

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI QLUE - SMART CITY
TERHADAP PELAYANAN KELUHAN MASYARAKAT
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI QLUE DI KOTA TARAKAN
KALIMANTAN UTARA)

MARDIYAH

E011171312



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR

2021



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Mardiyah (E011171312), Efektivitas Penggunaan Aplikasi Qlue - Smart City Terhadap Pelayanan Keluhan Masyarakat (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Qlue Di Kota Tarakan Kalimantan Utara). 72 halaman + 10 Kepustakaan + Lampiran, dibawah Bimbingan Dr. Nurdin Nara, M.Si dan Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Keefektifan pelayanan publik yaitu penerapan aplikasi Qlue dalam mewadahi aduan masyarakat di Kota Tarakan.. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif.

Proses pengumpulan data yang dilakukan dari wawancara sampai dengan memantau perkembangan melalui aplikasi. Data yang di dapatkan dari sumber primer dan sekunder kemudian di proses dan di analisis sehingga mendapatkan jawaban atau kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.

Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa Efektifitas diartikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi dapat mewujudkan tujuan-tujuannya. Sejalan dengan Visi Kota Tarakan maka pemanfaatan penerapan aplikasi Qlue dilakukan agar visi tersebut dapat tercapai. Dengan melakukan inovasi dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan media sosial atau yang di kenal dengan Aplikasi Qlue meskipun menunjukkan bahwa pemerintah berusaha dalam meningkatkat kualitas layanan publik yang ada.

Kata kunci : Efektifitas, Qlue, Pelayanan Publik, Smart City



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Mardiyah (E011171312), Effectiveness of Utilization Qlue - Smart City Application on Public Complaint Service (Case Study on Qlue Application Users in Tarakan, North Kalimantan). 72 pages + 10 Bibliography + Appendix, under the guidance of Dr. Nurdin Nara, M.Si and Dr. Moh. Tang Abdullah, S. Sos., MA

In general, this study aims to describe the effectiveness of public service innovations, namely the application of the Qlue application in accommodating public complaints in Tarakan City. The research method used in this study is a descriptive qualitative approach.

The data collection process is carried out from interviews to monitoring progress through the application. The data obtained from primary and secondary sources are then processed and analyzed so as to obtain answers or conclusions from the research conducted.

This study explains that effectiveness is defined as the extent to which an organization can realize its goals. In line with the Vision of the City of Tarakan, the use of the application of the Qlue application is carried out so that this vision can be achieved. By innovating in public services by utilizing social media or what is known as the Qlue application, even though it shows that the government is trying to improve the quality of existing public services.

Keywords: Effectiveness, Qlue, Public Service, Smart City



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mardiyah
NIM : E011171312
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang : S1

Menyatakan bahwa skripsi berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Qlue - Smart City Terhadap Pelayanan Keluhan Masyarakat (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Qlue Di Kota Tarakan Kalimantan Utara)” Adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 7 Juli 2021



Yang menyatakan

Mardiyah

E011171312



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mardiyah
NIM : E011171312
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Qlue - Smart City Terhadap Pelayanan Keluhan Masyarakat (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Qlue Di Kota Tarakan Kalimantan Utara)"

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 7 Juli 2021

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. Nurdin Nara, M.Si

NIP 19630903 198903 1 002

Pembimbing II,

Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P

NIP 19720507 200212 1 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik



Dr. Nurdin Nara, M.Si

NIP 19630903 198903 1 002



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mardiyah
NIM : E011171312
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : "Efektivitas Penggunaan Aplikasi QLUE - Smart City Terhadap Pelayanan Keluhan Masyarakat (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Qlue Di Kota Tarakan Kalimantan Utara)"

Telah dipertahankan dihadapan sidang penguji skripsi program sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Pada Hari Kamis Tanggal 12 Agustus 2021

Makassar, 7 Juli 2021

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Nurdin Nara, M.Si

Sekretaris Sidang : Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP

Anggota : 1. Dr. Muhammad Yunus, MA

2. Drs. Lutfi Atmansyah, MA

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah, segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada hamba-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Qlue - Smart City Terhadap Pelayanan Keluhan Masyarakat (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Qlue Di Kota Tarakan Kalimantan Utara)”. Tak lupa pula Shalawat serta Salam senantiasa penulis kirimkan kepada junjungan nabi besar, Rasulullah Muhammad SAW, yang telah menuntun umatnya dengan pedoman hidup yang sempurna.

Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 pada Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, karena keterbasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki, adapun kendala-kendala yang diluar kendali penulis yang beberapa kali terjadi selama penyusunan skripsi ini, namun atas usaha dan izin Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Selama penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis, baik dalam bentuk saran, kritik maupun tenaga, skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua (**Alim Baddu dan Naima**), penulis bersyukur atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan kedua orang tua, menjadi penguat dan sandaran

penulis selama membuat skripsi ini, juga segala upaya untuk mengingatkan penulis dalam menulis skripsi, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan, serta Kakak dan adik penulis (**Muhammad Sabirin, Rohman Syukur, Abdul Rauf dan AbdulRajab Alim**) yang telah mendukung dan mendoakan penulis, menjadi tempat penulis berkeluh kesah selama pembuatan skripsi ini serta menjadi penguat penulis. Tak lupa juga kakak ipar penulis (**Sugianti dan Rofikah**) yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis merasakan memiliki saudara perempuan. Dan untuk keponakan pertama penulis (**Ahmad Mukhlas**) yang menjadi hiburan penulis disaat penulis sedang lelah dalam mengerjakan skripsi ini. Kepada keluarga besar dari kedua orang tua yang telah mendoakan dan mendukung penulis, terima kasih untuk kebaikan kalian, melalui kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya dan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu selama penulisan skripsi ini, kepada :

1. **Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, Ma** sebagai Rektor Universitas Hasanuddin
2. **Prof. Dr. Armin Arsad, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh staffnya.
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan selaku dosen penasehat akademik penulis yang baru serta pembimbing I yang telah

mendorong, membantu, serta mengarahkan penulis hingga penyelesaian skripsi ini.

4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P** selaku Sekertaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan selaki dosen pembimning II yang telah mendorong, membantu serta mengarahkan penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
5. **Almh. Dr. Atta Irene Allorante, M.Si** selaku dosen penasehat akademik penulis selama menempuh pendidikan di kampus mulai dari mahasiswa baru hingga penyusunan proposal.
6. **Dr. Muhammad Yunus, MA** dan **Drs. Lutfi Atmansyah, M.Si** selaku penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima kasih atas kesediaannya dalam menghadiri sidang proposal dan skripsi dan atas segala motivasi, arahan dan kritikan dalam penulisan skripsi ini.
7. Kak **Rizal Pauzi, S.Sos., M.Si** atas segala bantuan, dukungan dan masukan yang diberikan selama pembuatan skripsi ini sehingga penulis merasakan memiliki pembimbing III.
8. **Seluruh Dosen** Departemen Ilmu Administrasi. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan untuk penulis. Semoga penulis dapat memanfaatkannya sebaik mungkin.
9. **Seluruh Staff** Departemen Ilmu Administrasi (**Ibu Darma, Ibu Rosmina, Pak Lili**) dan staff di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.

10. **Seluruh Staff** pegawai di **Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Tarakan** yang telah memberikan waktu, ruang, dan bantuannya selama penulis melakukan penelitian.
11. **Regina Sapta Samudera** dan **Arham Fajar Perdana** yang telah menemani penulis dari menjadi mahasiswa baru hingga sampai pada tahap ini. Terima kasih untuk segala cerita yang terukir. Ayo semangat wujudkan mimpi kita masing-masing
12. Kak **Eka Handayani** dan **Andi Sari Elviani M.A** yang selalu mengingatkan penulis untuk tetap semangat menyelesaikan skripsi ini serta membantu dalam penyusunan skripsi ini
13. **Aluna** yang membantu penulis menyusun skripsi ini. Terima kasih telah menjadi penyemangat, pengingat, penghibur untuk banyak hal
14. **Tilda, Nanda, Upping, Uddi, Hafid** terima kasih sudah menjadi teman yang baik dan selalu berusaha ada
15. **Kak Muslim Haq, Kak Abdul Rahim, Kak Abdussalam Syahih, Kak Muabbir, Kak Ainun Mardiah, Kak Karmila, Kak Wardin, Kak Isfat** yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis. Terimakasih untuk nasehat, candaan, pelajaran yang diberikan. **Kalian andalanG!**
16. **Ridwan, Margi Pertiwi, Kholifatus Tiara, Ryas Nugrahani, Husnaini** yang menjadi sahabat penulis dan tak henti memberikan bantuan, dukungan dan semangat kepada penulis hingga skripsi ini selesai

17. Seluruh teman dekat penulis **UKM Wacana Forever** yang telah menjadi keluarga bagi penulis selama menempuh pendidikan di kampus. Saling mengingatkan dalam akademik dan hal-hal baik lainnya.
18. Teman-teman **LEADER 17** yang telah menjadi teman penulis selama menempuh pendidikan di kampus dan di tanah rantau Kota Daeng. **We Are Leader!**
19. Teman-teman **Badan Pengurus Harian Pimpinan Cabang Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Makassar Timur** yang telah menjadi tempat penulis untuk terus mengasah diri, terima kasih untuk segala kenangan serta pengalaman suka dan duka dalam berorganisasi dan terima kasih sudah menerima saya menjadi bagian dari organisasi ini. **Fastabiqul Khairat!**
20. **Himpunan Pelajar Mahasiswa Massenrempulu Komisariat Unhas** yang telah memberikan saya ruang untuk menjadi bagian dan berproses didalam. Terima kasih kenangan baik dan buruk sehingga dapat menjadi pelajaran untuk penulis. Serta teman-teman **Badan Pengurus Harian HPMM Kom.Unhas Priode 2020** terima kasih untuk kerjasama dan dedikasinya selama menjadi satu tim.
21. **HUMANIS FISIP UNHAS** yang sudah memberikan pengalaman organisasi selama berkuliah.
22. Teman-teman **Kampus Gagasan (Masyita, Diarmila, Arsyad)** yang membantu penulis dalam meningkatkan kemampuan dan minat penulis dalam hal literasi. **Tetaplah gila, ahahha!**

23. **KKN 104 Enrekang Posko 2** atas segala hal yang dilewati bersama selama masa KKN baik suka maupun duka.
24. Terima kasih untuk **diri saya sendiri** karena telah bertahan hingga sampai di titik ini. Terima kasih untuk tetap memilih menyelesaikan apa yang telah dimulai. Pesanku untuk aku di kemudian hari “aku bangga kau tetap bertahan dengan segala hal dan perasaan yang kau alami. Tetaplah berguna sebagai manusia”
25. Terima kasih kepada **semua pihak** yang tidak penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk dukungan dan doa.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

Makassar, 7 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACK.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PENRSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I. Pendahuluan	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	5
I.3. Tujuan Penelitian	5
I.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. Tinjauan Pustaka	7
II.1 Konsep E-Government	7
II.1.1 Pengertian E-Government.....	8
II.1.2 Indikator Pengembangan E-Government.....	10
II.1.3 Klasifikasi E-Government	12
II.2 Konsep Smart City.....	12
II.2.1 Pengertian Smart City.....	14
II.2.2 Faktor Pendukung Smart City.....	17

II.2.3 Strategi Menuju Smart City	19
II.3 Konsep Efektifitas Pelayanan Publik.....	19
II.3.1 Pengertian Efektivitas	20
II.3.2 Pengukuran Efektivitas	25
II.3.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	27
II.3.4 Asas Pelayanan Publik.....	28
II.3.5 Hak dan Kewajiban Masyarakat	29
II.4 Aplikasi Qlue-Smart City	29
II.4.1 Gambaran Umum Qlue-Smart City.....	30
II.4.2 Cara Penggunaan Qlue-Smart City	33
II.6 Penelitian Terdahulu	34
II.7 Kerangka Pikir.....	36
BAB III. Metode Penelitian	37
III.1 Pendekatan Penelitian	37
III.2 Lokasi Penelitia.....	38
III.3 Fokus Penelitian.....	39
III.4 Informan	40
III.5 Sumber Data	40
III.6 Teknik Pengumpulan Data	41
III.7 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48

IV.2 Hasil dan Pembahasan.....	60
IV.3 Faktor Penghambat Qlue Smart City.....	65
BAB V. PENUTUP.....	66
V.1 Kesimpulan.....	66
V.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Pikir	36
Struktur Organisasi Diskominfo Kota Tarakan.....	47

DAFTAR TABLE

Kriteria Keefektifan Organisasi.....	14
Jumlah Menggunakan Aplikasi Qlue.....	55
Jumlah Akun Aplikasi Qlue Kota Tarakan.....	57
Jenis Aduan Qlue.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat saat ini telah mampu mempengaruhi keberlangsungan hidup manusia. Hampir seluruh aspek dalam kehidupan manusia telah tersentuh dengan perkembangan teknologi tersebut, termasuk dalam hal penyelenggaraan pemerintahan. *Electronic Government* atau *e-Government* merupakan bentuk dari penyelenggaraan pemerintah yang menggunakan basis teknologi.

Aprianty (2016), E-Government mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 persisnya pada dekade akhir 1990-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi – instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui e-government.

Penerapan e-Government diharapkan dapat meningkatkan mutu dalam pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan komunikasi untuk menjadi jawaban atas tuntutan dan kebutuhan publik yang membutuhkan proses pengelolaan data dan informasi yang tepat. E-government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi. Penerapan e-government ini sejalan dengan perkembangan penggunaan teknologi dan komunikasi terkhususnya internet berdasarkan yang dilansir oleh *Hootsuite (We Are Social)* yang merupakan situs penyedia data dan tren di Internet, media sosial serta perilaku e-commerce setiap tahunnya bahwa, Indonesia memiliki sekitar 175,4 juta orang pengguna internet aktif dengan pengguna aktif media sosial sebanyak 160 juta orang.

Membahas mengenai kemunculan konsep e-government tentu memiliki keterkaitan dengan lahirnya konsep Kota Cerdas atau yang biasa dikenal dengan istilah Smart City. Munculnya konsep smart city ini tidak terlepas dari semakin majunya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang merambah hampir seluruh kalangan, tua muda, kaya miskin, desa kota. Hal ini membuat masyarakat semakin mudah dan cepat dalam melakukan komunikasi, mendapatkan informasi yang dibutuhkan, serta melakukan pekerjaannya dengan lebih mudah, cepat, dan ringkas. Smart city merupakan sebuah konsep kota cerdas yang dapat membantu masyarakat dalam mengelola sumber daya yang ada dengan lebih efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat atau lembaga dalam melakukan

kegiatannya atau pun mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya. Dengan terciptanya Smart City diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berbasis teknologi terkini, dan membangun infrastruktur yang lebih baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif dan mudah kepada seluruh masyarakat.

Dengan adanya konsep e-government dan smart city yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pemenuhan kebutuhan masyarakat tentang informasi dan komunikasi serta pelayanan yang lebih baik maka hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang terdapat dalam konstitusi negara Indonesia, yaitu pada Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Selain penjelasan yang tertuang dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, dalam (Moenir, 2015) menjelaskan bahwa Pelayanan merupakan sebuah proses. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang

diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung inilah yang dinamakan Pelayanan. Dijelaskan juga mengenai pelayanan umum sebagai bentuk kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Masuknya dunia dalam *era City 4.0* yang merupakan era digitalisasi, maka membawa dampak pada penyelenggaraan sistem pemerintahan yang ada di Indonesia. Semakin banyaknya penggunaan teknologi dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan untuk masyarakat membuat semakin banyak inovasi-inovasi pelayanan yang diciptakan. Inovasi yang diciptakan demi mendukung penerapan konsep smart city dan juga Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan e-government. Maka dibutuhkan informasi mengenai sejauhmana efektivitas dari inovasi yang diciptakan. Moningka (2014), Efektivitas sering digunakan sebagai konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. Organizational effectiveness (efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat.

QLUE merupakan salah satu Aplikasi dengan konsep *Smartcity* pertama di Indonesia. Aplikasi ini diciptakan oleh anak bangsa yang bertujuan untuk membantu pemerintah dalam mengetahui kondisi yang ada pada masyarakat. Aplikasi ini

merupakan aplikasi layanan keluhan atau aduan mengenai sampah, kerusakan fasilitas umum, parkir liar dan lain sebagainya. Masyarakat dapat mengakses aplikasi ini dengan mudah dan dapat memantau apakah keluhan atau aduan mereka telah direspon oleh pemerintah atau dinas setempat.

Berdasarkan gambaran yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi QLUE - Smart City Terhadap Pelayanan Keluhan Masyarakat (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi QLUE Di Kota Tarakan Kalimantan Utara)”**.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, yaitu :

1. Bagaimana efektivitas aplikasi QLUE dalam peningkatan pelayanan keluhan masyarakat di kota tarakan, kalimantan utara?
2. Hambatan apa yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi QLUE sebagai pelayanan keluhan bagi masyarakat kota Tarakan, Kalimantan Utara?

I.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, yakni untuk mengetahui dan menggambarkan seberapa efektivitas penggunaan aplikasi QLUE terhadap pelayanan keluhan masyarakat di Kota Tarakan, Kalimantan Utara serta hambatan yang terjadi selama penerapan penggunaan aplikasi QLUE dalam menanggapi pelayanan keluhan masyarakat kota Tarakan.

I.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan secara umum terutama ilmu administrasi publik.

2. Manfaat Edukasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat diaplikasikan pada sistem pelayanan agar dapat membantu dan mempermudah pelayanan keluhan masyarakat yang ada di Kota Tarakan, Kalimantan Utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Konsep E-Government

II.1.1 Pengertian E-Government

Irawan (2013) Secara umum, e-gov di definisikan sebagai Pemerintahan elektronik (juga disebut e-gov, digital government, online government atau transformational government) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. E-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah Government-to-Citizen atau Government-to-Customer (G2C), Government-to-Business (G2B) serta Government-to-Government (G2G). Keuntungan yang paling diharapkan dari e-government adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Dalam Sosiawan (2008), Dijelaskan pengertian e-government menurut Clay G. Wescott yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul "Electronic Government" (2016:4) mengemukakan bahwa E-Government adalah penggunaan informasi dan teknologi komunikasi (ICT) untuk memajukan pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam pengeluaran biaya, mempermudah

pelayanan yang lebih tepat, memungkinkan akses informasi publik yang lebih besar dan membuat pemerintah menjadi lebih bertanggung jawab kepada warga negara.

Seperti yang dijelaskan dalam Irawan (2013), E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warganegara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien.

II.1.2 Indikator Pengembangan E-Government

Dalam Aprianty (2016), menjelaskan bahwa hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2004), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. Support

Elemen support adalah elemen paling penting dalam pengembangan e-government perlu dukungan atau yang disebut political will dari pejabat publik. Hal ini agar konsep e-government dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat terlaksana.

2. Capacity

Elemen capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan e-government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan e-government.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan

3. Value

Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan e-government. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat e-government adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Serta berdasarkan Inpres No.3 tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government terdapat 4 pembagian dalam tingkatan e-government, yaitu:

- a. Tingkat 1 - Persiapan yang meliputi :
 1. Pembuatan situs informasi disetiap lembaga;

2. Penyiapan SDM;
 3. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll;
 4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- b. Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi :
1. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
 2. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;
- c. Tingkat 3 - Pemantapan yang meliputi :
1. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
 2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi :
1. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

II.1.3 Klasifikasi E-Government

E-government terbagi atas beberapa jenis, pembagian ini didasari dengan sasarannya. Dalam Aprianty (2016), E-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, yaitu: (Indrajit, 2002)

1. Government to Citizens (G-to-C)

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi e-Government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). G-to-C merupakan sektor pelayanan yang fokus pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk bertukar informasi satu sama lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien.

2. Government to Business (G-to-B)

Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. G-to-B mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis.

3. Government to Government (G-to-G)

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses- proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

4. Government to Employees (G-to-E)

Aplikasi e-Government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

II.2 Konsep Smart City

II.2.1 Pengertian Smart City

Kehua Su (2011), "Smart City" adalah pendekatan aktual dari "planet pintar" yang berlaku untuk wilayah tertentu, mencapai pengelolaan kota yang informatif dan terintegrasi. Smart city juga dapat dikatakan sebagai integrasi yang efektif dari ide-ide perencanaan cerdas, mode konstruksi cerdas, metode manajemen cerdas, dan pendekatan pengembangan cerdas. Melalui manajemen jaringan digital dari geografi perkotaan, sumber daya, lingkungan, ekonomi, sosial dan sistem lainnya, serta pemrosesan digital dan informasional dan penerapan infrastruktur perkotaan dan lingkungan dasar, sehingga dapat mencapai manajemen dan layanan perkotaan yang cerdas, mempromosikan lebih banyak pengoperasian kota-kota modern yang efisien, lebih nyaman dan harmonis.

Dengan konsep smart city untuk mengatasi keluhan masyarakat, permintaan bantuan, pengelolaan pribadi urusan sosial dan aspek lainnya, dapat membangun sistem pelayanan sosial, yang dapat mencakup pengelolaan cerdas seluruh kota dan operasi pasar. Dan atas dasar ini, disediakan layanan platform dasar untuk perencanaan perkotaan yang komprehensif, tanggap darurat, pengelolaan komunitas,

dan mengubah pemerintah menjadi sistem layanan satu atap. Dalam hal ini, pemerintah dapat mengumpulkan dan menganalisis data real-time di perkotaan, memberikan layanan yang lebih cepat dan gesit kepada publik. Pengelolaan smart city dapat mencapai manajemen dan layanan jaringan perkotaan. Yang dapat memberi kita pengelolaan dan layanan infrastruktur perkotaan, populasi, dan peristiwa yang efektif melalui pengumpulan dan analisis data yang cerdas.

Adapun beberapa ahli menjelaskan pengertian mengenai Smart City dalam Abdurrozzaq Hasibuan (2019), sebagai berikut:

Smart City didefinisikan juga sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. (Caragliu, A., dkk dalam Schaffers, 2010)

Smart City merupakan hasil dari pengembangan pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam peningkatan kualitas sosial-ekonomi, ekologi, daya kompetitif kota. Kemunculan Smart City merupakan hasil dari gabungan modal sumberdaya manusia (contohnya angkatan kerja terdidik), modal infrastruktur (contohnya fasilitaskomunikasi yang berteknologi tinggi), (contohnya jaringan komunitas yang terbuka) dan modal entrepreneurial (contohnya aktifitas bisnis kreatif). Pemerintahan yang kuat dan dapat dipercaya disertai dengan orang-orang yang kreatif dan berpikiran terbuka akan meningkatkan produktifitas lokal dan mempercepat pertumbuhan ekonomi suatu kota. (Kourtit & Nijkamp – 2012).

Smart City (Kota Pintar) sebuah pendekatan yang luas, terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya, dan menumbuhkan ekonomi daerahnya. Cohen lebih jauh mendefinisikan Smart City dengan pembobotan aspek lingkungan menjadi: Smart City menggunakan ICT secara pintar dan efisien dalam menggunakan berbagai sumber daya, menghasilkan penghematan biaya dan energi, meningkatkan pelayanan dan kualitas hidup, serta mengurangi jejak lingkungan - semuanya mendukung ke dalam inovasi dan ekonomi ramah lingkungan. (Cohen Boyd, 2013)

Smart City merupakan kota dengan investasi modal manusia dan sosial, dengan transportasi (tradisional) dan infrastruktur komunikasi modern serta pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan kualitas hidup yg tinggi, dengan manajemen SDA yang bijaksana melalui tata pemerintahan yang partisipatif. Giffinger (2010) dalam Jung Hoon (2014)

II.2.2 Faktor Pendukung Smart City

Dalam Abdurrozzaq Hasibuan (2019), Ada beberapa indikator atau faktor-faktor pendukung dalam mewujudkan kota cerdas (Smart City), yaitu ;

1. Smart Economy (Ekonomi Cerdas)

Kualitas yang menghasilkan suatu inovasi dan mampu menghadapi persaingan. Semakin tinggi inovasi-inovasi baru yang ditingkatkan maka akan menambah peluang usaha baru dan meningkatkan persaingan pasar

usaha/modal. Smart Economy, juga diartikan sebuah kota cerdas yang memiliki tingkat perekonomian yang baik, pemanfaatan sumber daya atau potensi alam yang dimiliki oleh kota secara efisien dan efektif. Pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu indikator untuk mengukur tingkat pembangunan di suatu daerah pada periode waktu tertentu sehingga dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat secara umum

2. Smart Mobility (Mobilitas Cerdas)

Kemampuan untuk mengembangkan transportasi dan pembangunan infrastruktur sebagai bentuk penguatan sistem perencanaan infrastruktur kota. Pengelolaan infrastruktur kota yang dikembangkan di masa depan merupakan sebuah sistem pengelolaan terpadu dan diorientasikan untuk menjamin keberpihakan pada kepentingan publik.

3. Smart Environment (Lingkungan Cerdas)

Keberlanjutan dan sumber daya, lingkungan cerdas itu berarti lingkungan yang bisa memberikan kenyamanan, keberlanjutan sumber daya, keindahan fisik maupun non fisik, visual maupun tidak, bagi masyarakat dan publik lingkungan yang bersih tertata, RTH yang stabil merupakan contoh dari penerapan lingkungan pintar.

4. Smart People (Masyarakat Cerdas)

Kreativitas dan modal sosial, pembangunan senantiasa membutuhkan modal, baik modal ekonomi (economic capital), modal usaha (human capital), maupun modal sosial (social capital). Kemudahan akses modal dan

pelatihan-pelatihan bagi UMKM dapat meningkatkan kemampuan keterampilan mereka dalam mengembangkan usahanya. Modal sosial termasuk elemen-elemen seperti kepercayaan, gotong-royong, toleransi, penghargaan, saling memberi dan saling menerima serta kolaborasi sosial memiliki pengaruh yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi melalui berbagai mekanisme seperti meningkatnya rasa tanggungjawab terhadap kepentingan publik, meluasnya partisipasi dalam proses demokrasi, menguatnya keserasian masyarakat dan menurunnya tingkat kejahatan.

5. Smart Living (Hidup Cerdas atau Kualitas Hidup)

Berbudaya berarti bahwa manusia memiliki kualitas hidup yang terukur (budaya). Kualitas hidup tersebut bersifat dinamis, dalam artian selalu berusaha memperbaiki dirinya sendiri. Pencapaian budaya pada manusia, secara langsung maupun tidak langsung merupakan hasil dari pendidikan. Maka kualitas pendidikan yang baik adalah jaminan atas kualitas budaya, dan atau budaya yang berkualitas merupakan hasil dari pendidikan yang berkualitas.

6. Smart Governance (Pemerintahan yang Cerdas)

Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan adalah Good Governance, yang merupakan paradigma, sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip-prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, dan akuntabilitas ditambah dengan

komitmen terhadap tegaknya nilai dan prinsip desentralisasi, daya guna, hasil guna, pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab dan berdaya saing.

II.2.3 Strategis Menuju Smart City

Adapun beberapa hal yang dapat ditempuh dalam mempersiapkan dan membangun smart city dalam Chandra Eko Wahyuni Utomo (2016), antara lain:

1. Membuat studi kelayakan awal perlu didata terlebih dahulu mengenai sistem informasi apa saja yang sudah berjalan di sebuah kota tertentu. Apakah sudah ada sistem informasi manajemen yang diterapkan dengan konsistensi dan evaluasi yang rutin serta berkesinambungan? Pembangunan smart city dilakukan dengan diawali proses identifikasi segala hal tentang kota itu sendiri. Sebelum dijalankan, pemerintah kota harus melakukan studi kelayakan awal terlebih dahulu tentang layak tidaknya sebuah kota dibangun dan dikembangkan menjadi smart city. Studi kelayakan awal dapat berupa identifikasi permasalahan dan kebutuhan yang terdapat di daerah perkotaan tersebut.
2. Pemerintah membuat Roadmap Smart City yang melibatkan berbagai elemen dan komponen penunjang smart city. Langkah ini perlu ditempuh mengingat suatu kota memiliki gaya dan ciri yang berbeda dengan kota lain. Seperti di Makasar, pembangunan smart city berawal dari kondisi kota yang penuh dengan kejahatan dan ketidaknyamanan warga terhadap ketertiban di kotanya.

Hal ini berbeda dengan kondisi di Jakarta dimana Smart City dikembangkan karena sudah banyak terdapat sistem informasi dan itu perlu untuk diintegrasikan dan ditampilkan. Juga sistem transportasi busway sudah berjalan dan akhirnya dikembangkan dalam bentuk e-money (menghilangkan pembayaran tunai dan diganti dengan pembayaran secara elektronik atau online melalui sistem yang terintegrasi). Maka menjadi penting bagi Pemerintah untuk membuat roadmap smart city berdasarkan kondisi dan potensi yang dimiliki daerah tersebut.

3. Mempersiapkan masyarakat perkotaan dalam menyongsong terselenggaranya smart city melalui sosialisasi-sosialisasi secara terstruktur dan masif.
4. Pemerintah harus melibatkan universitas, lembaga litbang dan industri untuk berperan penting dalam mengembangkan teknologi informasi untuk membuat suatu perangkat aplikasi yang diimplementasikan dalam smart city.
 - a. Universitas; sebagai sumber keilmuan dan pencetak sumber daya manusia, universitas memiliki peran sentral dalam implementasi smart city. Langkah konkritnya dapat berupa memasukkan materi smart city dalam silabus mata kuliah yang terkait dan mengadakan riset terkait smart city serta pengabdian masyarakat di daerah perkotaan seperti sosialisasi pentingnya smart city bagi masyarakat perkotaan dan sebagainya.
 - b. Lembaga Litbang; sebagai lembaga penelitian dan pengembangan memiliki tugas untuk melakukan riset demi semakin sempurnanya implementasi smart city. Langkah konkrit yang dapat ditempuh adalah

dengan melakukan survei atau jajak pendapat pada berbagai pihak baik itu pada internal pemerintahan atau pada masyarakat kota. Dari sinilah peran lembaga riset atau perguruan tinggi sebagai barometer riset menjadi penting.

- c. Industri; sebagai bagian akhir dari sebuah karya ilmiah di perguruan tinggi dan hasil penemuan riset dijadikan produk industri untuk diterapkan dan yang mendukung implementasi smart city.

II.3 Konsep Efektifitas dalam Pelayanan Publik

II.3.1 Pengertian Efektivitas

Rosalina (2014) Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan hasil guna atau menunjang tujuan. Para ahli banyak yang berpendapat bahwa sebuah efektivitas adalah pencapaian tujuan yang ingin segera dicapai, agar tujuan tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan atautkah justru tidak berjalan sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan. Georgopoulos dan Tannenbaum (dalam Steers, 1985:60), mengemukakan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat sejauhmana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial, dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan, dan dengan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya. Menurut Sharma (1982:9), kriteria atau ukuran suatu efektivitas dapat dinilai dari produktivitas

organisasi atau output, fleksibilitas organisasi, dan bentuk keberhasilannya dalam menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi, serta dari ada tidaknya ketegangan dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi.

Robbins, (1994) menyebutkan bahwa efektifitas adalah sejauh mana organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya. Dalam Makmur (2011), Kegiatan dilakukan secara efektif dimana dalam proses pelaksanaannya senantiasa menampakkan ketepatan antara harapan yang kita inginkan dengan hasil yang dicapai. Maka dengan demikian efektivitas dapat kita katakan sebagai ketepatan harapan, implementasi, dan hasil yang dicapai. Sedangkan kegiatan yang tidak efektif adalah kegiatan yang selalu mengalami kesenjangan antara harapan, implementasi dengan hasil yang dicapai.

II.3.2 Pengukuran Efektivitas

Mengukur efektifitas dapat dilakukan dengan membandingkan rencana yang telah dibuat dengan hasil yang diwujudkan. Jika hasil dari tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan yang direncanakan maka hal tersebut dapat dikatakan tidak efektif.

Dewi (2017), Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (1978:77), yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.

2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Dewi (p.22), menjelaskan tentang bahwa untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55), yakni:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi. Untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Dewi (p. 23), juga menjelaskan bahwa pengukuran efektifitas menurut Richard M Steers (1985:208-209) digolongkan dalam 3 (tiga) pendekatan, yaitu :

1. Pendekatan optimasi tujuan

Penggunaan model optimasi bertujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan

yang berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasil dengan tujuan organisasi.

2. Pendekatan sistem

Memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen baik yang berada didalam maupun yang berada diluar organisasi. Sementara komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau keberhasilan organisasi. Jadi model ini memusatkan perhatiannya pada hubungan sosial organisasi lingkungan.

3. Pendekatan perilaku

Dalam model ini efektivitas organisasi dilihat dari hubungan antara apa yang diinginkan organisasi perilaku orang-orang berada di dalamnya. Jika keduanya relatif homogen, kemungkinan untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi sangat besar.

Dewi (p. 23), Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya "*Efektivitas Organisasi*" mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian

bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongktit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Dalam Robbins (1994), menjelaskan bahwa terdapat beberapa kriteria dalam pengukuran efektifitas yaitu:

Table 1: Kriteria Keefektifan Organisasi

1. Keefektifan Keseluruhan	18. Internalisasi Tujuan Organisasi
2. Produktifitas	19. Konsensus Tentang Tujuan
3. Efisiensi	20. Keterampilan Interpersonal
4. Laba	Manajerial
5. Kualitas	21. Keterampilan Manajerial

6. Kecelakaan	22. Manajemen Informasi dan Komunikasi
7. Pertumbuhan	
8. Kemangkiran	23. Kesiapan
9. Pergantian Pegawai	24. Pemanfaatan Lingkungan
10. Kepuasan Kerja	25. Evalueasi Pihak Luar
11. Motivasi	26. Stabilitas
12. Moral/Semangat Juang	27. Nilai Sumber Daya Manusia
13. Kontrol	28. Partisipasi dan Pengaruh yang digunakan Bersama
14. Konflik/Solidaritas	
15. Fleksibilitas/Penyesuaian	29. Penekanan pada Pelatihan dan Pengembangan
16. Perencanaan dan Penetapan Tujuan	30. Penekanan pada Performa
17. Konsensus Tentang Tujuan	

(Sumber: Teori Organisasi Struktur, Desain & Aplikasi, Stephen P. Robbins)

II.3.3 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam pemenuhan kebutuhan hidup manusia selalu berusaha melakukan pemenuhan kebutuhan secara langsung ataupun tidak langsung. Pemenuhan kebutuhan yang dilakukan melalui orang lain yang secara langsung itulah yang disebut sebagai pelayanan, Sjahrazad Masdar (2009).

Pendapat lain juga menjelaskan bahwa Pelayanan adalah kegiatan interaksi yang tidak dapat diraba, kegiatan ini dilakukan oleh konsumen dengan karyawan ataupun

hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada Gronroos (1990: 2) dalam Sjahrazad Masdar, (2009).

Menurut Moenir (1998: 186), pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Pengertian lain yang menyangkut pelayanan publik adalah Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan suatu kelompok atau masyarakat yang menyangkut organisasi sesuai dengan atauran pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, Mote (2008) dalam Alfi Novriando (2020)

Pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sedangkan dalam pengertian Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Agung Kurniawan (2005:6) dalam Harbani (2010:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pengertian yang ada di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik memiliki beragam pengertian. Namun hal-hal yang menjelaskan mengenai pelayanan publik dalam pengertian tersebut memiliki kesamaan yaitu pelayanan publik dilakukan oleh seseorang atau sekelompok yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau kelompok.

II.3.4 Asas Pelayanan Publik

Dalam konstitusi negara Indonesia asas mengenai pelayanan umum telah di atur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa asas-asas pelayanan publik adalah :

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif
8. Keterbukaan

9. Akuntabilitas
10. Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
11. Ketetapan Waktu
12. Kecepatan, Kemudahan Dan Keterjangkauan

II.3.5 Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pada Pasal 18 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa masyarakat memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan publik, yaitu:

1. Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik:
 - a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan
 - b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan
 - c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
 - d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/ atau pemenuhan pelayanan
 - e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
 - f. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
 - g. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/ atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman

- h. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman
- i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

2. Kewajiban masyarakat atas pelayanan publik:

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan
- b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik
- c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

II.4 Aplikasi QLUE

II.4.1 Gambaran Umum QLUE

QLUE merupakan salah satu platform aduan masyarakat yang pada awal pengembangannya dilakukan di kota Jakarta yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan publik mengenai permasalahan yang ada disekitar masyarakat. Aplikasi QLUE adalah aplikasi pertama yang berkonsep Smart City di Indonesia. Dalam penggunaannya, aduan yang dapat disampaikan menggunakan aplikasi QLUE sangat beragam mulai dari sampah yang berserakan, kerusakan fasilitas umum, kaki lima

liar, tindakan criminal hingga potensi terorisme yang ada juga dapat diadukan melalui aplikasi ini. Hingga saat ini QLUE telah banyak digunakan oleh instansi pemerintah di Indonesia, perusahaan swasta, organisasi penanggulangan bencana serta perusahaan di berbagai industri.

QLUE bertujuan untuk mendorong adanya perubahan kota yang lebih baik dalam rangka mewujudkan program Jakarta Smart City jika konteksnya di Jakarta, jika konteksnya di Indonesia, QLUE mempunyai visi untuk menciptakan *Smart Nation*. Jadi, QLUE adalah sebuah gerakan melalui aplikasi untuk mendorong perubahan kota yang lebih baik di manapun kotanya, menurut Elita Yunanda sebagai *head of communication*. Robby (2017)

II.4.2 Cara Penggunaan QLUE

QLUE hadir dengan model media sosial, yang biasa saat ini disebut sebagai media sosialnya pemerintah, karena dalam aplikasi ini *user* dapat terhubung langsung dengan aparat pemerintah seperti camat, lurah, ketua RT/RW atau bahkan gubernur sekalipun. Perbedaannya dengan media sosial pada umumnya ialah terletak pada tampilan yang disuguhkan, dalam media sosial pada umumnya menyajikan tulisan berupa status atau kegiatan pribadi pengguna, sedangkan dalam aplikasi QLUE, tampilan yang muncul berupa foto serta keterangan dari keluhan atau laporan mengenai masalah yang ditemui oleh pengguna, Robby (p. 33)

Cara menggunakan QLUE cukup mudah:

1. Pengguna harus menginstal aplikasi QLUE terlebih dahulu pada gadget yang dimiliki. Pengguna dapat mendownload aplikasi melalui Play Store lalu ketik QLUE-Smart City App pada kotak pencarian. Akan muncul ikon paling atas berwarna biru, kemudian klik.
2. Setelah selesai instal, buka aplikasinya dan akan muncul menu seperti dibawah ini, klik BUAT AKUN yang paling bawah
3. Setelah klik buat akun, otomatis akan masuk pada menu seperti dibawah ini, tinggal isi alamat email , setelah itu klik next
4. Setelah email akan masuk ke menu username , silakan isi username sesuai yang anda inginkan, setelah itu klik next.
5. Setelah username, anda akan akan masuk menu jenis kelamin, klik sesuai jenis kelamin dan klik next.
6. Setelah menu Gender , selanjutnya masukan password, kombinasikan antara huruf dan angka lebih direkomendasikan.
7. Selanjutnya akan muncul menu Lingkunganmu, disini otomatis anda langsung terdaftar pada lingkungan dimana anda berada, dan lokasi bisa dirubah, ketika sudah berada di kelurahan yang berbeda. Setelah itu klik
8. Setelah selesai registrasi , selanjutnya akan masuk ke menu utama dari aplikasi QLUE, Disini kalau kita ingin melaporkan masalah tentang narkoba, klik ikon +

9. Setelah klik ikon+akan muncul menu seperti dibawah ini, kita klik lapor masalah umum.
10. Setelah klik lapor masalah umum, kamera di HP anda otomatis langsung hidup, pada saat ini anda bisa langsung mengambil gambar target yang akan dilaporkan, dengan klik ikon biru pada bagian tengah.
11. Setelah foto, akan muncul beberapa label laporan seperti dibawah ini, Kita klik pada label Narkoba
12. Setelah klik pada label laporan Narkoba, akan muncul menu seperti dibawah ini, disini anda bisa menulis deskripsi laporannya. Setelah itu klik Post pada pojok paling atas sebelah kanan.
13. Selanjutnya laporan akan masuk ke layar monitor Command Centre Room Resnarkoba Jakarta Selatan, disitu ada staf yang mengawasi setiap laporan. Dan setiap ada laporan, staf akan memberitahukan kepada Piket untuk menindak lanjuti laporan tersebut. (Pada awal laporan yang masuk akan muncul ikon berwarna merah, setelah diproses warnanya akan berubah menjadi kuning, dan setelah selesai ditindak lanjuti oleh anggota di lapangan warna akan berubah menjadi Hijau, dan peran staf di ruangan monitor yang merubah warna pada ikon tersebut). Gambar dibawah Ini adalah peta jakarta selatan pada layar monitor , dan Ikon pada peta adalah lokasi dari pelapor yang dikirimkan melalui aplikasi qlue, dan pada ikon itu akan muncul deskripsi laporan beserta fotonya, saat itu juga anggota segera menindaklanjuti laporan tersebut.

II.6 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang diteliti oleh penulis yaitu

1. Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Penelitian ini ditulis oleh Diah Rachma Aprianty pada tahun 2016. Pada penelitian ini menjelaskan mengenai penerapan e-government melalui pemberian pelayanan publik yang berbasis pada penggunaan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan
2. Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi QLUE (Studi Kasus Di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan). Penelitian ini ditulis oleh Muhamad Fadly Robby pada tahun 2017. Pada penelitian ini menjelaskan mengenai partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi QLUE – Smart City saat melakukan aduan kepada petugas setempat.
3. Implementasi E-government Melalui QLUE dalam Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus Kelurahan Kelapa Dua dan Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta). Penelitian ini ditulis oleh Diko Bagus Anggoro pada tahun 2017. Penelitian ini menjelaskan mengenai pengimplementasian E-Government melalui aplikasi QLUE dalam penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat.

II.7 Kerangka Pikir

Pendekatan yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini untuk mengukur efektivitas penggunaan aplikasi QLUE terhadap pelayanan keluhan masyarakat (studi kasus pada pengguna aplikasi QLUE kota tarakan, kalimantan utara) yaitu dengan pendekatan tujuan yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins. Penerapan aplikasi QLUE ini sejalan dengan Visi Walikota Tarakan periode 2019 - 2024 yaitu “Terwujudnya Tarakan sebagai Kota Maju dan Sejahtera melalui Smart City”. Untuk mewujudkan visi tersebut disusun 16 program kerja dan salah satunya yaitu program Smart City berdasarkan Perda Nomor 5 Tahun 2019 mengenai Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Daerah tahun 2019 – 2024. Sehingga pemanfaatan aplikasi QLUE merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah kota Tarakan untuk menuju Smart City.

Untuk mengetahui efektivitas dari penerapan aplikasi QLUE tersebut maka dilakukan pengukuran menggunakan pendekatan pencapaian tujuan yang menggunakan 5 dari 30 kriteria yang dianggap relevan yaitu Kualitas, Fleksibilitas/Penyesuaian, Perencanaan dan Penetapan Tujuan, Partisipasi dan Pengaruh yang digunakan Bersama, serta Manajemen Informasi dan Komunikasi.

1. Kualitas. Kualitas dari jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi.

Ini mungkin mempunyai banyak bentuk operasional, terutama ditentukan oleh jenis produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi.

2. **Fleksibilitas/Penyesuain.** Kemampuan sebuah organisasi untuk mengubah prosedur standar operasinya jika lingkungannya berubah, untuk mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan.
3. **Perencanaan dan Penetapan Tujuan.** Diterimanya tujuan-tujuan organisasi oleh setiap pribadi dan oleh unit-unit dalam organisasi. Kepercayaan mereka bahwa tujuan organisasi tersebut adalah benar dan layak.
4. **Partisipasi dan Pengaruh yang digunakan Bersama**

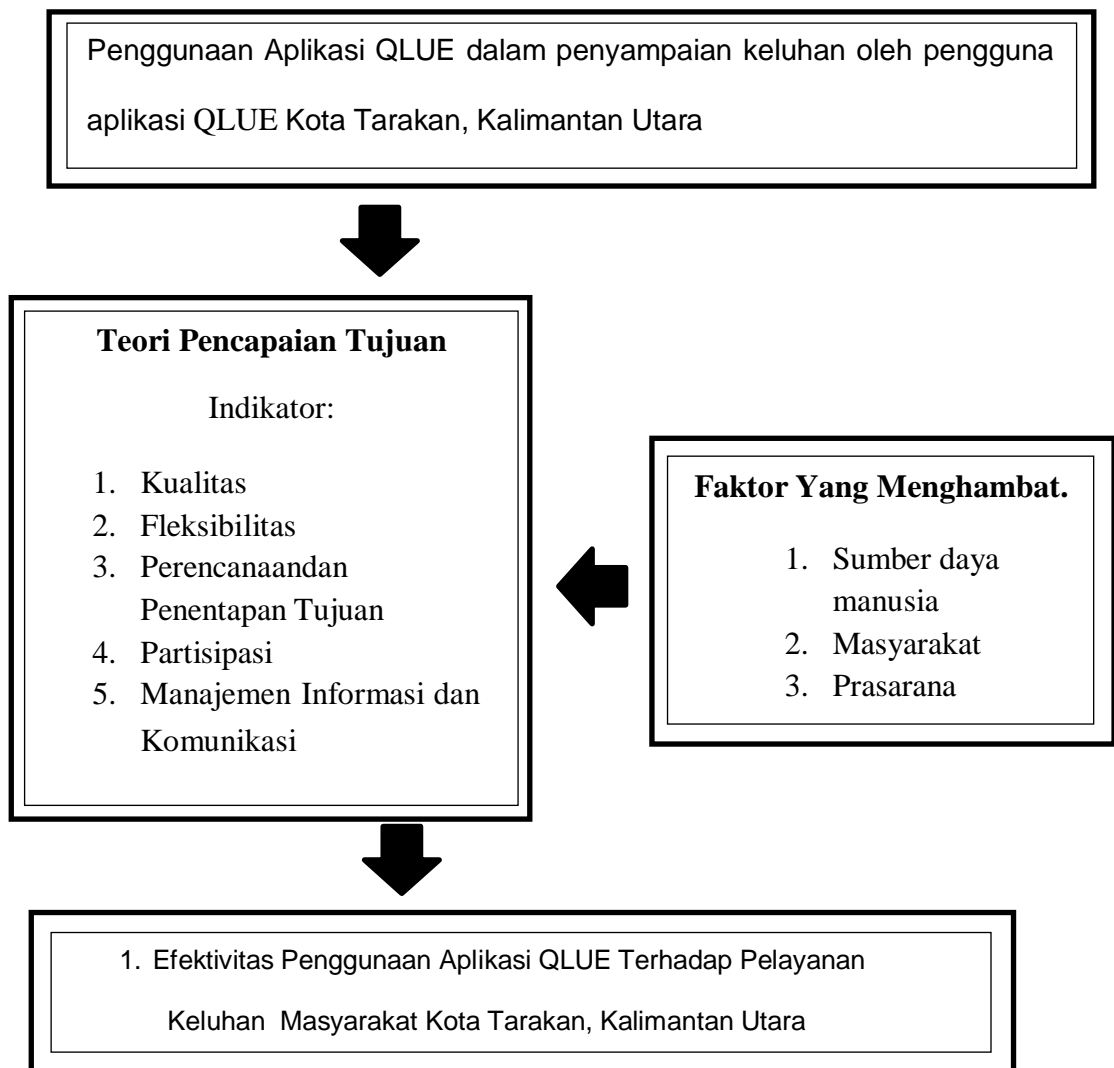
Sumarto (2009) dalam Peranginangin (2014), berpendapat, partisipasi memiliki makna suatu proses ketika warga (sebagai individu, kelompok sosial dan organisasi) mengambil peran serta ikut memengaruhi proses perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan kebijakan-kebijakan yang langsung berdampak pada kehidupan mereka.
5. **Manajemen Informasi dan Komunikasi.**

Menurut Antar Venus dalam Hasmawati (2018), menjelaskan bahwa, Manajemen komunikasi adalah proses pengelolaan sumber daya komunikasi yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pertukaran pesan yang terjadi dalam berbagai konteks komunikasi. Konteks komunikasi yang dimaksud disini berarti tataran komunikasi individual, interpersonal, organisasional, governmental, sosial, atau bahkan internasional.

Adapun penjelasan mengenai penelitian yang telah dijabarkan oleh penulis diatas telah dibuat dalam bentuk kerangka pikir. Penjelasan yang telah dirangkum menjadi kerangka pikir sebagai berikut ini:

Model Kerangka Pikir

Gambar 2: Kerangka Pikir



Sumber: Dikelola oleh penulis