

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang pesat saat ini telah mampu mempengaruhi keberlangsungan hidup manusia. Hampir seluruh aspek dalam kehidupan manusia telah tersentuh dengan perkembangan teknologi tersebut, termasuk dalam hal penyelenggaraan pemerintahan. *Electronic Government* atau *Collaborative Governance* merupakan bentuk dari penyelenggaraan pemerintah yang menggunakan basis teknologi.

Menurut Aprianty (2016), *Collaborative Governance* mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 persisnya pada dekade akhir 1990-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi – instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Collaborative Governance* yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

Penerapan *Collaborative Governance* diharapkan dapat meningkatkan mutu dalam pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan komunikasi untuk menjadi jawaban atas tuntutan dan kebutuhan publik yang membutuhkan proses pengelolaan data dan informasi yang tepat. *Collaborative Governance* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi. Penerapan *Collaborative Governance* ini sejalan dengan perkembangan penggunaan teknologi dan komunikasi terkhususnya internet berdasarkan yang dilansir oleh *Hootsuite (We Are Social)* yang merupakan situs penyedia data dan tren di Internet, media sosial serta perilaku e-commerce setiap tahunnya bahwa, Indonesia memiliki sekitar 175,4 juta orang pengguna internet aktif dengan pengguna aktif media sosial sebanyak 160 juta orang.

Membahas mengenai kemunculan konsep *Collaborative Governance* tentu memiliki keterkaitan dengan lahirnya konsep Kota Cerdas atau yang biasa dikenal dengan istilah *Smart City*. Munculnya konsep *Smart City* ini tidak terlepas dari semakin majunya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang merambah hampir seluruh kalangan, tua muda, kaya miskin, desa kota. Hal ini membuat masyarakat semakin mudah dan cepat dalam melakukan komunikasi, mendapatkan informasi yang dibutuhkan, serta melakukan pekerjaannya dengan lebih mudah, cepat, dan ringkas. *Smart City* merupakan sebuah konsep kota cerdas

yang dapat membantu masyarakat dalam mengelola sumber daya yang ada dengan lebih efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat atau lembaga dalam melakukan kegiatannya atau pun mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya. Dengan terciptanya *Smart City* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berbasis teknologi terkini, dan membangun infrastruktur yang lebih baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif dan mudah kepada seluruh masyarakat.

Dengan adanya konsep *Collaborative Governance* dan *Smart City* yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pemenuhan kebutuhan masyarakat tentang informasi dan komunikasi serta pelayanan yang lebih baik maka hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang terdapat dalam konstitusi negara Indonesia, yaitu pada Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Selain penjelasan yang tertuang dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, dalam (Moenir, 2015) menjelaskan bahwa Pelayanan merupakan sebuah proses. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain.

Aktivitas adalah proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung inilah yang dinamakan Pelayanan. Dijelaskan juga mengenai pelayanan umum sebagai bentuk kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Masuknya dunia dalam era *City 4.0* yang merupakan era digitalisasi, maka membawa dampak pada penyelenggaraan sistem pemerintahan yang ada di Indonesia. Semakin banyaknya penggunaan teknologi dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan untuk masyarakat membuat semakin banyak inovasi-inovasi pelayanan yang diciptakan. Inovasi yang diciptakan demi mendukung penerapan konsep *Smart City* dan juga Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan *Collaborative Governance*. Maka dibutuhkan informasi mengenai sejauhmana efektivitas dari inovasi yang diciptakan. Moningka (2014), Efektivitas sering digunakan sebagai konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. *Organizational effectiveness* (efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat.

QLUE merupakan salah satu Aplikasi dengan konsep *Smartcity* pertama di Indonesia. Aplikasi ini diciptakan oleh anak bangsa yang bertujuan untuk membantu pemerintah dalam mengetahui kondisi yang ada pada masyarakat. Aplikasi ini merupakan aplikasi layanan keluhan atau aduan mengenai sampah, kerusakan fasilitas umum, parkir liar dan lain sebagainya. Masyarakat dapat mengakses aplikasi ini dengan mudah dan dapat memantau apakah keluhan atau aduan mereka telah direspon oleh pemerintah atau dinas setempat.

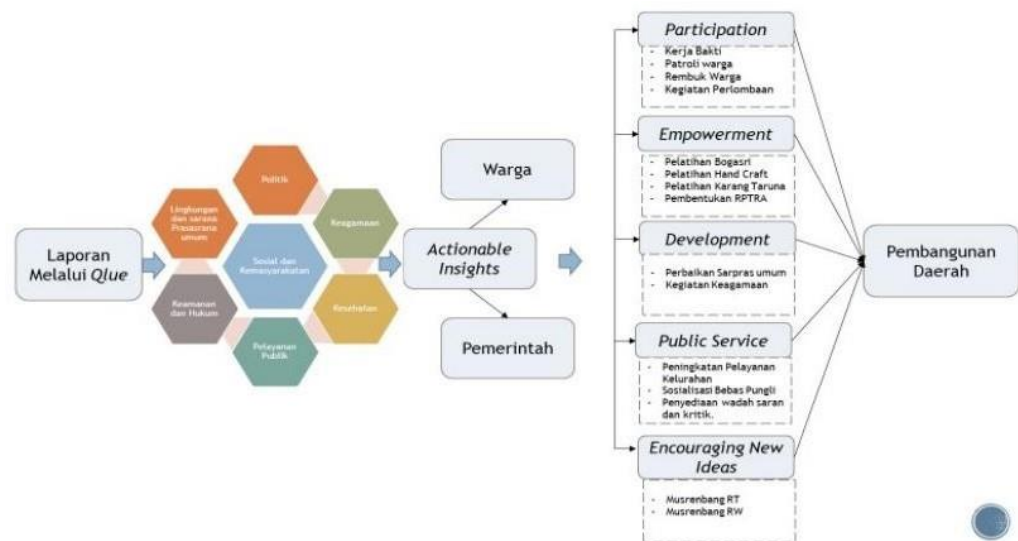
Seluruh laporan yang disampaikan melalui Aplikasi Qlue yang meliputi pembangunan daerah tersebut masuk kedalam portal pengaduan warga di Kelurahan. Setelah seluruh laporan terkumpul tahapan selanjutnya yaitu proses validasi dan monitoring laporan yang dilakukan oleh Kelurahan sesuai dengan bagian bidangnya masing masing. Pihak yang berkewajiban untuk melakukan validasi dan monitoring di Kelurahan yaitu, Kepala seksi bidang pemerintahan, kementraman, ketertiban, Kepala seksi bidang ekonomi pembangunan dan lingkungan hidup, serta Kepala seksi bidang kesehatan dan kesejahteraan. Laporan yang telah melewati tahapan validasi dan monitoring oleh pihak kelurahan akan ditindaklanjuti berdasarkan skala permasalahan. Pengelompokan dan penentuan skala digolongkan berdasarkan skala besar dan kecilnya permasalahan.

Permasalahan berskala kecil merupakan tanggung jawab kelurahan untuk menindaklanjuti penangannya, sementara laporan berskala besar merupakan kewajiban Satuan Kerja Perangkat Daerah di Tingkat Kota yang berhak menindaklanjuti sesuai dengan permasalahannya. Pengkoordinasian tindaklanjut ini melalui Aplikasi Citizen Relation Mechanism (CRM) yaitu Aplikasi yang

menghubungkan laporan Qlue kepada dinas dinas terkait dalam rangka penanganan permasalahan kota dengan cepat dan tepat dan selanjutnya seluruh permasalahan akan diteruskan masuk kedalam kanal utama penampungan laporan warga berbasis teknologi yang akan muncul didalam Jakarta Smart City milik Pemerintah DKI Jakarta yang langsung terhubung kepada Gubernur DKI Jakarta sehingga dapat memantau kinerja aparat pemerintah dalam menindaklanjuti laporan warga.

Dampak penerapan Kebijakan Aplikasi Qlue dalam Pembangunan Daerah dapat terlihat bahwa laporan Qlue yang disampaikan oleh Ketua RT, Ketua RW dan Warga meliputi beberapa Aspek didalam pembangunan daerah seperti aspek sosial, politik, hukum, lingkungan, sarana prasarana, kesehatan, keamanan, ketertiban, kemasyarakatan, pelayanan publik dan agama menjadi sebuah Actionable Insights, yaitu menjadi sebuah wawasan yang dapat ditindaklanjuti oleh warga serta pemerintah. Wawasan tersebut didapatkan dari laporan Qlue sehingga warga dan pemerintah mengetahui permasalahan yang terjadi dilingkungannya sehingga secara bersinergis mendorong terciptanya faktor faktor pembangunan daerah yang diantaranya sebagai berikut, Partispasi (*Participation*), Pemberdayaan (*empowerment*), Pembangunan (*Development*), Pelayanan Publik (*Public Service*) serta Timbulnya Gagasan Baru (*Encouraging New Ideas*).

Gambar 1. 1 Matriks Dampak Pembangunan daerah



Sumber : Kelurahan Tengah

Untuk memperjelas Dampak Penerapan Kebijakan Qlue dalam Pembangunan Daerah berikut ini merupakan hasil tindaklanjut laporan Qlue yang dilakukan Kelurahan Tengah dalam mengatasi permasalahan kota yang dilaporkan oleh Ketua RT, Ketua RW dan Warga melalui Aplikasi Qlue di Kelurahan Tengah Kramat Jati Jakarta Timur

Tabel 1. 1 Penerapan Kebijakan Qlue Dalam Pembangunan Daerah Di  
Kelurahan Tengah

Laporan Qlue	Permasalahan Kota	Tindak lanjut	Dampak Pembangunan Daerah
RW 01	Robohnya tanggul Kali baru	Dinas Tata Air	Perbaikan Tanggul skala besar
RW 01 RT 002	Robohnya Jembatan Kali baru	Dinas Pekerjaan Umum	Renovasi Jembatan Kali baru
RW 02 RT 004	Jalan Raya Inpres berlubang	PPSU Kelurahan Tengah	Penambalan Jalan berlubang
RW 03	Parkir liar	Dinas Perhubungan dan Satpol PP Kelurahan Tengah	Derek kendaraan serta pengempesan ban kendaraan
RW 04	Kriminal pencurian	Warga dan Kelurahan	Pembuatan Portal
RW 004 RW 08	TPA Sampah menumpuk	PPSU dan Dinas Kebersihan	Permembersihan sampah dan Pengangkutan sampah
RW 07	Tawuran warga	Warga dan Kelurahan	Patroli 3 Pilar Bimas Babinsa dan warga, Pemberdayaan dan pemanfaatan RPTRA
RW 07 RT 004	PKL liar	Satpol PP Kelurahan	Pemasangan larangan Perda ketertiban, Penanaman Pohon dilahan bantaran kali
RW 08 RT 001	Pencemaran limbah percetakan di kali baru	Dinas Tata Air dan Satpol PP Kelurahan	Penutupan saluran air percetakan

Sumber : Dokumentasi laporan Qlue Kelurahan Tengah

Observasi dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam mengambil langkah atau tindakan dalam menganalisis tentang proses *Collaborative Governance* Penerapan aplikasi Qlue di Jakarta Timur. Penelitian ini menjadi penting karena penerapan aplikasi Qlue adalah proses di gitalisasi pelayanan publik, sehingga peneliti menganggap penting untuk dilakukan proses *Collaborative Governance* Penerapan aplikasi Qlue di Jakarta Timur.



Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait *Collaborative Governance* Penerapan Aplikasi Qlue di Jakarta Timur

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana *collaborative governance* dalam penerapan aplikasi qlue di Jakarta Timur?
2. Bagaimana Efektivitas aplikasi qlue dalam peningkatan pelayanan publik di Jakarta Timur?
3. Bagaimana Persepsi masyarakat tentang aplikasi qlue dalam pelayanan publik di Jakarta Timur?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis *Collaborative Governance* penerapan aplikasi qlue di Jakarta Timur.
2. Menganalisis efektivitas aplikasi qlue dalam meningkatkan pelayanan publik di Jakarta Timur.
3. menganalisis persepsi masyarakat tentang aplikasi qlue dalam pelayanan publik.

## 1.4 Signifikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, untuk itu peneliti membagi signifikansi menjadi dua yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

### 1.4.1 Signifikansi Akademik

Peneliti menggunakan 10 (sepuluh) referensi jurnal dari berbagai penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan Collaborative Governance Melalui Peerapan Aplikasi Qlue Di Jakarta Timur.

**Penelitian pertama** ditulis oleh M. Satria Artha Wahab pada tahun 2021 yang berjudul “ Aplikasi Qlue Sebagai Media Partisipasi Publik Dalam Proses Pengawasan Kebijakan Di Provinsi Jakarta Timur” Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Jakarta Timur) merupakan ibukota Negara Republik Indonesia dengan tingkat urbanisasi tertinggi di dunia. Hal tersebut menjadikan satu-satunya kota di Indonesia yang memiliki status setingkat provinsi. Jumlah penduduk yang banyak pasti diiringi dengan berbagai permasalahan yang menyertai. Demi menyikapi permasalahan tersebut Pemerintahan Jakarta Timur membuat Aplikasi Qlue untuk mempermudah masyarakat memberikan laporan akan masalah yang terjadi di Jakarta Timur. Penelitian ini bertujuan mengetahui langkah Pemerintah Provinsi Jakarta Timur dengan meluncurkan Aplikasi Qlue sudah sesuai konsepsi *Smart City* yang menjunjung tinggi konsep *Networked Governance*.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui langkah pemerintan provinsi DKI Jakarta dengan meluncurkan aplikasi Qlue sudah seusao konsepsi *Smart City* yang

menjunjung tinggi konsep *Network Governance*. Metode penelitian ini adalah pengumpulan data menggunakan referensi seperti buku, jurnal dan sumber literatur lain sebagai data primer

Hasil dari penelitian ini adalah Aplikasi Qlue tidak lebih dari aplikasi pelaporan yang memberikan ruang pada masyarakat untuk melaporkan hal yang terjadi di Jakarta. Masyarakat tinggal melakukan foto terhadap permasalahan yang terjadi dan menunggu pemerintah untuk segera menyelesaikan permasalahan tersebut. Secara umum, aplikasi Qlue ini memang berhasil menciptakan ruang yang dapat menghubungkan antara publik dengan pemerintah. Hal ini dapat ditilik dari hasil penelitian yang disajikan dalam jurnal yang berjudul *Menilik Aplikasi Qlue Jakarta Smart City: Dinamika Transformasi Khalayak Dalam Perspektif Ruang Publik*, oleh Sari. Ia menjelaskan bahwa implementasi aplikasi Qlue di Jakarta selama 2 tahun sejak di luncurkan, “menunjukkan adanya perubahan terhadap proses arus informasi. Arus informasi dalam Qlue menyebabkan terjadinya hubungan antara masyarakat dan pemerintah yang lebih interaktif.”

Relevansi penelitian ini adalah pada penerapan aplikasi Qlue di Jakarta Timur. Rujukan ini juga memberikan gambaran kepada peneliti tentang persepsi masyarakat tentang bagaimana penerapan aplikasi Qlue.

**Penelitian kedua** ditulis oleh Prima Rizki Maulidina, Hanifah Muslimah Az-Zahra, Retno Indah Rokhmawati dengan judul “Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Perangkat Bergerak Qlue dengan Pemetaan *User Journey*”. Qlue merupakan aplikasi jejaring sosial yang memungkinkan pengguna untuk melaporkan masalah secara langsung kepada pemerintah kota atau daerah dan

pelaku bisnis serta berbagi informasi kepada warga sekitar dalam rangka mencapai *Smart City* (Google, 2018). Qlue membantu memecahkan masalah urbanisasi dan mendukung transparansi antara pemerintah dan masyarakat dengan mengambil data dari berbagai sumber, diintegrasikan, dan divisualisasikan sebagai informasi yang dapat ditindaklanjuti (Qlue, 2018a).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Metode penelitian ini adalah studi literatur.

Hasil penelitian ini adalah Aplikasi Qlue telah diunduh lebih dari seratus ribu kali pada Google Play (Google, 2018), memiliki total pengguna sebanyak 576.000, dan 4.000 pengguna aktif setiap harinya (Qlue, 2018b). Namun, berdasarkan hasil penggalan masalah dengan melakukan observasi awal pada tujuh orang pengguna, pengguna mengalami beberapa kesulitan, di antaranya yaitu (1) langkah untuk mengubah lokasi *neighborhood* atau kecamatan rumit; (2) terdapat fitur yang tidak berfungsi seperti yang tertulis; (3) beberapa fungsi sudah tersedia namun sulit ditemukan, seperti peta lokasi dan Street View; dan (4) penataan pengaturan tidak umum sehingga tidak familiar.

Relevansi penelitian ini adalah pada bagaimana penerapan aplikasi Qlue. Penelitian ini juga memberikan gambaran kepada peneliti tentang pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap aplikasi Qlue

**Penelitian ketiga** ditulis oleh Ratih Frayunita Sari yang berjudul menilik aplikasi Qlue Jakarta *Smart City*: dinamika transformasi khalayak dalam perspektif

ruang publik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi kini telah menunjukkan peningkatan yang pesat. Kehadiran media baru sebagai bentuk *platform* yang baru dengan daya jelajah yang demikian membuatnya mampu melayani transaksi informasi tanpa batas. Menurut Joseph, Fritz, dan Barry, media baru merupakan istilah yang mengacu pada konvergensi antara teknologi audio/video dengan *World Wide Web* (Dominick, Messere, & Sherman, 2004, hal. 149). Babak baru ini memungkinkan manusia saling melihat berbagai fenomena sosial yang saling berkaitan dan mempengaruhi. Pemahaman ini sangat berguna dalam rangka mereformasi diri terutama dalam menghadapi masyarakat terbuka (*open society*) (Abrar, 2003, hal. 5)

Hasil penelitian ini adalah aplikasi Qlue menjadi program andalan dan merupakan skala prioritas dalam memecahkan permasalahan utama yang dihadapi Jakarta Timur. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, program menuju *Smart City* melalui aplikasi media sosial Qlue ini sangat penting dalam melaksanakan misi Jakarta Timur sebagai kota *modern* yang tertata rapi serta konsisten dengan rencana tata ruang wilayah. Ini tentu menjadi angin segar karena telah memberikan pergeseran pada peran masyarakat yang sebelumnya tidak terlibat langsung kini memiliki wajah baru sebagai produser konten. Aspek ini menjadi menarik karena Pemerintah Jakarta Timur merupakan pionir pengguna aplikasi Qlue dibandingkan kota lainnya.

Relevansi penelitian ini adalah dinamika penerapan aplikasi Qlue di Jakarta Timur.

**Penelitian keempat** ditulis oleh Guntur Indrayana yang berjudul *Good Governance dan Kebijakan Publik (Studi atas Penerapan Jakarta Smart City Melalui Aplikasi Qlue Tahun 2016)*. Saat ini pelaksanaan good governance bukan lagi menjadi tuntutan, melainkan sudah menjadi kebutuhan bagi setiap kota atau negara. Jakarta Timur sebagai ibukota negara harus dapat menjadi contoh bagi daerah-daerah lain dalam menerapkan good governance. Sebagai daerah otonom tingkat provinsi, Jakarta Timur memiliki kewenangan yang mencakup seluruh urusan pemerintahan, kecuali urusan politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal nasional, agama, serta bagian-bagian dari urusan pemerintahan lain yang menjadi wewenang pemerintah sebagaimana diatur dalam perundang-undangan, dan urusan pemerintahan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kebijakan Jakarta Smart City melalui aplikasi Qlue yang sudah sesuai dengan prinsip-prinsip good governance. Untuk menganalisis kebijakan tersebut, penelitian ini menggunakan teori kebijakan publik sebagai teori utama, kemudian teori mengenai good governance dan smart city menurut Boyd Cohen digunakan sebagai teori pendukung untuk memperkuat teori utama. Menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara dan analisis tabel,

Hasil penelitian ini adalah Terselenggaranya good governance merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara, sebagai sebuah kosekuensi dari sistem demokrasi yang

berjalan. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem partisipasi, transparansi dan akuntabilitas yang tepat, jelas dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab. Dalam upaya mewujudkan good governance, Pemerintah Provinsi (Pemprov) Jakarta Timur memanfaatkan teknologi. Perkembangan teknologi yang mengglobal menuntut kita untuk bisa menyesuaikan diri agar tidak menjadi pihak yang terbelakang. Untuk itu Pemprov Jakarta Timur menciptakan sebuah kebijakan dengan program Jakarta *Smart City*(JSC). JSC ini merupakan sebuah program yang akan menjadikan Ibukota Jakarta Timur menjadi sebuah kota yang cerdas, efisien, inovatif dalam menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Relevansi penelitian ini adalah penerapan Jakarta *Smart City* melalui aplikasi Qlue di Kota Jakarta Timur. Rujukan ini juga memberikan gambaran kepada peneliti tentang bagaimana penerapan aplikasi Qlue di Kota Jakarta Timur

**Penelitian Kelima** ditulis oleh Syaiful Rachman yang berjudul Implementasi SK Gubernur DKI Nomor 903 Tahun 2016 Tentang Pemberian Uang Penyelenggaraan Tugas Dan Fungsi RT Dan RW Sebagai Kerangka Kerja Pelaksanaan Qlue Di Kelurahan Meruya Utara, Jakarta Barat. Indonesia memang terlampau muda dan dapat dibilang terlambat dalam menerapkan *Smart City*, sehingga masih jauh dari kata prestasi, apalagi dampak besar secara langsung yang bisa dirasakan oleh masyarakat. Meski begitu Pemerintah Provinsi Jakarta tengah berbenah diri dan berupaya menerapkan pelayanan pemerintahannya, khususnya berupaya menerapkan program *Smart City* melalui ruang Jakarta *Smart City*Lounge,

dimana ruang tersebut merupakan command center yang mengoperasikan segala komponen TIK *Smart City*. Dari ruang tersebut staf *Smart City* melalui aplikasi yang dibuat Tim Jakarta *Smart City Lounge* bisa menerima pengaduan warga terkait permasalahan sosial, mulai dari banjir, kemacetan, sampah, tempat wisata, wilayah rawan kriminalitas dan sebagainya.

Metode penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi non partisipatif dan dokumentasi. Dalam menguji keabsahan data yaitu dengan menggunakan triangulasi dan survey.

Hasil penelitian ini adalah Pemerintah Provinsi Jakarta Timur pada Program Jakarta *Smart City* baru saja meluncurkan Qlue yang ada di smartphone berbasis android, yakni aplikasi yang memungkinkan warga melaporkan keluhannya kepada aparat pemerintah. Qlue merupakan aplikasi sejenis sosial media yang memiliki sarana penyampaian aspirasi pengaduan real time. Lewat Qlue, warga dapat melaporkan semua kejadian, seperti macet, banjir, jalan rusak, penumpukan sampah, ataupun ketersediaan tempat tidur di rumah sakit. Selain itu, Pemprov Jakarta Timur meluncurkan aplikasi qlue guna merespon laporan masyarakat untuk memperbaiki kota Jakarta.

Aplikasi Qlue itu sendiri diluncurkan sejalan dengan program Jakarta *Smart City*. Program ini bertujuan mewujudkan Jakarta yang modern dan inovatif yang mampu mengelola sumber daya kotanya yang efektif dan efisien dengan mengoptimalkan teknologi. Untuk itu, dikeluarkan SK Gubernur DKI No. 903



Tahun 2016 tentang Pemberian Uang Penyelenggaraan Tugas dan Fungsi RT dan RW (SK Gubernur No. 903/1016) sebagai kerangka kerja pelaksanaan Qlue.

Relevansi penelitian ini adalah pada penerpan aplikasi Qlue di Kota Administrasi Jakarta Timur

**Penelitian Keenam** ditulis oleh Khaerul Umam, S.IP., M.Ag. Siti Aliya, S.AP., M.AP. Farhan Rahmawan Halim, Agustian Nugraha. Dengan judul Implementasi Berbagai Aplikasi E-Government Di Indonesia. Sebagai sebuah ibu kota negara Indonesia, Jakarta Timur memiliki wilayah yang sangat luas yaitu mencapai 661,5 km<sup>2</sup> dan terbagi lagi menjadi beberapa wilayah yang tersebar diantaranya adalah Jakarta Utara, Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Barat, dan Jakarta Selatan. Dengan status ibu kotanya, penduduk yang menempati wilayah Jakarta Timur ini pula cukup padat. Karena berdasarkan hasil proyeksi Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2019 jumlah penduduk yang menempati wilayah Jakarta Timur ini telah mencapai 10 juta dan mengalami peningkatan sebanyak 0,73% dibandingkan tahun sebelumnya (Jakarta, 2019).

Hasil penelitian ini adalah Dalam langkah pengimplementasiannya, program tersebut dijalankan bersamaan dengan diluncurkannya sebuah website dan aplikasi yang dibuat oleh pemerintah setempat dengan nama Jakarta *Smart City*(JSC). Website atau aplikasi tersebut dibuat untuk memaksimalkan pelayanan publik, memberikan solusi penyelesaian masalah dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Selain itu, misi dari website atau aplikasi ini sendiri yaitu untuk mewujudkan terbentuknya New-Jakarta yang lebih informatif dan transparan dengan memanfaatkan teknologi yang canggih, sehingga siapapun yang ada di

Jakarta atau akan berkunjung ke Jakarta akan lebih update perihal apa saja yang ada di Jakarta. Jakarta *Smart City*(JSC) ini pula telah terintegrasi dengan beberapa aplikasi e-government lain yang dimiliki oleh pemerintah Jakarta Timur, yang mana salah satunya adalah Qlue. Qlue merupakan salah satu dari 8 aplikasi resmi yang dimiliki oleh Pemprov Jakarta Timur yang fokusnya adalah kepada fungsi pengaduan. Untuk mendukung adanya partisipasi masyarakat, Qlue ini menjadi salah satu wadah yang dapat menampung aspirasi masyarakat melalui informasi atau pengaduan dari masyarakat. Segala permasalahan yang ada sebagaimana telah disinggung sebelumnya, dapat pula dilaporkan melalui aplikasi ini. Yang mana, melalui aplikasi ini segala laporan, informasi, serta aduan dari masyarakat terkait permasalahan yang ada disekitarnya dapat langsung masuk kepada kanal milik pemerintah untuk dapat segera diatasi. Melalui aplikasi ini pula, informasi mengenai laporan sudah di proses atau belumnya dapat diketahui oleh pemerintah, sehingga dari situ masyarakat bisa memantau sekaligus menilai baik atau buruknya kinerja dari aparat pemerintah.

Relevansi penelitian ini adalah pada penerapan *Smart City* di Indonesia khususnya di Jakarta Timur. Penelitian ini juga memberikan Gambaran bagi peneliti tentang penerapan *Smart City*.

**Penelitian Ketujuh** ditulis oleh Reza Rafiansa , Tjipto Sumadi , Mohammad Maiwan. Dengan judul Kebijakan Aplikasi Qlue Dalam Pembangunan Daerah Di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Studi Deskriptif Di Kampung Tengah, Kecamatan Kramat Jati, Jakarta Timur). Jakarta Timur sebagai Ibu kota memiliki permasalahan kota yang sangat kompleks yang membutuhkan penanganan oleh

pemerintah dengan cepat dan tepat. Permasalahan kota yang sering kali terjadi di Jakarta Timur diantaranya seperti masalah kemacetan, banjir, parkir liar, sampah, sarana prasarana umum serta pelanggaran lainnya. Dalam hal ini yaitu Pemerintah Provinsi Jakarta Timur mengeluarkan sebuah alternatif kebijakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyelenggarakan pemerintahan dengan cara membuat *Jakarta Smart City*(JSC) untuk membantu mengatasi permasalahan kota dengan cepat dan tepat. *Jakarta Smart City* ini sebagai wadah utama untuk menampung laporan warga serta dalam penerapannya sangat bergantung sekali pada empat kanal pengaduan warga yang disediakan oleh pemerintah diantaranya yaitu melalui sosial media resmi Pemerintah Jakarta Timur, *call centre*, *open house* balai warga di kecamatan serta melalui Aplikasi *Qlue*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif

Hasil penelitian ini adalah Penerapan Aplikasi *Qlue* ini diatur dalam Surat Keputusan Gubernur Nomor 903 Jakarta Timur Tahun 2016 serta dalam Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2017. Regulasi ini merupakan sebuah produk kebijakan yang diambil pemerintah untuk mengatasi permasalahan kota dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, maka Penelitian ini berupaya untuk mengetahui bagaimana Penerapan Kebijakan Aplikasi *Qlue* serta dampak yang dihasilkan dari kebijakan terhadap Pembangunan Daerah di Jakarta Timur. Adapun kegunaan penelitian ini untuk melihat sejauh mana keberhasilan penerapan kebijakan dalam mengatasi permasalahan kota serta untuk melakukan evaluasi terhadap penerapan Kebijakan yang telah diberlakukan.

Pemerintah mengeluarkan kebijakan Penerapan Aplikasi Qlue sebagai sebuah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi permasalahan kota. Seperti yang diungkapkan oleh Thomas R. Dye bahwa kebijakan publik adalah pilihanpilihan apapun yang diambil oleh pemerintah, baik untuk melakukan sesuatu maupun untuk tidak melakukan sesuatu *whatever government choose to do or not to do*. (Budi winarno, 2009:17). Pemerintah memilih atau tidak memilih melakukan pun dimaknai sebagai Kebijakan Publik. Selanjutnya untuk melihat sejauh mana penerapan Kebijakan yang dipilih oleh pemerintah berhasil diterapkan maka perlunya mengetahui bagaimana kebijakan ini diterapkan dengan terlebih dahulu melihat faktor faktor yang memengaruhi Kebijakan.

Relevansi penelitian ini adalah pada penerapan aplikasi Qlue di Jakarta Timur. penelitian ini juga memberikan Gambaran pada peneliti tentang bagaimana penranpan aplikasi Qlue di Jakarta Timur.

**Penelitian Kedelapan** ditulis oleh Satria Artha Wahab dengan judul Aplikasi Qlue Sebagai Media Partisipasi Publik Dalam Proses Pengawasan Kebijakan Di Provinsi Jakarta Timur. Era globalisasi saat ini menuntut pemerintahan mewujudkan Jakarta yang lebih baik. untuk terus berinovasi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Pemerintahan dituntut untuk Saat ini, “peta digital dapat divisualisasikan secara dinamis pada skala yang berbeda dalam format memberikan standar pelayanan optimal. Dengan besar monitor grafis. Peningkatan daya komputasi dan demikian, dalam kehidupan modern seperti sekarang penyimpanan juga sangat difasilitasi analisis spasial ini, tentu saja kita tidak akan

lepas dari apa yang disebut sebagai kebijakan publik. Untuk menghadapi terkomputerisasi berdasarkan data peta digital” (Loo & Tang, 2019).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui langkah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan meluncurkan Aplikasi Qlue sudah sesuai konsepsi Smart City yang menjunjung tinggi konsep *Networked Governance*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian pustaka, dimana pengumpulan data menggunakan referensi seperti buku, jurnal dan sumber literatur lain sebagai data primer.

Hasil penelitian ini adalah Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City* yang secara mandiri dalam proses formulasi, implementasi mengatur secara spesifik framework pelaksanaan maupun evaluasi kebijakan akan memberikan dampak Jakarta *Smart City*. Adanya aturan ini didukung dengan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara ekosistem kebijakan nasional yang meniscayakan berkelanjutan. Dengan demikian “dibutuhkan interaksi, pemerintahan daerah untuk menerapkan inovasi proses dan aktivitas antara masyarakat dan pemerintah melalui UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan secara simbiosis mutualisme sehingga diharapkan setiap daerah mampu menjawab dinamika, tuntutan dan kepentingan pelaksanaan Inovasi, secara khusus hal tersebut publik. Kebijakan publik di sisi lain adalah produk diatur dalam Pasal 386 hingga Pasal 390. yang memperjuangkan kepentingan publik yang Inovasi didefinisikan sebagai segala bentuk filosofinya adalah mensyaratkan pelibatan publik sejak pembaharuan yang meliputi penerapan hasil ilmu awal hingga akhir” (Sururi, 2016). Menurut Keban pengetahuan dan teknologi serta temuan baru dalam yang dikutip oleh (Vita Elysia, Ake Wihadanto,

2017). Bahwa “Public Policy dapat dilihat sebagai konsep penyelenggaraan pemerintahan. “Jumlah populasi manusia dunia yang tinggal di wilayah perkotaan filosofi, sebagai suatu produk, sebagai suatu proses, diprediksi akan bertambah dari 53% menjadi 70% dan sebagai suatu kerangka kerja”.

Relevansi penelitian ini adalah pada persepsi serta partisipasi masyarakat tentang penerapan aplikasi Qlue di kota Jakarta Timur.

**Penelitian Kesembilan** ditulis oleh Roby M (2017) yang berjudul partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Qlue (Studi Kasus di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan). Globalisasi hingga saat ini memberikan pengaruh yang cukup besar dalam kehidupan manusia, terutama dikarenakan terus berkembangnya teknologi. Pengaruh tersebut dapat berupa dampak positif maupun negatif. Oleh karena itu masalah seperti ini sangat menarik apabila dikaji lebih dalam dengan menggunakan pandangan sosiologi, karena dengan semakin berkembang pesatnya teknologi maka juga memunculkan kemungkinan adanya pengaruh yang diberikan terhadap masyarakat, terutama dari segi perubahan sosial. Dalam penelitian ini perubahan yang dimaksud adalah beralihnya bentuk partisipasi konvensional dengan memanfaatkan sebuah kemajuan teknologi yang menjadi sebagai perantara. Bentuk partisipasi sosial konvensional ini berupa keaktifan individu di lingkungannya seperti peduli akan kebersihan lingkungan, sarana dan prasarana umum, hingga bermusyawarah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis partisipasi dan motif dalam penggunaan aplikasi Qlue di Kelurahan Ragunan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi,

dokumentasi dan wawancara. Kemudian, data yang terkumpul dikategorikan sesuai dengan tema-tema yang telah ditentukan dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan kerangka teori.

Hasil penelitian ini adalah Tingginya pengguna internet aktif di Indonesia yang selama tahun 2015 yaitu sebesar 88,1 juta pengguna dan 79 juta di antaranya adalah pengguna aktif media sosial dari total populasi masyarakat Indonesia yaitu sebesar 259,1 juta jiwa (We Are Social, 2016). Hal ini perlu mendapat perhatian, karena kemajuan ini jika tidak disikapi dengan baik, maka yang akan muncul di kehidupan adalah sebuah individualisme baru atau bentuk keterasingan baru, di mana seseorang akan terasingkan dengan kondisi sekitarnya karena terlalu terfokus pada ‘layar’ yang ada di depan matanya.

Relevansi penelitian ini adalah pada penerapan aplikasi Qlue di Kota Jakarta Timur.

**Penelitian Kesepuluh** ditulis oleh Prima Rizki Maulidina, Hanifah Muslimah Az-Zahra, Retno Indah Rokhmawati. Dengan judul Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Perangkat Bergerak Qlue dengan Pemetaan User Journey. Qlue merupakan aplikasi jejaring sosial yang memungkinkan pengguna untuk melaporkan masalah secara langsung kepada pemerintah kota atau daerah dan pelaku bisnis serta berbagi informasi kepada warga sekitar dalam rangka mencapai *Smart City*(Google, 2018). Qlue membantu memecahkan masalah urbanisasi dan mendukung transparansi antara pemerintah dan masyarakat dengan mengambil data dari berbagai sumber, diintegrasikan, dan divisualisasikan sebagai informasi yang dapat ditindaklanjuti (Qlue, 2018a).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi Qlue. Dengan pemetaan *user journey*, penulis dapat mengetahui hal-hal yang menarik dalam aplikasi, hal-hal yang menyebabkan responden mengalami kesulitan, beserta saran yang diajukan oleh responden. Metode menggunakan Data yang dibutuhkan untuk analisis pengalaman pengguna dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan responden.

Hasil penelitian ini adalah Aplikasi Qlue telah diunduh lebih dari seratus ribu kali pada Google Play (Google, 2018), memiliki total pengguna sebanyak 576.000, dan 4.000 pengguna aktif setiap harinya (Qlue, 2018b). Namun, berdasarkan hasil penggalan masalah dengan melakukan observasi awal pada tujuh orang pengguna, pengguna mengalami beberapa kesulitan, di antaranya yaitu (1) langkah untuk mengubah lokasi neighborhood atau kecamatan rumit; (2) terdapat fitur yang tidak berfungsi seperti yang tertulis; (3) beberapa fungsi sudah tersedia namun sulit ditemukan, seperti peta lokasi dan Street View; dan (4) penataan pengaturan tidak umum sehingga tidak familiar.

Relevansi penelitian ini adalah pada bagaimana penerapan aplikasi Qlue serta tanggapan pengguna aplikasi Qlue di Kota Jakarta Timur.

Penelitian yang sudah ada sebelumnya lebih banyak membahas implementasi *Collaborative Governance* di suatu daerah (M. Satria et al. (2021); Prima Rizki et al. (2018); Ratih Frayunita et al. (2018); Guntur Indrayana et al. (2016); Syaiful Rachman (2016); Khaerul Umam (2019); Reza Rafiansa et al. (2018); Satria Artha (2019); Prima Rizki Maulidina et al. (2018)



Dalam kajian ini berbeda dengan penelitian yang sudah ada, yang lebih banyak melakukan kajian hanya pada implementasi *Collaborative Governance* ataupun pada penerapan *Smart City* melalui gambaran keseluruhan. Dan belum ada peneliti temukan penelitian yang membahas secara khusus dan mendalam pada penerapan aplikasi Qlue di Kota Jakarta Timur khususnya di Kelurahan Tengah.

Secara akademis hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penelitian dalam kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya dan Evaluasi Kebijakan Publik dengan melalui analisis *Collaborative Governance* Penerapan Aplikasi Qlue di Jakarta Timur.

#### **1.4.2 Signifikansi Praktis**

##### **1. Manfaat Akademik**

Kajian ini diharapkan dapat menambahkan pemahaman untuk peneliti terkait dengan kemajuan teknologi yang semakin maju, terutama dalam hal kemajuan sebuah kota *Smart City* yaitu dengan di ciptakannya sebuah aplikasi Qlue yang dapat membantu pemerintah kota Jakarta untuk memperbaharui infrastruktur dan warga kota Jakarta bisa berpartisipasi melalui aplikasi Qlue yang terhubung langsung dengan pemerintah.

##### **2. Manfaat Bagi Perguruan Tinggi**

Di lakukannya kajian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi para mahasiswa dan mahasiswi bahwa Indonesia dapat membuat aplikasi yang terintegrasi langsung ke pemerintah untuk memajukan sebuah kota.

### 3. Manfaat Bagi Masyarakat

Mampu memberikan manfaat dan motivasi masyarakat untuk membantu pemerintah dalam memajukan *Smart City* kota Jakarta dan memperbaharui infrastruktur yang ada.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini berisi penjelasan dan pembahasan penulis, agar diperoleh pembahasan yang memberikan penjelasan secara keseluruhan, untuk itu penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini adalah bab pendahuluan yang berisikan gambaran umum mengenai dasar penelitian dilakukan yang terdiri dari latar belakang masalah, permasalahan penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian yang terdiri dari signifikansi akademik dan signifikansi praktis serta sistematika penulisan. Dalam signifikansi penelitian akademik peneliti menguraikan tentang penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dan relevan dengan penelitian ini.

### **BAB II KERANGKA TEORI**

Pada bab ini menjabarkan berbagai teori yang dirujuk dalam penelitian ini, yaitu berkaitan dengan *Collaborative Governance* Melalui Penerapan Aplikasi Qlue Di Jakarta Timur. Peneliti menggunakan teori Implementasi Kurikulum

Merdeka Belajar serta teori tambahan lainnya. Dan pada bab ini pula terdapat kerangka pemikiran dan asumsi penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan pembahasan tentang paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, teknik perolehan data, teknik analisis data, *goodness* dan *quality criteria* penelitian, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian serta keterbatasan penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang memaparkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, yang berisi gambaran umum dari objek penelitian, pemaparan hasil penelitian dari rumusan masalah yang diteliti berdasarkan rujukan teori dan temuan yang ada di lapangan.

### **BAB V KESIMPULAN**

Pada bab ini memaparkan tentang kesimpulan dari semua hasil kajian yang telah dilakukan, dan juga terdapat rekomendasi penelitian yang didalamnya terdapat saran bagi untuk objek penelitian maupun untuk kajian lanjutan yang akan dilakukan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang buku, jurnal, produk hukum, serta *website* yang dijadikan sebagai acuan referensi dalam menyelesaikan penelitian in

