

# EFEKTIFITAS APLIKASI QLUE MANADO DALAM PELAYANAN PUBLIK STUDI DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MANADO

Oleh :  
Yulven Leonardo Muyu<sup>1</sup>

## ABSTRAK

Qlue (PT Qlue Performa Indonesia) adalah perusahaan teknologi yang mengembangkan ekosistem *smart city* di Indonesia. Qlue Manado adalah aplikasi yang dapat digunakan warga untuk melaporkan peristiwa yang terjadi seperti banjir, tindak kriminal, kebakaran, dan lain-lain. Laporan warga akan direspon untuk ditindaklanjuti. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan efektivitas dari aplikasi Qlue di Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian yang didapat berupa: Pertama pemberian layanan kepada masyarakat oleh dinas komunikasi dan informatika kota Manado lewat jarak jauh dengan bekerja sama dengan PT. Qlue Indonesia agar pelayanan publik lebih maksimal kepada masyarakat Indonesia terlebih khusus masyarakat Kota Manado provinsi Sulawesi Utara. Kedua Tata cara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado melayani masyarakat mengikuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melayani masyarakat kota Manado lewat layanan informasi aplikasi Qlue serta bekerja sama dengan dinas-dinas terkait seperti dinas Perhubungan kota Manado, Dinas PUPR kota Manado, dan dinas-dinas lainnya yang ada di kota Manado, dan beserta tugas dari struktur organisasi dari dinas komunikasi dan informatika kota Manado.

**Kata Kunci : Efektivitas, Aplikasi Qlue dan Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

*Qlue (PT Qlue Performa Indonesia) is a technology company that develops smart city ecosystem in Indonesia. Qlue Manado is an application that can be used by residents to report events such as floods, crimes, fires, and others. Citizen reports will be responded to for follow up. The purpose of this study was to determine and explain the effectiveness of the Qlue application in Manado City. This research uses qualitative research methods. The results obtained are in the form of: First, the provision of services to the community by the communication and informatics office of the city of Manado via long distance in collaboration with PT. Qlue Indonesia so that public services can be maximized to the Indonesian people, especially the people of Manado City, North Sulawesi province. Second, the procedures for the Manado City Communication and Informatics Service to serve the public follow the Standard Operating Procedure (SOP) in serving the people of the city of Manado through the Qlue application information service and in collaboration with related agencies such as the Manado City Transportation Service, Manado City PUPR Service and the - Other services in the city of Manado, and along with the duties of the organizational structure of the Manado city information and communication office.*

**Keywords: Effectiveness, Qlue Application and Public Service**

## PENDAHULUAN

Di era perkembangan revolusi industri 4.0 dalam perkembangan ini berbagai sektor kehidupan, seperti sosial, politik dan ekonomi dalam setiap perkembangan dunia banyak perubahan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Semua itu hampir di terapkan oleh setiap negara, teknologi juga menjadi modal penting dalam menjalankan tatanan pemerintahan yang baik dan terpadu. Teknologi terus berkembang sehingga manusia ikut menyesuaikan dengan perkembangan tersebut seperti yang kita ketahui banyak dari hasil

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

perkembangan teknologi yang tercipta sudah ada di sekeliling kita dan menjadi alat yang mempermudah kehidupan manusia, contoh yang paling sering kita rasakan ialah berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi yang didalamnya ada kaitan dengan internet dan smartphone yang dapat mempermudah pemerintah dalam mewujudkan suatu kebijakan publik lewat perwujudan pelayanan publik yang disajikan kepada masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan sosial.

Dengan adanya Pelayanan publik segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **• Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri (Sedarmayanti, 2006:61).

Efektivitas menurut pengertian di atas mengartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

### **• Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan menurut Sinambela (2011:5). Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012 : 9).

### **• Aplikasi Qlue**

Qlue (PT Qlue Performa Indonesia) adalah perusahaan teknologi yang mengembangkan ekosistem *smart city* di Indonesia. Perusahaan ini didirikan oleh Rama Raditya dan Andre Hutagalung. Qlue membantu instansi pemerintah dan swasta untuk semakin cepat dan responsif dalam menerima laporan dan masalah dengan memanfaatkan platform berbasis mobile, kecerdasan buatan, dan Internet of Things (IoT).

QlueApp adalah aplikasi pelaporan publik untuk berbagai masalah sosial dan lingkungan di kota, seperti limbah, lampu lalu lintas yang rusak, parkir ilegal, pengemis dan lain-lain. Dengan QlueApp, pemerintah kota bisa mendapatkan informasi lebih cepat dan akurat, sehingga dapat merumuskan kebijakan kota yang lebih baik untuk pertumbuhan kota. QlueApp memiliki kemampuan Real-Time Reporting, Geo-Spatial Mapping dan Chat & Gamification.

Qlue Manado adalah aplikasi yang dapat digunakan warga untuk melaporkan peristiwa yang terjadi seperti banjir, tindak kriminal, kebakaran, dan lain-lain. Laporan warga akan direspon untuk ditindaklanjuti.

## **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Strauss dan Cobin (dalam Tresiana, 2013:14) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara pengukuran. Bungin dan Creswell (dalam Tresiana, 2013:33) metode kualitatif deskriptif merupakan jenis metode kualitatif yang paling banyak dipengaruhi oleh pandangan kuantitatif. Oleh sebab itu nantinya penelitian ini akan berisi kutipan-kutipan data yang diperoleh peneliti dari informan untuk memberikan informasi yang menggambarkan penyajian laporan tersebut. Laporan tersebut dapat berasal dari naskah wawancara, catatan-catatan, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Pada penulisan penelitian, peneliti menganalisis data tersebut dan sejauh mungkin menggambarkan sebagaimana aslinya. Sehingga dengan demikian dapat diperoleh penjelasan dan gambaran atas topik penelitian yang sesuai dengan judul penelitian "Efektivitas aplikasi Qlue Manado dalam pelayanan publik [studi di Dinas komunikasi dan informatika] Kota Manado".

## **PEMBAHASAN**

Penelitian ini berlokasi di Dinas komunikasi dan informatika Kota Manado, Provinsi Sulawesi utara. Dinas komunikasi dan informatika kota Manado Merupakan kantor dinas Kominfo Manado, provinsi Sulawesi Utara. Kominfo Manado memiliki tugas sebagai penyelenggaraan urusan pemerintah bidang komunikasi dan informatika untuk daerah Manado, Sulawesi Utara.

Terkait dengan tugas tersebut, dinas komunikasi dan informatika yang biasa juga disebut kominfo ini berwenang untuk memberikan izin terkait dengan bidangnya dan pada daerah wilayah kerjanya. Beberapa pengurusan perizinan dibawah kominfo seperti izin Penyelenggara Sistem Elektronik, Izin Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi, Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, Penyelenggaraan Penyiaran (Lembaga Penyiaran Swasta dan Lembaga Penyiaran Berlangganan), Izin Prinsip Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, Izin Prinsip Penyelenggaraan Telekomunikasi Khusus untuk Badan Hukum, Izin Prinsip Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi, Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, hingga Izin Stasiun Radio.

Selain itu, Kominfo juga berwenang dalam merumuskan layanan dan website yang boleh beroperasi, website yang tidak sesuai kebijakan dan undang-undang akan dikenakan kebijakan pemblokiran website. Kominfo juga punya peran sebagai pelaksana pembinaan bidang komunikasi dan informatika melalui program seperti digitalent dan lainnya.

Segera kunjungi kantor Kominfo terdekat untuk mendapatkan informasi lainnya, Anda juga dapat mengakses website resmi Kominfo atau menghubungi kontak Kominfo untuk mendapat informasi umum terkait syarat pengurusan izin, biaya (jika ada), dan lainnya.

Sebagai lembaga pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab yang besar dan bergerak di ruang lingkup pemerintahan kota Manado, maka dinas komunikasi dan informatika kota Manado mempunyai tugas pokok dan fungsi yang besar dalam membangun Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk pelayanan publik lewat layanan informasi dan komunikasi kepada masyarakat yang ada di kota Manado. Dinas komunikasi dan informatika kota Manado saat ini berkedudukan dan menempati kantor dengan alamat Jl. Balaikota No. 01 lantai satu Tikala Ares kantor Pemerintahan Kota Manado (0431) 851103.

Menurut Sinambela (2011:5) menjelaskan pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

1. Pemberian layanan kepada masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado lewat jarak jauh dengan bekerja sama dengan PT. Qlue Indonesia agar pelayanan public lebih maksimal kepada masyarakat Indonesia terlebih khusus masyarakat Kota Manado provinsi Sulawesi Utara. Dan juga dinas komunikasi dan

informatika kota Manado akan terus mensosialisasikan aplikasi ini ke tingkat kecamatan bahkan ke kelurahan-kelurahan, agar masyarakat kota Manado dapat mengetahui keseluruhan dari aplikasi ini dalam hal cara menyampaikan informasi kepada pihak dinas terkait melalui aplikasi Qlue ini.

2. Aturan pokok dalam melayani masyarakat kota Manado untuk efektivitas aplikasi Qlue Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di pasal 13 ayat 1 mengenai untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana. Selain Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Rencana Induk Teknologi Informatika dan Komunikasi. Dinas komunikasi dan informatika kota Manado melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas komunikasi dan informatika kota manado Tipe A.
3. Tata cara dinas komunikasi dan informatika kota Manado melayani masyarakat mengikuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melayani masyarakat kota Manado lewat layanan informasi aplikasi Qlue serta bekerja sama dengan dinas-dinas terkait seperti dinas.

Qlue (PT Qlue Performa Indonesia) adalah perusahaan teknologi yang mengembangkan ekosistem smart city di Indonesia. Perusahaan ini didirikan oleh Rama Raditya dan Andre Hutagalung. Qlue membantu instansi pemerintah dan swasta untuk semakin cepat dan responsif dalam menerima laporan dan masalah dengan memanfaatkan platform berbasis mobile, kecerdasan buatan, dan Internet of Things (IoT).

Fungsi QlueApp adalah aplikasi pelaporan publik untuk berbagai masalah sosial dan lingkungan di kota, seperti limbah, lampu lalu lintas yang rusak, parkir ilegal, pengemis dan lain-lain. Dengan QlueApp, pemerintah kota bisa mendapatkan informasi lebih cepat dan akurat, sehingga dapat merumuskan kebijakan kota yang lebih baik untuk pertumbuhan kota. QlueApp memiliki kemampuan Real-Time Reporting, Geo-Spatial Mapping dan Chat & Gamification.

Tujuan Qlue Manado adalah aplikasi yang dapat digunakan warga untuk melaporkan peristiwa yang terjadi seperti banjir, tindak kriminal, kebakaran, dan lain-lain. Laporan warga akan direspon untuk ditindaklanjuti. Perhubungan kota Manado, Dinas PUPR kota manado dan dinas-dinas lainnya yang ada di kota Manado, dan beserta tugas dari struktur organisasi dari dinas komunikasi dan informatika kota Manado.

Qlue merupakan aplikasi media sosial pelaporan warga pertama di Indonesia yang digunakan oleh Pemerintah Kota Manado dalam meningkatkan pelayanan terhadap warganya. Secara umum Qlue memberikan kemudahan bagi warga Kota Manado untuk melaporkan, mengeluhkan terkait fasilitas umum dan pelayanan publik.

Manfaat penggunaan aplikasi Qlue yang di terapkan oleh Pemkot Manado Mulai dirasakan oleh warga Kota Manado. Salah satunya adalah pelaporan yang masuk sejak 2017-2020 yang dilaporkan oleh dinas komunikasi dan informatika Kota Manado, selalu terlaksana dan telah di tindak lanjut oleh dinas-dinas terkait yang sudah bekerja sama dengan aplikasi Qlue. Seperti laporan PKL liar dan masalah fasilitas umum. Untuk masalah PKL, sampah, bahkan kemacetan, sangat cepat ditindak lanjut.

Sama halnya dengan salah satu warga kecamatan sario kelurahan titiwungen selatan mengaku sangat terbantu dengan adanya Qlue. Dengan akun Shrul, ia melaporkan tentang tumpukan sampah yang sering ditemukan di trotoar, lorong-lorong sekitaran lingkungan kelurahan titiwungen selatan. Lapornya langsung ditindak lanjut setelah laporan itu diterima oleh dinas terkait maupun pihak kecamatan dan kelurahan, sama halnya dengan pipa air yang bocor di kelurahan titiwungen selatan.

Kagum dengan respon cepat petugas, sipengguna pun mengunggah laporannya yang sudah ditindak lanjut di aplikasi Qlue, lumayan senang karena responnya cepat. Namun, ia mengaku beberapa laporan yang masih kurang di tindak lanjut adalah soal parkir liar.

Perlu diketahui, jika laporan warga yang masuk ke aplikasi Qlue masih berwarna merah maka, laporan itu belum ditindak lanjut. Sedangkan jika berwarna kuning masih dalam proses dan untuk warna hijau sudah selesai ditindak lanjut. Biasanya, petugas akan mengupdate foto hasil laporan warga yang sudah ditindak lanjut. Jadi aplikasi ini sangat efektif walaupun tidak

seratus persen,tapi dengan adanya aplikasi Qlue ini. Pekerjaan pemerintah sangat terbantu dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat Kota Manado.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas aplikasi Qlue Manado dalam pelayanan public studi di dinas komunikasi dan informatika kota Manado meliputi pemberian layanan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemberian layanan kepada masyarakat oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado lewat jarak jauh dengan bekerja sama dengan PT. Qlue Indonesia agar pelayanan public lebih maksimal kepada masyarakat Indonesia terlebih khusus masyarakat Kota Manado provinsi Sulawesi Utara. Dan juga dinas komunikasi dan informatika kota Manado akan terus mensosialisasikan aplikasi ini ke tingkat kecamatan bahkan ke kelurahan-kelurahan, agar masyarakat kota Manado dapat mengetahui keseluruhan dari aplikasi ini dalam hal cara menyampaikan informasi kepada pihak dinas terkait melalui aplikasi Qlue ini.
2. Aturan pokok dalam melayani masyarakat kota Manado untuk efektivitas aplikasi Qlue Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di pasal 13 ayat 1 mengenai untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana. Selain Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Rencana Induk Teknologi Informatika dan Komunikasi. Dinas komunikasi dan informatika kota Manado melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas komunikasi dan informatika kota manado Tipe A.
3. Tata cara dinas komunikasi dan informatika kota Manado melayani masyarakat mengikuti sesuai dengan Standar Operasional Procedur (SOP) dalam melyani masyarakat kota Manado lewat layanan informasi aplikasi Qlue serta bekerja sama dengan dinas-dinas terkait seperti dinas Perhubungan kota Manado, Dinas PUPR kota manado dal dinas-dinas lainnya yang ada di kota Manado, dan beserta tugas dari struktur organisasi dari dinas komunikasi dan informatika kota Manado.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Sedarmayanti, 2006:61. Tata Kerja Dan Produktivitas Kerja Suatu Tinjauan Dar Aspek Dan Ergonomi Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerja. Bandung : Cv. Mandar Maju.i
- (Tesis Irsan, 2012 : 9). 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur Di Bandar Lampung" Tesis. Universitas Lampung.
- Rama Raditya dan Andre Hutagalung. (Sumber data [www.qlue. Co.id](http://www.qlue.co.id))
- Tresiana, Novita 2013. Metode Penelitian Kualitatif, Lembaga Penelitian Universitas

### **Sumber lainnya:**

- Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pelayanan publik menurut Bab 1 Pasal 1 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ((Sumber: <http://kbbi.web.id/inovasi>),Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,  
[https://media.neliti.com/media/publications/108594-ID-inovasi-pelayanan-publik-studi kasus-per.pdf](https://media.neliti.com/media/publications/108594-ID-inovasi-pelayanan-publik-studi-kasus-per.pdf)
- Sumber Data Dari [www. BeritaManado.com](http://www.BeritaManado.com)

Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi  
Peraturan Walikota Manado Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado  
Undang-undang Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

---