

ABSTRACT

The Qlue application is one of the public complaint channels that was firstly used in DKI Jakarta. This study examines the performance of the provincial government of DKI Jakarta in utilizing the Qlue applications as a means to facilitate public complaints in a span of 3 years 2016-2018, along with analyzing all factors effecting the performance itself.

This study used a qualitative method with three indicators that are being adjusted to the use of Qlue application, such as Productivity, Responsiveness, and Responsibility. Meanwhile, 3 other factors are being used to analyze the performance, such as Governor Leadership, Organizational Resources, Public Participation.

The result of the study shown that DKI Jakarta provincial government's overall performance in utilizing the Qlue application is still relatively low and not optimal. In its implementation, it can be seen that Responsibility indicator of DKI Jakarta provincial government in utilizing the Qlue application is still low, as many complained coming from public related to government officials careless follow up. The case above is related to the difference in Governor Leadership indicator in means of reward and punishment system, along with evaluation and monitoring system. A tightened reward and punishment system is not accompanied by a comprehensive evaluation and monitoring system that is being carried out through CRM application and have caused some officials to not follow up on reports optimally because they only pursue points that become performance appraisals.

Keywords: Performance, Complaints Handling, Qlue

INTISARI

Aplikasi Qlue merupakan salah satu kanal aduan masyarakat yang digunakan pertama kali di DKI Jakarta. Penelitian ini meneliti kinerja pemerintah provinsi DKI Jakarta dalam pemanfaatan aplikasi Qlue sebagai sarana pengaduan keluhan masyarakat pada rentang 3 tahun kebelakang yaitu tahun 2016-2018 dan juga didalamnya menganalisis faktor yang memengaruhi kinerja tersebut.

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan tiga indikator yang disesuaikan dengan pemanfaatan aplikasi Qlue yaitu Produktivitas, Responsivitas dan Responsibilitas. Sementara faktor yang digunakan untuk menganalisis kinerja adalah Kepemimpinan Gubernur, Sumber daya organisasi serta Partisipasi Masyarakat. Hasil penelitian menggambarkan bahwa secara keseluruhan kinerja dari pemerintah provinsi DKI Jakarta dalam pemanfaatan aplikasi Qlue ini masih tergolong rendah dan tidak maksimal.

Dalam pelaksanaannya, dapat terlihat indikator responsibilitas Pemprov DKI Jakarta dalam pemanfaatan aplikasi Qlue masih rendah seiring banyak dikeluhkannya tindak lanjut yang asal dari aparat. Ini berkaitan dengan adanya perbedaan kebijakan gubernur dalam sistem *reward* dan *punishment* serta sistem evaluasi dan monitoring pada faktor kepemimpinan gubernur. Sistem *reward & punishment* yang diperketat tidak diiringi dengan sistem evaluasi dan monitoring yang menyeluruh yang dilakukan melalui aplikasi CRM dan menyebabkan beberapa aparat tidak menindaklanjuti laporan secara maksimal karena hanya mengejar poin yang menjadi penilaian kinerja saja.

Kata kunci: Kinerja, Penanganan Keluhan, Qlue