di lingkungan Provinsi DKI Jakarta. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana implementasi *e-government* dalam penerapan Jakarta *Smart City* melalui aplikasi Qlue. Penulis menggunakan teori hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government yang menjelaskan elemen-elemen sukses yang harus dimiliki dalam pengembangan *e-government*. Elemen-elemen tersebut yaitu *Support* (dukungan), *Capacity* (kemampuan atau keberdayaan), *Value* (manfaat). Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *e-government* pada penerapan Jakarta *Smart City* melalui aplikasi Qlue masih belum dikatakan optimal. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa kekurangan dan kendala dalam implementasi *e-government* pada penerapan Jakarta *Smart City* melalui aplikasi Qlue pada beberapa masyarakat pengguna di lingkungan Provinsi DKI Jakarta. Seperti masih adanya laporan yang salah sasaran, laporan yang tidak direspon oleh pemerintah terkait, dan aplikasi Qlue yang masih sering eror.

Kata Kunci : Implementasi *E-Government*, Jakarta *Smart City*, Aplikasi Qlue

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di era globalisasi ini hampir setiap aspek kehidupan sehari-hari menggunakan teknologi. Salah satu pemanfaatan teknologi yaitu dalam penyelenggaraan pemerintahan pemerintah yang dipercaya dapat mengubah pandangan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Pemanfaatan teknologi pada penyelenggaraan pemerintah biasa disebut Electronic Government (Pemerintahan Elektronik). Konsep *e-government* di Indonesia merupakan Instruksi Presiden nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam Inpres tersebut diyakini bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan sehingga dapat mewujudkan pemerintahan (*Good Governance*). *E-government*. Secara umum

definisi dari *E-government* yaitu penerapan produk-produk Teknologi Informasi dan Komunikasi yang digunakan untuk mendukung administrasi pemerintahan serta memberikan pelayanan publik meliputi: *G2C* (*Government to Citizen*), *G2B* (*Government to Business*) dan *G2G* (*Government to Government*) (Indrajit, 2016). Salah satu bentuk dari perwujudan *E-government* adalah terciptanya *Smart City*. Definisi dari *Smart City* sendiri yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, seperti meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengurangi kemiskinan dan kesenjangan, serta sebagai jembatan kesenjangan antara politik dengan budaya. *Smart City* juga diartikan sebagai sebuah kota yang menggunakan teknologi untuk memonitor dan mengintegrasikan semua infrastruktur seperti fasilitas umum berupa jalan, jembatan dan lain sebagainya. Dalam penerapan konsep *Smart City*, terdapat

indikator yang perlu diperhatikan dalam pengembangannya. Menurut Beesmartcity yang merupakan perusahaan penyedia solusi perkotaan asal Jerman terdapat 6 indikator Smart City. Yaitu Smart Economy, Smart Environment, Smart Government, Smart Living, Smart Mobility, Smart People.

Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) Rudiantara menyebutkan bahwa di Indonesia terdapat 514 kabupaten/kota. Tetapi dalam tahap awal pembangunan Smart City hanya difokuskan pada kota yang telah memiliki ketersediaan ruang fiskalnya. Ia menjelaskan hal ini merupakan patokan dalam membangun Smart City. Di Indonesia pemerintah pusat merancang program “100 Smart City” bersama dengan kementerian Komunikasi dan Informasi, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, dan Bappenas. Salah satu kota besar yang telah menerapkan konsep Smart City adalah Kota Jakarta. Kota Jakarta telah memiliki program Jakarta Smart City sejak tahun 2014. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah resmi meluncurkan program Smart City pada tanggal 15 Desember tahun 2014. Keberadaan program tersebut diklaim dapat mempermudah kinerja aparat negara dalam merespon keluhan dari masyarakat. Sesuai dengan salah satu misi kota Jakarta yaitu meningkatkan performa pemerintah, serta misi dari Jakarta Smart City yaitu Mewujudkan Jakarta Baru yang informatif, transparan, serta mendukung kolaborasi menggunakan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik, Jakarta Smart City bekerjasama dengan beberapa aplikasi yang dapat menunjang pembangunan Smart City di kota Jakarta. Salah satu aplikasi yang bekerjasama dengan program Jakarta Smart City adalah aplikasi Qlue. Qlue merupakan perusahaan teknologi yang memberikan solusi Smart City di Indonesia. Aplikasi Qlue adalah aplikasi resmi pengaduan kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Permasalahan-

permasalahan yang dapat diadukan sangat beragam, seperti fasilitas umum yang rusak, laporan tindakan kriminal, pedagang kaki lima atau parkir liar yang mengganggu ketertiban umum, dan lain sebagainya. Namun dalam implementasinya, semenjak pergantian gubernur DKI Jakarta pada tahun 2017, penggunaan aplikasi Qlue tidak lagi diutamakan sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang keberadaan aplikasi Qlue tersebut. Seperti yang disampaikan oleh salah satu warga Pondok Gede Bekasi Fiki Sabbas Purnomo, ia melaporkan bahwa terdapat jalanan yang berlubang di sekitar daerah Jalan RC Veteran Bintaro melalui akun Twitter @Curaciru, namun sudah hampir tiga kali ia mengadukan keluhan tersebut tetapi tidak ada respon dari pemerintah terkait. Menurut Setiaji selaku pelaksana teknis Jakarta Smart City yang ditulis dalam tirto.id, pengaduan masyarakat yang masuk lewat Facebook dan Twitter hanya 5 sampai 10 keluhan perhari, padahal biasanya melalui aplikasi Qlue pengaduan yang masuk hampir 400 laporan perhari. Selain itu, semenjak pergantian gubernur DKI Jakarta pada tahun 2017, masyarakat menjadi skeptis dengan aplikasi Qlue dikarenakan masih banyaknya laporan masyarakat yang tidak direspon oleh pemerintah (Senjaya, 2019). Sehingga hal tersebut membuat rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah berkurang.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang Implementasi Electronic Government di Kota Jakarta sebagai bentuk penerapan konsep Jakarta Smart City melalui aplikasi Qlue. Selain itu, penulis juga tertarik meneliti tentang faktor pendukung, kapasitas, dan manfaat yang diberikan dari program Jakarta Smart City khususnya dengan menggunakan aplikasi Qlue.

Dari penelitian ini, penulis menguraikan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Electronic Government dalam menerpakan Jakarta Smart City melalui aplikasi Qlue?
2. Apakah yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi (Analisis SWOT) dalam implementasi sistem Electronic Government (khususnya penggunaan aplikasi Qlue sebagai upaya penerapan Jakarta Smart City)?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan realisasi capaian dalam implementasi Electronic Government (khususnya penggunaan aplikasi Qlue sebagai upaya penerapan Jakarta Smart City)?

Tinjauan Pustaka

Dalam karya ilmiah ini, peneliti menggunakan teori elemen-elemen sukses yang harus dimiliki dalam menerapkan digitalisasi pada sektor publik yang merupakan hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2016). Masing-masing elemen sukses tersebut yaitu:

1. Support
Dukungan yang dimaksud antara lain; dialokasikan sumber daya manusia, finansial, tenaga, waktu, dll. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan yang kondusif untuk mengembangkan e-government. Seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, dll. Kemudian disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh.
2. Capacity
Kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” e-government terkait menjadi kenyataan. Ada 3 hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu; Ketersediaan sumber daya yang

cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Serta ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. Value
Manfaat yang diberikan tidak hanya pada kalangan pemerintah itu sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan.

Tujuan

- 1) Untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana implementasi Electronic Government khususnya dalam penggunaan aplikasi Qlue sebagai upaya penerapan Jakarta Smart City.
- 2) Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman dari impementasi Electronic Government (khususnya dalam penggunaan aplikasi Qlue sebagai upaya penerapan Jakarta Smart City)
- 3) Untuk menganalisis dan mendeskripsikan upaya untuk meningkatkan realisasi pencapaian e-government khususnya dalam penggunaan aplikasi Qlue sebagai upaya pembangunan Jakarta Smart City

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan metode deskriptif (descriptive research) menurut Hamdi & Bahrudin (2015) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada dan sedang berlangsung saat ini atau saat yang lampau. Sedangkan menurut Whitney yang dikutip dalam Hamdi & Bahrudin (2015), metode deskriptif adalah pencarian

fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian Deskriptif bisa mendeskripsikan keadaan dalam tahapan-tahapan perkembangannya. Instrumen penelitiannya adalah peneliti itu sendiri yang memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, mengonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Teknik pengumpulan datanya bersifat triangulasi, yaitu menggunakan berbagai teknik pengumpulan data secara simultan. Dalam analisis data dilakukan secara induktif berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan, kemudian dikonstruksi menjadi teori yang mengandung makna. Secara garis besar, pengertian penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dengan cara deskriptif. teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi pustaka dan studi lapangan. Studi pustaka digunakan untuk mencari data sekunder dan studi lapangan digunakan untuk mencari data primer. Pada studi lapangan, peneliti menggunakan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi pihak-pihak terkait.

PEMBAHASAN

Dalam mencari data serta informasi yang kredibel, peneliti melakukan wawancara serta studi literatur yang berkaitan dengan Penerapan Jakarta *Smart City* melalui aplikasi Qlue. Informan utama dalam penelitian ini yaitu perwakilan dari Unit Pengelola Jakarta *Smart City*, DPRD Provinsi DKI Jakarta, dan masyarakat pengguna aplikasi Qlue. Hal tersebut bertujuan agar peneliti mengetahui efektivitas kegunaan aplikasi Qlue dalam menerapkan konsep *Smart City* di Provinsi DKI Jakarta.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang merupakan hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government

yang menerapkan 3 elemen sukses e-Government yang harus dimiliki dan diperhatikan sebagai penerapan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik. 3 elemen tersebut diantaranya yaitu support, capacity, dan value. Berikut peneliti menyimpulkan bentuk dukungan, keberdayaan, dan manfaat yang telah terlaksana dalam penerapan Jakarta Smart City melalui aplikasi Qlue:

1. Support

- a. Dalam aspek dukungan pemerintahan, penerapan Jakarta Smart City melalui aplikasi Qlue ini telah mendapat dukungan dari Gubernur DKI Jakarta dengan cara mewajibkan seluruh instansi untuk merespon laporan pengaduan melalui aplikasi Qlue dan memberikan sanksi bagi instansi-instansi yang tidak menindak lanjuti laporan pengaduan tersebut. Selain itu dibentuknya Unit Pelaksana Teknis Jakarta Smart City yang merupakan bagian dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dan memiliki fungsi untuk mengumpulkan, mengolah, mengkaji, melaporkan, menyajikan dan menindak lanjuti segala pengaduan permasalahan masyarakat melalui kanal-kanal pengaduan yang salah satunya adalah aplikasi Qlue
- b. Berikutnya dukungan berupa dialokasikannya sumberdaya yang dapat menunjang pembanguna Jakarta Smart City. Sumberdaya yang digunakan dan telah dialokasikan yaitu sumberdaya manusia yang dimana sumberdaya manusianya yaitu pihak UPT Jakarta Smart City selaku pengelola kanal-kanal pengaduan permasalahan masyarakat serta pihak yang memonitor lingkungan Provinsi DKI Jakarta, dan infrastruktur berupa website, kanal-kanal pengaduan masyarakat seperti aplikasi dan media sosial, serta monitoring room yang terintegrasi oleh CCTV maupun GPS, dan

- tersediannya fasilitas jaringan pada wilayah administrasi.
- c. Berikutnya bentuk dukungan berupa dasar hukum yang jelas. Dalam implementasinya, yang menjadi dasar hukum dengan implementasi e-government dengan penerapan Jakarta Smart City melalui aplikasi Qlue yaitu:
- 1) Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government
 - 2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - 3) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
 - 5) Instruksi Gubernur Nomor 223 tahun 2015 tentang Penggunaan Aplikasi Jakarta Smart City di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
 - 6) Peraturan Gubernur Nomor 39 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management
 - 7) Peraturan Gubernur No 144 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta
- d. menjadi penunjang dalam implementasi e-government yaitu sosialisasi. Sosialisasi yang dilakukan oleh DPRD Provinsi DKI Jakarta dalam penerapan Jakarta Smart City melalui aplikasi Qlue yaitu dengan mensosialisasikan peraturan daerah kepada eksekutif pemerintah daerah yang kemudian disampaikan lagi kepada masyarakat. Sedangkan sosialisasi yang dilakukan oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City adalah dengan melakukan diseminasi.
2. Capacity
 - a. Sumber daya Finansial
Aplikasi Qlue merupakan aplikasi gratis yang dapat diunduh melalui android, sehingga sumber daya finansial yang tersedia dipergunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta untuk menunjang pembangunan, pengelolaan, pemeliharaan dan pengembangan aplikasi CRM. Anggaran yang tersedia sebagai penunjang penerapan Jakarta Smart City juga tertera dalam APBD Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.
 - b. Infrastruktur dan Teknologi
Sarana dan prasarana telekomunikasi terkait pembangunan infrastruktur dan aksesibilitas yang tersedia di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2017 yaitu: Jakarta Smart City Control Room, 432 gedung pemerintah terhubung dengan fiber optic, 266 koneksi wifi, Portal Jakarta Smart City (JSC) smartcity.jakarta.go.id, dan Aplikasi CRM yang melibatkan masyarakat seperti Qlue, JAKI, Twitter Gubernur, Lapor1708, dan Facebook Gubernur.
 - c. Sumber Daya Manusia yang Kompeten
Unit Pengelola Unit Jakarta *Smart City* dalam mengelola aplikasi CRM maupun aplikasi Qlue terdapat 19 orang Aparatur Sipil Negara dan 200 orang Tenaga Ahli. Dalam penerapan Jakarta *Smart City* melalui aplikasi Qlue, Unit Pengelola Jakarta *Smart City* memiliki beberapa tim ahli yang mengelola bagian CRM. Diantaranya:
 1. *Customer Product Knowledge*
 2. *Senior Operational Product and Trainer*
 3. *Network Expert Staff*

4. *Network Field Operation*
5. *Product Development Analyst*
6. *Mobile application Developer*
7. *System Analyst*
8. *Product Analyst*
9. Value

Kekuatan (*strength*), Kelemahan (*weakness*), Peluang (*opportunities*), Ancaman (*threats*) (SWOT) dalam Implementasi Electronic Government Pada Penggunaan Aplikasi Qlue Sebagai Upaya Penerapan Jakarta Smart City Di Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta

Dalam penerapan Jakarta *Smart City* melalui aplikasi Qlue sebagai salah satu media pengaduan permasalahan masyarakat di Provinsi DKI Jakarta tidak terlepas dari adanya kekuatan (*strong*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Pada penelitian ini, peneliti menjabarkan analisis SWOT berdasarkan hasil analisis yang berdasarkan teori hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School mengenai 3 Elemen Kesuksesan Pengembangan *E-Government* yang diantaranya adalah; *Support* (dukungan), *Capacity* (kemampuan/ keberdayaan), dan *Value* (manfaat). Berikut dapat digambarkan melalui tabel.

Tabel 1. Analisis SWOT Pada Penerapan Jakarta Smart City Melalui Aplikasi Qlue

Kekuatan (<i>Strength</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya dasar hukum yang mengatur tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM berupa Peraturan Gubernur. 2. Adanya anggaran dana dari APBD Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. 3. Infrastruktur teknologi sudah lengkap dan terintegrasi . 4. Proses penanganan pengaduan lebih mudah dikarenakan penjelasan detail tentang laporan pengaduan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masih adanya masyarakat yang tidak memahami prosedur pelaporan menggunakan aplikasi Qlue . 2. Sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah belum sepenuhnya merata. 3. Laporan pengaduan yang masuk masih ada yang tidak mendapatkan respon dari instansi terkait. 4. Aplikasi Qlue masih sering bermasalah.
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>)
<ol style="list-style-type: none"> 2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membangun dan merapihkan lingkungan DKI Jakarta. 3. Kinerja aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat lebih efisien, efektif, akuntabel dan transparan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak diutamakannya lagi aplikasi Qlue sebagai kanal pengaduan permasalahan masyarakat 2. Berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah

Upaya yang Dilakukan Berdasarkan Analisis SWOT

Setelah peneliti mengelompokan apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan peluang dan ancaman dari penerapan Jakarta *Smart*

City melalui aplikasi Qlue. Peneliti kemudian menjabarkan upaya dan strategi yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan penerapan Jakarta *Smart City* melalui aplikasi Qlue sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis SO, WO, ST, WT

	<i>Strengths (S) / Kekuatan</i>		<i>Weakness (W) / Kelemahan</i>	
<i>Opportunities (O) / Peluang</i>	Strategi SO (Kekuatan dan Peluang)		Strategi WO (Kelemahan dan Peluang)	
	1	Mempertahankan keberlanjutan aplikasi Qlue sebagai aplikasi pengaduan masyarakat	1	Mensosialisasikan kembali kepada masyarakat mengenai prosedur pelaporan melalui aplikasi Qlue
			2	Meningkatkan kualitas aplikasi dan menjaga pengembangan sistem (<i>maintenance</i>)
			3	Memonitor respon dan penanganan dari laporan pengaduan yang diberikan masyarakat
<i>Threats (T) / Ancaman</i>	Strategi ST (Kekuatan dan Ancaman)		Strategi WT (Kelemahan dan Ancaman)	
	1	Meningkatkan kualitas fitur aplikasi Qlue lebih terintegrasi dengan teknologi-teknologi lainnya agar dapat mempermudah masyarakat dan meningkatkan kinerja aparatur pemerintah	1	Aplikasi Qlue terhenti dan diganti dengan aplikasi JAKI
			2	Sosialisasi yang dilakukan pemerintah tidak lagi membahas aplikasi Qlue, tetapi beralih dengan pembahasan aplikasi JAKI

SIMPULAN

Dalam Implementasi Electronic Government Pada Penggunaan Aplikasi Qlue Sebagai Upaya Penerapan Jakarta Smart City, peneliti menggunakan teori yang merupakan hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government yang menerapkan 3 elemen sukses e-Government yang harus dimiliki dan diperhatikan sebagai penerapan konsep-

konsep digitalisasi pada sektor publik. 3 elemen tersebut diantaranya yaitu support, capacity, dan value. Dukungan yang dimiliki pemerintah Provinsi DKI Jakarta diantaranya yaitu regulasi hukum yang jelas, sosialisasi yang dilakukan oleh UPT Jakarta *Smart City*, serta dialokasikannya sumberdaya yang menunjang. Selanjutnya, kemampuan yang dimiliki provinsi DKI Jakarta yaitu berupa sumberdaya finansial, infrastruktur dan teknologi, dan sumber daya manusia yang

kompeten. Terakhir manfaat yang diberikan dari aplikasi Qlue yaitu kemudahan bagi masyarakat dalam melaporkan keluhan-keluhan lingkungan sekitarnya. Tetapi saat ini aplikasi tersebut tidak lagi diutamakan sehingga banyak laporan-laporan masyarakat yang tidak direspon oleh pemerintah terkait

REFERENCES

- Arenawati. (2016). *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Hamdi, A. S., & Bahruddin, E. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: DEEPPUBLISH.
- Heryana, A. (2018). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif.
- Indrajit, P. R. (2016). *Electronic Government Edisi 2*. Yogyakarta: PREINEXUS.
- Moleong, L. J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Nawawi, Z. (2013). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nurcholis, H. (2005). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT Grasindo.
- Prof. Dr. Rully Indrawan, P. D. (2017). *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Rafiansa, R., Sumadi, T., & Majwan, M. (2018). Kebijakan Aplikasi Qlue Dalam Pembangunan Daerah Di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Studi Deskriptif di Kelurahan Tengah, Kecamatan Kramat Jati, Jakarta Timur). *Jurnal Mimbar Demokrasi Edisi Oktober*.
- Restu, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2019). Implementasi E-Government di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). *Responsive, Volume 2 Nomor 4*, 140 - 156.
- Salahudin, R. M., & Jumhur, D. H. (2018). Penerapan E-Government Dalam Membangun Smart City Pada Kota Bandung. *e-Proceeding of Management: Vol. 5 No. 3*, 3126 - 3131.
- Sari, R. F. (2018). Menilik Aplikasi Qlue Jakarta Smart City: Dinamika Transformasi Khalayak Dalam Perspektif Ruang Publik. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan Vo. 22 No. 22*, 103 - 122.
- Senjaya, P. (2019). *Jakarta 2045 (Smart City For Millenials)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Syafiie, I. K. (2018). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Peraturan Perundang-undangan

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*

Instruksi Gubernur Nomor 223 tahun 2015 tentang Penggunaan Aplikasi Jakarta Smart City di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Gubernur Nomor 39 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*

Peraturan Gubernur No 144 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta

ACKNOWLEDGMENT

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Unit Pengelola Jakarta *Smart City* Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dan DPRD Provinsi DKI Jakarta kesediaannya dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini.