

# Evaluasi Keberhasilan Aplikasi Qlue Menggunakan Model ITPOSMO

Kresna Ramanda<sup>[1]</sup>, Muhammad Hilman Fakriza<sup>[2]</sup>, Nico Dias Palasara<sup>[3]</sup>

Program Studi Teknik Informatika Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri <sup>[1],[2]</sup>

Program Studi Sistem Informasi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri <sup>[3]</sup>

kresna.kra@nusamandiri.ac.id<sup>[1]</sup>, hilman.mhz@nusamandiri.ac.id<sup>[2]</sup>, nico.ncp@nusamandiri.ac.id<sup>[3]</sup>

**Abstrak** — Kegagalan pada sebuah sistem informasi *e-government* sering terjadi dikarenakan sistem informasi *e-government* tersebut dibuat kurang memperhatikan beberapa keadaan yang terjadi pada saat sekarang ini. Dengan kata lain kegagalan tersebut dihasilkan karena ketidakmampuan mengimbangi kesenjangan antara realitas yang sekarang dihadapi dengan rancangan yang dibuat pada aplikasi *e-government* tersebut. Aplikasi Qlue merupakan sistem informasi yang dibuat oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta untuk memfasilitasi masyarakat dalam melaporkan maupun memberikan informasi permasalahan yang terjadi disekitarnya. Laporan tersebut dapat di awasi dan dapat ditindaklanjuti langsung oleh dinas-dinas terkait yang berada di lingkungan pemerintah provinsi DKI Jakarta. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan aplikasi Qlue dalam sisi sistem informasi, dibutuhkan penelitian terkait aplikasi Qlue menggunakan model ITPOSMO. Beberapa penelitian terdahulu menghasilkan bahwa ITPOSMO merupakan model yang baik untuk menilai kesenjangan yang terdapat dalam pemanfaatan *e-government*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner terhadap responden dilingkungan masyarakat provinsi DKI Jakarta. Hasil perhitungan kesenjangan terhadap *design* and *actuality* dengan menggunakan model ITPOSMO terhadap aplikasi Qlue pada dimensi *Technology* mendapatkan nilai gap score terkecil, yakni 5,34. Kemudian dimensi *Objective and Value* bernilai 5,43, dimensi *Information* bernilai 5,57, dimensi *Process* bernilai 5,87, dimensi *Staffing and Skills* bernilai 5,91 dan yang mendapatkan nilai gap score terbesar adalah dimensi *Management and Structure* dengan nilai 7,39. Berdasarkan hasil analisa evaluasi keberhasilan aplikasi Qlue yang diterapkan pada wilayah provinsi DKI Jakarta, dapat dinyatakan kemungkinan gagal. Menurut perhitungan *overall rating* didapatkan nilai 35,52. Hasil tersebut masuk dalam kategori 29 – 42. Mungkin gagal total, atau mungkin juga menjadi kegagalan parsial kecuali diambil tindakan untuk menutup kesenjangan yang terjadi antara desain dan realita.

**Kata Kunci** : ITPOSMO, Qlue, *e-government*, Sistem Informasi

## I. PENDAHULUAN

DKI Jakarta adalah sebuah ibukota negara Republik Indonesia. Indonesia menjadi negara kepulauan terbesar di dunia yang terletak di wilayah asia tenggara. Indonesia saat ini terdiri dari 34 provinsi, lima di antaranya memiliki status yang berbeda seperti DKI Jakarta, Aceh, Papua, Papua Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta. Provinsi DKI Jakarta berbeda dengan provinsi lainnya, DKI Jakarta selalu menjadi pusat segala

kegiatan pertumbuhan perekonomian negara Indonesia. Masalah-masalah yang terjadi di DKI Jakarta kian tiada habisnya, mulai dari masalah sampah, macet, banjir, hingga jalan berlubang menjadi sebuah pemandangan yang selalu hadir mengelilingi masyarakat ibukota. Kebijakan dan solusi selalu diberikan oleh pemprov DKI Jakarta untuk menanggulangi permasalahan ibukota, namun permasalahan tersebut seperti belum dapat terselesaikan. Beberapa tahun belakangan ini terbit aplikasi sistem informasi *e-government* untuk solusi dari permasalahan ibukota, yaitu “Aplikasi Qlue” yang diusulkan oleh pemprov DKI Jakarta. Permasalahan dan laporan yang ditangani Qlue yaitu sampah, pedagang kaki lima, transportasi atau fasilitas umum, banjir, orang hilang, dan lainnya. Qlue merupakan salah satu aplikasi yang terintegrasi dengan Jakarta *Smart City* dalam bentuk sosial media yang mengajak partisipasi masyarakat untuk melaporkan keluhan dan peduli terhadap lingkungan sekitarnya.

“*e-government* dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi pembangunan. Namun, saat ini sebagian besar proyek *e-government* yang dikembangkan menjadi gagal total atau sebagian.”, [1].

Kegagalan pada sebuah sistem informasi *e-government* sering terjadi dikarenakan sistem informasi *e-government* tersebut dibuat kurang memperhatikan beberapa keadaan yang terjadi pada saat sekarang ini. Dengan kata lain kegagalan tersebut dihasilkan karena ketidakmampuan mengimbangi kesenjangan antara realitas yang sekarang dihadapi dengan rancangan yang dibuat pada aplikasi *e-government* tersebut.

Ada beberapa model yang bisa diterapkan untuk mengevaluasi sistem informasi *e-government*, salah satunya dengan menggunakan model ITPOSMO. Model ITPOSMO dianggap tepat dalam mengukur atau melakukan evaluasi *e-government* dilingkungan pemerintahan. ITPOSMO merupakan model untuk menilai kesenjangan yang terdapat dalam pemanfaatan *e-government*.

Dari informasi diatas maka dibutuhkan kajian maupun evaluasi mengenai keberhasilan aplikasi Qlue yang saat ini digunakan. Model ITPOSMO akan diterapkan dalam mengevaluasi keberhasilan aplikasi Qlue pada pemerintahan provinsi DKI Jakarta.

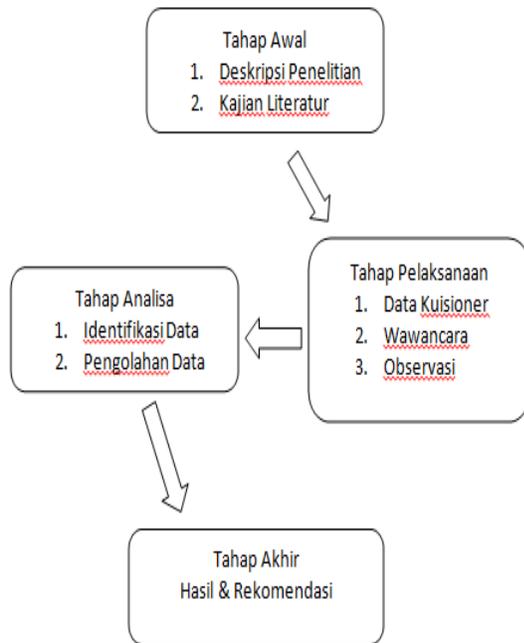
Dari latar belakang masalah maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini. Bagaimana model ITPOSMO akan menggambarkan kesenjangan antara kenyataan yang dihadapi terhadap perencanaan yang dibuat pada aplikasi Qlue.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi terhadap salah satu *e-government* milik pemerintah provinsi DKI Jakarta, yaitu aplikasi Qlue. Dimana model ITPOSMO akan menggambarkan bagaimana kesenjangan antara kenyataan yang dihadapi terhadap perencanaan yang dibuat pada aplikasi Qlue, sehingga akan menghasilkan tingkat keberhasilan terhadap aplikasi Qlue.

## II. METODOLOGI

Tahap Penelitian

Berikut tahapan penelitian yang akan dilakukan.



Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Gambar 1. Tahapan Penelitian

### A. Tahap Awal

#### 1. Deskripsi Penelitian

Pada tahap ini peneliti mendeskripsikan penelitian yang dilakukan. Yaitu, penelitian mengevaluasi keberhasilan aplikasi Qlue yang dimiliki pemerintah provinsi DKI Jakarta menggunakan pendekatan model ITPOSMO.

#### 2. Kajian Literatur

Dalam tahap ini, dilakukan kajian literatur. Yakni, dengan cara mengumpulkan dan membaca penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Baik berupa jurnal penelitian, buku, maupun data informasi yang diterbitkan oleh lembaga yang berwenang.

### B. Tahap Pelaksanaan

#### 1. Data Kuisisioner

Pada penelitian ini data yang diambil berdasarkan kriteria yang ada pada model ITPOSMO. Yang nantinya, data hasil kuisisioner yang didapatkan akan diidentifikasi

serta diolah dengan perhitungan yang ada untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini.

#### 2. Wawancara

Pada tahap ini, dilakukan wawancara kepada beberapa masyarakat yang ada di lingkungan provinsi DKI Jakarta. Tahap ini untuk melengkapi data yang diperoleh dari kuisisioner yang sudah didapatkan.

#### 3. Observasi

Pada tahap ini dilakukan pengamatan terhadap aplikasi Qlue yang sudah berjalan saat ini. Hal ini sangat diperlukan untuk kebutuhan data-data yang akan dijadikan sebagai analisa penelitian.

### C. Tahap Analisa

#### 1. Identifikasi Data

Pada tahap ini data kuisisioner, hasil wawancara dan hasil pengamatan yang telah dilakukan akan diidentifikasi terlebih dahulu sebelum dianalisa. Hal ini dilakukan untuk mengurangi tingkat data yang tidak valid atau data yang tidak menghasilkan sebuah informasi.

#### 2. Pengolahan Data

Setelah pada tahap identifikasi, maka bisa didapatkan data yang siap di analisa dan diperhitungkan sesuai model yang digunakan.

### D. Tahap Akhir

#### 1. Hasil

Pada tahap ini didapatkan hasil dari analisa dan perhitungan data penelitian.

#### 2. Rekomendasi

Setelah mendapatkan hasil penelitian, peneliti akan membuat sebuah kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Hasil ini akan digunakan sebagai rekomendasi terhadap objek penelitian, yakni aplikasi Qlue.

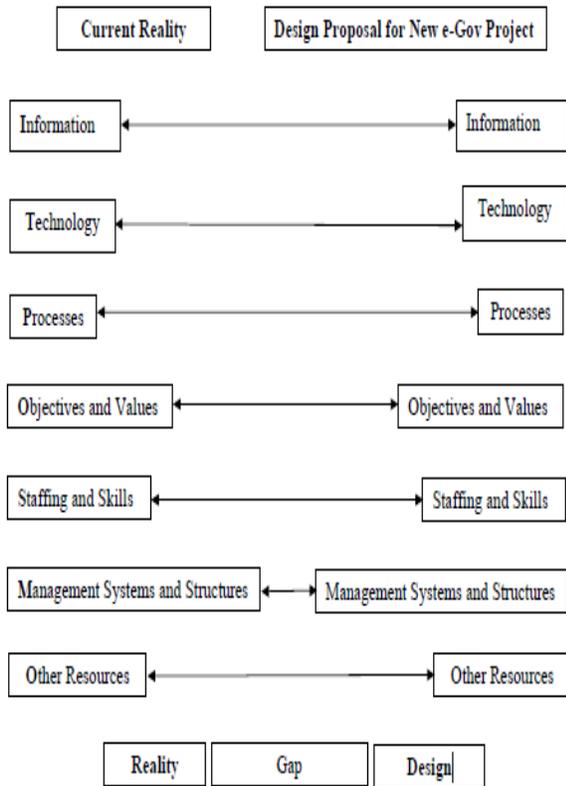
### Metode Penumpulan Data

Dalam pengumpulan data *primer* dalam penelitian ini menggunakan metode *observasi* dan *interview*, dengan menggunakan data-data yang berhubungan dengan data pengguna aplikasi Qlue dan bertanya secara langsung kepada pihak yang terlibat yaitu masyarakat di lingkungan provinsi DKI Jakarta. Sedangkan dalam pengumpulan data *sekunder* menggunakan buku, jurnal, publikasi dan lain-lain. Yang tentunya berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

### Model Yang digunakan

Pada penelitian ini, digunakan pendekatan model ITPOSMO untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan dari aplikasi Qlue. Untuk mengantisipasi kegagalan aplikasi *e-government*, yang seringkali terjadi adalah kesenjangan yang lebar antara realitas yang sekarang dihadapi dengan rancangan *e-government* yang dimaksudkan untuk mengubah keadaan. "Kesenjangan ini terdapat dalam berbagai dimensi yang diringkas sebagai ITPOSMO (*Information, Technology, Processes, Objective and Values, Staffing and skills, Management systems and structures, Other resources: time and*

money)",[1]. Pendekatan model ITPOSMO ini sesuai dengan apa yang akan dievaluasi, yaitu mengevaluasi aplikasi Qlue. Yang nantinya kriteria-kriteria yang ada pada model ITPOSMO akan diterapkan pada evaluasi aplikasi Qlue. Berikut model yang menggambarkan bagaimana kesenjangan diantara kenyataan yang dihadapi dan rencana yang dibuat dengan *e-government* itu akan mempengaruhi keberhasilannya di kemudian hari.



Sumber: [1]  
Gambar 2. Bagan ITPOSMO

Hasil dari analisa sumber data yang didapatkan melalui data kuisisioner dan wawancara akan dapat dibuatkan *matrix* yang menggambarkan kondisi dari hasil penelitian berdasarkan pendekatan model ITPOSMO. Berikut penggambaran menggunakan *matrix* model ITPOSMO.

	GOOD	MEDIUM	POOR
INFORMATION			
TECHNOLOGY			
PROCESS			
OBJECTIVES			
STAFFING / SKILL			
MANAGEMENT			
OTHERS			

Sumber: [1]  
Gambar 3. Matrix Model ITPOSMO

Hasil dari analisa sumber data yang didapatkan melalui data kuisisioner dan wawancara juga dapat disesuaikan kedalam tabel *overall rating* model ITPOSMO. Yang nantinya akan diketahui hasil dan rekomendasi dari nilai yang didapatkan pada penelitian ini. Berikut adalah tabel *Overall Rating* model ITPOSMO.

Tabel 1. Tabel *Overall Rating* Model ITPOSMO

<i>Overall Rating</i>	<i>Likely Outcome</i>
57 – 70	Proyek ini Hampir pasti gagal kecuali ada tindakan yang diambil untuk menutup kesenjangan desain kenyataan.
43 – 56	Proyek ini mungkin akan gagal kecuali ada tindakan yang diambil untuk menutup kesenjangan desain kenyataan.
29 – 42	Proyek mungkin gagal , atau mungkin juga menjadi kegagalan parsial kecuali ada tindakan yang diambil untuk menutup kesenjangan desain kenyataan.
15 – 28	Proyek ini mungkin akan mengalami kegagalan parsial kecuali ada tindakan yang diambil untuk menutup kesenjangan desain kenyataan.
0 – 14	Proyek ini mungkin berhasil.

Sumber: [1]

### III. KAJIAN PUSTAKA

Dalam mendukung penelitian ini, juga mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan baik secara langsung maupun tidak langsung.

#### A. *E-government*

“Komunikasi informasi dan teknologi (ICT) dalam dua dekade terakhir, kita dapat melihat bahwa banyak pemerintah di seluruh dunia telah melihat fenomena ini sebagai peluang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dicapai dengan mengeksplorasi penggunaan teknologi di sektor publik di mana pemerintah dapat meremajakan manajemen dan layanannya agar lebih efisien, cepat dan nyaman bagi warga”, [2].

DKI Jakarta sebagai ibu kota negara menjadi tolak ukur bagi perkembangan kota-kota lainnya. Terdata dengan jumlah penduduk terbanyak antar kota-kota lainnya di Indonesia, sudah selanjutnya DKI Jakarta memiliki tata kelola pemerintahan yang mumpuni di banding kota yang lain. Kontribusi IT dalam lingkup birokrasi pemerintahan sudah menjadi hal khusus sebagai peningkatan performa kinerja ataupun kebijakan-kabijakan yang akan diambil kedepannya.

#### B. *Kebijakan Publik*

“Menilai suatu kebijakan publik berdasarkan atas masalah yang terjadi dikalangan masyarakat. Kebijakan publik yang diambil oleh pemerintah sebagai administrator publik berorientasi dan mengabdikan pada kepentingan masyarakat. Makna dari implementasi kebijakan publik ini mengandung suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau

sasaran yang akan dicapai merupakan hasil akhir dari kegiatan yang dilakukan pemerintah atau eksekutif. Kekurangan atau kesalahan suatu kebijakan publik akan diketahui setelah kebijakan publik itu dilaksanakan, begitu juga suksesnya pelaksanaan kebijakan publik dapat dilihat dari akibat yang ditimbulkan sebagai hasil pelaksanaan suatu kebijakan.”,[3].

C. *Qlue*

Pentingnya penerapan aplikasi IT dalam mempermudah kinerja pemerintah daerah dewasa ini menjadi faktor utama. Hanya dalam pelaksanaannya belum maksimal tidak hanya dari segi pengetahuan, penerapan hingga evaluasi hasil dari penerapan aplikasi IT yang digunakan. Tugas pokok utama pemerintah daerah yakni melayani masyarakat sebaik mungkin. Pemerintah DKI Jakarta dengan cerdas mengambil langkah dalam hal tersebut dengan melakukan penerapan Aplikasi Berbasis IT yaitu Aplikasi Qlue.

Aplikasi Qlue merupakan sebuah terobosan yang digunakan oleh Pemprov DKI Jakarta sesuai surat keputusan (SK) gubernur nomor 903 tahun 2016 tentang mekanisme pelaporan elektronik melalui aplikasi Qlue sebagai wadah bagi warganya untuk melaporkan segala bentuk pengaduan masalah yang ada di DKI Jakarta

“Kebijakan aplikasi qlue ini jika dilihat dari pencapaian tujuan kebijakan (*outcome*) sudah sesuai dengan tujuan kebijakannya yakni untuk tujuan reformasi birokrasi sehingga dapat menciptakan Jakarta lebih baik. Tujuan adanya aplikasi Qlue pada dasarnya baik, namun segala kekurangan yang ada itu persoalan waktu dan proses yang akan menyempurnakan. Sekalipun outputnya juga belum maksimal.”,[4].

D. *ITPOSMO*

“*Website* pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong telah gagal dalam rangka mengimplementasikan *e-government*. *Website* dianggap gagal menurut perhitungan *overall rating* yang menghasilkan nilai 38,12. Nilai tersebut masuk ke dalam kategori 29 – 42. Kategori ini menyatakan bahwa *e-government* mungkin gagal total, atau mungkin juga menjadi kegagalan parsial kecuali diambil tindakan untuk menutup kesenjangan desain dan realita.”,[5].

“Dalam proses sistem informasi izin mendirikan bangunan memperhatikan batasan-batasan seperti ruang lingkup pekerjaan, jadwal proyek dan anggaran biaya. Semua batasan-batasan tersebut digunakan framework ITPOSMO agar semua pekerjaan dari awal dan tidak ada yang dilewati selain itu proyek ini juga meliputi perencana dan kebutuhan SDM, perencanaan pengadaan infrastruktur TI, perencanaan kebutuhan komunikasi, perencanaan perubahan dan perencanaan risiko untuk mengendalikan pelaksanaan proyek sehingga proyek dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah di rencanakan. Sistem informasi izin mendirikan bangunan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat kota Ternate.”,[6].

“Proses perencanaan manajemen proyek SIMAKDA memperhatikan batasan-batasan seperti ruang lingkup pekerjaan, jadwal proyek dan anggaran biaya. Untuk menentukan ruang lingkup pekerjaan pada suatu proyek

digunakan framework ITPOSMO agar semua pekerjaan terdefinisi sejak awal dan tidak ada yang terlewat. Selain itu, manajer proyek juga membuat perencanaan meliputi: perencanaan kebutuhan SDM, perencanaan pengadaan infrastruktur TI, perencanaan kebutuhan komunikasi, perencanaan perubahan dan perencanaan risiko untuk mengendalikan pelaksanaan proyek sehingga proyek dapat berjalan sesuai dengan jadwal dan budget yang telah ditentukan dan sistem informasi keuangan daerah dapat diimplementasikan dengan baik.”,[7].

“Menggunakan pendekatan ITPOSMO studi ini mengungkapkan kesenjangan aktual yang bertanggung jawab atas kegagalan. Selain itu, beberapa indikator kinerja utama untuk implementasi *e-government* yang lebih baik juga ditujukan untuk pengembangan *e-government* lebih lanjut. Akhirnya, penelitian berakhir dengan rekomendasi untuk pembuat kebijakan untuk membentuk masa depan *e-government* di pemerintah kotamadya setempat.”,[8].

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuisisioner terhadap responden pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Populasi yang dituju adalah masyarakat di provinsi DKI Jakarta, yang secara langsung merasakan hadirnya aplikasi Qlue. Teknik ini dipilih agar penelitian ini mendapatkan data dari semua kalangan responden, tidak terpusat pada kalangan responden tertentu saja. Kuisisioner disebar dengan jumlah 150 responden dan disebar pada wilayah provinsi DKI Jakarta.

Berikut hasil pendistribusian responden pada penelitian ini berdasarkan karakteristik responden:

A. *Usia*

Tabel 2. Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Prosentase
<30	112	74,67
>30	38	25,33
Total	150	100%

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Berdasarkan data pada tabel 2, Diketahui bahwa usia responden dibawah 30 tahun berjumlah 112 orang atau 74,67 %. Dan usia responden lebih dari 30 tahun berjumlah 38 orang atau 25,33 % dari total responden.

B. *Pekerjaan*

Tabel 3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase
Pelajar	58	38,67
PNS	3	2,00
Karyawan	70	46,67
Tidak Bekerja	19	12,67
Total	150	100%

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Berdasarkan data pada tabel 3, Diketahui bahwa pekerjaan responden sebagai pelajar berjumlah 58 orang atau 38,67 %. Pekerjaan responden sebagai PNS berjumlah 3 orang atau 2%. Pekerjaan responden sebagai karyawan berjumlah 70 orang atau 46,67%. Dan responden yang tidak bekerja berjumlah 19 orang atau 12, % dari total responden.

C. Jenis Kelamin

Tabel 4. Jenis kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
Laki-Laki	86	57,33
Perempuan	64	42,67
Total	150	100%

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Berdasarkan data pada tabel 4, Diketahui bahwa sebanyak 86 orang responden dengan jenis kelamin laki-laki atau 57,33%. Dan berjumlah 64 orang atau 42,67% dengan jenis kelamin perempuan dari keseluruhan total responden.

Diketahui bahwa karakteristik responden yaitu, usia, pekerjaan dan jenis kelamin. Sangat berpengaruh dalam data penelitian yang didapatkan.

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data kuisisioner, maka didapatkan evaluasi keberhasilan aplikasi Qlue menggunakan pendekatan model ITPOSMO berikut ini:

A. Analisis Dimensi Informasi

Masyarakat mengetahui informasi mengenai layanan yang disediakan pada aplikasi Qlue. Masyarakat juga dapat memahami prosedur penggunaan layanan aplikasi Qlue. Dimana nantinya aplikasi Qlue dapat dimanfaatkan sebagai sarana pertukaran informasi maupun penanganan permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitar.

B. Analisis Dimensi Teknologi

Tersedianya fasilitas yang memadai untuk menunjang aplikasi ini berjalan, agar masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini dengan nyaman. Masyarakat tidak menunggu lama dalam mengakses aplikasi Qlue, dengan koneksi yang tinggi tentunya masyarakat tidak mengalami hambatan dalam memanfaatkan semua layanan yang tersedia.

C. Analisis Dimensi Proses

Masyarakat diwajibkan registrasi maupun login untuk dapat mengakses aplikasi Qlue, setelah itu masyarakat dapat melihat layanan apa saja yang tersedia pada aplikasi Qlue. Masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang tersedia pada aplikasi Qlue. Pada salah satu layanan, masyarakat dapat melaporkan permasalahan yang ada disekitarnya. Dan nantinya terdapat pihak terkait yang akan menerima dan menanggapi permasalahan tersebut.

D. Analisis Dimensi Nilai dan Objektif

Mengembangkan sistem aplikasi Qlue untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dimana aplikasi Qlue akan saling terhubung antara masyarakat dan dinas terkait di lingkungan pemerintah provinsi DKI Jakarta.

E. Analisis Dimensi Staf dan Kemampuan

Tersedianya beberapa orang staff IT Support dan Maintenance yang selalu siap ketika terjadi permasalahan teknis. Tersedianya beberapa orang Database Administrator guna memelihara database. Dan petugas data entry yang menguasai typing master agar proses input data lebih cepat. Sehingga dapat menangani setiap kendala yang terjadi.

F. Analisis Struktur dan Manajemen

Struktur organisasi dibuat dengan jelas sesuai dengan tanggung jawab setiap divisi, dengan data diri yang lengkap dan jelas disertai dengan nomor telepon agar memudahkan komunikasi terhadap masyarakat yang menggunakan layanan aplikasi Qlue.

G. Analisis Gap Design and Actuality

Pada penelitian ini teknik *weighted dimensions* digunakan dalam proses perhitungan gap. Perhitungan nilai skala digunakan untuk menentukan nilai gap tiap dimensi, yakni bernilai 0 jika setuju, bernilai 5 jika biasa saja dan bernilai 10 jika tidak setuju. Nilai gap dari masing-masing dimensi akan didapatkan melalui perhitungan jumlah nilai gap dan dibagi dengan jumlah pertanyaan. Nilai gap atau nilai kesenjangan antara perencanaan sistem dengan implementasi diukur berdasarkan *overall rating* ITPOSMO (Lihat tabel 1).

Rumus perhitungan nilai masing-masing dimensi menggunakan formula sebagai berikut : [1].

$$Gap\ Score = \frac{(s \times \sum Setuju) + (bs \times \sum BiasaSaja) + (ts \times \sum TidakSetuju)}{\sum Pertanyaan}$$

Keterangan :

S = Setuju dengan bobot nilai 0

BS = Biasa saja dengan bobot nilai 5

TS = Tidak Setuju dengan bobot nilai 10

H. Hasil Gap Informasi

Pada dimensi informasi, Jumlah pertanyaan sebanyak 5 pertanyaan dan diberikan kepada 150 responden. Hasil dari perhitungan menunjukkan dengan rincian jawaban setuju berjumlah 119, jawaban biasa saja berjumlah 426 dan jawaban tidak setuju berjumlah 205. Dengan hasil gap informasi adalah **5,57**.

I. Hasil Gap Teknologi

Pada dimensi teknologi, Jumlah pertanyaan sebanyak 6 pertanyaan dan diberikan kepada 150 responden. Hasil dari perhitungan menunjukkan dengan rincian jawaban setuju berjumlah 200, jawaban biasa saja berjumlah 439 dan jawaban tidak setuju berjumlah 261. Dengan hasil gap teknologi adalah **5,34**.

J. Hasil Gap Proses

Pada dimensi proses, Jumlah pertanyaan sebanyak 5 pertanyaan dan diberikan kepada 150 responden. Hasil

dari perhitungan menunjukkan dengan rincian jawaban setuju berjumlah 168, jawaban biasa saja berjumlah 283 dan jawaban tidak setuju berjumlah 299. Dengan hasil gap proses adalah **5,87**.

**K. Hasil Gap Nilai dan Objektif**

Pada dimensi proses, Jumlah pertanyaan sebanyak 4 pertanyaan dan diberikan kepada 150 responden. Hasil dari perhitungan menunjukkan dengan rincian jawaban setuju berjumlah 94, jawaban biasa saja berjumlah 360 dan jawaban tidak setuju berjumlah 146. Dengan hasil gap nilai dan objektif adalah **5,43**.

**L. Hasil Gap Staf dan Kemampuan**

Pada dimensi staf dan kemampuan, Jumlah pertanyaan sebanyak 3 pertanyaan dan diberikan kepada 150 responden. Hasil dari perhitungan menunjukkan dengan rincian jawaban setuju berjumlah 92, jawaban biasa saja berjumlah 184 dan jawaban tidak setuju berjumlah 174. Dengan hasil gap staf dan kemampuan adalah **5,91**.

**M. Hasil Gap Struktur dan Manajemen**

Pada dimensi struktur dan manajemen, Jumlah pertanyaan sebanyak 3 pertanyaan dan diberikan kepada 150 responden. Hasil dari perhitungan menunjukkan dengan rincian jawaban setuju berjumlah 14, jawaban biasa saja berjumlah 207 dan jawaban tidak setuju berjumlah 229. Dengan hasil gap struktur dan manajemen adalah **7,39**.

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan diatas, maka dapat disajikan *gap scoring* atau nilai kesenjangan dari realita dengan implmentasi aplikasi Qlue pada masing masing dimensi ITPOSMO, yang terdapat pada tabel 2.

Tabel 5. Gap Scoring Kesenjangan Aplikasi Qlue

Dimensi	Gap Scoring
Information	5,57
Techonology	5,34
Process	5,87
Objective and Value	5,43
Staffing and Skills	5,91
Management and Structure	7,39
<b>OVERALL RATING</b>	<b>35,52</b>

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Hasil perhitungan *overall rating* pada tabel 2 menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh adalah 35,52 . Nilai tersebut masuk ke dalam kategori 29 – 42 pada tabel *overall rating*. Kategori ini menyatakan bahwa aplikasi Qlue mungkin gagal total, atau mungkin juga menjadi kegagalan *parsial* kecuali diambil tindakan untuk menutup kesenjangan desain terhadap realita. Berdasarkan analisis dari penelitian ini , didapatkan beberapa faktor yang bisa menyebabkan kegagalan aplikasi Qlue yakni:

- Pada sisi dimensi informasi, Kurangnya informasi mengenai aplikasi Qlue yang bisa diakses oleh masyarakat dapat menyebabkan aplikasi ini kurang begitu dikenal oleh masyarakat. Kurangnya informasi mengenai layanan yang dihadirkan pada aplikasi Qlue juga dapat menyebabkan

tingkat penggunaan aplikasi ini jauh dari apa yang diharapkan.

- Pada sisi dimensi teknologi, infrastruktur teknologi yang dirancang pada aplikasi Qlue sangat berpengaruh besar terhadap kegagalan aplikasi ini. Dimana akses terhadap aplikasi yang begitu lama, dan proses layanannya jga yang begitu lama akan menyebabkan kegalan pada aplikasi Qlue.
- Pada sisi dimensi proses, salah satu layanan yang dihadirkan pada aplikasi Qlue adalah layanan proses pelaporan terhadap permasalahan yang terjadi di masyarakat. Layanan proses yang lambat akan menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Qlue akan menurun, dan menyebabkan kegagalan pada aplikasi ini.
- Pada sisi dimensi nilai dan objektif, layanan yang dihadirkan pada aplikasi Qlue harus lah bisa bermanfaat bagi masyarakat. Dimana layanan yang diberikan dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Jika tidak bisa menyelesaikan permasalahan yang terjadi, maka tingkat kegagalan pada aplikasi Qlue akan semakin tinggi.
- Pada sisi dimensi staf dan kemampuan, layanan aplikasi Qlue menghadirkan layanan pelaporan terhadap masalah yang terjadi di lingkungan masyarakat. Pelaporan ini akan langsung diterima aoleh dinas-dinas terkait. Jika penanganan terhadap masalah yang dilaporkan berjalan lambat atau bahkan tidak diselesaikan, maka akan meyebabkan kegagalan pada apliaksi Qlue.
- Pada sisi dimensi struktur dan manajemen, aplikasi Qlue sepertinya tidak menyediakan layanan dimana masyarakat bisa berinteraksi dengan staf maupun petugas pada aplikasi Qlue. Tentunya hal ini akan menyulitkan masyarakat yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi Qlue.

Berdasarkan beberapa faktor yang dapat menyebabkan kegagalan pada aplikasi Qlue, maka terdapat beberapa rekomendasi untuk memberikan efek positif untuk keberhasilan dan keberlanjutan aplikasi Qlue.

- Pihak terkait pada penyedia aplikasi Qlue , harus selalu melakukan sosialisasi dan memperkenalkan layanan aplikasi Qlue kepada masyarakat. Agar informasi mengenai keberadaan layanan aplikasi Qlue dapat diterima oleh masyarakat, dan tingkat penggunaan layanan aplikasi Qlue akan meningkat dengan sendirinya.
- Infrastruktur teknologi pada layanan aplikasi Qlue harus dirancang dan dipelihara dengan baik. Agar masyarakat yang menggunakan aplikasi Qlue ini tidak mengalami kendala yang berarti.
- Alur proses yang sederhana dalam penggunaan aplikasi Qlue , akan mempermudah masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini. Hal ini tentunya harus diperhatikan , karena tidak semua masyarakat yang mengerti tentang teknologi informasi.
- Penanganan terhadap laporan masyarakat pada salah satu layanan yang tersedia di aplikasi Qlue. Harus di tangani dengan cepat dan tanggap oleh dinas terkait, agar tingkat kepercayaan masyarakat dapat semakin meningkat.

- Tersedia nya layanan narahubung yang dapat dihubungi oleh pengguna aplikasi Qlue pada saat terjadi kendala dalam menggunakan layanan aplikasi.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan evaluasi terhadap salah satu sistem informasi *e-government* milik pemerintah provinsi DKI Jakarta, yakni aplikasi Qlue. Dengan pendekatan model ITPOSMO, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- Aplikasi Qlue yang diterapkan pada wilayah provinsi DKI Jakarta, dapat dinyatakan kemungkinan gagal. Menurut perhitungan overall rating didapatkan nilai 35,52. Hasil tersebut masuk dalam kategori 29 – 42. Kategori ini menyatakan bahwa *e-government* mungkin gagal total, atau mungkin juga menjadi kegagalan parsial kecuali diambil tindakan untuk menutup kesenjangan desain dan realita.
- Hasil perhitungan kesenjangan terhadap *design and actuality* dengan menggunakan metode ITPOSMO terhadap aplikasi Qlue pada dimensi *Technology* mendapatkan nilai *gap score* terkecil, yakni 5,34. Kemudian dimensi *Objective and Value* bernilai 5,43, dimensi *Information* bernilai 5,57, dimensi *Process* bernilai 5,87, dimensi *Staffing and Skills* bernilai 5,91 dan yang mendapatkan nilai *gap score* terbesar adalah dimensi *Management and Structure* dengan nilai 7,39.
- Penyebab kegagalan aplikasi Qlue terdapat beberapa faktor. Pertama, Kurangnya informasi mengenai aplikasi Qlue yang bisa diakses oleh masyarakat dapat menyebabkan aplikasi ini kurang begitu dikenal oleh masyarakat. Faktor kedua, akses terhadap aplikasi yang begitu lama, dan proses layanan nya jga yang begitu lama akan menyebabkan kegalan pada aplikasi Qlue. Faktor ketiga, Layanan proses yang lambat akan menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Qlue akan menurun, dan menyebabkan kegagalan pada aplikasi ini. Faktor keempat, layanan yang diberikan dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Jika tidak, maka tingkat kegagalan pada aplikasi Qlue akan semakin tinggi. Faktor kelima, penanganan terhadap masalah yang dilaporkan berjalan lambat atau bahkan tidak diselesaikan. Faktor terakhir, tidak menyediakan layanan dimana masyarakat bisa berinteraksi dengan staf maupun petugas pada aplikasi Qlue

Beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yang akan meneliti mengenai analisa dan evaluasi *e-government* menggunakan metode ITPOSMO. Yaitu:

- Dalam penelitian selanjutnya terkait proyek *e-government*, dapat memperluas sampel penelitian agar cakupan data yang didapatkan lebih merata dan lebih luas.
- Pada penelitian ini penulis terkendala pada dimensi *Other Resources*, dimana penulis tidak dapat menjangkau responden yang terkait dimensi ini. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk dimensi *Other Resources* dapat digunakan sebagai bahan analisa dan evaluasi.
- Untuk penelitian analisa dan evaluasi *e-government*, setidaknya tidak dilakukan satu kali, melainkan beberapa kali maupun berkelanjutan. Agar dapat terlihat kemajuan

dari proyek *e-government* tersebut.

- Penggunaan model maupun metode selain ITPOSMO dapat diterapkan pada analisa dan evaluasi proyek *e-government* pada penelitian selanjutnya.

#### ACKNOWLEDGEMENT

Penelitian ini didanai oleh Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Heeks, "Most eGovernment-for-Development Projects Fail:How Can Risks be Reduced?," in *iGovernment Working Paper Series*, Manchester: Institute for Development Policy and Management, 2003.
- [2] R. Ramli, "E-Government Implementation Challenges In Malaysia And South Korea: A Comparative Study," *Electron. J. Inf. Syst. Dev. Ctries.*, vol. 80, no. 7, pp. 1–26, 2017.
- [3] A. T. Rohman, "Implementasi kebijakan melalui kualitas pelayanan penerimaan pajak daerah dan implikasinya terhadap kepuasan masyarakat di dinas pendapatan kabupaten kuningan," 2014.
- [4] R. Rahmawati and Firman, "Analisis Impelementasi Kebijakan Aplikasi Qlue Di Wilayah Jakarta Utara," *Aristo*, vol. 05, no. 02, pp. 386–404, 2017.
- [5] A. Wijanarko, E. Utami, and Henderi, "Evaluasi Keberhasilan Website Pemerintah Daerah Kabupaten Rejang Lebong Dengan Metode ITPOSMO," *J. Ekon. dan Tek. Inform.*, vol. 5, no. 8, pp. 12–24, 2016.
- [6] M. R. Albaar and R. Achmad, "Analisis Sistem Informasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Menggunakan Pendekatan Framework ITPOSMO (Studi Kasus Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Ternate)," in *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, 2013, pp. 7–12.
- [7] T. Mardiana, "Perencanaan Manajemen Proyek Sistem Informasi Akuntansi Keuangan Daerah Kabupaten Banjar Kalimantan Timur," *Paradigma*, vol. XIV, no. 1, pp. 21–33, 2012.
- [8] I. Syamsuddin, "Evaluation Of E-Government Initiatives In Developing Countries: An Itposmo Approach," *Int. Res. J. Appl. Basic Sci.*, vol. 2, no. 12, pp. 439–446, 2011.