

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	vii
INTISARI .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1. Kinerja .....	11
2.1.1. Konsep Kinerja .....	11
2.1.2. Indikator Pengukuran Kinerja .....	12
2.1.3. Faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	22
2.2. Mekanisme Penanganan Keluhan.....	28
2.3. Kerangka Pemikiran .....	31
2.4. Definisi Operasional.....	31
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	34
3.2. Lokasi Penelitian .....	35
3.3. Objek Penelitian .....	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5. Teknis Analisis Data.....	39
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	39
3.7. Keterbatasan Penelitian .....	40

<b>BAB IV. PROFIL OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
4.1. Profil Pemerintah DKI Jakarta .....	41
4.2. Gambaran Aplikasi Qlue .....	44
4.3. Profil Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta .....	46
4.4. Profil Dinas Komunikasi Informasi dan Teknologi DKI Jakarta .....	47
4.4.1 Profil Jakarta Smart City .....	49
<b>BAB V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
5.1. Kinerja Pemprov DKI Jakarta dalam Pemanfaatan Qlue ....	51
5.1.1. Produktivitas.....	52
a. Banyaknya jumlah laporan yang diselesaikan dalam waktu tertentu .....	52
b. Peran Qlue dalam pengambilan keputusan atau pembuatan kebijakan .....	55
c. Perbandingan laporan melalui Qlue dengan kanal aduan JSC lainnya.....	56
5.1.2. Responsivitas.....	59
a. Respon online admin Qlue. ....	59
b. Daya tanggap aparat dalam menyelesaikan laporan .....	60
c. Keadilan aparat dalam menyelesaikan laporan .....	64
5.1.3. Responsibilitas.....	66
a. Tanggung jawab aparat dalam menyelesaikan laporan dengan baik sesuai dengan prinsip administrasi yang berlaku ( <i>Administrative responsibility</i> ) .....	66
5.2. Analisis Kinerja Pemprov DKI dalam Pemanfaatan Qlue ...	76
5.2.1. Produktivitas .....	76
5.2.2. Responsivitas .....	77
5.3.3. Responsibilitas .....	78
5.3. Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pemprov DKI dalam Pemanfaatan	

Aplikasi Qlue.....	80
5.3.1. Kepemimpinan Gubernur .....	80
a. Komitmen Gubernur DKI Jakarta dalam menggunakan Qlue.....	81
b. Sistem reward dan punishment yang digunakan.....	86
c. Sistem evaluasi dan monitoring .....	89
5.3.2. Sumber Daya Organisasi .....	92
a. Pengetahuan SKPD tentang penggunaan Qlue .....	92
b. Sarana dan pra-sarana yang tersedia .....	95
5.3.3. Partisipasi Masyarakat.....	98
a. Sosialisasi penggunaan Qlue kepada masyarakat.....	99
b. Kemudahan dan kejelasan akses aplikasi .....	100
c. Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam menyelesaikan laporan dan pada keamanan data pribadi.....	102
5.4. Analisis Keterkaitan Kinerja dengan Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	105
<b>BAB VI. PENUTUP .....</b>	<b>110</b>
6.1. Kesimpulan.....	110
6.2. Saran .....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	117

#### DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Informan Penelitian .....	36
Tabel 4.1. Visi dan Misi Provinsi DKI Jakarta .....	43
Tabel 5.1 Jumlah Laporan Masuk melalui Qlue dan Jumlah Laporan Diselesaikan .....	53
Tabel 5.2: Perbandingan Laporan Qlue dengan kanal aduan lainnya pada Dinas Lingkungan Hidup Tahun 2018.....	57
Tabel 5.3: Analisis Kinerja Pemprov DKI Jakarta dalam Pemanfaatan	

Aplikasi Qlue .....	79
---------------------	----

#### DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1: Presentase laporan Qlue yang diselesaikan Tahun 2016-2018 .....	54
Grafik 5.2: Perbandingan Jumlah Aduan melalui Qlue dengan Kanal Aduan Lainnya Tahun 2016-2018.....	57
Grafik 5.3: Perbandingan Durasi Penyelesaian Laporan Qlue Tahun 2016-2018 .....	61

#### DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 4.1: Aplikasi Qlue .....	45
Gambar 4.2: Kanal Pengaduan Resmi Pemprov DKI Jakarta .....	49
Gambar 5.1: Mekanisme penanganan melalui aplikasi CRM.....	63
Gambar 5.2 :Tindak Lanjut Asal dari Aparat .....	69
Gambar 5.3: Keluhan beberapa Pengguna dalam Forum Qlue.....	72
Gambar 5.4: Tindak Lanjut Asal dari Aparat .....	73
Gambar 5.5: Simulasi Fitur Special Case CRM .....	75