

DEMOKRASI DIGITAL DI INDONESIA : STUDI KASUS IMPLEMENTASI “QLUE” DI PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA

Rima Ranintya Yusuf; Nurmita Sari

Politeknik STIA LAN Jakarta

rimaranintya90@gmail.com, Nurmitasari@stialan.ac.id

Abstract

The aim of this study is to describe the implementation of Qlue as a form of digital democracy in Jakarta. Digital democracy is one of the ways in which government uses ICTs to improve the way it does its business, increasing citizen participation, and also strengthen public trust. And the Jakarta Special Region Province is one of the local governments that has succeeded in implementing digital democracy, one of which is Qlue. J; In order to answer such questions, we will using classical content analysis, secondary data analysis and interview. We will using classical content analysis to give insight about specific problem that relate with the question. And the result can be used as baseline information for interview. And indepth interview will be carried to gather information about digital democracy practise in Jakarta Special Region Province, opportunity and challenge of the implementation. The findings in this study indicate that the existence of Qlue is one of the reporting applications thah has succeeded in bringing significant changes in the government bureucracy. Qlue is proven to accelerate changes and improvements. Qlue succeeded in increasing public services to be more responsive, transparan and accountable, succeeded in increasing performance of the state apparatus, and public participation incraeased rapidly with the existense if the technology-based applications. Some of the main supporting factors in the successful implementation of Qlue are policy support, leader commitment and community participation. This research expected to contribute to the improvement of the implementatin of digital democracy in Indonesia, in order to accelerate changes and improvements in social life.

Keywords : *digital democracy, innovation, public policy, public service*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi Qlue sebagai salah satu bentuk demokrasi digital di Jakarta. Demokrasi digital adalah salah satu cara pemerintah menggunakan TIK untuk meningkatkan cara menjalankan bisnisnya, meningkatkan partisipasi warga, dan juga memperkuat kepercayaan publik. Dan Provinsi Daerah Istimewa Jakarta merupakan salah satu pemerintah daerah yang berhasil menerapkan demokrasi digital, salah satunya adalah Qlue. J; Untuk menjawab pertanyaan tersebut, kami akan menggunakan analisis isi klasik, analisis data sekunder dan wawancara. Kami akan menggunakan analisis isi klasik untuk memberikan wawasan tentang masalah tertentu yang berhubungan dengan pertanyaan. Dan hasilnya dapat digunakan sebagai informasi dasar untuk wawancara. Dan wawancara mendalam akan dilakukan untuk mengumpulkan informasi tentang praktik demokrasi digital di Provinsi Daerah Istimewa Jakarta, peluang dan tantangan implementasinya. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan Qlue merupakan salah satu aplikasi pelaporan yang berhasil membawa perubahan signifikan dalam birokrasi pemerintahan. Qlue terbukti mempercepat perubahan dan peningkatan. Qlue berhasil meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih responsif, transparan dan akuntabel, berhasil meningkatkan kinerja aparatur negara, dan partisipasi masyarakat meningkat pesat dengan adanya aplikasi berbasis teknologi. Beberapa faktor pendukung utama keberhasilan implementasi Qlue adalah dukungan kebijakan, komitmen pemimpin dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan implementasi demokrasi digital di Indonesia, guna mempercepat perubahan dan perbaikan dalam kehidupan bermasyarakat.

Kata kunci : demokrasi digital, inovasi, kebijakan publik, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Demokrasi digital adalah salah satu cara pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan pelaksanaan proses bisnisnya, meningkatkan partisipasi warga, dan juga memperkuat kepercayaan publik. Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta merupakan salah satu pemerintah daerah yang berhasil menerapkan demokrasi digital, salah satunya adalah Qlue. Dan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta merupakan pemerintah yang menggunakan aplikasi Qlue pertama kali dibandingkan dengan instansi pemerintah lainnya.

Qlue adalah salah satu aplikasi yang membawa perubahan melalui *smart city solution*. Sebagai aplikasi yang berusaha untuk menempatkan pemerintah di tengah masyarakat, Qlue menjadi mobile apps pertama dengan menginisiasi konsep *smart city* sebagai platform pelaporan warga yang berbasiskan pada AI (Artificial Intelligence) dan IoT (Internet of Things). Qlue terbukti berhasil membawa perubahan signifikan dalam birokrasi pemerintahan. Qlue berhasil meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih responsif, transparan dan akuntabel, berhasil meningkatkan kinerja aparatur penyelenggara negara, dan partisipasi masyarakat meningkat pesat dengan adanya aplikasi berbasis teknologi.

Qlue menjadi aplikasi yang mengintegrasikan berbagai informasi tentang Jakarta, termasuk keluhan atas pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Qlue memberikan ruang kepada masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pembangunan kota melalui aduan serta pelaporan atas pelayanan pemerintah, serta menjadi media bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan informasi bagi perbaikan pelayanan publik dan aspek lainnya sebagai masukan bagi pemerintah maupun komunitas lainnya untuk dapat berbenah (Novianti & Syahi, 2016:92).

Reformasi birokrasi yang dilakukan dengan perubahan struktur dan tata kelola saja tidak cukup. Teknologi memiliki peran penting dalam transformasi. Teknologi terbukti membuat pemerintah lebih responsif dan lebih akuntabel. Dan Qlue terbukti mampu mengakselerasi perubahan dan perbaikan di kota kota di Indonesia. Dengan tagline aplikasi Qlue “The Whole Neighborhood in Your Hands”, aplikasi Qlue menjadi instrumen yang mampu membangun komunikasi interaktif antara masyarakat dengan pemerintah. Dengan berbagai fungsi yang melekat padanya, Qlue menjadi salah satu platform andalan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam memecahkan berbagai permasalahan yang dihadapi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Qlue merupakan aplikasi dalam bentuk media sosial yang mudah diakses oleh masyarakat, serta dapat diakses secara mobile. Dari sisi user interfencenya, dibandingkan dengan media sosial gratis unduh lainnya (seperti twitter, instagram, facebook), aplikasi Qlue relatif mudah digunakan dengan *user interfence* yang baik. Masyarakat dapat memilih kategori laporan sesuai dengan jenis permasalahan yang akan disampaikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi Qlue sebagai bentuk dari demokrasi digital di Jakarta. Selain itu, tulisan ini juga memaparkan dampak yang timbul dari penggunaan aplikasi Qlue, serta peluang dan tantangan dalam implementasinya

KAJIAN LITERATUR

Digital Democracy

Revolusi membawa dampak luas terhadap kehidupan masyarakat. Salah satu yang dirasakan bersama adalah kehadiran internet disertai dengan perkembangan pemanfaatan teknologi informasi. Kehadiran internet secara masif selanjutnya menghadirkan kondisi yang kita kenal sebagai Revolusi Digital. Perubahan teknologi digital ini terjadi di hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat, termasuk pemerintah. Terhadap berbagai perubahan tersebut, pemerintah mau tak mau turut serta beradaptasi. Salah satu bentuk adaptasi tersebut terlihat dalam bentuk penggunaan berbagai platform digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Platform digital mampu meningkatkan peluang masyarakat untuk berpartisipasi dalam kebijakan publik dan proses-proses manajemen pemerintahan serta melahirkan inovasi-inovasi di berbagai tingkat pemerintahan (Kusumasari dkk, 2018).

IGI mendefinisikan *digital democracy* sebagai penggunaan internet atau teknologi komputer lainnya untuk meningkatkan tata kelola seperti pemungutan suara atau partisipasi dalam rapat dengar pendapat (IGI Global: tth). Sedangkan Kusumasari dkk (2018) mendefinisikan digital democracy atau demokrasi digital secara sederhana sebagai aktivitas politik yang menggunakan saluran digital, khususnya web 2.0 sebagai bentuk dari partisipasi politik atau sebagai upaya untuk mendapatkan dukungan masyarakat melalui alat-alat digital yang dapat digunakan sebagai fasilitator dalam demokrasi.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu fokus utama dalam reformasi birokrasi. Dalam praktik-praktik pelayanan publik kontemporer, revolusi digital turut mempengaruhi bagaimana pelayanan publik diselenggarakan. Termasuk diantaranya penggunaan platform digital dalam mengakselerasi pelayanan, agar lebih mudah diakses dan dapat diakses dengan lebih efektif dan efisien. Penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik juga mampu meningkatkan partisipasi publik. Salah satunya dalam bentuk penggunaan aplikasi Qlue yang diteliti dalam penelitian ini, diharapkan dapat menjadi kanal pengaduan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian, penggunaan platform digital ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, dan berpartisipasi aktif dalam membangun negara dan bangsa. Teknologi digital juga merupakan jembatan dalam menjembatani pemerintah dengan legislatif, sebagaimana disampaikan oleh Kang & Dugdale (2010) yang menyatakan bahwa "*The Information and Communication Technology (ICT) is one possible solution for resolving the disconnection that exists between the legislatures and the citizens in a representative democracy*" (Kang & Dugdale, 2010).

Inovasi Pelayanan Publik

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai "suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain". Sedangkan istilah "publik" memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, dan diartikan umum, masyarakat, dan negara. Pelayanan publik sebagaimana disampaikan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik sebagai "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan

peraturan perundang-undangan.” Dengan demikian pelayanan publik menjadi merupakan salah satu fungsi yang fundamental diemban pemerintah.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui inovasi pelayanan publik. Rogers mendefinisikan inovasi sebagai gagasan, praktek dan obyek yang dianggap baru oleh individu maupun grup yang mengadopsi praktek tersebut sebagaimana didefinisikan Rogers sebagai “... an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption” (Rogers, 2003:11).

Pemerintah di seluruh dunia meyakini bahwa inovasi menjadi salah satu strategi signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik (Walker, 2006: 311). Inovasi yang dihasilkan dapat berupa produk baru, teknologi baru, sistem kerja baru serta rancangan kerja baru dalam organisasi dalam rangka peningkatan kualitas pelaksanaan proses bisnisnya. Halvorsen (2005:8) membagi tipologi inovasi di sektor publik menjadi beberapa bentuk sebagai berikut:

1. *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki)
2. *process innovation* (inovasi proses)
3. *administrative innovation* (inovasi administratif)
4. *system innovation* (inovasi sistem),
5. *conceptual innovation* (inovasi konseptual),
6. *radical change of rationality* (perubahan radikal).

Berkembang pesatnya teknologi informasi, serta penetrasi internet di berbagai aspek kehidupan masyarakat memberikan peluang untuk mengakselerasi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi yang dilakukan, salah satunya inovasi yang dilakukan dengan mengadopsi teknologi informasi. Qlue merupakan salah satu contoh inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang mengadopsi perkembangan teknologi informasi. Qlue dan inovasi-inovasi lain yang muncul merupakan konsekuensi logis dari bentuk adaptasi kita terhadap lingkungan. Dengan inovasi yang dilakukan, birokrasi diharapkan dapat lebih cepat merespon kebutuhan masyarakat, mendekatkan pelayanan, menjadikan proses-proses kerja birokrasi lebih efektif dan efisien, sehingga akan berujung pada peningkatan kualitas pelayanan maupun proses bisnis birokrasi untuk menjadi birokrasi yang handal.

METODE PENELITIAN

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, penelitian ini menggunakan classical content analysis, analisis data sekunder dan wawancara. Penelitian ini menggunakan classical content analysis untuk memberikan gambaran terhadap masalah-masalah tertentu sebagaimana tergambar dalam pertanyaan penelitian. Hasil analisis tersebut selanjutnya digunakan sebagai informasi dasar yang digunakan untuk mengkonstruksi pertanyaan dalam wawancara. Wawancara mendalam dilakukan untuk mengumpulkan informasi tentang praktik demokrasi digital di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, peluang dan tantangan dalam implementasinya.

Analisis media dilakukan dengan menganalisis informasi di media massa maupun media online selama periode Mei hingga Juli 2020. Sedangkan wawancara mendalam dilakukan dengan beberapa anggota masyarakat yang telah menggunakan aplikasi Qlue di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Peneliti juga melakukan simulasi langsung penggunaan aplikasi Qlue yang diunduh dari play store dengan nama aplikasi “Qlue-Smart City App”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Qlue dibuat berawal dari kegelisahan pendiri Qlue, sehingga mereka berpikir untuk membuat platform aplikasi pelaporan mandiri pada tahun 2014. Qlue memenangkan tender yang diadakan oleh pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, karena dinilai sebagai aplikasi yang dibutuhkan dan sejalan dengan konsep Jakarta Smart City. Qlue pertama kali diluncurkan pada tanggal 15 Desember 2014 pada acara peluncuran Smart City di Jakarta. Qlue memiliki visi utama untuk “memberdayakan kota secara global dengan mengumpulkan aspirasi warga dan data kota menjadi wawasan yang dapat ditindaklanjuti untuk pembangunan”. Qlue berasal dari akronim kata "*quality clues*", yang bergerak dengan mengumpulkan data, menganalisis dan memvisualisasikannya sehingga pemerintah dapat secara efektif memperbaiki kota.

Dengan tagline "*The Whole Neighborhood in Your Hands*", Qlue hadir di Indonesia menjadi salah satu aplikasi pendukung utama dalam penyelenggaraan smart city. Karena dalam konsep smart city, smart city hanya akan berjalan jika bukan hanya pemerintah yang ingin berubah, tetapi juga masyarakatnya, dan akan diakselerasi dengan teknologi. Beberapa masalah yang dapat dilaporkan antara lain informasi tentang pedagang kaki lima (PKL), sampah, sarana dan prasarana publik, angkutan umum, banjir, dan pengaduan lainnya.

Melalui aplikasi Qlue, masyarakat hanya perlu memotret lokasi tersebut dengan ponselnya, lalu mengunggahnya. Gambar yang diunggah memiliki ukuran file yang relatif kecil, yang kemudian disampaikan ke pusat komando secara real time. Aplikasi Qlue tidak hanya diterapkan di Pemerintah Daerah DKI Jakarta, tetapi juga bekerja sama dengan berbagai Pemerintah Daerah seperti Manado, Sidoarjo, Cilegon, Probolinggo dan Bima. Hingga saat ini sudah ada 20 pemerintah kota dan kabupaten, 22 polisi daerah dan beberapa perusahaan pengembang perumahan yang menjadi mitra Qlue.

Qlue di Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Di era kepemimpinan Basuki Tjahaja Purnama, Pemprov DKI Jakarta memasukkan aplikasi Qlue ke dalam pengelolaan Jakarta Smart City. Pemerintah mendorong warga untuk melapor melalui aplikasi Qlue. Qlue menjadi salah satu platform pengaduan masyarakat di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta agar segera ditindaklanjuti. Selama kepemimpinan Ahok, RT/RW juga memiliki kewajiban untuk melaporkan kegiatan melalui Qlue, namun kemudian ditiadakan karena kemudian terjadi polemik dalam pelaksanaannya

Qlue menjadi salah satu kanal pengaduan alternatif selain melalui Facebook, Twitter, email, SMS, Balai Warga dan Report 1708. Qlue merupakan platform yang tidak hanya digunakan oleh masyarakat DKI Jakarta, tetapi juga oleh pejabat pemerintah untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik dan fasilitas umum di DKI Jakarta (Riza, 2016).

Penggunaan aplikasi Qlue pernah sukses di era pemerintahan DKI Jakarta yang dipimpin Ahok. Dan terjadi polemik ketika Ahok memerintahkan RT dan RW untuk melaporkan kinerjanya melalui aplikasi Qlue. Meski demikian, aplikasi Qlue tetap eksis sebagai saluran pelaporan warga atas berbagai hal yang terjadi di DKI Jakarta. Melalui aplikasi Qlue, warga tidak hanya dapat melapor, namun juga dapat terus memantau tindak lanjut serta perkembangan dari laporannya.

Qlue sebagai saluran pelaporan memiliki beberapa kategori pelaporan, antara lain kemacetan lalu lintas, sampah, pelanggaran aturan, banjir, kebakaran, jalan rusak, pengemis, pedagang kaki lima ilegal, tindak kriminal, fasilitas umum, parkir liar, pelanggaran izin mendirikan bangunan, joki 3 in 1, kawasan dilarang merokok, reklame tanpa izin, makan tidak higienis, reportase trans Jakarta, narkoba, calon teroris, fogging DBD, pencegahan banjir, pajak rumah kos, ruang publik terpadu ramah anak. Selain itu, Qlue juga memiliki fitur sensor dan analisis video mendeteksi wajah secara otomatis, menghitung dan mengklasifikasikan jumlah mobil, jumlah orang, plat nomor, dan kemampuan lainnya yang disematkan pada CCTV dan lampu pengatur lalu lintas. Kemampuan ini diharapkan dapat meningkatkan keamanan dan keselamatan masyarakat, membantu mengurangi kemacetan dan sebagai peringatan otomatis bagi pelanggar parkir liar melalui teknologi AI dan IoT.

Aplikasi Qlue juga dilengkapi dengan forum dimana banyak terjadi diskusi tentang isu-isu tertentu. Dalam forum ini informasi berkembang, karena berbagai pengguna saling berkomentar dan berbagi pengetahuan tentang masalah tersebut (Sari, 2018:115).

Qlue dalam Penanganan Pandemi Covid-19 di Indonesia

Qlue memiliki peran penting dalam upaya penanganan pandemi Covid-19 di Indonesia. Di masa pandemi, kehadiran Qlue menjadi salah satu saluran pelaporan suspek Covid-19, keramaian, rumah sakit yang ramai dan kelangkaan alat kesehatan. Melalui teknologi ini, laporan dari masyarakat divisualisasikan dalam bentuk peta yang dapat diakses oleh masyarakat pada dashboard <https://indonesiaberggerak.com/laporan-warga>. Laporan tersebut terintegrasi dengan data lainnya, sehingga terlihat akan memberikan informasi terkait sebaran virus corona di seluruh Indonesia, dan melalui teknologi ini kita dapat melihat data rumah sakit secara lengkap.

“Qlue mengaktifkan ekosistem smart city dengan menyediakan QlueApp sebagai platform warga untuk melaporkan dan memantau perkembangan Covid-19” Rama, Senin, 23 Maret 2020

Selain itu, Qlue juga dilengkapi dengan aplikasi QlueWork yang memiliki fungsi untuk mengelola tenaga kerja bagi personel BNPB di lapangan. Ketua Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 dan Kepala BNPB, Doni Monardo mengatakan bahwa “Qlue telah membantu BNPB dalam memberikan pemahaman dan informasi yang cepat, akurat dan transparan kepada masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam pelaporan suspek corona, kerumunan orang yang berpotensi menyebarkan virus corona, hingga data lengkap rumah sakit yang dibutuhkan BNPB sebagai data analisis. Analisis menjadi dasar pengambilan kebijakan selanjutnya untuk mengantisipasi penyebaran covid-19 di Indonesia.”

Qlue di Indonesia

Pada tahun 2018, Qlue bekerjasama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika membangun kanal untuk pengaduan konten negatif. Sebelumnya, keunggulan yang dimaksud Qlue adalah pengaduan secara real time, kerjasama ini juga membidik target *real location*. Di tahun 2019, Qlue berhasil berkontribusi mengurangi titik banjir dari 8.000 titik menjadi 450 titik, mengurangi pungutan liar sebesar 72 persen, dan meningkatkan jumlah warga. Kepercayaan terhadap kinerja Pemprov DKI Jakarta dari 34 persen menjadi 97 persen (Tribun, 28 Maret 2019).

Pada tahun 2019, pengguna aplikasi Qlue mencapai lebih dari 750 ribu pengguna di seluruh Indonesia. Qlue telah melayani di lebih dari 40 provinsi, kota dan kabupaten (Investor.id, 18 Desember 2019). Qlue juga telah digunakan Kementerian PUPR untuk mendapatkan analisis jumlah kendaraan yang melewati jalan nasional di Banten, Mataram dan Papua (CNN, 4 Februari 2020). Analisis tersebut selanjutnya menjadi rujukan dalam pengambilan kebijakan untuk menghitung penganggaran perbaikan jalan secara akurat. Selain itu, Qlue juga telah mengembangkan Aplikasi Polisi dan pusat komando yang telah diterapkan di 22 Polres dan 5 Polda di seluruh Indonesia dan digunakan oleh lebih dari 86 ribu personel kepolisian (Investor.id, 18 Desember 2019).

Peluang Implementasi Qlue di Jakarta

A. Dukungan Peraturan

Penggunaan aplikasi Qlue di Jakarta didukung dengan Peraturan Gubernur tentang pelaksanaan fungsi RT dan RW di DKI Jakarta yang mewajibkan penggunaan aplikasi di wilayahnya. Dalam pelaksanaannya, aplikasi Qlue ini didukung dengan Keputusan Gubernur Nomor 903 Tahun 2016 tentang Mekanisme Pelaporan Secara Elektronik Melalui Aplikasi Qlue yang kemudian direvisi dengan Peraturan Gubernur Nomor 2432 Tahun 2016 tentang Penyediaan Uang Dalam Rangka Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Kepada Tetangga dan Asosiasi Masyarakat.

B. Teknologi yang Mudah Digunakan dan Mudah Diakses

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh APJII (2016) diketahui bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 132,7 juta orang atau setara dengan 51,7% penduduk pada kelompok usia 25-44 tahun. Berdasarkan data statistik menunjukkan bahwa 84,32 persen penduduk DKI Jakarta telah menggunakan perangkat teknologi informasi dan komunikasi berupa telepon genggam atau komputer, sedangkan 73,46 persen penduduk DKI Jakarta telah mengakses internet. Data-data ini menunjukkan bahwa aksesibilitas terhadap internet masyarakat di Provinsi Jakarta cukup tinggi. Dengan demikian akses terhadap aplikasi Qlue yang membutuhkan jangkauan terhadap internet mudah didapatkan.

Selain itu, Qlue merupakan aplikasi dalam bentuk media sosial yang dapat diakses melalui perangkat mobile. Aplikasi Qlue dapat diunduh oleh masyarakat secara gratis melalui Play Store. Dari sisi user interface, dibandingkan media sosial gratis lainnya yang bisa diunduh, dalam aplikasi Qlue, warga dapat memilih kategori laporan sesuai dengan isu yang akan disampaikan sehingga lebih sistematis. Melalui aplikasi Qlue, masyarakat dapat menyampaikan pendapat, keluhan dan masukan secara langsung secara online. Kategori pelaporan yang diberikan sangat beragam, antara lain kemacetan, sampah, bencana banjir, pelanggaran aturan, kebakaran, jalan rusak, pengemis, pedagang kaki lima ilegal, parkir liar, tindak kriminal, fasilitas umum, pelanggaran izin mendirikan bangunan, joki 3 in 1, iklan tanpa izin, kawasan dilarang merokok, makan tidak higienis, potensi teroris, pemberitaan trans jakarta, fogging DBD, narkoba, pajak rumah kos, ruang publik ramah anak.

C. Partisipasi Publik

Keberhasilan implementasi Qlue tidak lepas dari dukungan dan tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi untuk menggunakan channel tersebut. Pada tahun 2019, pengguna aplikasi Qlue mencapai lebih dari 750 ribu pengguna di seluruh Indonesia. Dan Qlue telah melayani di lebih dari 40 provinsi, kota dan kabupaten (Investor.id, 18 Desember 2019).

Partisipasi publik dalam penggunaan Qlue ini menentukan keberlanjutan dan kebermanfaatannya dalam penggunaan aplikasi ini. Respon pemerintah terhadap pengaduan yang disampaikan akan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat, serta berpengaruh terhadap partisipasi masyarakat.

Tantangan Implementasi Qlue di Jakarta

Tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan Qlue umumnya dikategorikan sebagai tantangan budaya dan tantangan teknologi. Tantangan budaya yang dihadapi dalam mengimplementasikan Qlues ini adalah ketika muncul dan berkembangnya teknologi canggih, ternyata tidak berbanding lurus dengan kondisi masyarakat.

Beberapa isu strategis dalam implementasi aplikasi Qlue ini adalah digital yang terbagi dalam hal ketersediaan akses teknologi Qlue, masih adanya gagap teknologi masyarakat terhadap teknologi dalam menggunakan aplikasi, serta komitmen pimpinan untuk mendorong penggunaan dan peningkatan aplikasi.

A. Digital Divided atau Kegagapan Teknologi Masyarakat pada Teknologi Aplikasi

Meskipun DKI Jakarta merupakan kota besar yang merupakan representasi masyarakat perkotaan dengan akses internet yang mudah, namun kendala yang dihadapi dalam penerapan Qlue adalah tidak semua masyarakat di DKI Jakarta melek teknologi. Masih adanya kesenjangan digital antar manusia dalam mengakses teknologi. Hingga saat ini, masih banyak orang yang memiliki ponsel canggih, dan dilengkapi dengan berbagai fitur canggih, tetapi mereka tidak tahu, tidak bisa dan tidak pernah menggunakan fitur canggih tersebut.

Kegagapan atau ketidaksiapan juga dihadapi oleh aparat di tingkat RT/RW dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dampak dari adanya aplikasi Qlue ini dinilai menyulitkan pengurus RT dan RW. Dalam pelaksanaannya, penggunaan Qlue dilengkapi dengan Peraturan Gubernur Nomor 903 Tahun 2016 tentang Mekanisme Pelaporan Elektronik Melalui Aplikasi Qlue. Pengurus RT/RW menilai keberadaan Pergub merupakan bentuk pemaksaan dalam penggunaan teknologi. Bahkan dari sisi masyarakat, masih banyak masyarakat yang belum berpartisipasi karena menganggap laporan tersebut merupakan ulah aparat di tingkat RT/RW, sehingga masyarakat tidak perlu ikut serta.

B. Komitmen Kepemimpinan

Salah satu faktor utama yang mendukung keberhasilan implementasi Qlue adalah komitmen pemimpin. Selama ini yang sering terjadi dalam birokrasi di Indonesia adalah kebijakan, program dan kegiatan yang melekat pada pribadi dan bukan pada jabatan. Dampaknya adalah perubahan pemimpin, perubahan kebijakan. Qlue sebagai praktik yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat memerlukan komitmen dari pimpinan untuk memastikan dan menjaga keberlanjutan program yang telah terbukti mempercepat pelayanan publik di wilayah hukumnya.

Aplikasi Qlue juga telah digunakan dalam penanganan bencana banjir di Kota Bima. Melalui aplikasi Qlue, pemerintah dapat menerima informasi bencana secara real-time, dengan data yang transparan untuk pengambilan keputusan. Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), sedang "mengevaluasi" kemungkinan penggunaan Qlue dalam manajemen dan penanggulangan bencana. Namun rupanya hal itu terkendala oleh komitmen pimpinan pemerintah daerah.

“Komitmen implementasi Qlue juga ada di Pemda karena sumber daya kita di BNPB tidak ada. Namun, banyak Pemda tidak siap dengan komitmen, seolah-olah menggunakan Qlue mengekspos dirinya sendiri. ” Bambang Surya Putra, Kasubag Peringatan Dini BNPB di tirto.id

KESIMPULAN

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan Qlue merupakan salah satu aplikasi pelaporan yang berhasil membawa perubahan signifikan dalam birokrasi pemerintahan. Qlue terbukti mempercepat perubahan dan peningkatan. Qlue telah berhasil mengubah proses komunikasi antara pemerintah dan masyarakat yang awalnya satu arah, kini menjadi sangat interaktif melalui aplikasi ini.

Qlue berhasil meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih responsif, transparan dan akuntabel, berhasil meningkatkan kinerja aparatur negara, dan partisipasi masyarakat meningkat pesat dengan adanya aplikasi berbasis teknologi. Beberapa faktor pendukung utama keberhasilan implementasi Qlue adalah dukungan kebijakan, komitmen pemimpin dan partisipasi masyarakat.

Namun, implementasi Qlue masih memiliki beberapa tantangan. Oleh karena itu, beberapa strategi yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut :

1. Penguatan peran dan komitmen pimpinan untuk mendorong penggunaan dan peningkatan aplikasi.
2. Berinvestasi dalam meningkatkan akses jaringan dan kapasitas serta teknologi.
3. Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar pemerintah, serta pemerintah dan masyarakat agar lebih terkoordinasi dan sinkron.
4. Mengembangkan dan meningkatkan teknologi yang ada.
5. Mempromosikan pelatihan dan sosialisasi penggunaan teknologi informasi.

Pelatihan mencakup tiga bidang utama: pelatihan pejabat publik untuk memastikan mereka memahami aplikasi Qlue dan mampu menggunakannya untuk mendorong prinsip-prinsip e-demokrasi, pelatihan pegawai pemerintah agar mampu menggunakan perangkat lunak, perangkat keras, dan alat terkini, dan pelatihan warga untuk memungkinkan mereka menggunakan alat secara memadai. Melalui upaya-upaya tersebut demokrasi digital dapat memberikan kemanfaatan luas bagi masyarakat, termasuk dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana dirasakan atas penerapan aplikasi Qlue di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

APJII. 2016. *Survey Penetrasi & Perilaku dan Pengguna Internet di Indonesia*. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet

Kang, H., & Dugdale, A. (2010). A comparative study of e-civil participation in Australia and South Korea: the case study of get up! in Australia and the 2008 candlelight protest in South Korea (E. Ruhode, Ed.). In *Proceedings of the 6th International Conference on e-Government*. UK: Academic Publishing

Kusumasari, Bevaola., Setianto, WA., Li Li Pang. 2018. A study on digital democracy practice: opportunities and challenges of e-health implementation in Indonesia. dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Volume 22, Issue 1, July 2018 (1-16)

Novianti, K & Syahi, CN. 2016. Menuju Kota Cerdas: Pelajaran dari Konsep Smart City yang Diterapkan di Jakarta dan Surabaya. Prosiding Seminar Hari Tata Ruang 2016 (hal 89-96). Malang, Jawa Timur: Universitas Brawijaya.

Sari, Ratih Frayunita. 2018. Viewing Qlue App of Jakarta Smart City: Dynamics of Public Transformation in Public Space Prespective.

Halvorsen, Thomas, et al. 2005. On the Differences between Public and Private Sector Innovations. Publin Report. Oslo

Hidayat, Reja. 12 Februari 2018. Pengaruh Qlue di Luar Jakarta. [tirto.id](https://tirto.id/pengaruh-qlue-di-luar-jakarta-cEDu) Diakses dari <https://tirto.id/pengaruh-qlue-di-luar-jakarta-cEDu>

Rogers, E. M. (2003). Diff usion of Innovations 5th edition. New York: Free Press

Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA LAN Jakarta

Walker, R. M. (2006). Innovation type and diffusion: an empirical analysis of local government. *Public Administration*, 84(2), 311–335.

Ryza, P. 4 Mei 2014. Qlue Luncurkan Aplikasi Bantu Pemerintah Kota Terapkan Smart City. Diakses dari <https://dailysocial.id/post/qlue-luncurkan-aplikasi-bantu-pemerintah-kota-terapkan-smart-city>

Media Online

What is Digital Democracy. Diakses melalui <https://www.igi-global.com/dictionary/digital-democracy/7596>

Qlue, Startup Aduan Masyarakat Perkotaan kepada Pemerintah. 12 Januari 2020. Dalam website CNBC Indonesia. Diakses melalui

Kota Tomohon Adopsi Solusi Smart City dari Qlue. Ditulis oleh M. Hidayat. 21 Februari 2020. Dalam [liputan6.com](https://www.liputan6.com) diakses melalui <https://www.liputan6.com/tekno/read/4184218/kota-tomohon-adopsi-solusi-smart-city-dari-qlue>

Warganet Kini Bisa Adukan Konten Negatif via Qlue. Ditulis oleh Jeko I.R. 27 Agustus 2018. Diakses melalui <https://www.liputan6.com/tekno/read/3629382/warganet-kini-bisa-adukan-konten-negatif-via-qlue>

Smart Citizen Day Dorong Implementasi Kota Pintar di Indonesia. Ditulis oleh Jeko I.R. 28 Maret 2019. Diakses melalui <https://www.liputan6.com/tekno/read/3928237/smart-citizen-day-dorong-implementasi-kota-pintar-di-indonesia>

Pertumbuhan Bisnis Qlue Naik Pesat Selama 2019. 17 Desember 2019. Diakses melalui <https://pressrelease.kontan.co.id/release/pertumbuhan-bisnis-qlue-naik-pesat-di-atas-50-selama-2019>

Penggunaan Perangkat TIK dan Internet di DKI Jakarta. dalam website statistik.jakarta.go.id. 16 Januari 2020. Diakses melalui <https://statistik.jakarta.go.id/penggunaan-perangkat-tik-dan-internet-di-dki-jakarta/>

<http://statistik.jakarta.go.id/penggunaan-perangkat-tik-dan-internet-di-dki-jakarta/>

Mendorong Implementasi Smart City di Indonesia dengan Smart Citizen Day. Tribunnews. Kamis, 28 Maret 2019. Diakses melalui <https://www.tribunnews.com/nasional/2019/03/28/mendorong-implementasi-smart-city-di-indonesia-dengan-smart-citizen-day>

2019, Bisnis Qlue Tumbuh di Atas 50%. Inoventor.id, Rabu, 18 Desember 2019. Diakses melalui <https://investor.id/it-and-telecommunication/201434/2019-bisnis-qlue-tumbuh-di-atas-50>

Startup RI Qlue Bicara Soal Juara di ASEAN dan Jakarta. dalam cnnindonesia.com, 4 Februari 2020. Diakses melalui <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200203113309-185-471077/startup-ri-qlue-bicara-soal-juara-di-asean-dan-banjir-jakarta>