

## Analisis faktor- faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan aplikasi mobil qlue oleh rukun tetangga dan rukun warga di Jakarta = Analysis of factors affecting continuance intention of qlue mobile applications by neighborhood association and citizen association in Jakarta

Mochamad Bagus Pradana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459677&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Data Perserikatan Bangsa Bangsa PBB pada tahun 2014 menunjukkan bahwa populasi penduduk yang tinggal di perkotaan saat ini telah mencapai lebih dari setengah penduduk dunia. Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi TIK untuk meningkatkan kualitas hidup dan kontribusi warga dalam pembangunan kota merupakan konsep dari Smart City. Pemerintah Provinsi Pemprov DKI Jakarta meluncurkan sistem layanan elektronik "Smart City" untuk mengetahui, memantau, sekaligus menindaklanjuti segala keluhan masyarakat melalui aplikasi mobile Qlue. Namun, dalam perkembangannya program tersebut menemui beberapa kendala, yaitu kurangnya partisipasi Rukun Tetangga dan Rukun Warga dalam program tersebut. Hal tersebut dibuktikan dengan berkurangnya jumlah pengguna aktif bagi pengguna RT dan RW yang diikuti dengan turunnya jumlah pengaduan. Selain itu, kurangnya partisipasi Rukun Tetangga dan Rukun Warga juga menyebabkan sulitnya untuk mengukur kinerja mereka.

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi mobile Qlue oleh pengguna RT dan RW di Jakarta. Data penelitian ini didapatkan secara online dan offline dan dianalisis dengan menggunakan pendekatan PLS-SEM. Penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor perspektif teknologi dan pengalaman pengguna memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap niat menggunakan kembali.

*The United Nations UN data of 2014 shows that the current urban population has reached more than half the world's population. The use of Information and Communication Technology ICT to improve the quality of life and the contribution of citizens in urban development is a concept of Smart City. Jakarta Provincial Government Pemprov launches Smart City electronic service system to know, monitor, and follow up all complaints of people through Qlue mobile application. However, in its development the program encountered several obstacles, namely the lack of participation of Neighborhood Association and Citizen Association in the program. This is evidenced by the decrease in the number of active users for RT and RW users followed by the decline in the number of complaints. In addition, the lack of participation of Neighborhood Association and Citizen Association also makes it difficult to measure their performance. This study was conducted to identify factors affecting the sustainable use intentions of Qlue mobile applications by Neighborhood Association and Citizen Association users in Jakarta. This research data is obtained online and offline and analyzed by using PLS SEM approach. This study concludes that technological perspective factors and user experience have a significant positive effect on reuse intentions.*