

# ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN JAKARTA *SMART CITY* BERBASIS *QLUE* DAN *CROP* DI SUKU DINAS PERHUBUNGAN JAKARTA TIMUR

<sup>1</sup>Andrian Heriyanto Putra, <sup>2</sup>Indah Wahyu Maesarini

Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiarni

Email: <sup>1</sup>andria.stiarni16@gmail.com, <sup>2</sup>indah.wm@stiarni.ac.id

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

*The development of technology and information has been very rapid. An online-based information system is used to simplify the work to be more effective and efficient. The development of technology and information is also encouraging the government to continue to innovate, the government began to apply online-based information systems that facilitate communication with the society, this system is known as E-Government. Therefore, the researcher considers it is important to conduct the research An Analysis of Policy Implementation Jakarta Smart City Based on Qlue and Crop in East Jakarta Transportation Sub-Department of Transportation. The problem formulation in this research is how is the implementation of Jakarta Smart City based on Qlue and Crop application in East Jakarta Sub-dept. From that problem formulation, so this study aims to find out the implementation of Jakarta Smart City based on Qlue and Crop application in East Jakarta Sub-Departement of Transportation. The method used by the researcher is descriptive qualitative. Data collection techniques through interviews to informant. The result of this research is a description of the implementation of Jakarta Smart City policy based on Qlue and Crop in East Jakarta Sub-Department of Transportation based on the theory of Edward involving 4 things namely bureaucratic structure, resources, disposition, and communication. From the results of research that the implementation of E-Government in East Jakarta Sub-Departement of Transportation is easy for the public also Transportation Departement about the problems faced by the society. And during the observation, the implementation of E-Government is already running quite well. But there are also suggestions that the researcher proposes the provision of rewards and the addition of Unit Qlue personnel to improve the implementation of Jakarta Smart City based on Qlue and Crop policy will be so much better.*

### Keywords

*Implementation, policy, e-government*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi sudah sangat pesat. Sistem informasi berbasis *online* digunakan untuk mempermudah pekerjaan agar lebih efektif dan efisien. Perkembangan teknologi dan informasi ini pun mendorong pemerintah untuk terus berinovasi, pemerintah mulai menerapkan sistem informasi berbasis *online* yang mempermudah komunikasi dengan masyarakat, sistem ini dikenal dengan *E-Government*.

Sesuai Inpres No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang berbunyi dalam lampiran I, motivasi kebijakan *E-government*, dengan tuntutan perubahan "Indonesia pada saat ini tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis transparan serta meletakkan supremasi hukum. Perubahan yang tengah dialami tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana kepentingan rakyat dapat kembali diletakkan pada posisi sentral.



Dengan mengacu pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dan dalam rangka meningkatkan keefektifan dan keefisienan pelayanan publik. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat.

Saat ini, setelah pemberlakuan *E-government*, masyarakat jadi lebih mudah untuk mengadakan hal-hal yang dirasa kurang, masyarakat diharapkan bisa lebih mudah memberikan pendapat, saran dan kritik. Pelayanan-pelayanan yang kurang baik sebelum-sebelumnya menjadi bisa diperbaiki oleh pemerintah. Hal itu berarti, dengan adanya *E-government* pelayanan pengaduan dapat tercipta, komunikasi dapat terjadi antara pemerintah dengan masyarakat.

Untuk mempermudah pelayanan pengaduan masyarakat tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 15 Desember 2014 memberlakukan Program Smart City. Sementara itu untuk menunjang kesuksesan dan kelancaran Jakarta Smart City ini bertumpu pada keberadaan dua aplikasi, yakni *Qlue* dan *Cepat Respons Opini Publik (CROP)*. *Qlue* adalah aplikasi yang diperuntukan bagi warga, sedangkan *CROP* merupakan aplikasi yang hanya bisa diunduh oleh aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan aparat kepolisian.

Pembuatan aplikasi online untuk menjadi jembatan antara warga dan pemerintah yang bertujuan untuk membangun Jakarta agar lebih baik lagi. Dengan aplikasi ini kita bisa bebas untuk menyampaikan keluhan tentang apa yang tidak wajar pada kota Jakarta seperti macet, banjir, jalan rusak, penumpukan sampah, bahkan pelayanan di rumah sakit.

Dari data di lapangan *E-Government* sudah banyak diterapkan pada lingkungan pemerintah pusat maupun daerah yang sudah mempunyai fasilitas dan SDM yang memadai. Meskipun dalam pelaksanaannya *E-government* membutuhkan dana yang tidak sedikit dan membutuhkan tenaga ahli yang kompeten dalam hal ini serta kesiapan dari masyarakat itu sendiri.

Pelaksanaan *E-government* ini menarik untuk diteliti dengan mempertimbangkan berbagai hal dari uraian di atas, baik dari segi keuntungan yang mempermudah proses komunikasi dan pelayanan, dan pertimbangan lain yang juga ditemukan dalam pelaksanaan *E-Government*.

### **Pertanyaan Penelitian**

Bagaimanakah pelaksanaan *Jakarta Smart City* berbasis aplikasi *Qlue* dan *Crop* di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur?

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Kajian Pustaka**

Miftah Thoha di dalam bukunya yang berjudul *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer* yang dikutip dari pendapatnya di tahun 1999 menyebutkan bahwa paradigma ilmu administrasi publik dan manajemen pemerintahan telah banyak berubah dari yang sarwa negara ke sarwa masyarakat. Istilah administrasi publik dapat diartikan sebagai administrasi pemerintahan yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, segala sesuatu yang menjadi dan dibuat kebijakannya oleh pemerintah bersumber dari aspirasi, kebutuhan dan kepentingan rakyat atau masyarakat.

Berdasarkan padangan diatas dapat kita simpulkan bahwa implementasi sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan kataatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua yang terlibat, dan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak baik yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.

Tujuan dari *e-government* ialah penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dengan lebih efektif. Umumnya semakin banyak layanan *online* yang tersedia dan semakin luas penggunaan layanan tersebut, maka akan semakin besar dampaknya terhadap *e-government*.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian tentang penerapan e-government di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai masalah yang dihadapi.

### **Jenis Analisis**

Jenis analisis penelitian ini adalah organisasi, yakni Kantor Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur dimana berfokus pada aparat/pegawai yang terlibat dalam penerapan e-government kelurahan. Penentuan unit analisis ini untuk mengetahui efektivitas penerapan e-government di Kantor Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data, sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap penelitian ini, maka peneliti akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan focus penelitian ini.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian**

Pembahasan dan analisis penelitian ini dibuat penulis untuk menjawab pertanyaan Bagaimanakah pelaksanaan *Jakarta Smart City* berbasis aplikasi *Qlue* dan *Crop* di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur. Dan Analisis yang dilakukan oleh penulis berdasarkan teori Edward mengenai implementasi kebijakan yang terbagi menjadi 4 yaitu: Struktur birokrasi, Sumber daya, Komunikasi, dan Disposisi.

### **Pelaksanaan *Jakarta Smart City* berbasis aplikasi *Qlue* dan *Crop* di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur**

#### **1. Struktur Birokrasi**

Menurut Edwards III dalam Winarno (2005:150) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: "Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi".

Di dalam SOP terdapat tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. Dari hasil wawancara peneliti dengan informan maka mengenai kepastian waktu pelaksanaan *Qlue* dan *Crop* ini dimulai sejak 15 Desember 2014.

Adapun SOP yang diberikan oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta timur terhadap Unit PAM WAL (Unit *Qlue*) adalah tertera jelas pada setiap surat tugas yaitu:

1. Menindaklanjuti laporan masyarakat (*Qlue*) yang ditunjukkan ke Suku Dinas Perhubungan dan Kota Administrasi Jakarta Timur.
2. Melaksanakan pengawalan dan pemanduan untuk lintasan Gubernur dan Wakil Gubernur.
3. Melaksanakan kegiatan pengawasan, pengendalian dan operasional lalu lintas angkutan umum/barang di wilayah Jakarta Timur.
4. Melaksanakan pemeriksaan kelengkapan surat-surat dan kelaikan jalan kendaraan angkutan umum maupun barang.
5. Membantu melaksanakan kegiatan operasi penertiban di wilayah Jakarta Timur.
6. Membantu melaksanakan kegiatan penertiban parkir dengan pihak terkait di wilayah Jakarta Timur.
7. Membantu melaksanakan pengamanan lajur busway.
8. Untuk kelancaran pelaksanaan tugas agar berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait di Jakarta Timur.
9. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas dimaksud kepada kepala Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Timur.

#### **2. Sumber Daya**

Berikutnya analisis kebijakan implementasi akan membahas mengenai sumber daya. Menurut Edward III dalam Agustino (2006:158-159), sumber daya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumberdaya mempengaruhi implementasi kebijakan terdiri dari staff, informasi, wewenang dan fasilitas.

### Informasi

Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.

Informasi dalam bentuk pertama ini biasanya merupakan tindak lanjut dari laporan warga yang diterima melalui aplikasi Qlue, misalnya ada laporan tentang parkir liar di jalan maupun trotoar dan laporan kemacetan. Maka kebijakan Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur adalah langsung ditindak lanjuti oleh Unit Qlue. Unit Qlue sendiri dibuatkan perangkat group chatting dengan orang-orang yang memangku kepentingan terhadap penerapan Qlue dan Crop, bukan hanya memantau aplikasi yang ada di *smart phone* sendiri, tetapi segala informasi yang membutuhkan

Kemudian Informasi bentuk kedua, tim qlue dan Crop serta tim lapangan juga membuat laporan terhadap setiap laporan masuk yang kemudian ditindak lanjuti. Peristiwa apa, dimana, waktu pengecekan lokasi, dan keberhasilan atau kegagalan menyelesaikan permasalahan hasil laporan warga. Hal tersebut yang mendasari apakah telah ada kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah. Dan sebisa mungkin apapun tugas yang sudah diberikan pimpinan akan patuh dilaksanakan. Dan sejauh ini selama penerapan Jakarta Smart City berbasis Qlue dan Crop, berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan dapat terselesaikan dengan baik.

***“Karena kami ini instansi pemerintahan, sehingga tugas apapun yang memang tugas kami, maka akan kami kerjakan, sehingga Insha Allah dengan adanya aplikasi online ini, kami akan semakin cepat dan sigap. Apalagi di group yang ada pemimpin kami, kalau ada persoalan di masyarakat belum selesai, tak segan-segan pemimpin kami, langsung memberikan instruksi di group.***

### Wewenang

Wewenang ini diberikan oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur melalui surat tugas yang jelas tentang Penindak lanjutan atas laporan keluhan masyarakat (Qlue) oleh unit PAM WAL (Unit Qlue).

***“Penindak lanjutan laporan warga ini pun sudah sesuai SOP yang dikeluarkan oleh kantor ini, karena kalau tidak sesuai pun maka ada sanksinya untuk Unit Qlue, wewenang jelas bersifat formal karena tugas ini harus sesuai dengan surat tugas yang ditandatangani oleh Kepala Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Timur ”.***

Dari keempat dasar hukum tersebut, maka penugasan yang dilakukan oleh Kepala Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur jelas payung hukumnya, sehingga secara regulasi Unit Qlue bertindak sesuai dengan perintah yang sudah ditetapkan.

***“Mau dilanggar ya silakan, pasti akan ada konsekwensinya, jadi Unit Qlue tidak bisa mengelak kalau sudah diperintah. Harus tunduk pada perintah, karena penugasannya jelas secara hukum, bukan hanya ucapan dari atasan ke bawahan”.***

### Fasilitas

Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Bagaimana tidak, fasilitas ini lah yang akan menunjang keberhasilan sebuah kebijakan. Tidak adalagi keluhan yang berarti jika fasilitas

tersedia. Fasilitas yang tersedia untuk menunjang keberhasilan Qlue dan Crop adalah fasilitas *smart phone* dan internet, karena Qlue dan Crop ini adalah layanan berbasis aplikasi online, sehingga yang utama dibutuhkan untuk mengakses laporan dari masyarakat tersebut adalah telepon pintar dan jaringan internet.

Selain kedua hal penting tersebut, untuk tindak-lanjut, yang diperlukan oleh Unit Qlue sudah pasti transportasi yang menunjang. Berdasarkan informasi yang didapat peneliti, masing-masing tim Unit Qlue mendapatkan motor Dinas dari Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur. Motor ini dipakai untuk menindak lanjuti semua keluhan masyarakat, sehingga mudah dan cepat menjangkau lokasi.

***“Qlue dan Crop adalah aplikasi berbasis online, maka yang diperlukan hanyalah handphone canggih dan signal internet yang baik. Selain itu fasilitas motor juga diberikan kepada Unit Qlue, sehingga untuk datang ke lokasi bisa menggunakan motor Dinas Perhubungan Jakarta Timur. (Kutipan wawancara Informan Dishub Jakarta Timur, Hasan Wowor)***

Selain itu, surat tugas yang diberikan oleh Kepala Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur ini sudah merincikan jelas tugas Unit Qlue apa saja, bahkan menurut informan perintah Tindak Lanjut (TL) diberikan langsung oleh Kepala Suku Dinas.

***“Sejauh ini tidak ada hambatan-hambatan yang berarti, hanya saja terkadang satu hari kami dapat 25 laporan yang urgent, terlebih tentang kemacetan yang diakibatkan oleh parkir liar. Bayangkan saja dengan 5 orang personel kami, harus membagi lokasi, atau kalau tidak biasanya kami selesaikan dulu ke satu lokasi baru setelah itu kami menuju ke lokasi lainnya”.***

### **Insentif**

Merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

Berdasarkan informasi dari informan, diawal pelaksanaan Qlue dan Crop ini memang ada insentif yang diberikan oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur. Jadi setiap Tindak Lanjut (TL) yang dikerjakan, direkapitulasi oleh bagian tata usaha administrasi dan setiap bulan dikalkulasi berapa jumlah TL yang dikerjakan oleh masing-masing Tim Unit Qlue. Namun semenjak pergantian Kepala Suku Dinas, insentif tersebut tidak lagi ada. Hal tersebut dirasa berat oleh Tim Unit Qlue, karena sebelumnya mereka bersemangat menyelesaikan laporan masyarakat, dan saat ini kebijakan dan peraturan baru tidak ada reward atau insentif.

***“Kalau dulu, kami tim Qlue semangat sekali melakukan tindak lanjut laporan, karena setiap bulan akan di ranking siapa yang paling banyak melakukan Tindak Lanjut, dan jumlah TL tersebut menentukan besaran insentif yang diterima. Tapi kalau sekarang hal tersebut tidak berlaku lagi, tidak bohing juga, jadi tim Qlue kurang semangat, tapi karena tugas, ya mau bagaimana lagi”.***

### **Komunikasi**

Edward III dalam Agustino (2006:157-158) mengemukakan tiga variabel tersebut yaitu:

Berdasarkan teori Edward tersebut, menurut informan selama aplikasi Qlue dan Crop ini diterapkan, belum ada kesalahan komunikasi yang berarti. Selama ini berjalan dengan baik. Apalagi secara keseluruhan kasus yang dilaporkan masyarakat ini lebih banyak mengenai parkir liar. Banyak laporan warga terkait parkir liar yang akhirnya menyebabkan kemacetan di beberapa ruas jalan. Permasalahan parkir liar ini tentu saja

berkaitan antara pihak Unit Qlue dan tim derek Dinas Perhubungan Jakarta Timur. Jumlah mobil derek yang tersedia adalah 8 unit, sehingga Unit Qlue harus benar-bener memetakan mobil derek tersebut akan diarahkan ke lokasi mana.

***“Komunikasi lebih ke tim Unit Qlue dengan tim derek saja. Kalau sesama Unit Qlue, kami selalu berkomunikasi melalui aplikasi iya, melalui group chating iya, sehingga siapa yang sudah TL dimana update terus infonya”.***(Kutipan wawancara Informan Dishub Jakarta Timur, Hasan Wowor)

### **Kejelasan**

Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua. Seperti yang sudah peneliti jelaskan, tidak ada masalah komunikasi yang berarti, karena pelaksana Unit Qlue sudah mendapatkan rincian tugas lengkap dengan dasar hukum perintah melaksanakan tugas tersebut.

***“Semua tugas sudah jelas, sehingga tidak menyulitkan eksekusi di lapangan. Dan semua Unit Qlue sudah paham tugas masing-masing”.***

### **Konsistensi**

Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

Sejauh ini pelaksanaan Jakarta Smart City di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur belum pernah mengalami perubahan dari pertama diterapkan, kecuali masalah insentif saja.

***“Semua hal, perintah, peraturan masih terus sama, sehingga memudahkan, karena sudah dilakukan setiap hari, sehingga tidak ada masalah yang berarti”.***

Selain hal-hal yang sudah diuraikan di atas oleh penulis, selama melakukan penelitian di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur, peneliti juga menanyakan beberapa hal terhadap informan baik kepada informan 1 maupun informan 2.

***“Masyarakat jadi mudah untuk melaporkan setiap kejadian yang meresahkan di lingkungan mereka, tidak perlu lagi membuat laporan tertulis secara resmi, kemudian ditandatangani oleh mayoritas warga yang bertempat di lokasi. Tidak lagi harus datang ke kantor, antri, membuat laporan dan menunggu laporan diproses. Tapi hanya dengan mengakses aplikasi yang bisa di download di smartphone saja, mereka secara praktis bisa membuat laporan.”***

Selain itu Unit Qlue Dishub Jakarta Timur sendiri merasa mudah dan terbantu dengan adanya penerapan Jakarta Smart City berbasis Qlue dan Crop, pekerjaan menjadi lebih cepat, bahkan lebih terstruktur.

***“Dengan adanya sistem Qlue ini kami bahkan dari malam hari sudah bisa memetakan apa yang akan dikerjakan besok, dari pagi sampai dengan sore sudah terjadwal, sehingga pagi-pagi sekali kami sudah bisa turun ke lapangan, dengan rundown acara yang sudah kami diskusikn sesama Unit Qlue.”***

### **Wawancara Terhadap Masyarakat yang Menggunakan Aplikasi Crop**

Menurut masyarakat sekitar Jakarta Timur, parkir liar banyak terjadi lantaran minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dishub, masyarakat masih banyak yang tidak tahu adanya larangan parkir di beberapa tempat.

**“Saya tidak tahu, kalau misalnya ada beberapa lokasi yang dilarang menjadi tempat area parkir kendaraan, sosialisasi saya kira juga tidak banyak, sehingga masyarakat ada yang tahu ada yang tidak.”**

Selain itu kurangnya rambu-rambu larangan parkir di sepanjang jalan yang tidak diperbolehkan menjadi area parkir juga menurut informan warga Matraman ini menjadi penyebab parkir liaran kemacetan.

**“Di Matraman ini pagi dan sore cenderung macet, karena memang banyak sekolah yang masuk dan keluar, selain itu kantor-kantor juga, entah hanya parkir menjemput, sehingga macet panjang di daerah Matraman. Dan menurut saya rambu-rambunya juga kurang banyak. Tapi pengendara juga bingung harus parkir dimana, sementara lahan di Matraman sedikit dan sempit.”**

Sementara menurut Dinas Perhubungan Jakarta Timur sendiri, pihaknya sudah sering sosialisasi di daerah-daerah rawan kemacetan seperti kawasan Matraman, Kramat Jati, Halim Lama, Pemuda, Pramuka, Buaran, Prumpung, Dewi Sartika, Oyista, Pasar Gembrong, Kalimalang, Jatinegara.

**“Tidak dipungkiri, terkadang ada saja masyarakat yang tidak mau menaati peraturan, sudah diperingati masih saja melakukan pelanggaran, parkir sembarangan, apalagi di wilayah-wilayah perbelanjaan, seperti pasar Gembrong.”**

Namun dengan adanya penindakan yang dilakukan oleh Dishub khususnya Unit Qlue, sehingga masyarakat menjadi tahu lokasi-lokasi yang dilarang untuk parkir.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Setelah peneliti membahas mengenai Analisis Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City berbasis Qlue and Crop di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut ini:

Pelaksanaan *Jakarta Smart City* berbasis aplikasi *Qlue* dan *Crop* di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur dengan mengacu pada teori Edward sudah berjalan dengan baik. Unit Qlue menjadi cepat mendapat laporan dari warga, sementara warga juga dengan mudah mengakses aplikasi Crop dan membuat laporan.

Sejauh ini tidak ada kendala yang dihadapi oleh Unit Qlue dalam menyelesaikan keluhan warga, koordinasi yang terjalin juga berjalan dengan baik. Perintah langsung didapat oleh tim Qlue melalui media *chatting group* yang terdiri dari apara pemangku kepentingan, jadi disamping mengurutkan mana laporan yang lebih mendesak dari aplikasi Qlue, unit Qlue juga sering mendapat tugas langsung dari Kepala Suku Dinas Jakarta Timur untuk menindaklanjuti keluhan warga.

Setelah menindaklanjuti di lapangan, seringnya untuk menuntaskan parkir liar ini Unit Qlue berkoordinasi dengan Tim Derek untuk mengangkut mobil-mobil yang kedapatan parkir sembarangan.

### **Saran**

Setelah peneliti membahas mengenai Analisis Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City berbasis Qlue and Crop di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur, maka peneliti menyampaikan saran berikut ini:

Agar Implementasi kebijakan Jakarta Smart City berbasis Qlue dan Crop di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur lebih baik lagi, maka harus diberikan reward terhadap para personil Unit Qlue agar mereka semakin giat.

1. Agar Tindak Lanjut aduan masyarakat semakin cepat ditangani, perlu penambahan personil Unit Qlue dan memperbanyak penyediaan mobil derek.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Holmes, D.2011. *E-GOV, E-Business Strategies for Government*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Lee, N.Y.2009. *Modul 3 Penerapan E-Government*. APCICT.
- Rohman, Ahmad Ainur, M Mas'ud Sa'id, Saiful Arif, dan Purnomo. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi, Placids, Averroes, dan KID.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Winarno, Budi. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- <http://selular.id/apps/2015/02/qlue-dan-crop-dua-aplikasi-jakarta-smart-city-saling-sinergi/>
- Alsadad Rudi. 2014. Seperti Apa Cara Kerja "Jakarta Smart City"?. Online. [www.kompas.com](http://www.kompas.com) diakses pada 9 Januari 2017, pukul 20.00 WIB.
- Frisky Araaf, Adlika. 2016. *Aplikasi Android Ini Bisa Merubah Jakarta Menjadi Lebih Baik*. <https://klikforklik.com/aplikasi-android/aplikasi-qlue-membuat-jakarta-lebih-baik/> diakses pada 9 Januari 2017, pukul 20.15 WIB.