

## Implementasi penggunaan aplikasi qlue sebagai manajemen keluhan dalam pelayanan publik di DKI Jakarta = Implementation of qlue application as public services complaint management in DKI Jakarta

Nur Amalina Khalisha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20444945&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b><br>

Skripsi ini membahas mengenai implementasi dari penggunaan aplikasi Qlue sebagai kanal pelaporan keluhan terkait pelayanan publik di DKI Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana penerapan penggunaan aplikasi Qlue sebagai kanal pelaporan keluhan di DKI Jakarta, dimulai dari masyarakat melaporkan keluhannya hingga keluhan ditindaklanjuti oleh SKPD yang berwenang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara mendalam dengan pihak ndash; pihak yang terlibat, dan menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini. Qlue sendiri merupakan salah satu bentuk dari e-government yang bertujuan untuk mendekatkan komunikasi antara masyarakat dengan Pemerintah dalam menyampaikan keluhan serta aspirasi. Dari penelitian ini dapat dilihat bahwa dalam pengimplementasian aplikasi Qlue masih menemui beberapa hambatan yang masih perlu diperbaiki agar program ini dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

<hr>

#### <b>ABSTRACT</b><br>

The focus of this thesis is to discuss about the implementation of a mobile application named Qlue as a Public Service Complaint Management in DKI Jakarta. The aim of this thesis is to analyze how the implementation of Qlue as a complaints channel tools in DKI Jakarta, starting from when civil society deliver their complaints until their complaints are being managed by the involved party, in this case the Public Officer appointed. Method used in this thesis is by doing in depth interview with related party involved in this program, not only the Public Officer, but Civil Society Qlue User as well, and used Qualitative Approach in this thesis. Qlue itself is a form of e government that aims to help Civil Society to communicate easily with the government to deliver their complaints in public service. From this research seen that in the implementation, the stakeholder still face problem and obstacle they need to solve in order for this Program to run as expected.