

## Analisis implementasi aplikasi qlue dalam pelayanan kebersihan oleh Dinas Kebersihan DKI Jakarta = Analysis on the implementation of qlue application for cleaning sector services by Dinas Kebersihan DKI Jakarta

Kusuma Indriyani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20445101&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Aplikasi Qlue diperkenalkan kepada masyarakat bersamaan dengan peresmian Jakarta Smart City oleh Gubernur DKI Jakarta pada tahun 2014. Aplikasi Qlue merupakan salah satu aplikasi penunjang Jakarta Smart City itu sendiri dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam membangun kota pintar. Pelayanan publik yang paling menonjol adalah pelayanan kebersihan yang dibuktikan dengan Dinas Kebersihan DKI Jakarta yang selalu berada di peringkat 3 teratas dinas terbaik menurut Qlue. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana penggunaan aplikasi Qlue pada Dinas Kebersihan DKI Jakarta serta implikasinya terhadap pelayanan kebersihan. Pendekatan yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam, dan studi dokumen terkait. Hasil penelitian ini adalah terjadinya peningkatan pelayanan kebersihan melalui aplikasi Qlue pada Dinas Kebersihan DKI Jakarta. Namun di sisi lain, banyaknya sisi negatif pada penggunaan aplikasi Qlue, seperti masyarakat yang menjadi malas dan hanya mengandalkan Qlue. Selain itu, koordinasi antara PPSU dan petugas kebersihan juga tidak jelas sehingga kinerjanya menjadi tidak optimal. Tidak adanya sosialisasi juga menyebabkan laporan yang terjadi berulang-ulang tanpa ada solusi yang preventif. Banyaknya keluhan juga dapat menunjukkan kinerja Dinas Kebersihan DKI Jakarta tidak optimal sehingga indikator dalam menentukan peringkat terbaik dalam aplikasi Qlue perlu disesuaikan dan ditinjau kembali, karena banyak keluhan belum tentu semakin baik.

---

**ABSTRACT**

Qlue is an application introduced together with Aplikasi Qlue Jakarta Smart City by Jakarta Governor in 2014. Qlue is a supporting application for Jakarta Smart City in increasing society participation to provide a better public services. The public services which most significant is cleaning sector which evidenced as Dinas Kebersihan DKI Jakarta always be in top three as Qlue recorded. The purpose of this research is to analyze how Qlue can be beneficial for supporting Smart City and Dinas kebersihan. The approach is with qualitative approach, data conducted by in depth interview and document study. This research found that sanitary services by the agency has increased with Qlue application in Dinas Kebersihan DKI Jakarta. In contrary, negative effects occurred in Qlue application users, like citizens became lazy and over used the application. Besides that, coordination between PPSU and sanitary staffs has become unclear and less performance. No socialization resulted in the repetitive report without real solutions. Increased amounts of problems also showed that Dinas Kebersihan DKI Jakarta performance is not optimized, indicators showed that Qlue application ranks needed more evaluation.