

## **APLIKASI QLUE SEBAGAI MEDIA PARTISIPASI PUBLIK DALAM PROSES PENGAWASAN KEBIJAKAN DI PROVINSI DKI JAKARTA**

**M. Satria Artha Wahab**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[mwahab16040674088@mhs.unesa.ac.id](mailto:mwahab16040674088@mhs.unesa.ac.id)

**Tjitjik Rahaju, S.Sos., M.Si.**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[tjiikrahaju@unesa.ac.id](mailto:tjiikrahaju@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Daerah Khusus Ibukota Jakarta (DKI Jakarta) 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 DKI Jakarta membuat Aplikasi Qlue untuk mempermudah masyarakat memberikan laporan akan masalah yang terjadi di DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan 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 menunjukkan aplikasi Qlue merupakan aplikasi yang didasari oleh konsep *New Public Management* (NPM). Pemerintah DKI Jakarta melakukan transformasi dari *Traditional Public Management* yang didasari oleh inisiatif pemerintah (*top-down*), menjadi konsepsi bahwa pemerintah merupakan produsen barang dan jasa serta masyarakat merupakan konsumen. Titik berat dari aplikasi Qlue ini lebih pada melayani komplain masyarakat sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat (*public satisfaction*). Dengan adanya aplikasi, masyarakat dapat melakukan komplain dengan cepat tanpa menghadapi birokrasi yang berbelit-belit.

**Kata Kunci:** Qlue, Pengawasan Kebijakan, Partisipasi Publik, Kebijakan Publik

### **Abstract**

The Special Capital Region of Jakarta (DKI Jakarta) is the capital city of the Republic of Indonesia with the highest urbanization rate in the world. This makes it the only city in Indonesia that has a provincial-level status. The large number of people must be accompanied by various problems that accompany it. To fix this problem, the DKI Jakarta Government created the Qlue Application to make it easier for the public to report problems that occurred in DKI Jakarta. This study aims to determine the steps of the Provincial Government of DKI Jakarta with the launch of the Qlue application that is in accordance with the Smart City concept which upholds the concept of *Networked Governance*. The research method used is library research, where data collection uses references such as books, journals and other literature sources as primary data. The results show that Qlue is an application based on the *New Public Management* (NPM) concept. The DKI Jakarta Government is transforming from *Traditional Public Management* based on government initiatives (*top-down*), the concept that the government is the producer of goods and services and the community is the consumer. The emphasis of the Qlue application is more on serving public complaints so as to increase public satisfaction. With the application, people can make complaints quickly without dealing with complicated employees.

**Keywords:** Qlue, Policy Supervision, Public Participation, Public Policy

## PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini menuntut pemerintahan untuk terus berinovasi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Pemerintahan dituntut untuk memberikan standar pelayanan optimal. Dengan demikian, dalam kehidupan modern seperti sekarang ini, tentu saja kita tidak akan lepas dari apa yang disebut sebagai kebijakan publik. Untuk menghadapi tantangan era globalisasi pemerintah Republik Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan teknologi informasi tersebut.

Paradigma kebijakan publik yang responsif dan memberikan ruang bagi berkembangnya masyarakat secara mandiri dalam proses formulasi, implementasi maupun evaluasi kebijakan akan memberikan dampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Dengan demikian “dibutuhkan interaksi, proses dan aktivitas antara masyarakat dan pemerintah secara simbiosis mutualisme sehingga diharapkan akan mampu menjawab dinamika, tuntutan dan kepentingan publik. Kebijakan publik di sisi lain adalah produk yang memperjuangkan kepentingan publik yang filosofinya adalah mensyaratkan pelibatan publik sejak awal hingga akhir” (Sururi, 2016). Menurut Keban yang dikutip oleh (Vita Elysia, Ake Wihadanto, 2017) bahwa “*Public Policy* dapat dilihat sebagai konsep filosofi, sebagai suatu produk, sebagai suatu proses, dan sebagai suatu kerangkakerja”.

Kebijakan sebagai suatu konsep filosofis merupakan serangkaian prinsip atau kondisi yang diinginkan. Sebagai suatu produk, kebijakan dipandang sebagai serangkaian kesimpulan atau rekomendasi. Selanjutnya sebagai suatu proses, kebijakan dipandang sebagai suatu cara dimana melalui cara tersebut suatu organisasi dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya yaitu program dan mekanisme dalam mencapai produknya. Terakhir sebagai suatu kerangka kerja, kebijakan merupakan suatu proses tawar menawar dan negosiasi untuk merumuskan isu-isu dan metode implementasinya.

Daerah Khusus Ibukota Jakarta (DKI Jakarta) yang merupakan ibukota negara Republik Indonesia dengan tingkat urbanisasi tertinggi di dunia dan kota yang memiliki penghasilan per kapita tertinggi di Indonesia, merupakan satu-satunya kota di Indonesia yang memiliki status setingkat provinsi. Di dunia internasional, Jakarta juga dianggap sebanding dengan kota-kota maju di dunia seperti *New York, Hong Kong, London, Berlin*. Dengan jumlah penduduk sekitar 10 juta jiwa, Jakarta menyajikan berbagai tantangan yang kompleks seperti kemiskinan, kemacetan, keamanan, pajak, sarana prasarana umum, distribusi pangan, dan

lain-lain, serta masih berusaha membangun sebuah komunitas yang kohesif dan aktif turut serta mewujudkan Jakarta yang lebih baik.

Saat ini, “peta digital dapat divisualisasikan secara dinamis pada skala yang berbeda dalam format besar monitor grafis. Peningkatan daya komputasi dan penyimpanan juga sangat difasilitasi analisis spasial terkomputerisasi berdasarkan data peta digital” (Loo & Tang, 2019). Menyadari signifikansi integrasi teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan, pemerintah DKI Jakarta, mengeluarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 280 Tahun 2014 Tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City* yang mengatur secara spesifik *framework* pelaksanaan Jakarta *Smart City*. Adanya aturan ini didukung dengan ekosistem kebijakan nasional yang meniscayakan pemerintahan daerah untuk menerapkan inovasi melalui UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mana dalam Bab XXI mengatur pelaksanaan Inovasi Daerah, secara khusus hal tersebut diatur dalam Pasal 386 hingga Pasal 390.

Inovasi didefinisikan sebagai segala bentuk pembaharuan yang meliputi penerapan hasil ilmu pengetahuan dan teknologi serta temuan baru dalam penyelenggaraan pemerintahan. “Jumlah populasi manusia dunia yang tinggal di wilayah perkotaan diprediksi akan bertambah dari 53% menjadi 70% pada tahun 2050” (Lierow, 2014). “Implementasi *smart city*, seiring berjalannya waktu, memiliki urgensi yang tinggi mengingat *smart city* memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup serta infrastruktur wilayah perkotaan dengan memanfaatkan inovasi dan teknologi tinggi” (Dameri, 2013).

Selain itu, “teknologi tersebut juga diorientasikan untuk mengentaskan permasalahan yang disebabkan oleh kepadatan penduduk yang semakin hari bertambah” (Silva, 2013). Caragliu dan Nijkamp (2011) menetapkan bahwa “sebuah kota dapat dikatakan *smart* apabila investasi pada sektor aset berupa sumber daya manusia dan infrastruktur komunikasi modern mampu mendukung terciptanya pembangunan ekonomi yang seimbang dan kualitas hidup yang tinggi disertai dengan pengelolaan sumber daya alam yang bijak.”

Walaupun Jakarta telah mencapai kemajuan yang signifikan di beberapa area, tetapi terdapat sejumlah kesenjangan utama. Dengan melaksanakan solusi tepat dan efektif, kesenjangan ini mungkin dapat menghasilkan sebuah batu loncatan yang berharga dalam perjalanan Jakarta menjadi sebuah *Smart City*. Sebagai sebuah konsep, “*Smart City* pertama kali diperkenalkan pada tahun 1994 ditandai dengan

kemunculan kota-kota di Eropa yang mengintegrasikan penggunaan teknologi ke dalam ranah tata kelola kawasan perkotaan“ (Lombardi *et al.*, 2012). Nam dan Pardo menyajikan konsep *smart city* kedalam tiga dimensi yakni teknologi, masyarakat dan institusi (Nam & Pardo, 2011). Ketiganya memiliki tujuan untuk mendukung agenda transformasi ekonomi, lingkungan dan komunitas untuk menjamin keberlangsungan dan kualitas kehidupan kota yang paripurna (Nam & Pardo, 2011).

Beberapa peneliti telah mengembangkan visi untuk pembangunan kota pintar. Kehua, Li dan Fu (Su *et al.*, 2011) “memvisualisasikan konstruksi *smart city* dalam tiga lapisan, lapisan pertama adalah “persepsi layer”, di mana berbagai data dikumpulkan dari berbagai sumber data seperti kamera, GPS, Sensor jaringan, lapisan kedua, “Lapisan Jaringan” bertanggung jawab untuk mengirimkan data, dikumpulkan dari lapisan 1 ke pusat penyimpanan data, dan lapisan 3 dijuluki, “Lapisan Aplikasi” yang berisi aplikasi untuk menganalisis dan memproses data besar yang berada di pusat penyimpanan data” (Samih, 2019).

Proses untuk menjadi *smart city* merupakan perjalanan yang unik untuk kota manapun, tergantung pada tingkat maturitas dan tantangan spesifik masing-masing kota tersebut. Sebuah kota dapat diklasifikasikan dalam tiga tahap pertumbuhan yaitu kota warisan (*legacy city*) dengan populasi yang stabil dan infrastruktur yang sudah tertata dengan baik, misalnya London, New York City, dan Tokyo, kota baru (*new city*) yang sedang mengalami perkembangan dengan perencanaan signifikan, misalnya Dubai, Putrajaya, dan Songdo, dan kota bertransisi (*transitioning city*) yang karakternya lekat dengan pertumbuhan populasi yang signifikan melalui urbanisasi sehingga menimbulkan tantangan dalam hal infrastruktur, misalnya Bangkok, Jakarta, dan Kota Ho Chi Minh.

Oleh karena itu, solusi untuk permasalahan di Jakarta idealnya harus lebih efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi di semua sektor publik. Dengan demikian, diharapkan lebih banyak hal yang bisa dilakukan untuk Jakarta dengan usaha yang lebih ringan untuk meningkatkan standar hidup serta kesejahteraan warga. Singkatnya, Jakarta perlu menjadi sebuah *Smart City*.

Sebagai *transitioning city*, Jakarta juga menghadapi beberapa tantangan masalah dengan kompleksitas yang signifikan, misalnya isu yang berkaitan dengan perencanaan strategis jangka panjang dan tata kelola pemerintahan, pemenuhan kebutuhan

yang semakin meningkat dari populasi penghuni Jakarta, penyeimbangan penyediaan infrastruktur dasar dan infrastruktur smart secara bersamaan, serta tuntutan untuk sumber daya keuangan yang memadai guna mendanai setiap pembangunan dan perbaikan kota.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan suatu pendekatan sistematis dalam penetapan keadaan target (*target state*) yang jelas dalam suatu periode waktu tertentu, mengidentifikasi kesenjangan utama antara keadaan saat ini (*current state*) dengan keadaan target, serta mengembangkan dan melaksanakan serangkaian solusi praktis untuk mengatasi kesenjangan tersebut dengan cara yang terintegrasi dan terkoordinasi.

Selain itu juga ada pengembangan aplikasi-aplikasi yang dapat digunakan sebagai ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemerintahan Provinsi Jakarta, dimana salah satu aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yakni aplikasi Qlue. Aplikasi Qlue dibentuk bertujuan untuk memberikan input dan laporan atas permasalahan-permasalahan publik yang Pemerintah Provinsi DKI Jakarta alami.

Aplikasi Qlue ini dapat diunduh di *Play Store* maupun *App Store IOS*. Penggunaannya cukup mudah, yakni dengan menuliskan laporan di borang yang disediakan dalam aplikasi tersebut. Borang tersebut akan diproses oleh administrator untuk diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Jakarta dan diselesaikan sesuai dengan kemampuan.

Aplikasi Qlue yang sudah hadir ditengah masyarakat DKI Jakarta sejak tahun 2014, diharapkan mampu memangkas jalur pengaduan masyarakat dengan *stake holdernya*. Dimana permasalahan-permasalahan tersebut dikumpulkan dalam aplikasi tersebut dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membuat kebijakan untuk mengatasi permasalahannya. Baik permasalahan yang sederhana, maupun permasalahannya yang mengharuskan untuk dilakukan transformasi secara menyeluruh. Aplikasi Qlue dikelola oleh Jakarta Smart City yang berkantor dialamat Gedung Balai Kota DKI Jakarta, Blok B Lt. 3 Jalan Medan Merdeka Selatan No.8-9, Jakarta Pusat. Divisi Jakarta Smart City langsung dibawah Pemerintah DKI Jakarta.

Sejak diluncurkannya Aplikasi Qlue pada tahun 2014 memunculkan beberapa pertanyaan, dimana Aplikasi Qlue apakah sudah dapat dikategorikan sebagai langkah tepat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menuju konsepsi *Smart City*. yang mana seharusnya konsepsi Smart City menjunjung tinggi ide *Networked Governance* yang tidak lagi *top - down*

melainkan harus juga *Bottom - top*.

*Bottom - up* yang dimaksudkan adalah masyarakat dapat berpartisipasi dalam pemerintahan turut serta berpartisipasi dalam pembentukan kebijakan publik. Partisipasi publik diharapkan mampu memberikan pembaharuan dalam sistem pemerintahan DKI Jakarta yang memang memiliki permasalahan yang kompleks.

Alhasil demi mengkaji lebih lanjut, penulis tertarik untuk menulis penelitian dengan judul “Aplikasi Qlue sebagai Media Partisipasi Publik dalam Proses Pengawasan Kebijakan di Provinsi DKI Jakarta”. Dimana penelitian tersebut berujuan untuk mengetahui langkah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan meluncurkan Aplikasi Qlue sudah tetap sesuai konsepsi *Smart City* yang menjunjung tinggi konsep *Networked Governance*.

## METODE

Metode penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian pustaka. “Pengumpulan data menggunakan referensi seperti buku, jurnal dan sumber literatur lain sebagai data primer” (Mestika Zed, 2004). Penelitian kepustakaan memiliki beberapa ciri khusus, antara lain; “pertama penelitian ini berhadapan langsung dengan teks atau data angka, bukan dengan lapangan atau saksi mata (*eyewitness*), berupa kejadian, orang atau benda-benda lain. Kedua, data bersifat siap pakai (*readymade*), artinya peneliti tidak pergi kemana-mana, kecuali hanya berhadapan langsung dengan sumber yang sudah ada di perpustakaan. Ketiga, data diperpustakaan umumnya adalah sumber data sekunder, dalam arti bahwa peneliti memperoleh data dari tangan kedua bukan asli dari tangan pertama dilapangan. Keempat, kondisi data di perpustakaan tidak dibagi oleh ruang dan waktu” (Mestika Zed, 2004).

## PEMBAHASAN

### Partisipasi Publik

Partisipasi publik merupakan sebuah konsep bagaimana masyarakat sebagai *stakeholder* dalam pemerintahan turut serta berpartisipasi dalam pembentukan kebijakan publik. Menurut Moynihan & Wilcox (1994, dalam Muhammadiyah, 2013) level partisipasi publik dalam pemerintahan adalah yang pertama, pemberian informasi. Kedua, konsultasi. Ketiga, pembuatan keputusan bersama. Keempat, melakukan tindakan bersama, dan kelima, mendukung aktivitas yang muncul atas swakarsa masyarakat.

Konsep partisipasi publik terikat dengan konsep pemerintahan yang dijalankan oleh suatu wilayah tertentu. Di Indonesia, asas pemerintahan yang masih

menjadi wajib dari pemerintahan Indonesia sesuai dengan Undang- Undang nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (selanjutnya disebut UU Administrasi Pemerintahan), yakni terkait Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB), dimana menjelaskan bahwa:

### Pasal 10

AUPB yang dimaksud dalam Undang-Undang ini meliputi asas:

- a. kepastian hukum;
- b. kemanfaatan;
- c. ketidak berpihakan;
- d. kecermatan;
- e. tidak menyalahgunakan kewenangan;
- f. keterbukaan;
- g. kepentingan umum; dan
- h. pelayanan yang baik.

AUPB sendiri tidak menyertakan partisipasi publik sebagai asasnya, namun ada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (selanjutnya disebut UU Sistem Perencanaan Nasional) telah memberikan legitimasi bagi partisipasi publik di Indonesia.

Namun konsep partisipasi publik dalam pemerintahan harus dikonsepsi kembali dengan kriteria-kriteria teoritik yang lebih mumpuni yakni teori tentang tahap-tahap *governance* mulai dari *traditional governance* yang menjadikan pemerintah sebagai inisiator utama dalam pemerintahan, *New Public Management* yang menjadikan pemerintah sebagai pemberi layanan jasa dan masyarakat melakukan komplain terhadap jasa tersebut serta *Networked Governance* yang memberi inisiatif pemerintahan pada publik sebagai partisipasi sejati publik dalam pemerintahan (bukan hanya sebagai pelaku komplain dan kritikus).

### Networked Governance

*Governance* dalam konteks pemerintahan didefinisikan sebagai upaya-upaya yang ditempuh oleh pemerintahan bersama masyarakat dalam mengelola sumber daya dan memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, “pemerintah hanya menjadi salah satu aktor, bukan satu-satunya aktor, dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai penyedia jasa layanan dan infrastruktur bergeser menjadi pihak yang dapat menciptakan pihak yang dapat memfasilitasi pihak lain dalam artian memberdayakan pihak lain. Peran Negara diperkecil ruangnya dalam artian Negara juga memberikan ruang pada warga tidak hanya sebagai objek kebijakan, tetapi juga diikutsertakan dalam

proses pembuatannya serta memainkan peran *controlling* untuk menjaga akuntabilitas pemerintahan itu sendiri” (Hetifa, 2003: 1-2).

“Perspektif *governance* yang bertumpu pada pemberdayaan masyarakat merupakan sebuah bentuk penanggulan paradigma *new public management* yang berorientasi pada *public choice* menjadi *public value* yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk menciptakan dampak yang lebih luas baik terhadap pemerintahan maupun pemberdayaan sosial kemasyarakatan. *New public management* dianggap kurang merepresentasikan sektor publik karena cenderung menekankan pada sektor swasta yang pro-aktif sehingga peran pemerintah tergerus” (Anis Agus, 2016).

“*Public value* atau nilai publik dapat diartikan sebagai sebuah pemikiran dan tindakan strategis oleh para pembuat kebijakan publik dan manajer, dalam menghadapi kompleksitas dan penghematan atau sebuah sarana populer untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik” (Moore, 1995). Ini menyediakan sebuah kerangka kerja inklusif untuk memeriksa kinerja administrasi publik pada proses penciptaan nilai publik bagi warga. Inkulifitas yang menjadi dasar nilai publik menjadikan perspektif ini sejalan dengan nilai-nilai *networked governance*.

“*Networked governance* merupakan paradigma *governance* yang berfokus pada koordinasi antar firma yang melampaui batasan struktural maupun kontraktual” (Candace *et al*, 1997). *Networked governance* menggabungkan sektor swasta dan publik dalam proses alokasi sumberdaya dan pengelolaannya, sehingga dapat dikatakan “*networked governance* merupakan hibrida dari perspektif tradisional *governance* yang cenderung patrimonialistik dan *new public management* yang swasta-sentris” (Dedeurwaerdere, 2007). *Networked governance* sejalan dengan paradigma *public value* berupaya untuk memaksimalkan potensi masyarakat baik sebagai partisipan dalam pembuatan kebijakan maupun *control* terhadap akuntabilitas pemerintahan.

Ide-ide pengembangan nilai publik hadir dengan menyoroti 3 (tiga) isu utama, yaitu: peran pemerintah dalam masyarakat. Pemerintah bukan hanya seorang pengatur, layanan penyedia, dan jaring pengaman sosial saja, tetapi pembentuk nilai publik dan pembentuk pro- aktif dari masyarakat di bidang politik, ekonomi, sosial, dan budaya; peran manajer pemerintah. Bukan hanya sebagai pegawai pasif, tetapi sebagai pengurus aset publik yang berkewajiban membantu pemerintah untuk menemukan apa yang bisa dilakukan dengan dipercayakan kepada kantor mereka, serta memikirkan responsif keburukan dari pengguna

dan warga negara; teknik yang dibutuhkan oleh manajer publik. Menjadi sarana pembantu bagi pemerintah agar menjadi lebih mudah beradaptasi dalam perubahan materi dan kondisi sosial, perubahan kebutuhan dan aspirasi politik. (sumber)

*Networked governance* memberikan legitimasi teoritik pada konsep pemerintahan untuk adanya partisipasi publik sejati yang tidak hanya memberikan *public choice* untuk memilih jasa yang disediakan oleh pemerintah, maupun melakukan komplain terhadap pelayanan dan jasa tersebut. Namun *Networked governance* memberikan ruang pada masyarakat sebagai inisiator pembangunan dimana partisipasi publik yang sejati mensyaratkan adanya inisiasi dari masyarakat sebagai partisipan dalam pembangunan dan bukan hanya pihak yang menerima dampaknya serta melakukan komplain ketika ada ketidakcocokan dengan kebutuhan publik.

### Aplikasi Qlue

Qlue merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Qlue Performa, sebuah *start-up* teknologi yang dipimpin oleh Rama Raditya sebagai CEO. Aplikasi Qlue ini didirikan pada tahun 2014 dan mulai terintegrasi dengan program Jakarta Smart City semenjak 2016. Aplikasi Qlue dapat diunduh di App Store dan Play Store oleh Smartphone untuk dipakai oleh masyarakat luas. Fitur dari aplikasi Qlue adalah melaporkan permasalahan yang ada pada wilayah DKI Jakarta untuk diproses oleh administrator dan ditindak lanjuti oleh Pemerintah DKI Jakarta.



Gambar 1. Tampilan Aplikasi Qlue di Play Store

Proses pelaporan ini adalah dengan cara melakukan foto terhadap kerusakan atau permasalahan yang terjadi pada tempat tersebut serta dikirimkan langsung melalui aplikasi tersebut kepada pemerintah.

permasalahan yang bisa diadukan melalui Aplikasi Qlue Cukup beragam mulai dari sampah berserakan, fasilitas umum rusak, kaki lima liar, parkir liar, laporan tindak kriminal, hingga potensi teroris bisa dilaporkan. Aduan-aduan yang kamu kirim akan segera ditangani oleh petugas dinas pemerintahan terkait.

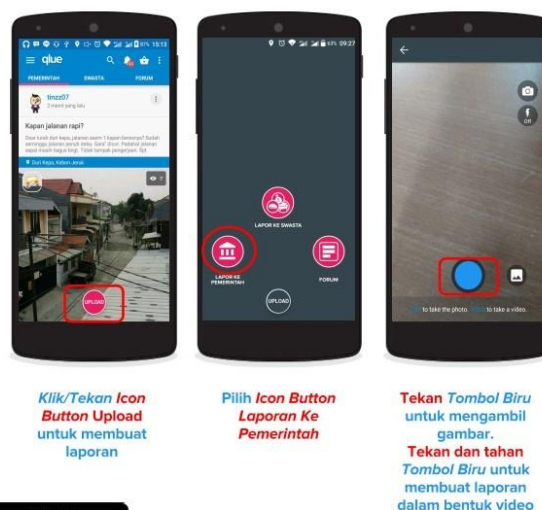
Laporan-laporan tersebut dapat dilacak melalui [smartcity.jakarta.go.id/maps](http://smartcity.jakarta.go.id/maps) dan klik bagian “Laporan Masyarakat Melalui Qlue”. Setiap aduan yang masuk selanjutnya ditampilkan berdasarkan kategori permasalahannya dan wilayah GPS laporan. Untuk laporan yang berwarna hijau memiliki pengertian laporan tersebut sudah selesai ditangani. Warna kuning menandakan kalau laporan tersebut sedang diproses petugas. Sementara warna merah memiliki arti menunggu untuk ditindaklanjuti.

Langkah-langkah dalam melapor melalui Aplikasi Qlue yakni, pertama harus mengunduh aplikasi Qlue yang tersedia di Playstore dan Appstore. Selanjutnya, jika belum memiliki akun, dapat mendaftar dengan menggunakan satu dari beberapa pilihan seperti *e-mail*, *Facebook*, *Twitter*, dan akun *Google*. Selanjutnya harus mengisi formulir yang tersedia.



Gambar 2. Tata cara pendaftaran Qlue

Warga yang akan membuat laporan, langsung dapat menekan tombol *upload* yang terletak di bawah layar, lalu pilih “Laporan Ke Pemerintah.” Warga akan diminta untuk mengambil foto atau video sebagai bukti dari masalah yang dilaporkan melalui gawai yang dimiliki. Bisa juga memilih foto/video yang tersedia di galeri. selanjutnya, klik tombol *checklist*. Setelah itu, pilih kategori dari laporan yang akan diadakan. Langkah terakhir adalah dengan mengisi formulir berupa judul laporan beserta deskripsi penjelasan laporan.



Gambar 3. Tata cara pelaporan

Warga dapat memantau laporan yang dikirim melalui aplikasi Qlue, apakah belum ditindaklanjuti, sedang diproses, atau sudah selesai dikerjakan. Jika sudah, petugas akan mengirimkan foto sebagai bukti kalau aduan warga sudah benar-benar ditangani oleh dinas yang terkait.

### Analisis

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 Khlayak 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.”

Sari dalam jurnal tersebut juga menambahkan bahwa aplikasi Qlue telah berhasil menjadi ruang publik. Terdapat ruang bagi masyarakat yang ingin menyalurkan aspirasi dan keluhan sebagai masukan dan perbaikan bagi pemerintah DKI Jakarta. Sari menjelaskan bahwa “aplikasi Qlue pada akhirnya mampu memenuhi 5 nilai untuk dikatakan sebagai ruang publik, yaitu *e- government*, *advocacy/ activist*



*domain, civic forums, parapolitical domain, dan journalism domain*" (Sari, 2018).

Perubahan arus informasi menjadi lebih interaktif antara masyarakat dengan pemerintah itu menandakan bahwa Aplikasi Qlue telah berhasil menjadi sarana pemberian informasi yang efisien bagi masyarakat kepada pemerintah DKI Jakarta. Persoalan dalam masyarakat dapat secara cepat disalurkan kepada pemerintah. Efisien dalam pemberian informasi ini dapat dilihat dari partisipasi sosial masyarakat di Kelurahan Ragunan dalam menggunakan aplikasi Qlue. Dalam penelitian yang berjudul Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Qlue oleh Robby, menunjukkan bahwa masyarakat di Kelurahan Ragunan merasakan pelayanan publik yang menjadi lebih baik. Aplikasi Qlue mampu secara teknis untuk membuat proses pemberian informasi ke pihak Kelurahan Ragunan berjalan lebih cepat.

Robby dalam penelitian tersebut menemukan bahwa terdapat "dampak efisiensi dari penggunaan aplikasi Qlue dirasakan oleh pengurus RT dan RW di Kelurahan Ragunan. Para pengurus itu yang bisa menjadi lebih aktif untuk melaporkan kondisi lingkungannya ke pihak kelurahan secara cepat dengan tidak melalui proses birokrasi yang panjang. Pemberian informasi dari masyarakat ke pemerintah yang dilakukan secara efisien itu, tidak hanya dapat diterima oleh pemerintah saja. Masyarakat juga dapat menerima dan mengetahui ragam persoalan yang sedang menimpa di lingkup RT atau RW yang lain" (Robby, 2017).

Jika merujuk pada pemaparan di atas, aplikasi Qlue ini telah memenuhi unsur pemberian informasi sebagai bagian dari partisipasi publik. Aplikasi Qlue menjadi wadah bagi masyarakat Jakarta untuk dapat menyuarakan informasi tentang persoalan yang sedang dialami. Masyarakat dengan informasi yang diberikan itu dapat menjadi masukan bagi Pemerintah DKI Jakarta dalam menyusun kebijakan untuk menyelesaikan permasalahan. Pemerintah DKI Jakarta meluncurkan aplikasi Qlue guna merespon laporan masyarakat untuk memperbaiki kota Jakarta. "Ada lebih 30 pelaporan yang bisa ditujukan bagi pemerintah dan pihak swasta. Dalam sehari laporan warga yang masuk melalui qlue mencapai sekitar 3.000 angka. Data yang telah diolah dikirimkan kepada Pemprov DKI Jakarta tiap bulan sebagai bahan solusi permasalahan kota. Oleh karena itu, setiap kali laporan masuk pemerintah setempat langsung menindaklanjutinya" (Liputan6, 2016).

Pelaporan yang ada dalam aplikasi Qlue tersebut menunjukkan bahwa terdapat dukungan dari Pemerintah DKI Jakarta pada aktivitas yang muncul

atas swakarsa masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari penelitian oleh Rafiansa, dkk dengan judul Kebijakan Aplikasi Qlue Dalam Pembangunan Daerah Di Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Studi Deskriptif Di Kelurahan Tengah, Kecamatan Kramat Jati, Jakarta Timur). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat upaya dalam mengatasi permasalahan kota yang dilakukan secara sinergis antara pemerintah bersama warga dalam melakukan perbaikan pembangunan secara fisik. Sinergitas itu kemudian mendorong partisipasi warga. Dorongan itu seperti yang terjadi pada laporan dari aplikasi Qlue terkait laporan runtuhnya tanggul kali baru di RW 01, warga disekitar melakukan penanganan darurat sebagai keikutsertaannya dalam mengatasi kerusakan runtuhnya tanggul dilingkungan wilayah RW 01.

Penelitian itu juga menunjukkan bahwa laporan dari aplikasi Qlue mendorong adanya perbaikan dalam pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Hal ini seperti yang terjadi pada adanya upaya perbaikan pelayanan publik yang dilakukan Kelurahan Tengah. "Kelurahan tersebut telah melakukan sosialisasi pelayanan publik kepada diantaranya kepada Petugas pelayanan terpadu Kelurahan, Ketua RT RW, Petugas RPTRA, Petugas PPSU, Petugas Kesehatan Puskesmas Kelurahan, Kader Jumantik, Kader PKK, FKDM, LMK serta lembaga lain yang strukturnya sebagai mitra Kerja Kelurahan seperti lembaga Pelayanan Kesehatan, Layanan Pendidikan, Kepolisian Sektor Kramat Jati dan lainnya untuk meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Tengah" (Rafiansa, 2018).

Selain perbaikan pelayanan publik, laporan permasalahan dari aplikasi Qlue juga mendorong dilakukannya Pembangunan Non fisik melalui pemberdayaan. Pemberdayaan itu dilakukan oleh Kelurahan dan inisiatif warga di Kelurahan Tengah dalam menindaklanjuti laporan Permasalahan Kota yang dikirimkan melalui Aplikasi Qlue. Hal itu dapat dilihat dari adanya upaya dalam mengatasi permasalahan sosial, ekonomi dan lingkungan Kelurahan Tengah. "Kelurahan telah melakukan beberapa Pemberdayaan dengan mengoptimalkan fungsi RPTRA (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak) dan melakukan pembedayaan Ibu dan anak melalui Kader PKK. Seperti diadakannya kegiatan Pelatihan Bogasari, Posko konseling keluaraga di RPTRA, Kegiatan pemberdayaan daur ulang sampah serta kegiatan pendampingan UMKM untuk memberikan perbedayaan kepada warga di kelurahan Tengah" (Rafiansa, 2018).

Berdasar data perbaikan pembangunan secara fisik, peningkatan layanan publik, dan pembangunan secara non-fisik (pemberdayaan), menunjukkan bahwa

laporan permasalahan dari aplikasi Qlue mendapat tanggapan yang serius dari pemerintah DKI Jakarta. Pemerintah mendukung penuh aktivitas pembangunan yang diprakarsai oleh masyarakat. Penelitian itu menunjukkan bahwa terdapat aktivitas pembangunan tersebut diolah masyarakat Kelurahan Tengah melalui mekanisme musyawarah rencana pembangunan atas stimulus dari laporan permasalahan aplikasi Qlue. Pemerintah setempat kemudian menyediakan infrastruktur untuk dapat mendukung berjalannya rencana pembangunan tersebut.

Berdasarkan penelitian di atas, adanya sinergitas antara masyarakat dan pemerintah dalam menanggapi laporan permasalahan dari aplikasi Qlue menunjukkan bahwa terdapat upaya pembangunan secara partisipatif. Artinya, masyarakat dan pemerintah kemudian melakukan tindakan bersama untuk mengentaskan permasalahan. Pada akhirnya, aplikasi Qlue mampu untuk mendorong tata kelola pemerintahan yang dapat melibatkan masyarakat untuk turut bersama-sama mengentaskan permasalahan.

Secara sudut pandang teoritik, Qlue hanya memberikan ruang pada masyarakat untuk melakukan komplain terhadap hasil kinerja pemerintah berupa jasa pemerintahan. Qlue merupakan aspek praktikal dari New Public Management dimana masyarakat sebagai kritikus dan sebagai pelapor adanya permasalahan atau kecacatan (*defect*) pada produk yang diluncurkan oleh pemerintah.

Qlue bukanlah aplikasi untuk memberikan partisipasi sejati pada masyarakat dalam bentuk *Networked Governance* /partisipasi penuh namun merupakan sebuah ruang komplain terhadap realitas yang dialami oleh warga DKI Jakarta. Hal ini disebabkan karena satu-satunya fungsi Qlue adalah fungsi pelaporan dimana masyarakat diberikan ruang untuk melaporkan fenomena yang mereka alami atau temui di kehidupan mereka sebagai warga DKI Jakarta, dan menyerahkan kepada pemerintah laporan tersebut untuk ditindaklanjuti.

Masyarakatpun kurang diberikan ruang untuk mengusulkan apa solusi yang sebaiknya dilakukan oleh pemerintah untuk menyelesaikan problematika tersebut. Sehingga inisiasi perbaikan tetap dilakukan secara *top-down* oleh pemerintah dan masyarakat tinggal menikmati hasil perbaikan yang diproduksi dari pemerintah tersebut. Meskipun, data-data dari beberapa hasil penelitian di atas menyebutkan secara umum aplikasi Qlue menjadi wadah tata kelola pemerintahan yang partisipatif. Tetapi jika melihat secara alur pelaporan melalui aplikasi Qlue sebenarnya, tata kelola pemerintahan masih berjalan *top-down*. Hal ini dapat ditelusuri melalui mekanisme pelaporan, yang

mana “pertama warga melakukan pelaporan permasalahan ke aplikasi Qlue. Kemudian, laporan itu masuk ke portal pengaduan kelurahan. Setelah masuk ke portal pengaduan kelurahan, laporan itu diterima oleh kepala seksi di kelurahan. Laporan yang diterima itu akan di monitoring dan validasi. Setelah laporan diterima di tingkat kelurahan, kemudian laporan tersebut akan masuk ke Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Setelah itu, laporan akan ditindaklanjuti sebagai bagian dari penanganan. Apabila permasalahan itu berskala besar maka Pemerintah Provinsi DKI Jakarta akan menginstruksikan penanganan permasalahan kepada SKPD Kota. Apabila permasalahan itu berskala kecil maka instruksi penanganan permasalahan langsung kepada kelurahan” (Rafiansa, 2018).

Jika merujuk pada alur tersebut, laporan permasalahan itu memang berasal langsung dari bawah, tetapi instruksi penanganan tetap berasal dari atas. Kondisi alur yang demikian, pada kenyataannya tidak merubah berjalannya tata kelola pemerintahan patrimonialistik. Alur solusi permasalahan tetap dating dari struktur atas. Oleh karena itu, alur ini juga menegaskan kalau aplikasi Qlue hanya menciptakan efisiensi dalam hal pelaporan permasalahan karena dapat memangkas waktu masyarakat untuk menghadapi birokrasi yang panjang. Rahmawati dan Firman dalam Jurnal yang berjudul Analisis Impelementasi Kebijakan Aplikasi Qlue Di Wilayah Jakarta Utara menyatakan bahwa keputusan dari laporan “aplikasi Qlue sepenuhnya berada dalam wewenang Gubernur DKI Jakarta. Hal ini semakin menandakan bahwa penanganan permasalahan masyarakat masih bergantung pada solusi yang diberikan oleh pemerintah. Keleluasaan masyarakat untuk secara aktif berpartisipasi dalam menentukan keputusan penanganan atau solusi permasalahan terbatas oleh keputusan dari pemerintah itu sendiri” (Rahmawati & Firman, 2017).

Alur tata kelola pemerintahan melalui aplikasi Qlue juga menunjukkan bahwa tidak adanya mekanisme pembuatan keputusan bersama antara masyarakat dengan pemerintah. Keputusan cenderung berasal dari intruksi penanganan yang ada di wewenang Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Masyarakat atau warga hanya menerima penanganan permasalahan yang berasal dari intruksi penanganan tersebut.

Dalam jurnal yang berjudul Evaluasi Keberhasilan Aplikasi Qlue Menggunakan Model ITPOSMO oleh Ramanda, dkk menunjukkan bahwa aplikasi Qlue tidak menyediakan ruang konsultasi secara langsung. Secara sederhana, proses pelaporan



dalam aplikasi Qlue itu meliputi pelaporan, penerimaan, dan penanganan. Berdasarkan proses itu dapat dilihat bahwa Aplikasi Qlue tidak menyediakan layanan dimana masyarakat bisa berinteraksi dengan staf maupun petugas pada aplikasi Qlue. “Masyarakat yang kemudian bingung dalam mengajukan laporan agar cepat untuk ditangani ini justru berada dalam situasi ketidakpastian. Laporan permasalahan yang diajukan masyarakat tersebut bergantung pada proses monitoring dan validasi yang dilakukan oleh pemerintah. Ketidadaan mekanisme konsultasi langsung pada aplikasi Qlue dapat membuat pelaporan permasalahan dari masyarakat dibiarkan begitu saja oleh pemerintah” (Ramanda, 2019).

Berdasar pada paparan di atas, aplikasi Qlue tidak cukup untuk dikatakan sebagai *networked governance*. *Network governance* dengan semangat untuk membuat masyarakat sebagai inisiator pembangunan, tidak terpenuhi secara maksimal dengan kehadiran aplikasi Qlue. *Network governance* secara konseptual menekankan pada keberadaan partisipasi public sebagai orientasi dalam menyelenggarakan tata kelola pemerintahan. Aplikasi Qlue memang telah berhasil memenuhi aspek pemberian informasi. Aplikasi Qlue membuat masyarakat menjadi dapat lebih interaktif kepada pemerintah DKI Jakarta untuk memberikan pelaporan tentang permasalahan yang sedang dialami. Aplikasi Qlue juga mampu menjadi wadah yang mendorong Pemerintah dengan data pelaporan permasalahan untuk kemudian mendukung aktivitas pembangunan yang diprakarsai masyarakat. Permasalahan yang terlapor dalam aplikasi Qlue juga mendorong sinergitas antara masyarakat dengan pemerintah untuk melakukan tindakan pembangunan bersama. Tetapi di sisi lain, aplikasi Qlue tidak dapat memenuhi aspek konsultasi dan pembuatan keputusan bersama. Kedua aspek itu, yang kemudian membuat *network governance* tidak bisa berjalan secara maksimal dalam aplikasi Qlue.

Tidak berjalannya konsep *network governance* dalam Aplikasi Qlue, sebenarnya sudah menjadi keluhan masyarakat pengguna Aplikasi Qlue tersebut. Terbukti pada layanan *Apps Store* milik Sistem Operasi IOS. Qlue hanya mendapatkan penilaian dengan skor 2,6 dari skala 5.



Gambar 2. Tampilan Aplikasi Qlue di Apps Store

Masyarakat pengguna Aplikasi tersebut merasa kecewa dengan performa daripada Aplikasi Qlue. Aplikasi tersebut masih dianggap belum mampu menampung aspirasi / laporan dari masyarakat. Beberapa *Feedback* (masukan) yang diberikan oleh masyarakat diantaranya adalah



Gambar 3. Penilaian Aplikasi Qlue di Apps Store

Masyarakat sebagai pengguna aplikasi tersebut, menyatakan bahwa aplikasi masih belum didukung beberapa fitur untuk mengakomodir laporan masyarakat. Diantaranya terkait fitur teknis seperti hasil potret gambar, resolusi, dll.

Penelitian yang dilakukan oleh Kresna Ramanda, dkk yang berjudul Wvaluasi Keberhasilan Aplikasi Qlue Menggunakan Model ITPOSMO, menegaskan fakta bahwa terjadi kekurangan dalam tubuh Aplikasi Qlue. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa “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, dimana interval kesemuanya antara 1 – 10”. sehingga dapat disimpulkan dari segi dalam cara pengoprasian aplikasi Qlue tersebut masyarakat menilai Aplikasi Qlue diangka rata-rata bawah. “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 terkahir, tidak menyediakan layanan dimana masyarakat bisa berinteraksi dengan staf maupun petugas pada aplikasi Qlue” (Kresna Ramanda, dkk, 2019).

Masyarakat pengguna Aplikasi Qlue sejatinya telah mengeluhkan terkait kekurangan dalam Aplikasi Qlue, dimana Aplikasi Qlue tidak dapat fitur komentar terhadap pelapor. Para pelapor mengharapkan dalam Aplikasi Qlue tidak hanya menggunakan Qlue sebagai tempat pelaporan, akan tetapi lebih lanjut, masyarakat dapat memberikan masukan kepada *stake holder* terkait permasalahan yang dihadapi atas laporan tersebut. Sehingga masyarakat mampu berperan aktif, tidak hanya mampu untuk melaporkan, akan tetapi lebih lanjut dapat memberikan sumbangsih pemikiran atas permasalahan yang dihadapi di DKI Jakarta.

Apabila kedepannya Pemerintah Provinsi DKI

Jakarta mampu memenuhi permintaan masyarakat terkait penambahan fitur di Aplikasi Que. Bukan tidak mungkin, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mampu mempercepat proses *networked governance* didalam tubuh DKI Jakarta. Sehingga cita-cita konsep *smart city* yang digaungkan oleh DKI Jakarta segera terwujud.

## PENUTUP

### KESIMPULAN

Kesimpulan dari kajian ini adalah aplikasi Qlue merupakan aplikasi yang didasari oleh konsep New Public Management (NPM) dimana Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan transformasi dari *Traditional Public Management* yang didasari oleh inisiatif pemerintah (*top- down*) menjadi konsepsi bahwa pemerintah merupakan produsen barang dan jasa serta masyarakat merupakan konsumen yang berhak untuk mendapatkan barang dan jasa sesuai dengan harga yang dibayarkan dan kualitas yang dipersepsikannya.

Titik berat dari aplikasi Qlue ini lebih pada melayani komplain masyarakat sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat (*public satisfaction*). Dengan adanya aplikasi, masyarakat dapat melakukan komplain dengan cepat tanpa menghadapi birokrasi yang berbelit-belit untuk menyelesaikan permasalahan yang dialaminya yang diakibatkan oleh kesalahan atau kerusakan pada produk.

Konsep NPM ini semakin kentara dengan adanya integrasi bisnis dengan konsumen melalui aplikasi- aplikasi yang dapat dipilih oleh konsumen untuk mendapatkan pelayanan barang dan jasa tertentu. Pada dasarnya, aplikasi-aplikasi ini digunakan untuk melakukan remodelling pemerintahan menjadi mirip dengan sektor swasta yang jauh lebih responsif terhadap tingkat kepuasan konsumen.

### SARAN

Konsepsi *Networked Governance* dapat digunakan sebagai acuan untuk membentuk aplikasi baru yang memberikan ruang untuk partisipasi publik. Hal ini dapat memperbaiki kondisi transportasi dan lingkungan yang ada pada DKI Jakarta dengan melibatkan masyarakat yang memiliki realitas di kedua sektor tersebut. Namun perlu ada penelitian lanjutan yang lebih mumpuni untuk melakukan kajian terhadap prinsip-prinsip sustainability serta partisipasi yang didasari *Networked Governance* untuk hal tersebut.

Hal yang perlu ditambahkan dalam Aplikasi Qlue agar secara penuh dapat memenuhi unsur *Networked Governance* adalah dengan menambahkan fitur Aplikasi Qlue. Dimana dalam penambahannya.

Aplikasi Qlue tidak lagi hanya menjadi tempat tampung permasalahan masyarakat warga DKI Jakarta, terlebih masyarakat seharusnya dapat juga memberikan masukan yang konstruktif terkait permasalahan-permasalahan yang dihadapi DKI Jakarta. Apabila hal tersebut dapat tercapai maka sempurnalah konsep Networked Governance dimana tidak lagi menerapkan konsep *top – down* akan tetapi menjadi *Bottom - up*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aneta, A. (2010). Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) Di Kota Gorontalo. *Jurnal Adminisrasi Publik*, 1(1), 54.
- Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of urban technology*, 18(2), 65-82.
- Dameri, R. P. (2013). Searching for smart city definition: a comprehensive proposal. *International Journal of computers & technology*, 11(5), 2544-2551.
- Dedeurwaerdere, Tom (2007) .The contribution of network governance to sustainability impact assessment, in Thoyer, Sophie; Martimort-Asso, Benoît, Participation for sustainability in trade, Aldershot, England Burlington, Vermont: Ashgate, pp. 209–228
- Eka Pratama, I Putu Agus. (2014) .Smart City beserta Cloud Computing dan Teknologi-Teknologi Pendukung Lainnya. Bandung : Informatika.
- Fernanda, Kresna, dkk. (2019). Evaluasi Keberhasilan Aplikasi Qlue Menggunakan Model ITPOSMO. *Jurnal SISFOKOM*, Vol. 08, No. 02, 98 – 104.
- Hancke, G. P., & Hancke Jr, G. P. (2013). The role of advanced sensing in smart cities. *Sensors*, 13(1), 393- 425.
- Jones, Candace; Hesterly, William S.; Borgatti, Stephen P. (1997). A general theory of network governance: exchange conditions and social mechanisms. *Academy of Management Review*. Academy of Management. Vol. 22 No.4, 911–945.
- Kanishka Karunasena, Hepu Deng and Mohini Singh. (2011) .Measuring the public value of e-government: a case study from Sri Lanka, Transforming Government: People, Process and Policy Vol. 5 No. 1, hlm.2
- Lierow, M. (2014). B2City: the next wave of urban logistics. *Supply Chain*, 247, 41-48. Loo, B. P. Y., & Tang, W. S. M.. (2019). “Mapping” Smart Cities. *Journal of Urban Technology*, 26(2), 129-146. Moore, Mark H. (1995) .Creating Public Value. Cambridge, USA : Harvard University Press.
- Muhammadiyah. 2013. “Partisipasi Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance Otonomi Daerah.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan Otoritas* 3(1):57– 66.
- Puspawati, Anis Agus. (2016) . Penerapan *New Public Management* Di Indonesia. PUBLISA (Jurnal Ilmu Administrasi Publik) Vol. 20 No. 1, 47-64.
- Rafiansa, R., Sumadi, T., & Maiwan, M. (2018). Kebijakan Aplikasi Qlue Dalam Pembangunan Daerah Di Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Studi Deskriptif Di Kelurahan Tengah, Kecamatan Kramat Jati, Jakarta TIMUR). *Jurnal Ilmiah Mimbar Demokrasi*, 18(1), 1-20.
- Rahmawati, R., & Firman, F. (2017). Analisis Impelementasi Kebijakan Aplikasi Qlue Di Wilayah Jakarta Utara. *ARISTO*, 5(2), 386-404.
- Robby, M. F. (2017). *Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi Kasus di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan)* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UIN Syarif Hidayatullah).
- Samih, H. (2019). Smart cities and internet of things. *Journal of Information Technology Case and Application Research*, 21(1), 3-12.
- Sari, R. F. (2018). Menilik Aplikasi Qlue Jakarta Smart City: Dinamika Transformasi Khalayak dalam Perspektif Ruang Publik. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 22(2), 103-122.
- Sari, Ratih Frayunita (2018) Menilik Aplikasi Qlue Jakarta Smart City:Dinamika Transformasi Khalayak Dalam Perspektif Ruang Publik, Vol. 22, No. 2, Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan.
- Sjaifudian, H. (2003). *Inovasi, partisipasi, dan good governance: 20 prakarsa inovatif dan partisipatif di Indonesia*. Yayasan Obor Indonesia.
- Su, K., Li, J., & Fu, H. (2011). Smart city and the applications. In *Electronics, Communications and Control (ICECC)*, 2011 International Conference on (pp. 1028-1031). IEEE.
- Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik. *Jurnal Sawala*, 4(3), 1-14.
- Vita Elysia, Ake Wihadanto, S. (2017). Implementasi E- Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yag Terintegrasi di Indonesia. *Optimalisasi Peran Sains Dan Teknologi Untuk Mewujudkan Smart City*, 353- 380.
- Winarno, Budi. (2014). Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus). Jakarta. CAPS (Center of Academic Publishing Service)
- Zed, M. (2004). *Metode penelitian kepustakaan* Yayasan Obor Indonesia.

