

## Efisiensi kinerja pelayanan publik Kelurahan melalui Aplikasi Qlue di DKI Jakarta tahun 2016-2017

Yusuf Ardianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20524607&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Konsep "Jakarta Smart City" menjadi salah satu implementasi pembangunan yang berbasis teknologi dan inovasi. Penerapan Aplikasi Qlue dalam mengukur kinerja kelurahan di DKI Jakarta menjadi salah satu terobosan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat efisiensi kinerja pelayanan publik kelurahan melalui aplikasi Qlue di DKI Jakarta pada 2016-2017. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis Data envelopment analysis (DEA). Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data panel dari 261 kelurahan yang berada di wilayah administratif DKI Jakarta. Hasil dari penelitian ini menggambarkan bahwa Secara umum kinerja pemerintah pada tingkat kelurahan di DKI Jakarta belum efisien seluruhnya dalam pelayanan publik berbasis pada aplikasi QLUE. Hasil analisis DEA menunjukkan hanya terdapat 74 kelurahan yang selama dua tahun terakhir menunjukkan kinerja yang efisien. Secara umum terjadi penurunan tingkat efisiensi kinerja pelayanan publik kelurahan di DKI Jakarta berdasarkan kinerja aplikasi Qlue. Hal ini dikarenakan peningkatan jumlah pengaduan tidak diiringi oleh bertambahnya jumlah yang telah diselesaikan. Penambahan input berupa anggaran dan jumlah PPSU tidak signifikan terhadap penambahan kasus yang diselesaikan, sehingga nilai efisiensi pelayanannya mengalami penurunan. Berdasarkan nilai efisiensi pada 2016 terdapat 148 kelurahan yang pelayanan publik publiknya telah efisien, namun pada 2017 menurun drastis hingga hanya 46 kelurahan yang berada pada kategori efisien. Bila kinerja kelurahan dianalisis berdasarkan penyelesaian tindak lanjut pengaduan Qlue melalui perbandingan antara jumlah aduan yang masuk dan aduan yang telah terselesaikan pada 2016 terdapat dua kelurahan yang memiliki tingkat efisiensi 99%. Sedangkan tahun 2017, kelurahan yang berhasil menyelesaikan aduan yang masuk melalui QLUE dengan baik sebanyak 13 kelurahan. Perhitungan ini mengabaikan sisi input dan output lainnya.

.....The concept of "Jakarta Smart City" became one of the implementation of technology- based development and innovation. The existence of Qlue Application that can measure the performance of urban village in DKI Jakarta, became one of the breakthrough in public service. Therefore this study aims to see the level of efficiency of urban village public service performance through Qlue application in DKI Jakarta in 2016-2017. The method used is quantitative with the technique of Data Envelopment Analysis (DEA). The data used in this research are panel data from 261 urban villages located in administrative area of DKI Jakarta. The results of this study illustrate that in general the performance of the government at the urban village level in DKI Jakarta has not been fully efficient in public services based on QLUE application. DEA analysis results show that there are only 74 sub-districts that over the past two years have shown efficient performance. In general there is a decrease in efficiency level of urban public service performance in DKI Jakarta based on Qlue application performance. Based on the efficiency rating in 2016 there are 148 kelurahans whose public services have been efficient, but in 2017 dropped dramatically to only 46 urban villages in the efficient category. If the kelurahan performance is analyzed based on the completion of Qlue complaint follow-up through comparison between the number of complaints submitted and complaints

completed in 2016 there are two urban villages with 99% efficiency level. While in 2017, the villages that successfully completed complaints submitted through QLUE with as many as 13 urban villages. This calculation ignores the other input and output side.