

DigiTimes #26
SEPTEMBER 2019

PARTISIPASI PUBLIK DIGITAL: APLIKASI QJUE DI JAKARTA



photo by Priscilla Dwi Purnama



CfDS
CENTER FOR DIGITAL SOCIETY

Room BC 201- 202
Faculty of Social and Political Sciences
Universitas Gadjah Mada
Jalan Sosio Yustisia 1, Bulaksumur, Yogyakarta
(0274) 563362, Ext. 116 | cfds.fisipol@ugm.ac.id



Penulis

Wulan Hardiyati Pangestika

Editor

Kevin Iskandar Putra

Desain Sampul dan Tata Letak

Muhammad Fanani Arifzqi

September 2019

■ DAFTAR ISI

Latar Belakang & Urgensi Masalah

3

Demokrasi Digital

5

Partisipasi Publik Daring

6

- Interaksi Pengguna Qlue 6
- Kualitas Informasi & Preferensi Politik 6
- Sensitivitas Isu 7
- Qlue sebagai Agenda Jakarta Smart City 7
- Sistem Pengaduan Melalui Qlue 8
- Aktor yang Terlibat dalam Qlue 8
- Pengaruh Sosio Kultural dan Sosio Politik terhadap Partisipasi 9

Aplikasi Qlue dan Fondasi Dasar Partisipasi Publik

10

- Qlue dan City Portal, Website Jakarta Smart City 10
- Operasionalisasi Aplikasi Qlue 11
- Qlue Membuka dan Menuju Akses Teknologi 12

Pengguna Qlue dan Partisipasi Warga dalam Pelayanan Publik

14

- Informasi 14
- Sensitivitas Isu 15
- Interaksi 15

Kesimpulan

16



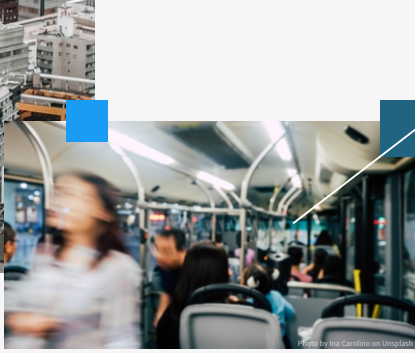


LATAR BELAKANG & URGENSI MASALAH

Penerapan konsep kota pintar di berbagai negara seperti India, Korea Selatan dan Indonesia menggambarkan lahirnya sebuah fenomena baru di mana penggunaan perangkat digital dan perkembangan teknologi menjadi tren baru dalam pemerintahan. Di Songdo, Korea Selatan, fungsi truk sampah tergantikan oleh pipa-pipa otomatis dalam tanah penyedot sampah apartemen-apartemen yang terintegrasi dengan sistem pengolahan di tempat penampungan. Tidak hanya itu, jaringan sensor dan kamera pengawas yang ditempatkan di seluruh kota memberikan fungsi keamanan dan pendeteksi cepat kebakaran, kecelakaan dan kejahatan

Di beberapa kota besar di Indonesia, contohnya Surabaya, konsep *e-government* sudah dicanangkan dari awal tahun 2002. Selain itu, Bandung juga menerapkan pengoptimalan pembangunan *startup* yang pada tahun 2016 telah mengajak 300 *startup* dalam pengimplementasian *e-government*. Sementara itu, DKI Jakarta telah mengadopsi konsep kota pintar yang dinamakan *Jakarta Smart City*. Konsep ini berbeda dari yang lain karena konsep tersebut dilengkapi dengan berbagai kanal dan aplikasi pelaporan. Namun pada dasarnya, fitur yang digunakan oleh kota-kota tersebut hampir sama. Dalam perkembangannya pun penggunaan metode dan teknologinya terus berkembang.





Beberapa konsep kota pintar dari para peneliti sebelumnya dirujuk untuk memahami fenomena ini. Menurut Deakin dan Allwinkle (2017), konsep kota pintar merupakan ujung dari pembangunan dan pengelolaan kota dengan teknologi informasi dan komunikasi. Sedangkan Nijkamp, dkk dalam Chaffers (2010) berargumen bahwa kota pintar merupakan sebuah konsep kota yang memanfaatkan sumber daya manusia, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern dengan tujuan meraih pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan tinggi dengan manajemen sumber daya bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat.

Pengembangan Jakarta Smart City Lounge diiringi dengan adanya optimalisasi kanal media sosial dan kanal pelaporan Qlue. Hal tersebut beriringan dengan adanya permasalahan urban seperti kepadatan penduduk, kelangkaan sumber daya, pemukiman kumuh, limbah dan polusi,

kemacetan lalu lintas, degradasi lingkungan, dan lain-lain. Enam indikator yang digunakan sebagai basis *Jakarta Smart City* meliputi *Smart Governance*, *Smart Economy*, *Smart People*, *Smart Mobility*, *Smart Environment*, dan *Smart Living*.

Di DKI Jakarta, masalah-masalah yang ada seperti padatnya penduduk, tingginya angka perjalanan, banyaknya volume kendaraan pribadi, serta tingginya level pertumbuhan ekonomi dianggap menjadi basis penancangan konsep kota pintar. Keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan data, aplikasi dan input, serta penyampaian kritik terhadap pemerintah diharapkan dapat meningkat melalui program JSC ini. Maka dari itu, aplikasi Qlue menjadi alternatif digital yang digunakan untuk mengakomodasi kepentingan warga Jakarta dan pemerintah.





Qlue memberikan ruang partisipasi lebih kepada masyarakat dalam pemerintahan, yakni dengan cara mengunggah foto yang dirasa merupakan permasalahan publik seperti parkir liar, taman yang tidak terurus, dan pembuangan sampah yang tidak teratur. Partisipasi digital masyarakat seperti ini secara langsung maupun tidak langsung menggambarkan proses demokrasi di dunia maya dengan menggunakan teknologi komunikasi media baru.

Maka dari itu, tulisan ini bertujuan untuk menjawab bagaimana kecenderungan dari dinamika demokrasi dengan meninjau lebih lanjut partisipasi publik *online* melalui studi kasus Qlue Jakarta, peran aktor-aktor terkait, dan kemampuan Qlue sebagai terobosan baru dalam ranah pemerintahan. Dengan melihat aktor yang terlibat dan proses bertemunya masyarakat dalam bertukar pikiran di dunia virtual, diharapkan tulisan ini bisa membantu pemerintah dalam menilai kesiapan menyongsong masyarakat digital Indonesia

■ DEMOKRASI DIGITAL

Dengan maraknya ruang publik visual saat ini yang disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi, diharapkan demokrasi digital dapat menjadi satu terobosan baru dalam sistem pemerintahan saat ini.

Dengan dicanangkannya konsep demokrasi digital ini, sudah sepatutnya *platform* yang digunakan untuk menyediakan informasi relevan yang ramah dan dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat di semua wilayah. Demokrasi digital juga dapat diperkuat dengan adanya portal kota yang matang dan mudah diakses. Portal kota tersebut kemudian menyuguhkan masyarakat dengan unsur informasi layanan dan penunjang interaksi daring seperti yang dikatakan oleh Mark Deakin.

Dalam konteks masyarakat seperti ini, terjadi proses penguatan modal sosial oleh TIK, di mana jaringan komunitas dapat digunakan untuk mengkoordinasikan berbagai jenis orang dalam lingkup sosial, serta memudahkan pengekplorasi atribut-atribut pendukung seperti solidaritas, altruisme, loyalitas, serta timbal balik dan kepercayaan (Thompson, 1993). Penggunaan internet dalam *e-government* merevolusi fungsi penggunaan teknologi yang tadinya hanya untuk meningkatkan pelayanan pemerintah terhadap publik. Penggunaan Internet memudahkan penggunaannya untuk berinteraksi dan aktif berkontribusi terhadap aktivitas-aktivitas komunikasi, politik, edukasi dan bisnis.



■ PARTISIPASI PUBLIK DARING

Dalam tulisan ini, penulis mengutip beberapa konsep penting milik Moynihan dan Wilcox (1994) mengenai lima jenis level partisipasi masyarakat yang meliputi pemberian informasi, konsultasi, pembuatan keputusan bersama, melakukan tindakan bersama, dan mendukung aktivitas yang muncul atas swakarya masyarakat. Selain itu,, partisipasi publik dalam pembuatan keputusan akan memberikan kontribusi terhadap meningkatnya kompetensi pembuat keputusan melalui pengembangan kebijakan berkualitas. Dalam tulisan ini, tiga indikator digunakan oleh penulis meliputi interaksi pengguna Qlue, kualitas informasi dan preferensi politik untuk melihat kausalitas partisipasi perilaku pengguna dan hal eksternal yang mempengaruhi pengguna untuk bertindak, serta aktor lain dan dalam indikator tersebut

■ Interaksi Pengguna Qlue

Qlue menjadi sarana pelaporan permasalahan sekitar, media berdiskusi dalam ruang publik dan kolom komentar, serta sarana untuk berinteraksi secara privat. Melalui interaksi antar penggunaanya, penyebaran informasi dan isu-isu politik dapat menebarkan manfaat bagi orang lain, termasuk para pembuat kebijakan serta masyarakat. Dalam tulisan ini, penulis meninjau aktivitas para pengguna Qlue ketika menggunakan aplikasi tersebut, yang dalam hal ini termasuk topik perbincangan antar pengguna, atau dari akun pihak kelurahan/dinas/badan pemerintah/swasta

■ Kualitas Informasi dan Preferensi Politik

Mempengaruhi preferensi orang untuk menggunakan saluran komunikasi tertentu. Di samping itu, preferensi pengguna akan dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal seperti kekuatan dan kualitas informasi, kredibilitas sumber informasi, aksesibilitas dan pemahaman informasi yang mudah. Dalam hal ini, Qlue menyediakan fitur foto dan caption untuk menggunggah



pelaporan mereka yang memungkinkan pengguna lain untuk melakukan pengecekan. Hal tersebut dapat menjamin kredibilitas informasi yang disebar oleh para pengguna. Sifat dan kualitas informasi dapat mempengaruhi diterimanya informasi tersebut, dan mendorong pembaca untuk melakukan suatu tindakan (Young dan Quan-Haase). Di samping itu, kecepatan informasi dan keasliannya menentukan penerimaan dan penerapannya oleh orang-orang yang sudah aktif, serta mempengaruhi pendapat dan pandangan pembaca (Correa, Hinsley dan de Zuniga). Dalam tulisan ini, peneliti mengkaji berbagai topik yang dijadikan perbincangan di dalam aplikasi Qlue.

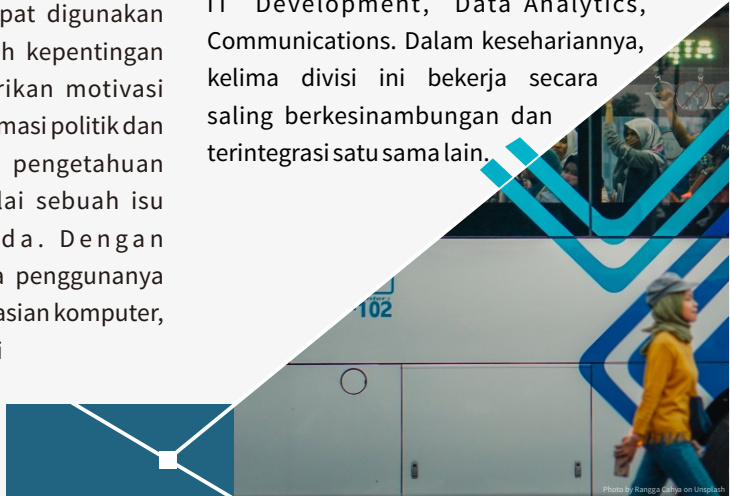
■ Sensitivitas Isu

Penggunaan media sosial dapat pula mempromosikan kepentingan politik dan mempengaruhi teman dalam jaringan mereka dalam perpolitikan daring. Dalam hal ini, media sosial dapat digunakan sebagai alat memperoleh kepentingan politik dengan memberikan motivasi untuk mendapatkan informasi politik dan juga keterampilan atau pengetahuan relevan terhadap menilai sebuah isu politik yang berbeda. Dengan memastikan bahwa para penggunaanya terampil dalam pengoperasian komputer, serta penggunaan aplikasi

internet seperti *e-participation*, partisipasi politik digital dapat dimaksimalkan melalui teknologi dan aplikasi seperti Qlue. Peneliti melacak sensitivitas isu pengguna Qlue melalui intensitas jenis isu/masalah yang sering dilaporkan dan penting menurut pengguna.

■ Qlue Sebagai Agenda Smart City Jakarta

Jakarta Smart City merupakan konsep yang dikeluarkan pada tahun 2014 dan memperkenalkan dua kanal resmi Qlue dan Website JSC. Sampai saat ini, terdapat kanal lain seperti Facebook, Twitter, Balaiwarga, Lapor, Email, SMS konvensional. Dalam penerapannya, JSC dibawah langsung oleh Dinas Komunikasi, Informasi, dan Kehumasan, dan dijalankan oleh pegawai negeri sipil Pemprov DKI dengan bantuan seorang kepala pelaksana lima divisi JSC. Kelima divisi tersebut terdiri dari Field and Operasional, Monitoring dan Evaluasi, IT Development, Data Analytics, Communications. Dalam kesehariannya, kelima divisi ini bekerja secara saling berkesinambungan dan terintegrasi satu sama lain.



JSC memiliki platform sendiri meskipun juga bekerjasama dengan berbagai aplikasi atau *startup*. Pihak JSC juga memberikan data pada mereka melalui API (*application programming interface*). API memberikan kemudahan bagi pemerintah untuk menarik pihak start up sebagai mitra JSC, dengan menunjukkan adanya sumber daya informasi yang ada. Contohnya, JSC dapat melaporkan pergerakan *busway*, kemudian dibagikan data tersebut kepada Traffic.

■ Sistem Pengaduan Melalui Qlue

Sejumlah kategori laporan dapat dipilih sesuai isu yang dimiliki oleh para penggunanya. Setelah melakukan pelaporan melalui Qlue, data yang diperoleh akan dibagikan kepada aplikasi lain pendamping Qlue, yang dalam hal pengelolaan hanya dimiliki oleh pihak penindaklanjutan seperti lurah dan dinas. Lurah, dalam hal ini menjadi *asset manager* atau pengelola wilayah. Terdapat rata-rata 40 ribu laporan masuk per hari, diterima oleh pemerintah, swasta dan forum publik dan kelurahan

Dalam lingkup penggunaan kelurahan, pekerjaan lurah dibantu dengan CROP (cepat respon opini publik), yang merupakan aplikasi pengatur internal

yang menindaklanjuti laporan tersebut dengan tujuan mencegah tercampurnya laporan tersebut dengan laporan daerah lain. Penggunaan warna laporan-laporan tersebut dilakukan untuk menandai jika laporan tersebut masih perlu ditindaklanjuti. Merah menunjukkan belum ditindak, kuning memberikan arti bahwa laporan masih dalam tahapan proses, sedangkan hijau berarti sudah selesai.

■ Aktor Yang Terlibat Dalam Qlue

Sebuah proses berdemokrasi akan berjalan lancar apabila ada keberagaman aktor di dalam sistemnya. Peran dari berbagai pihak dalam JSC berkontribusi dalam penyelenggaraan Qlue. Oleh sebab itu, terdapat beberapa aktor yang terlibat dalam penggunaan Qlue pemerintah layer birokrasi di pemerintah provinsi, developer lokal dan pengguna Qlue, Kepala Unit JSC, staf bagian *field and operational*, staf bagian IT.

Pengguna Qlue dapat dilihat sebagai avatar-avatars dalam media sosialnya, yang ketika dilihat profilnya terdapat pula intensitas keaktifannya. Dua jenis pengguna Qlue yakni pengguna biasa dan relawan (#SuperQlue). inal dan lain-lain.



Tugas dari #SuperQlue adalah di antaranya menindaklanjuti laporan warga lain melalui aplikasi Qlue di iOS dan Android, melihat daftar laporan warga dan memilih laporan mana untuk ditindaklanjuti, mengecek kondisi lapangan, serta mengubah warna laporan sesuai indikator progres penindaklanjutan laporan. Beberapa laporan warga termasuk pelaporan dengan label Sampah, Pelanggaran, Iklan Liar, Fasilitas Umum, Pencegahan Banjir dan Pilkada. Empat isu permasalahan yang dikategorikan berdasarkan survei terakhir Qlue pada Maret 2017 termasuk infrastruktur, sosial, kriminal dan lain-lain.

Terdapat fitur kebijakan baru yang diperkenalkan oleh Qlue yakni komunitas. Tujuan adanya fitur ini adalah untuk mengajak berbagai komunitas di Jakarta untuk bersosialisasi dan menjadi bagian pemberi masukan kepada pemerintah dalam mengembangkan Qlue dan JSC. Tidak hanya pemerintah (lurah atau SKPD), pihak swasta juga menjadi target dari pelapor.

Fitur-fitur yang disediakan Qlue pada dasarnya juga memberikan kemudahan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang semula tidak bisa ditangani oleh lurah, dengan diadakan bantuan oleh JSC dalam menjembatannya dengan SKPD lainnya. Sebagai contoh lain, ketika lurah setempat mendapati laporan kerusakan jalan, JSC dapat memediasi dan membantu dalam koordinasi dengan sub unit terkaitnya. Dalam hal ini, lurah dilihat tidak berwenang memperbaiki jalan.

■ Pengaruh Sosio Kultural dan Sosio Politik Terhadap Partisipasi

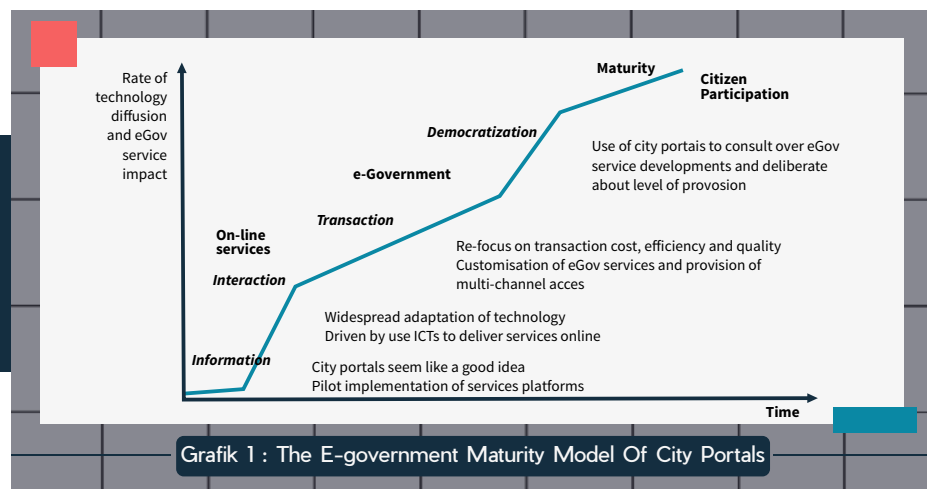
Melalui aktivitas aktif dari para multi-aktor tersebut, tingkat partisipasi masyarakat pun terpengaruh. Kondisi sosial-politik dan kultur masyarakat juga menentukan partisipasi masyarakat dalam proses demokrasi digital tersebut. Dengan adanya Qlue, pola-pola interaksi dan partisipasi masyarakat dalam demokrasi digital tercipta. Faktor yang mempengaruhi optimalisasi penggunaan Qlue termasuk kesiapan masyarakat dalam menyeleksi informasi berkualitas dan signifikan, serta kesiapan pemerintah dalam merespons masalah, memperbaikinya dan menjelaskan ke masyarakat ketika dibutuhkan.

APLIKASI QLUE DAN FONDASI DASAR PARTISPASI PUBLIK

Qlue Dan *City Portal*, Website Jakarta Smart City

Dengan melihat fenomena sosial penggunaan media sosial yang gencar dilakukan pada tahun 2014, Founder Qlue menggunakan momentum tersebut untuk mempergunakan teknologi dalam pelaporan masalah-masalah pemerintahan dan pelayanan masyarakat melalui Qlue. Hal ini juga membantu masyarakat yang tadinya tidak tahu procedural pelaporan resmi

menjadi lebih paham *channel-channel* pengaduan. Tercatat 500.000 orang per Juni 2016 menggunakan sistem pelaporan tersebut di seluruh DKI Jakarta. Fitur pengaduan *real time* dan *follow* teman-temannya menjadikan jaringan penyebaran informasi dan pelaporan semakin berkembang. Pada akhirnya, laporan masyarakat masuk dan dipetakan dalam smartcity.jakarta.go.id.



Sumber : Deakin, M. (2010). A Review of City Portals: The Transformation of Service Provision under the Democratization of the Fourth Phase. In C. G. Reddick, Politics, Democracy, and E-Government: Participation and Service Delivery (p. 213). US: IGI Global).

■ Operasional Aplikasi Qlue



Bagan 2 : Alur Masuknya Masalah / Informasi Dalam Sistem Qlue

Sumber : Diolah secara mandiri oleh penulis berdasarkan hasil wawancara dan klipping dari Media

■ Qlue Membuka Dan Menuju Akses Teknologi

Akses terhadap teknologi mengalami peningkatan ketika pemerintah mengutamakan penggunaan media serupa Qlue yang mewajibkan penggunaanya untuk mengunduh aplikasi ini dengan ponsel pintar. Secara statistik, Jakarta menempati posisi tertinggi pengguna internet di Indonesia pada tahun 2013 yaitu mencapai 3,54 juta, angka yang sangat jauh dibanding kota-kota lain di Indonesia. Dengan menjamurnya pengguna media sosial tersebut, proses demokrasi digital menjadi semakin meninggi pula. Tren ini harus dibarengi dengan penggunaan yang bijak. Feldman, melalui tulisannya pada tahun 1997, mengemukakan indikator-indikator penting seperti informasi digital yang mudah dimanipulasi, berjaringan, padat, kompresibel, dan tidak memihak.

Tingginya partisipasi pemerintah dalam penggunaan aplikasi Qlue tidak dipungkiri juga merupakan dampak dari insentif pemerintah yang cukup besar. Dalam hal ini, besaran gaji PNS DKI yang sudah termasuk gaji pokok, tunjangan jabatan, TKD statis (kehadiran pegawai), TKD dinamis (tunjangan kinerja) dan tunjangan transportasi tersebut sudah



menjulung tinggi untuk pejabat struktural seperti pejabat dinas atau kelurahan. Dalam kondisi bersamaan, pejabat fungsional mendapatkan gaji pokok, tunjangan, TKD statis dan dinamis tanpa tunjangan transportasi. Untuk besaran *take home pay* pejabat struktural tahun ini seperti lurah yakni Rp 33.730.000, camat Rp 44.284.000. Sementara wali kota mendapat *take home pay* yang diterima Rp 75.642.000, sedangkan kepala biro Rp 70.367.000. Kemudian kepala dinas Rp 75.642.000, Sementara kepala badan mendapat Rp. 78.702.000. Pejabat eselon I setingkat sekretaris daerah dan deputy gubernur berdasarkan Permenpan nomor 34 tahun 2011 tentang Grading Jabatan dapat memperoleh gaji *take home pay* hingga Rp 96 juta tiap bulannya. Untuk jabatan pelayanan, besaran *take home pay* maksimal Rp 9.592.000. Jabatan operasional Rp 13.606.000.



Jabatan administrasi Rp 17.797.000, dan jabatan teknis Rp 22.625.000. Jumlah pendapatan di atas memang cukup besar, tak ayal mampu menarik seluruh pihak pemerintahan untuk terlibat aktif pada pelaksanaan kebijakan, termasuk Qlue. Komitmen untuk memanfaatkan teknologi saat ini ternyata memang bukan hanya perkara tingginya penggunaan teknologi yang sudah ada.

Dalam studi ini, ada beberapa hal yang bisa direfleksikan. Pada kasus yang sudah terjadi pada penggunaan teknologi di Eropa³⁶ menjelaskan bahwa teknologi memang tidak mengubah sebuah struktur dalam pemerintahan, sama halnya yang terjadi pada Qlue. Bahwa semua badan atau SKPD yang memiliki akun Qlue tidak berubah. Tapi setidaknya melalui aplikasi ini mampu mengubah sikap dari aktor yang bertanggung jawab dari masalah yang dilaporkan dalam Qlue. Secara tidak langsung bentuk tanggung jawab dengan menyelesaikan masalah yang dilaporkan menjadi lebih terbuka dan bisa secara langsung diverifikasi oleh masyarakat.



■ Pengguna Qlue Dan Partisipasi Warga Dalam Pelayanan Publik

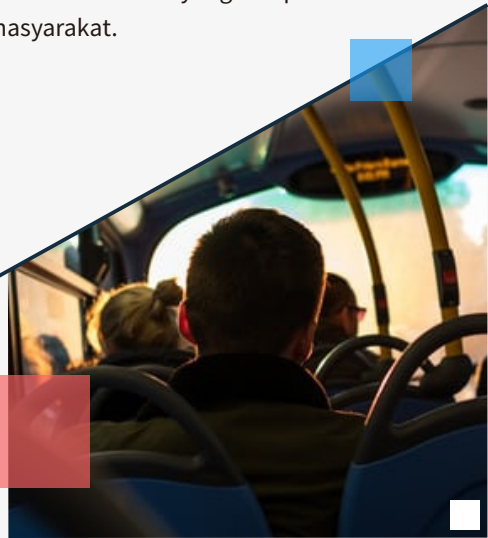


Photo by Liam Burnett-Blue on Unsplash

Pemerintah memiliki tanggungjawab untuk memperkenalkan Qlue pada masyarakat agar selaras dengan program JSC. Peran Qlue dalam demokrasi digital dapat digambarkan dengan adanya pengaruh interaksi masyarakat dalam pembentukan opini dan pengambilan keputusan para wakil rakyat. Adanya keikutsertaan masyarakat menjadikan proses demokrasi lebih inklusif. Dalam hal ini, aspek paling penting dalam pengadaan Qlue adalah kepastian untuk mengakses dengan mudah instrumen digital tersebut.

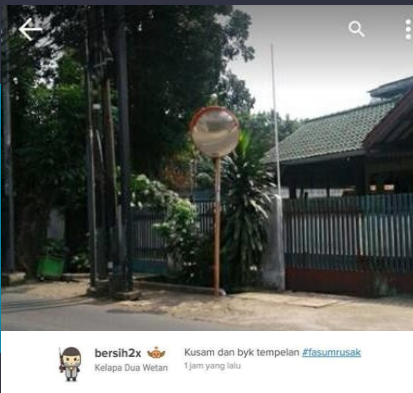
■ Informasi

Informasi mengenai Qlue banyak didapatkan dari media sosial lain yang lebih populer seperti *Facebook*, *Twitter* dan *Youtube*, televisi dan sosialisasi dari pemerintah setempat seperti ketua RT dan aparat desa. Peran pemerintah daerah dalam sosialisasi masih minim, justru penyebaran informasi mengenai penggunaan Qlue dalam pemerintahan lebih dilakukan oleh pihak developer aplikasi tersebut. Pentingnya dibuat sebuah portal kota untuk memberikan informasi-informasi dari pemerintah perlu dilakukan agar penyebaran informasi dari pemerintah secara langsung ke masyarakat lebih terjamin. Poin-poin penting lainnya yang perlu diperhatikan meliputi adanya kredibilitas informasi yang dilaporkan oleh masyarakat.



■ Sensitivitas Isu

Sensitivitas isu sangat penting untuk masalah penindaklanjutan pelaporan. Beberapa contoh laporan masyarakat pengguna Qlue yang ditindaklanjuti oleh pemerintah, sistem keamanan wilayah bagi perempuan, lingkungan pergaulan sosial yang berbahaya dengan banyaknya pemabuk, keberadaan PKL di pinggir jalan yang mengganggu pejalan kaki. Untuk pelaporan masalah tenaga pengajar honorer, hambatan seperti susah nya mengunggah foto atau video kerap dijumpai di sebuah lembaga pendidikan. Secara lebih dekat, ketika diperhatikan ada beberapa indikasi bias terhadap keberadaan PKL apakah itu memang suatu kebutuhan.



■ Interaksi

Interaksi masyarakat dalam aplikasi Qlue dan pentingnya pelaporan isu-isu sensitif secara tepat sangat diprioritaskan untuk dilakukan. Adanya aplikasi Qlue memang membantu masyarakat untuk menghemat waktu, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaporan, serta memberikan kemudahan bagi para penggunanya dibanding dengan media sosial lain. Namun demikian, tidak semua pengguna menikmati manfaat tersebut dan banyak dari mereka juga mendapati masalahnya tidak langsung ditindak (beberapa karena aparat yang kurang acuh). Dengan adanya Qlue, permasalahan di DKI Jakarta yang dilaporkan dan ditangani bisa mencapai sekitar 5 ribu permasalahan. Hal ini melibatkan adanya kerja sama di antara pelapor, call center Qlue dan pengguna Qlue lain, serta aparat di wilayah masing-masing.



Contoh Interaksi Pengguna Qlue



Photo by Uray Zulfikar on Unplash

■ KESIMPULAN

Seperti telah dijelaskan di atas, kehadiran Qlue dapat meningkatkan pelayanan publik tetapi juga dapat menimbulkan ketimpangan bagi kelas tertentu karena tidak semua warga DKI memiliki perangkat digital sehingga tidak dapat memakai Qlue. Hanya terdapat 20 persen masyarakat yang sudah menggunakan Qlue, dengan sebagian besar adalah kalangan pegawai pada tahun penelitian dilakukan. Masalah lain yakni adanya pemahaman isu yang dilaporkan kadang bersinggungan dengan kelompok warga lain seperti yang digambarkan pada isu pelaporan PKL.

Dalam mencapai kondisi ideal demokrasi digital, beberapa syarat perlu dipenuhi agar demokrasi digital terselenggara dengan baik. Dalam hal ini, Qlue menyediakan fungsi sebagai medium komunikasi, pengakses informasi, wadah berdiskusi di ruang publik maya. Qlue menyediakan sebuah platform untuk memperbesar ruang lingkup dan kesempatan masyarakat untuk terlibat dalam demokrasi dengan sistem pelaporannya.

Penulis merekomendasikan bahwa dengan diadakannya aktor tunggal, penyelarasan keinginan developer atau swasta dengan Pemprov DKI akan lebih mudah. Masalah-masalah seperti keterbatasan akses aplikasi Qlue harus diimbangi dengan langkah-langkah nyata seperti sosialisasi dari pemerintah dan pihak pengembang, peningkatan akses jaringan dan kerjasama dengan entitas-entitas lain. Keterbatasan dalam pengaksesan Qlue menandakan bahwa media sosial tidak menjadi satu-satunya ruang memperjuangkan suara atau hak individu. Peneliti tidak mengevaluasi penggunaan Qlue di Jakarta, namun membuktikan bahwa pengadaan Qlue dalam JSC memperbesar keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan serta peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Agar pemanfaatannya lebih besar, penulis menggambarkan pentingnya *output*, *outcome*, dan *impact* untuk diperhatikan. Yang dimaksud *output* yakni berupa peningkatan akses jaringan, pengembangan aplikasi ramah pengguna, sosialisasi dan memperbesar kerjasama dengan instansi terkait.

Proses evaluasi politik perlu dilakukan melalui berbagai sudut pandang, dari kacamata teknokrat, politik, dan efektivitasnya untuk merespon laporan masyarakat. Permasalahan yang dilaporkan pun terkadang mengalami hambatan dalam proses penanganan karena kasus seperti kemacetan Jakarta memerlukan koordinasi dan kerjasama beberapa aspek dan institusi. Qlue membantu pemerintah Jakarta untuk mengetahui dan menindaklanjuti permasalahan infrastruktur, tetapi belum bisa mencakup isu terorisme dan narkoba karena masyarakat dirasa masih enggan melaporkannya.

Secara garis besar, peran Qlue dalam demokrasi terlihat dalam level kelurahan, belum pada level urban. Proses demokrasi yang terbatas dilakukan oleh pengguna Qlue menggambarkan proses tersebut belum merangkul semua ranah masyarakat. Keterbatasan yang ditimbulkan oleh permasalahan sosial pun menjadi sebuah kendala besar dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pengoptimalisasian Qlue.

Dengan membaca artikel ini, dapat digarisbawahi bahwa konsep demokratis digital sangat berbeda dengan tradisional. Karena sifatnya yang masih terbatas pada perubahan institutional pemerintah dalam level aparat, dampak penggunaan Qlue belum merata dan signifikan.

Kehadiran Qlue belum sepenuhnya mengakomodasi seluruh lapisan masyarakat. Kurangnya penetapan capaian pemerintah terhadap Qlue dapat dibidang menjadi kendala dalam perkembangan Qlue dan kontribusinya terhadap proses demokrasi digital. Di samping kelebihan pengadaan Qlue untuk memangkas birokrasi, meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah, akuntabilitas dan transparansi pemerintah dan kemudahannya untuk dapat menggaet banyak aktor, masih terdapat beberapa permasalahan yang masih dihadapi. Beberapa di antaranya adalah skill penggunaan aplikasi digital yang berbeda-beda sehingga tidak merepresentasikan dan mengena terhadap seluruh lapisan masyarakat.





■ DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Barry N. Hague, Brian D. Loader. (1999). *Digital Democracy Discourse and Decision Making in the Information Age*. Routledge: London.
- Bruce L. Berg, Howard Lune. (2012). *Qualitative Research Methods*. New Jersey: Pearson.
- Bruce L. Berg, Howard Lune. (2012). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Castells, M. (1998). *The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell
- Cresswell, J. W. (2009). *Research Design, Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods Approaches Third Edition*. Los Angeles: Sage.
- Deakin, M. (2010). *A Review of City Portals: The Transformation of Service Provision under the Democratization of the Fourth Phase*. In C. G. Reddick, *Politics, Democracy, and E-Government: Participation and Service Delivery* (p. 213). US: IGI Global).
- Dijk, Jan A.G.M. van. (2006). *The Network Society*. London: SAGE Publications Ltd.
- Dwitya, G. (2013, Desember 24). *Media Baru dan Negara Weberian: Menimbang Kembali Musim Semi Ara*. Media baru, pp. 1-4.
- Fakih, F. (2013, Desember 6). *Media Baru (New Media) di Zaman Neoliberal. Bagaimana Memahami dan Menanggapi Akibat-Akibat dari Perubahan Teknologi Mutakhir? Sebuah Ajakan Partisipasi*. Media Baru, pp. 1-4.
- Hardiman, B. (2016). *Demokrasi Deliberatif*. Yogyakarta: Kanisius Pustaka.
- Hindman, M. (2009). *The Myth of Digital Democracy*. Princeton University Press: New Jersey.
- Lim, M. (2015, Januari 10). *Meninjau Ruang: Masyarakat, Jejaring dan Gerakan dalam Ruang Urban Digital*. Media baru, pp. 1-5.
- Merriam, S. B. (2009). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Mollenkopf, J. (n.d.). *How to Study Urban Political Power*. In G. Bridge, the Blackwell City Reader (p. 221).
- Muluk, M. R. (2007). *Menggugat Partisipasi Publik dalam Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nijkamp, P. (2009). *Smart cities in Europe*. 3rd Central European Conference in Regional Science.



Saco, D. (2002). *Cybering Democracy Public Space and the Internet*. Minneapolis: University of Minnesota Press.

Santoso, P. (2010). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Polgov.

Shamsu Dauda Abdu, Bahtiar Mohamad, Suhaini Muda. (2017). *Youth Online Political Participation: The Role of Facebook Use, Interactivity, Quality Information and Political Interest*. SHS Web of Conferences (p. 3). Les Ulis Cedex A: EDP Sciences.

Simarmata, S. (2014). *Media Baru, Ruang Publik, dan Transformasi Komunikasi Politik di Indonesia*. Jakarta: Unika Atma Jaya.

Supardi, Y. (2009). *Internet Untuk Segala Kebutuhan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Supelli, K. (2010). *Ruang Publik Dunia Maya*. In B. Hardiman, *Ruang Publik Melacak "Partisipasi Demokratis" dari Polis hingga Cyberspace* (p. 329). Yogyakarta: PT Kanisius Yogyakarta.

Surbakti, Ramlan. (2012). *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Widiarsana Jakarta.

Tzu-Bin Lin, Jen-Yi Li, Feng Deng, Ling Lee. (2013). *Understanding New Media Literacy: An Explorative Theoretical Framework*. Journal of Educational Technology and Society.

Wilhem, A. G. (2003). *Demokrasi Era Digital*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.

Jurnal:

Dahlberg, L. (2011). Re-constructing digital democracy: An outline of four positions. Journal New media & society. Volume: 13 issue: 6, page(s): 855-872, February 8, 2011; Issue published: September 1, 2011 diperoleh dari: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1461444810389569> (Diakses pada 12 Februari 2017)

Derrick L Cogburn, Fatima K. Espinoza. (2011). *From Networked Nominee to Networked Nation: Examining the Impact of Web 2.0 and Social Media on Political Participation and Civic Engagement in the 2008 Obama Campaign*. Journal of Political Marketing, 189-213.

Muzzaqi, F. (2013). Diskursus Demokrasi Deliberatif. Jurnal Review Politik.

Priyanto, S. (2006). Peranan Pemerintah dan Partisipasi masyarakat Dalam pelayanan Publik- governance role dan society participation, spirit publik, 81.

Media & Website:

Detik.com. (2015). Pintarnya Smartcity Song Do. [Online] Diperoleh dari: <https://inet.detik.com/cyberlife/d-3091546/pintarnya-smart-city-songdo> (Diakses pada 12 Februari 2017)

- Iqbal, M. (2016). Begini Cara Ketua RT/RW Lapor Kondisi Lingkungan Via Qlue. [Online] Diperoleh dari: <https://news.detik.com/berita/d-3222698/begini-cara-ketua-rtrw-lapor-kondisi-lingkungan-via-qlue> (Diakses pada 12 Februari 2017)
- Kaban, Jhon Syah Putra. 50 Warga Utan Panjang Ikuti. (2015). 50 Warga Utan Panjang Ikuti Sosialisasi Qlue. [Online] Diperoleh dari: http://www.beritajakarta.id/read/15817/50-warga-utan-panjang-ikuti-sosialisasi-qlue#.XG-l9pMzb_Q (Diakses pada 1 Maret 2017)
- Kemkominfo. (2014). Kemkominfo: Pengguna Internet di Indonesia Capai 82 Juta. [Online] Diperoleh dari: https://kominform.go.id/index.php/content/detail/3980/Kemkominfo%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+Capai+82+Juta/0/berita_satker (Diakses pada 12 Februari 2017)
- Kompas. (2015). Songdo, Kota Masa Depan Korea Selatan. [Online] Diperoleh dari: <https://properti.kompas.com/read/2015/11/04/120000621/Songdo.Kota.Masa.Depan.Korea.Selatan> (Diakses pada 1 Maret 2017)
- Ministry of Housing and Urban Affair. (2015). Smart CITIES Mission. What is Smartcity? [Online] Diperoleh dari: <http://smartcities.gov.in/content/innerpage/what-is-smart-city.php> (Diakses pada 25 Oktober 2016).
- NN. (2016, Januari 4). Harian Indoproggress. [Online] Diperoleh dari: <https://indoproggress.com/2016/01/media-sosial-dan-kemenangan-kelas-menengah/> (Diakses pada: 3 Juni 2017)
- Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta. (2016, Oktober 25). Tentang Jakarta Smart City. [Online] Diperoleh dari: <http://smartcity.jakarta.go.id/> (Diakses pada 25 Oktober 2016)
- Publishing. Choiru, R. (2015). Pemprov DKI Jakarta Alokasi Dana Rp34 Miliar Untuk Smart City. [Online] Diperoleh dari: <https://selular.id/2015/04/pemprov-dki-jakarta-alokasi-dana-rp34-miliar-untuk-smart-city/> (Diakses pada 12 April 2017)
- Putera, Andri Donnal. (2016, June 1). "Ini Ragam Laporan Warga Jakarta Melalui Aplikasi Qlue", Diperoleh dari: <http://megapolitan.kompas.com/read/2016/06/01/10572011/ini.ragam.laporan.warga.jakarta.melalui.aplikasi.qlue> (Diakses pada 17 Februari 2017)
- Rachmi. (2015). Pengurus RT/RW Ikuti Sosialisasi Aplikasi Qlue. [Online] Diperoleh dari: <http://poskotanews.com/2015/10/03/pengurus-rtrw-ikuti-sosialisasi-aplikasi-qlue/> (Diakses pada 25 Mei 2017)
- Republika.co.id. (2017). 17 Pemda Adopsi E-Government Surabaya. Diperoleh dari: <https://nasional.republika.co.id/berita/nasional/daerah/17/05/31/oqtex9384-17-pemda-adopsi-egovernment-surabaya> (Diakses pada 12 April 2017)

- Rizkia, Choiru. Qlue dan CROP: Dua Aplikasi Jakarta Smart City Saling Sinergi. (2015, Februari 2). [Online] Diperoleh dari: <http://selular.id/apps/2015/02/qlue-dan-crop-dua-aplikasi-jakarta-smart-city-saling-sinergi/> (Diakses pada 17 Februari 2017)
- Tomas Holderness, Etienne Turpin. (2016, Januari 25). How tweeting about floods became a civic duty in Jakarta. [Online] Diperoleh dari: <https://www.theguardian.com/publicleadersnetwork/2016/jan/25/floodsjakartaaindonesiatwitterpetajakartaorg> (Diakses pada 25 Mei 2017)
- Tambun, Lenny Tristia. Ini Perincian Gaji Pejabat Eselon DKI Jakarta. [Online]. Diperoleh dari: <https://www.beritasatu.com/aktualitas/244993-ini-perincian-gaji-pejabat-eselon-dki-jakarta.html> (Diakses pada 25 Mei 2017)
- Wendell Cox. (2015, 4 19). The World's Ten Largest Megacities. [Online] Diperoleh dari: http://www.huffingtonpost.com/wendellcox/theworldstenlargestme_b_6684694.html (Diakses pada 12 Februari 2017)
- Zizek, S. (2006, December 30). [Online] Diperoleh dari: <https://www.theguardian.com/commentisfree/2006/dec/30/comment.media> (Diakses pada 1 Maret 2017)

Wawancara:

- Abidin, R. (2017, Februari 15). Wawancara Pengguna Qlue. (W. H. Pangestika, Interviewer)
- Aziz. (2017, Februari 20). Sekretaris Lurah. (W. H. Pangestika, Interviewer)
- Fatih. (2017, Februari 17). Divisi Fields and Operational. (W. H. Pangestika, Interviewer)
- Kate. (2017, Februari 18). Pegawai LSM. (W. H. Pangestika, Interviewer)
- Kate. (2017, Februari 9). Wawancara Pengguna Qlue. (W. H. Pangestika, Interviewer)
- Lia. (2017, February 17). Public Relation Qlue. (W. H. Pangestika, Interviewer)
- Maryati, I. (2017, Februari 10). Wawancara Pengguna Qlue. (W. H. Pangestika, Interviewer)
- Nurwahyudi, M. (2017, Februari 12). Wawancara Pengguna Qlue. (W. H. Pangestika, Interviewer)
- Setiaji. (2017, February 17). Kepala UP Jakarta Smart City. (W. H. Pangestika, Interviewer)



TENTANG CFDS

Center for Digital Society (CfDS) merupakan pusat studi yang didirikan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada. Institusi ini didirikan atas dasar perkembangan dan dinamika kehidupan sosial-politik kontemporer di dunia, yang ditandai dengan pengaruh dari teknologi informasi. Fenomena ini memicu munculnya pola-pola kompleksitas kehidupan sosial dan politik masyarakat, sehingga membutuhkan pendekatan baru dalam mengelola kompleksitas tersebut.

CfDS berdiri untuk mendalami kajian tentang masyarakat digital kontemporer, termasuk isu-isu yang berkaitan dengannya, contohnya isu kota pintar dan pembangunan urban. CfDS juga menitikberatkan kajian pada penggunaan teknologi untuk membentuk masyarakat dalam proses digitalisasi, serta untuk menawarkan solusi-solusi pada permasalahan dan isu sosial.

Visi

Menyelesaikan Permasalahan Sosial dan Mempercepat Kesejahteraan melalui Masyarakat Digital Indonesia

Aktivitas

Riset dan Pengembangan

Diseminasi dan Publikasi

Pendidikan dan Advokasi Kebijakan



facebook.com/cfdsugm



@cfds_ugm



Center for Digital Society (CfDS)



@cfds_ugm



cfds.fisipol.ugm.ac.id



cfds_ugm



CFDS UGM

