

Mobile APPS sebagai media komunikasi pemerintahan dalam pelayanan publik perkotaan (studi kasus: penggunaan aplikasi QLUE oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta) = Mobile APPS as government communication media in urban public services (case study: the usage of QLUE application by Jakarta Provincial Government) / M. Shendy Adam Firdaus

M. Shendy Adam Firdaus, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20433132&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Pertumbuhan yang cepat dari teknologi internet dan penetrasi penggunaan perangkat komunikasi mobile, khususnya di kawasan perkotaan telah menciptakan fenomena masyarakat yang 'always on'. Penggunaan teknologi melalui mobile government diyakini mampu menjembatani antara kebutuhan warga dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu bentuk dari m-government adalah penggunaan aplikasi bergerak sebagai media komunikasi pemerintahan. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil studi kasus penggunaan aplikasi mobile Qlue oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Metode kualitatif berupa wawancara dan observasi digunakan untuk menjawab penelitian ini. Temuan penting penelitian ini adalah Qlue menjadi media komunikasi pemerintahan yang berorientasi pada warga. Qlue tidak semata digunakan untuk menjalankan fungsi inti komunikasi pemerintahan yaitu media sosialisasi pemerintah, tetapi sebaliknya justru menjadi kanal penyampaian aspirasi kebutuhan warga.

Perubahan yang terjadi dalam komunikasi pemerintahan yang difasilitasi mobile apps juga membawa implikasi yaitu pada birokrasi Pemprov DKI Jakarta di level kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan. Terjadi adaptasi birokrasi di kelurahan terhadap penggunaan teknologi mobile apps. Dari temuan di dua lokasi penelitian ini, didapati variasi dalam adaptasi birokrasi khususnya dalam manajemen proses, keterlibatan pegawai dan koordinasi. Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik, penggunaan mobile apps berkontribusi terhadap penerapan prinsip partisipasi, kesetaraan dan akuntabilitas

<hr>

**ABSTRACT**

The rapid growth of internet technology and the penetration of mobile communication devices usage, especially in urban areas, have created the phenomenon of 'always on' societies. The usage of mobile technology through mobile government is believed to be able to bridge the gap between the needs of residents and the services provided by the government. One of the examples of mgovernment is the usage of mobile app as the media of government communication.

This research was conducted by taking a case study of the usage of mobile applications Qlue by Jakarta Provincial Government. Qualitative methods with interviews and observations are used to answer this research. An important finding is Qlue becomes a medium for government communication that is oriented to the people. Qlue is not only used to carry out the core function of government communication such as government socialization media, but it also becomes a canal aspiration of citizen needs.

Changes that occur in government communication that is facilitated by mobile apps also implicate that the bureaucracy of DKI Jakarta government at the sub-district level (kelurahan) becomes the main authority that serves people. The adaptation of bureaucracy occurred in the sub district toward the usage of mobile technology apps. Based on the information discovered in two locations of this study, it is found that there is a variation in the adaptation of bureaucracy, especially in management process, employee involvement and coordination. In the context of good governance, the usage of mobile apps contributes in the practice of the participation principles, equality and accountability.