

**ANALISIS *NEW PUBLIC MANAGEMENT* PADA PENGELOLAAN  
PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS APLIKASI *QLUE* DI DKI**

**JAKARTA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)

Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan Minat Utama Inovasi Pemerintahan

Oleh :

**MALIK TRIAJI**

**NIM. 135120600111034**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

**2017**







**PERNYATAAN**

Nama: Malik Triaji

NIM: 135120600111034

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **Analisis New Public Management Pada Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue Di DKI Jakarta** adalah benar-benar karya sendiri. Hal hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka dari itu saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Malang, 16 November 2017

Yang memberi pernyataan

**Malik Triaji**  
**135120600111034**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya berkat kebesaran rahmat dan hidayah-Nya, skripsi yang berjudul **Analisis New Public Management Pada Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue Di DKI Jakarta** mampu diselesaikan dengan tepat berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini tentu disusun oleh peneliti untuk memenuhi syarat utama dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan Minta Utama Inovasi Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang.

Dengan terselesaikannya tulisan skripsi ini, peneliti berharap bahwa skripsi ini mampu bermanfaat bagi Pemerintah DKI Jakarta, PT. Qlue Performa Indonesia, serta Masyarakat dan Mahasiswa dimanapun berada untuk dipergunakan sebaik-baiknya. Pada kesempatan ini, peneliti juga ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada banyak pihak yang telah membantu peneliti selama kegiatan pelaksanaan awal kuliah hingga pada akhirnya mampu meraih S1 melalui skripsi. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan nikmat kehidupan, kesehatan, keimanan dan rizki kepada peneliti dan keluarga untuk dapat menyelesaikan tulisan skripsi ini.

2. Adji Sutardi dan Juliatur, selaku orangtua tercinta yang selalu melimpahkan doa dan kasih sayang kepada peneliti hingga sekarang ini. Tidak ada kata yang mampu mendeskripsikan kasih sayang kalian.
3. Ageng Restyamaji, Mufied Restyaji, dan Yudha Restuaji, selaku saudara kandung peneliti yang selalu memberikan dukungan moril maupun materiil dan selalu mendorong peneliti untuk memberikan yang terbaik selama masa perkuliahan berlangsung.
4. Rachmad Gustomy, S.IP., M.IP, dosen pembimbing pertama serta dosen terfavorit yang amat luar biasa hebat. Dosen yang selalu cerdas memberikan masukan terhadap permasalahan dan selalu mampu memecah kebuntuan dalam proses penulisan skripsi. Terima kasih karena selalu bersahabat kepada peneliti dan mahasiswa lain.
5. Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec. Dev, selaku dosen pembimbing kedua yang selalu teliti dan ulet dalam membimbing dan mengoreksi jalannya penulisan skripsi. Terima kasih karena selalu mudah untuk ditemui.
6. Restu Karlina Rahayu, S.IP., M.Si dan Ruth Agnesia Sembiring. S.Sos., MA, selaku penguji ujian komprehensif yang secara detil mengkritisi secara konstruktif terhadap penulisan skripsi ini sehingga skripsi mampu terselesaikan dengan sempurna.
7. Para narasumber, Bapak Setiaji selaku Kepala Jakarta *Smart City*, Willy Winarko, Stephanie Edelweiss, Jonathan Davy dari pihak PT. Qlue

Performa, Rangga Warisman, Bapak Abdul Mu'in dari pihak Kelurahan Pisangan Timur, dan Aghreini Analisa yang begitu kooperatif dalam proses penelitian. Terima kasih sebanyak-banyaknya atas keterbukaan informasi yang diberikan dan sikap ramah terhadap peneliti hingga mampu menyusun skripsi ini.

8. Keluarga besar Badan Nasional Pengelola Perbatasan, Pak Bambang, Ibu Novi, Mba Micy dan yang tidak bisa tersebut satu-satu. Terima kasih sudah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melaksanakan magang.
9. Teman-teman Candi Sewu 8, Aditiar, Cyril, Hafied, Irvano, Randy, Irvano, Bintang, Bagas, Dimas, Dwiki, Alvin, Hardi, Altof, dan Sabil yang selalu membantu proses jalannya perkuliahan dan kehidupan di perantauan. 4 tahun yang berkesan bersama kalian.
10. Syihab Azzuhri, Faizuddaroin, Octyan Danes, Tasroni, Yoga Bagus Januar, Ekyn Prananta, dan Rinanda Hayoe yang selalu memotivasi peneliti dalam berkuliah hingga penulisan skripsi ini selesai.
11. Teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan 2013, khususnya kelas B, yang selalu bersama-sama belajar dan mengejar gelar Sarjana di FISIP Universitas Brawijaya. Terima kasih untuk selalu menjadi teman seperjuangan selama menempuh bangku perkuliahan, semoga kita mampu bersama-sama menjadi orang yang bermanfaat untuk bangsa.
12. Keluarga besar Futsal FISIP Universitas Brawijaya, Ojan Futsal Club, dan Keluarga besar Futsal Ilmu Pemerintahan yang tidak bisa disebutkan satu



persatu. Terima kasih untuk selalu mengisi kekosongan peneliti selama melaksanakan perkuliahan di Malang. Jangan sampai kuliah mengganggu futsal.

13. Teman-teman Sepatu Untuk Sahabat, Thahira, Roni, Ainur, Faiz, Shobaqoel Hafidz, dan Widya, terima kasih sudah membantu peneliti untuk menjadi manusia yang insha Allah bermanfaat untuk masyarakat.

14. Teman-teman bersepeda dari Malang *Fixed Gear Single Speed*, Bike2Work Malang, Bike2Work Jakarta, Fixietas Jakarta, tetap menginspirasi semua manusia untuk kembali bersepeda. Terima kasih selalu memotivasi peneliti untuk selalu bersepeda selama masa perkuliahan di Malang.

15. Pigantara Adiguna, Erryan Hadisto, Ayudia Narisa, Mahasty, Wulidafika teman-teman SMA yang selalu menemani dan menghibur.

16. Teman-teman di Jakarta yang selalu menemani dan memotivasi, Rendi Perdana, Gloria Poppy, Yuan Dwi, Sis Budiansyah, Arkananta, Adinda Indira, Nanda Hermawan, Ilham Wibisono. Terima kasih telah setia mengisi hari-hari peneliti dari kecil hingga sekarang ini, tetap solid!

**Malang, 16 November 2017**

**Penulis**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Untuk orang tua:

Memori kasih, sayang, dan doa kalian

Selalu terbingkai indah di hati

Terima kasih

Untuk pemuda bangsa:

Untuk apa ijazah menumpuk

Apabila kepedulian dan kepekaan terhadap masyarakat

tidak ikut dipupuk?

- 2017,  
malik  
triaji

## ABSTRAK

**Malik Triaji, Program Sarjana, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya Malang, 2017, Analisis *New Public Management* Pada Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue di DKI Jakarta. Tim Pembimbing: Rachmad Gustomy, S.IP., M.IP dan Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec.Dev.**

---

Guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik, Pemprov DKI Jakarta terus berupaya memberikan pelayanan yang prima dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Salah satunya yaitu dengan melakukan kerjasama dengan pihak swasta dalam penyediaan pengaduan masyarakat. Melalui Unit Jakarta Smart City yang diwadahi oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan DKI Jakarta, Pemprov DKI Jakarta bersama PT. Qlue Performa Indonesia meluncurkan aplikasi Qlue guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan permasalahan disekitar. Aplikasi Qlue dinilai mampu menggantikan peran SMS sebagai ruang partisipasi publik dengan fitur-fiturnya yang lebih mengedepankan efektivitas dan efisiensi. Kerjasama yang dijalin oleh kedua belah pihak ini dimaksudkan untuk memotong birokrasi yang berbelit-belit dalam hal pengaduan masyarakat dan mengedepankan sistem *smart city*. Pemprov DKI mengharapkan dengan menswastakan birokrasi ini, masyarakat mau ikut peduli dalam pembangunan kota melalui kritik, saran dan aduan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai penerapan *new public management* dalam menyelenggarakan pelayanan publik pengaduan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa prinsip *new public management* sudah terlaksana dengan baik, diantaranya yakni efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Data menunjukkan adanya kenaikan laporan pengaduan secara signifikan sejak diluncurkannya Qlue pada tahun 2015 sebanyak 134.630 laporan menjadi 479.353 laporan pada tahun 2016. Kenaikan tersebut diikuti dengan tren tindak lanjut yang mencapai angka 80%. Selain itu, pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue juga dinilai meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam menanggapi aduan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan diberlakukannya sistem *reward and punishment*

Kata kunci: *new public management*, pelayanan publik, pengaduan masyarakat

**ABSTRACT**

**Malik Triaji, Bachelor Degree, Department of Government Science, Social and Political Science Faculty, University of Brawijaya Malang, 2017, New Public Management Analysis on Community Based Complaint Management Qlue in DKI Jakarta. Supervisor: Rachmad Gustomy, S.IP., M.IP dan Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec.Dev.**

---

*In order to increase effectiveness and efficiency in public service, Jakarta Provincial Government continuously strives to provide excellent service in improving society's participation. One of them is by cooperating with private parties in the provision of public complaints. Through Jakarta Smart City Unit which is accommodated by Jakarta Communication, Information and Public Relation Department, Jakarta Provincial Government together with PT. Qlue Performance Indonesia launched the Qlue application to increase public participation in reporting issues around. Qlue application is considered capable of replacing the role of SMS as a public space with its features that prioritize the effectiveness and efficiency. Cooperation established by both parties is intended to cut the bureaucracy in the complicated matters of public complaints and put forward the smart city system. Jakarta Provincial Government expects to privatize this bureaucracy, people want to take care in urban development through criticism, suggestions and complaints. This research uses descriptive qualitative approach that aims to provide information about the implementation of new public management in organizing public service of public complaints. The results of this study indicate that some of the principles of new public management has been implemented well, including the effectiveness and efficiency in public services. The data indicate a significant increase in complaint reports since the launch of Qlue in 2015 as many as 134,630 reports to 479,353 reports in 2016. The increase was followed by a follow-up trend that reached 80%. In addition, public complaints through the Qlue application are also considered to increase the discipline of employees in responding to community complaints. This is evidenced by the enactment of reward and punishment system.*

*Keywords: new public management, public services, public complaints*

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xv
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Pelayanan Publik.....	15
2.3 <i>New Public Management (NPM)</i> .....	20
2.4 Alur Pikir Temuan Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	32



3.2 Fokus Penelitian.....	35
3.3 Lokasi Penelitian.....	36
3.4 Sumber dan Jenis Data.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB IV JAKARTA SEBAGAI SEBUAH SMART CITY.....</b>	<b>45</b>
4.1 Profil Jakarta Smart City.....	45
4.1.1 Perjalanan Menjadi Sebuah Smart City.....	47
4.1.2 Fokus Unit.....	52
4.1.3 Jakarta Smart City Sebagai Unit Pelaksana.....	53
4.2 PT. Qlue Performa Indonesia.....	56
4.2.1 Aplikasi Qlue Sebagai Produk Kerjasama.....	58
4.2.2 Partnership.....	59
<b>BAB V PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS</b>	
<b>APLIKASI QLUE.....</b>	<b>61</b>
5.1 Pengadopsian Gaya Manajemen Bisnis pada Aplikasi Qlue.....	61
5.1.1 Gaya Pelayanan Pengaduan Masyarakat.....	62
5.1.2 Efektifitas dan Efisiensi Aplikasi Qlue.....	75
5.2 Profesionalisme Manajemen Pada Pengelolaan Qlue.....	83
5.2.1 Tugas Pokok Jakarta Smart City.....	84
5.2.2 Tugas Pokok PT. Qlue Performa Indonesia.....	88

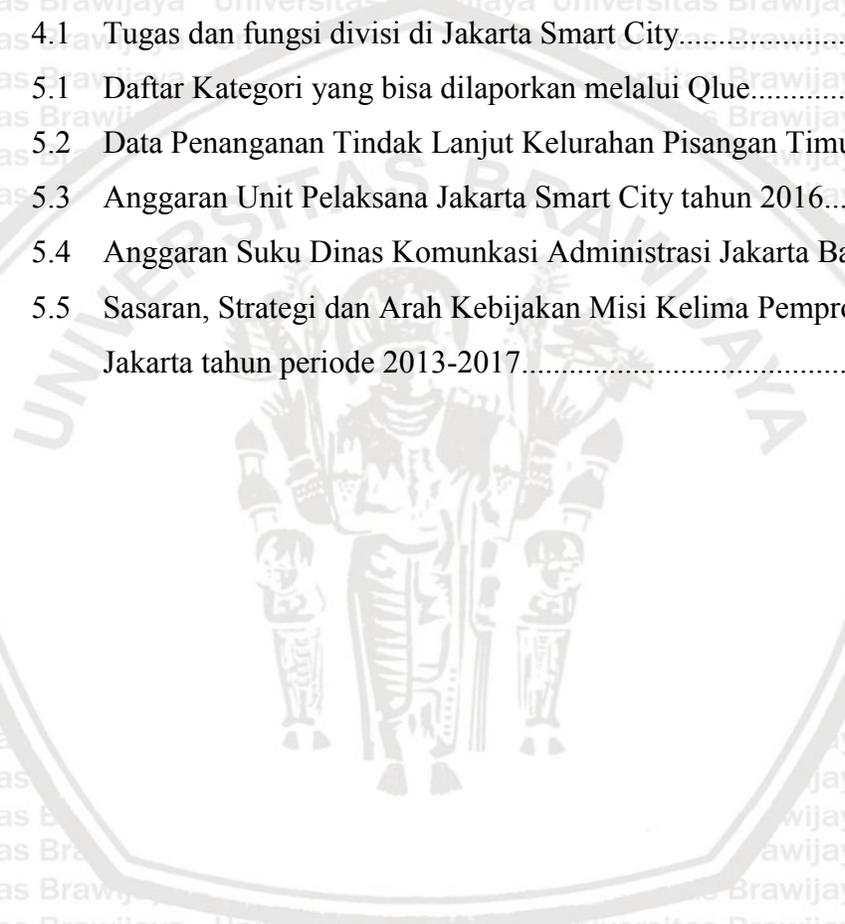


5.2.3 Kejelasan Wewenanga.....	89
5.2.4 <i>Reward and Punishment</i> .....	93
5.3 Penekanan Disiplin dan Penghematan Sumber Daya.....	97
5.3.1 Disiplin Pegawai.....	98
5.3.2 Penghematan Sumberdaya.....	103
5.4 Pemecahan Unit-Unit di Sektor Publik.....	108
5.4.1 Koordinasi Kegiatan.....	111
5.5 Standar dan Ukuran Kinerja.....	114
5.6 Mekanisme Kontrak.....	121
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>129</b>
6.1 Kesimpulan.....	129
6.2 Saran.....	131
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>133</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>136</b>



**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2	Poin-poin dalam prinsip <i>new public management</i> (Hood).....	29
Tabel 3.1	Daftar Informan Penelitian.....	40
Tabel 4.1	Tugas dan fungsi divisi di Jakarta Smart City.....	54
Tabel 5.1	Daftar Kategori yang bisa dilaporkan melalui Qlue.....	67
Tabel 5.2	Data Penanganan Tindak Lanjut Kelurahan Pisangan Timur.....	103
Tabel 5.3	Anggaran Unit Pelaksana Jakarta Smart City tahun 2016.....	108
Tabel 5.4	Anggaran Suku Dinas Komunkasi Administrasi Jakarta Barat.....	109
Tabel 5.5	Sasaran, Strategi dan Arah Kebijakan Misi Kelima Pemprov DKI Jakarta tahun periode 2013-2017.....	120



**DAFTAR BAGAN**

Bagan	1.1	Korelasi antara Pemerintah, Swasta dan Masyarakat.....	3
Bagan	3.1	Teknik Analisis Data Kualitatif.....	43
Bagan	5.1	Hak dan Kewajiban Unit Jakarta Smart City.....	93
Bagan	5.2	Hak dan Kewajiban PT. Qlue Performa Indonesia.....	94
Bagan	5.3	Pembagian tugas dalam pengelolaan aplikasi Qlue.....	111
Bagan	5.4	Mekanisme hingga terjadi kerjasama antara JSC dan PT. Qlue.....	125



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1	Perbandingan total laporan tahun 2015 - 2016.....	6
Diagram 5.1	Lonjakan laporan tahun 2015 ke 2016.....	77
Diagram 5.2	Presentasi tindak lanjut dari laporan melalui Qlue.....	78
Diagram 5.3	Rata-rata waktu tindak lanjut aduan melalui aplikasi Qlue.....	82

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1	Fokus Unit Jakarta Smart City.....	52
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Jakarta Smart City.....	54
Gambar 4.3	Profil PT. Qlue Performa Indonesia.....	56
Gambar 5.1	Tahap mendaftarkan akun pengguna Qlue.....	62
Gambar 5.2	Cara melaporkan keluhan di Qlue.....	63
Gambar 5.3	Cara melaporkan keluhan di Qlue.....	64
Gambar 5.4	Cara pemantauan aduan di aplikasi Qlue.....	65
Gambar 5.5	Kategori laporan kepada pemerintah.....	67
Gambar 5.6	Pemetaan keluhan melalui aplikasi Qlue.....	80
Gambar 5.7	Ruang Monitoring Unit Jakarta Smart City.....	87
Gambar 5.8	Sosialisasi JSC kepada mahasiswa.....	89
Gambar 5.9	Sosialisasi Jakarta Smart City di Pekan Raya Jakarta.....	90
Gambar 5.10	Suasana kantor PT. Qlue Performa .....	92
Gambar 5.11	Sistem Ranking pada aplikasi Qlue.....	97
Gambar 5.12	Penanganan pengaduan sampah oleh PPSU.....	105



## DAFTAR SINGKATAN

BPTSP	: Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
CEO	: <i>Chief Executive Officer</i>
DKI	: Daerah Khusus Ibukota
HRD	: <i>Human Resources Development</i>
IT	: <i>Information and Techology</i>
IBM	: <i>International Business Machines Corporation</i>
JSC	: Jakarta Smart City
Kasubag	: Kepala Sub Bagian
LSM	: Lembaga Swadaya Masyarakat
LAPOR!	: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
Monev	: <i>Monitoring dan Evaluasi</i>
NPM	: <i>New Public Management</i>
PT	: Perseroan Terbatas
Pemprov	: Pemerintah Provinsi
PKS	: Perjanjian Kerjasama
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
PPSU	: Petugas Pemeliharaan Prasarana dan Sarana Umum
RPJMD	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
RPTRA	: Ruang Publik Terpadu Ramah Anak
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
Satpol PP	: Satuan Polisi Pamong Praja
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
TU	: Tata Usaha
UP	: Unit Pelaksana
UPT	: Unit Pelaksana Teknis
UKP	: Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penelitian ini berusaha memaparkan secara eksplisit mengenai manajemen pelayanan publik dalam kerangka *New Public Management* antara pemerintah daerah dengan swasta mengenai pelayanan publik khususnya pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis elektronik di DKI Jakarta. Ibukota negara Republik Indonesia ini telah menerapkan konsep kota modern dalam tata kelola pemerintahannya. DKI Jakarta menamai kota modernnya sebagai *Jakarta Smart City*.

Kota Jakarta merupakan kota metropolitan terbesar di Indonesia dengan segala kompleksitas permasalahan mulai dari permasalahan sosial, ekonomi, pendidikan hingga kesehatan. Menjadi tuan rumah pusat pemerintahan Negara Republik Indonesia menjadikan DKI Jakarta sebagai kota yang dituntut harus memiliki segala bentuk penunjang kehidupan yang berkualitas. Kepedulian masyarakatnya terkait dengan kebijakan yang dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta semakin meningkat dari waktu ke waktu. Upaya pemerintah dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat pun juga beragam serta inovatif mulai dari cara konvensional hingga melalui sistem berbasis online. Status DKI Jakarta sebagai ibukota negara Indonesia menjadikan kota metropolitan ini harus terus cepat beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat. Kemajuan teknologi dimaksudkan untuk memudahkan pekerjaan seluruh elemen masyarakat.

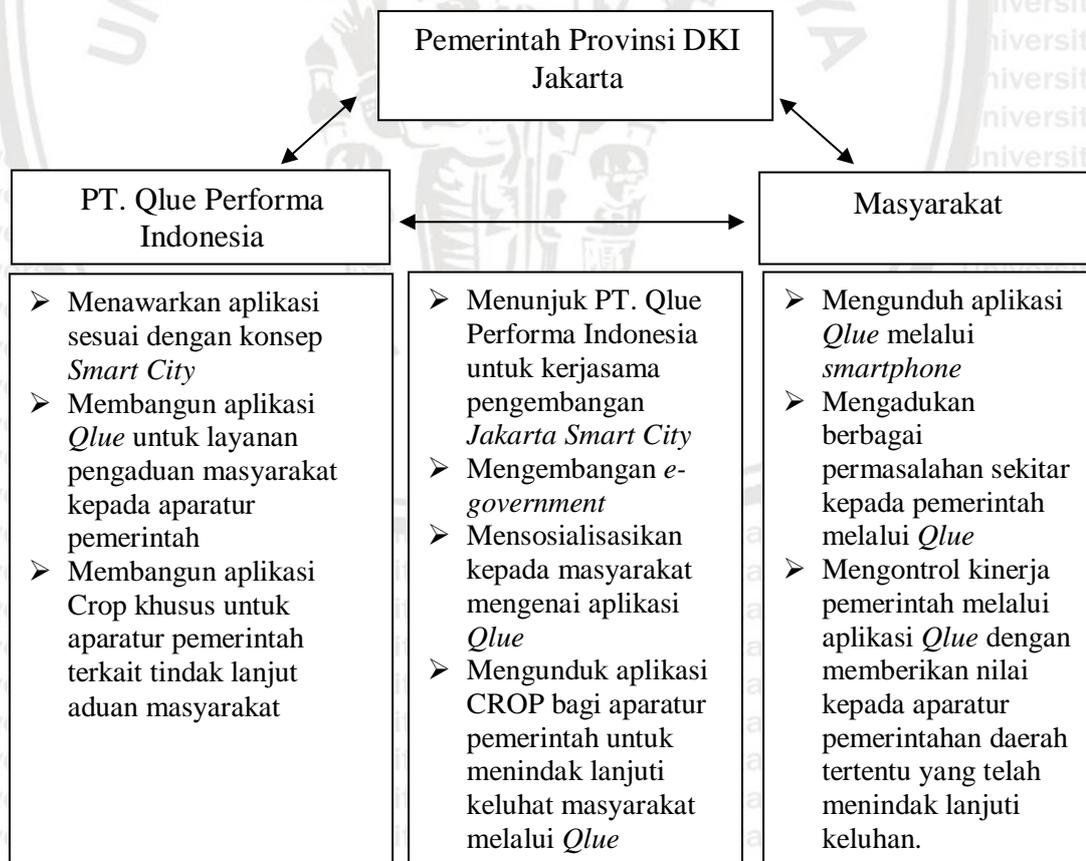
Konsep *Smart City* dalam pemerintahan muncul seiring dengan perkembangan pesat teknologi. *Smart City* sendiri di Indonesia sudah mulai diterapkan oleh beberapa kota di Indonesia, diantaranya Surabaya, Bandung, Yogyakarta hingga baru-baru ini yaitu Bojonegoro. Tidak ketinggalan DKI Jakarta sebagai ibukota Republik Indonesia telah menerapkan *Smart City* ini sejak tahun 2014. Konsep *Smart City* diharapkan dapat mengentaskan berbagai permasalahan serius di DKI Jakarta seperti mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja ataupun permasalahan lainnya.

Beberapa ahli memberikan definisinya terhadap *Smart City*, diantaranya yaitu Hendro Mulianto dalam bukunya yang berjudul *Konsep Smart City; Smart Mobility* mendefinisikan *Smart City* sebagai konsep perencanaan kota dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang membuat hidup lebih mudah dan sehat dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi. Sedangkan Kourtit dan Nijkamp memberi definisi bahwa *Smart City* ialah hasil dari pengembangan ilmu pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam meningkatkan kualitas sosial-ekonomi, ekologi, daya kompetitif kota. Lahirnya ide *Smart City* merupakan hasil dari gabungan modal SDM (sumber daya manusia) modal infrastruktur, modal sosial dan modal *entrepreneurial*. Contohnya yaitu angkatan kerja yang terdidik, fasilitas teknologi yang canggih, jaringan dari organisasi yang terbuka, dan juga kreatifitas daripada pelaku bisnis.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Karima Kourtit & Peter Nijkamp (2012), *Smart Cities in the Innovation Age. The European Journal of Social Science Research*, Vol.25: Routledge, hlm. 93-95

Salah satu upaya nyata yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta ialah dengan membangun sebuah sistem pengaduan online yang sekarang ini dikenal dengan nama *Qlue*. Tepat pada tanggal 15 Desember 2014, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Gubernur Basuki Tjahaya Purnama resmi bekerja sama dengan PT. Qlue Performa Indonesia untuk mengembangkan konsep Jakarta *Smart City*. Pemilihan PT. Qlue Performa Indonesia sebagai mitra pemerintah ini atas pertimbangan bahwa aplikasi pengembangan *Smart City* yang ditawarkan dirasa cocok untuk mempermudah penuntasan berbagai keluhan masyarakat DKI Jakarta, yaitu melalui *Qlue*.

**Bagan 1.1 Korelasi antara Pemerintah, Swasta dan Masyarakat**



Sumber diolah oleh peneliti (2017)

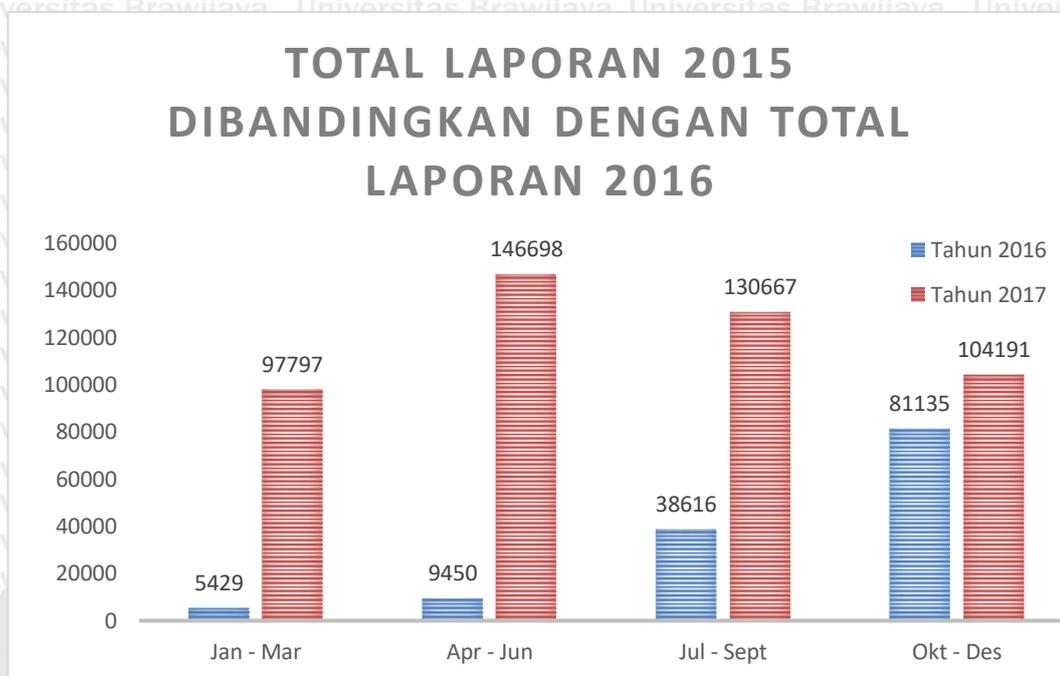
Berdasarkan bagan yang disajikan peneliti, dijelaskan bahwa ada tiga aktor utama yang berperan penting dalam pengembangan tata kelola pemerintahan elektronik melalui konsep *Smart City*. Ketiga pihak tersebut ialah Pemprov DKI Jakarta, PT. Qlue Performa Indonesia selaku pihak swasta, dan juga masyarakat. Pemprov DKI Jakarta dan PT. Qlue Performa Indonesia selaku dua aktor utama bersinergi dalam pengembangan *Smart City* di Jakarta. Pada akhirnya, kerjasama ini yang kemudian menghasilkan aplikasi *Qlue* dengan tujuan memberikan ruang partisipasi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya,

*Qlue* adalah sebuah aplikasi berbasis *smartphone* yang digunakan sebagai media partisipasi publik bagi masyarakat DKI Jakarta untuk ikut berperan aktif melaporkan permasalahan disekitarnya. Permasalahan tersebut bermacam-macam mulai dari ketertiban umum, jalan rusak, sampah hingga bencana seperti banjir. *Qlue* merupakan salah satu dari sekian program yang dibentuk Pemprov DKI Jakarta dalam menerapkan *Smart City* yang diusung Pemprov DKI. Aplikasi ini dapat dijangkau oleh seluruh *smartphone* dan dapat diunduh melalui *Google Playstore* maupun *App Store*. *Qlue* dirancang sebagai wadah bagi berbagai bentuk partisipasi masyarakat baik dalam bentuk keluhan, informasi, ataupun saran dan kritik pada proses pembangunan kota yang saat ini sedang gencar dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Penerapan *Qlue* ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhannya dengan menghilangkan proses birokrasi yang berbelit-belit. Oleh karena itu, kehadiran *Qlue* di Jakarta diharapkan membuka ruang partisipasi publik bagi masyarakat untuk ikut serta dalam proses pembangunan kotanya.

Sebelum diluncurkannya program *Qlue* oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, ruang partisipasi publik yang tersedia untuk mengadukan masalah hanya melalui SMS (*Short Service Message*). Media SMS sudah menghubungi kritik, saran, ataupun keluhan masyarakat kepada pemerintah bertahun-tahun. Namun, media pengaduan masyarakat melalui SMS dinilai tidak efektif oleh pemerintahan Basuki Tjahaya Purnama dalam mengklasifikasikan aduan yang masuk. Hal ini dikarenakan SMS yang masuk harus diterima terlebih dahulu oleh admin, sehingga memakan waktu lagi untuk diteruskan kepada SKPD terkait. Berbeda dengan *Qlue*, aplikasi ini menggunakan fitur kategori dimana masyarakat sendiri yang mengklasifikasikan masalah yang akan diadukan kepada pemerintah. Setelah diadukan, sistem secara otomatis akan menghubungkan keluhan kepada SKPD terkait untuk ditindak lanjuti. Oleh karena itu, *Qlue* muncul untuk kemudian diharapkan menjadi solusi guna memangkas birokrasi yang terlalu lama.

Sejak diluncurkannya *Qlue* pada tahun 2014, laporan yang diterima oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi *Qlue Smart City* meningkat secara drastis setiap tahunnya. Hal ini disebabkan sudah banyaknya masyarakat di DKI Jakarta yang ‘melek’ teknologi dan merupakan pengguna aktif *smartphone*. Di samping itu, penggunaannya yang simpel dan praktis juga memudahkan masyarakat untuk kemudian memilih *Qlue* sebagai media penghubung keluhan, kritik, ataupun saran kepada pemerintah DKI Jakarta.

**Diagram 1.1 Perbandingan total laporan tahun 2015 dengan tahun 2016**



(sumber: PT. Qlue Performa Indonesia, 2017)

Berdasarkan diagram diatas, selama tahun 2016 data laporan yang masuk melalui aplikasi *Qlue Smart City* yaitu sebanyak 479.353 laporan. Angka ini melonjak meningkat hampir 4 kali lipat dibanding tahun sebelumnya yang hanya menyentuh angka 134.630 laporan. Laporan terbanyak yang disampaikan oleh masyarakat yaitu mengenai pelanggaran ketertiban umum seperti soal sampah, pedagang kaki lima, ataupun penyalahgunaan fasilitas publik. Sedangkan laporan terkecil yaitu mengenai lampu jalan yang rusak. Dari 479.353 laporan, tingkat tindak lanjut yang direspon pemerintah yaitu sebanyak 80% dari seluruh laporan yang masuk. Angka ini membuktikan bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta cukup serius dalam menanggapi laporan-laporan yang dikirim via *Qlue* oleh masyarakat. Lonjakan laporan dari tahun 2015 ke 2016 ini juga menandakan ada

partisipasi aktif masyarakat untuk membawa kota DKI Jakarta ke arah yang lebih baik.

Berdasarkan data yang dipaparkan pada paragraf sebelumnya, menunjukkan bahwa ruang publik yang ada dapat dimanfaatkan baik oleh masyarakat, terlebih lagi semua keluhan yang masuk mendapatkan tindak lanjut dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait dengan waktu respon tidak lebih dari 3 hari.

Walaupun *Qlue* dianggap menjadi fasilitas partisipasi publik ‘maya’ karena tidak ada proses tatap muka dengan perangkat daerah, namun respon masyarakat DKI Jakarta sangat baik dalam menyambut terobosan ini. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, peneliti berpendapat bahwa tema penelitian ini menarik untuk diteliti secara mendalam karena beberapa alasan yang peneliti anggap menarik dan penting. *Pertama*, Kota DKI Jakarta merupakan salah satu kota yang menjadi sorotan masyarakat baik secara infrastruktur fisik maupun terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan. DKI Jakarta dianggap salah satu kota yang berhasil dalam pembaharuan proses tata kelola pemerintahannya akhir-akhir ini. Tidak heran apabila kota ini menjadi ‘kiblat’ bagi daerah-daerah lainnya.

*Kedua*, berbagai daerah di Indonesia saat ini sedang gencar-gencarnya menggerakkan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahannya termasuk mengimplementasikan pemerintahan berbasis elektronik atau biasa dikenal sebagai *e-government*. *E-government* sendiri saat ini telah diakui sebagai cara baru dalam penyediaan pelayanan publik yang efektif dan efisien, hal tersebut dikarenakan *e-government* dapat mempersingkat proses birokrasi yang saat ini sudah terstigma buruk oleh masyarakat karena kerumitannya. Kemudian hal ini dipertegas dengan

konsep *e-government* menurut PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa), PBB mengungkapkan bahwa:

*e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan penerapannya oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada masyarakat. Tujuan dari *e-Government* adalah menyediakan pengelolaan informasi pemerintahan yang efisien kepada segenap warga negara, pemberian layanan kepada masyarakat yang lebih baik, serta memberdayakan masyarakat melalui akses informasi dan partisipasi dalam pengambilan keputusan publik.<sup>2</sup>

Selain itu, A.S Hiklam dalam Hardiansyah juga memberikan pengungkapan bahwa *e-government* merupakan elektronikasi layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara, selain itu juga merupakan proses bagi birokrasi yang ada, yang bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, mengenai keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara.<sup>3</sup> Terkait dengan *e-government*, Provinsi DKI Jakarta juga berhasil mendapatkan bermacam penghargaan atas elektronisasi tata kelola pemerintahannya, salah satunya melalui aplikasi *Qlue Smart City*. Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta menerima penghargaan *Best Practice* Pelayanan Pengaduan Masyarakat untuk kategori Pemerintah atas inovasinya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Penghargaan tersebut diberikan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). Penghargaan tersebut tentunya

<sup>2</sup> World Bank dalam Buku Richardus Indrajit (2002). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan*

<sup>3</sup> Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011. Hlm. 108

menjadi alasan menarik tersendiri untuk menelaah bagaimana *Qlue Smart City* terimplementasi mulai dari tahun 2014 hingga saat ini.

*Ketiga*, kerjasama pemerintah dengan aktor lain dinilai menjadi jalan pintas bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat. Pemerintah tidak mungkin lagi memperbaiki segala permasalahan karena keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia. Oleh karena itu, kerjasama atau kemitraan yaitu dengan membangun jejaring pemerintahan dengan pihak-pihak lain harus dilakukan agar pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat terealisasi dengan baik.

Berdasarkan pemaparan di atas, hal tersebut menguatkan latar belakang peneliti untuk mengambil tema tentang manajemen pelayanan publik Pemprov DKI dengan swasta dalam kerangka *new public management* dalam memberikan layanan pengaduan masyarakat (studi kasus: *Qlue Jakarta Smart City*) yang telah dijalankan dari tahun 2014. Hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana peran masing-masing pihak yang terlibat menghasilkan suatu produk kebijakan yang dianggap bisa meningkatkan partisipasi masyarakat DKI Jakarta. Setiap inovasi kebijakan pada dasarnya dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan. Dalam hal ini memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat ataupun pemerintah itu sendiri. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengkaji tentang *New Public Management* Pemprov DKI Jakarta dengan Swasta dalam tata kelola pelayanan publik (Studi Kasus Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi *Qlue*).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dalam penelitian ini rumusan yang peneliti angkat adalah, “Bagaimana penerapan *new public management* dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue* di DKI Jakarta?”.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Mampu menjelaskan bagaimana profesionalisme manajemen pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue* dalam rangka *new public management*.
2. Menjelaskan standar dan ukuran kinerja dari pemerintah provinsi DKI Jakarta dalam pelayanan publik pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Menjelaskan pemecahan unit-unit di sektor publik tentang pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue* seperti pembagian tugas, koordinasi dan spesialisasi kegiatan.
4. Menjelaskan bagaimana mekanisme kontrak/tender yang terjadi pada pihak swasta dalam menjadi *partner* Pemprov DKI Jakarta dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat.
5. Menjelaskan pengadopsian gaya manajemen sektor bisnis (swasta) yang digunakan oleh Pemprov DKI Jakarta dalam penyediaan pelayanan publik pengaduan masyarakat berbasis *Qlue*.

6. Menjelaskan bagaimana praktik *new public management* bisa memberikan penekanan disiplin dan penghematan sumberdaya dalam pelayanan publik.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini memiliki manfaat yang dibagi ke dalam dua manfaat yakni manfaat akademis dan manfaat praktis.

##### 1.4.1 Manfaat Akademis

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menyumbangkan pemikiran mengenai pelayanan publik dalam rangka *new public management* antara pemerintah daerah dengan swasta dalam memberi layanan pengaduan masyarakat menggunakan *e-governemnt* berbasis aplikasi sehingga dapat menjadi bahan pembelajaran peneliti maupun daerah lain yang memiliki tema yang sama.
2. Menyempurnakan penelitian terdahulu yang memiliki ranah sama, namun dengan penemuan-penemuan yang berbeda.

##### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai bahan evaluasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tentang sistem layanan pengaduan masyarakat yang diterapkan, untuk melihat apakah layanan tersebut cukup efektif dan efisien dalam pelaksanaannya.
2. Memberikan masukan bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengelola layanan pengaduan masyarakat berbasis *e-governemnt* melalui aplikasi *Qlue*.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti memaparkan penelitian terdahulu yang memiliki korelasi dengan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti. Penelitian terdahulu ini tentu dapat menjadi rujukan bagi peneliti dalam memperluas wawasan. Kemudian, sub bab selanjutnya peneliti menjelaskan mengenai teori yang digunakan sebagai pisau analisis nantinya. Teori *new public management* (NPM) menjadi dasar bagi peneliti untuk menjadi pedoman dalam rangka memudahkan fokus kajian dalam penelitian. Selain itu, teori *new public management* ini juga relevan apabila dikorelasikan dengan objek yang diteliti. Teori ini mampu memberikan gambaran tentang bagaimana manajemen pelayanan publik serta swastanisasi birokrasi yang dibangun antar aktor mulai dari pemerintah, swasta dalam memberikan pelayanan kepada sektor publik yaitu masyarakat.

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Sub bab ini menjelaskan bagaimana hasil penelitian pada studi terdahulu. Selain itu juga ada fokus penelitian yang sejenis dan apa yang membedakan penelitian terdahulu dengan bahasan peneliti saat ini. Selanjutnya, hasil penelitian terdahulu ini juga menjadi rujukan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian ini.

Berikut ini peneliti sertakan tabel yang menjelaskan tentang penelitian terdahulu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Judul Penelitian	Pembeda
1.	Amelia	<i>New Public Management</i> pada Implementasi BPJS di Kantor BPJS Kota Malang 2014-2017	- Penelitian ini berfokus pada penilaian lembaga/institusi tertentu.
2.	Dedy Setiyono	Analisis Penerapan <i>New Public Management</i> (NPM) Sebagai Kerangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kesehatan/Rumah Sakit	- Penelitian ini lebih memfokuskan pada komponen pemecahan unit-unit dan kompetisi dalam pelayanan publik
3.	Desi Fernanda	Paradigma <i>New Public Management</i> (NPM) Sebagai Kerangka Reformasi Birokrasi Menuju Kepemerintahan yang Baik (Good Governance) di Indonesia	- Penelitian ini hanya berfokus pada reformasi birokrasi dan <i>good governance</i>
4.	Muhammad Fauzan	Implementasi Konsep <i>New Public Management</i> dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus di PDAM Tirtamarta, DIY)	-Menekankan pada 3 dari 6 komponen NPM yaitu manajemen profesional di sektor publik, adanya standar kinerja dan ukuran kinerja, dan disiplin dan penghematan sumberdaya
5.	M. Daimul Abror	Relevansi Penerapan <i>New Public Management</i> di Negara Berkembang (Perbandingan kasus di Singapura dan Indonesia)	- Penelitian ini lebih bersifat studi komparatif penerapan NPM di negara berkembang

(Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2017)

Berdasarkan tabel yang disajikan di atas, dapat dilihat ada beberapa penelitian yang dilakukan terkait dengan *new public management*. *Pertama,*

penelitian yang dilakukan oleh Amelia yang membahas tentang *New Public Management* pada Implementasi BPJS di Kantor BPJS Kota Malang 2014-2017.

Teori yang digunakan yaitu Hood tentang 7 komponen dalam *new public management*. Hasil dari penelitian ini dari 7 komponen yang ada, hanya ada 5 komponen yang ditemukan di lapangan, serta ada temuan-temuan baru dalam penerapan *new public management*.

*Kedua*, penelitian yang diprakarsai oleh Dedy Setiyono mengenai Analisis Penerapan *New Public Management* (NPM) Sebagai Kerangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kesehatan/Rumah Sakit. Teori yang digunakan sebagai pisau analisis ialah sama yaitu teori *New Public Management* dari Hood. Hasil dari penelitian ini ialah adanya praktik *new public management* meningkatkan pelayanan publik yang tadinya kaku menjadi fleksibel sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga pelayanan prima dapat tercapai

*Ketiga*, penelitian yang dilaksanakan oleh Desi Fernanda membahas tentang Paradigma *New Public Management* (NPM) Sebagai Kerangka Reformasi Birokrasi Menuju Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) di Indonesia.

Penelitian ini menjelaskan mengenai pandangan *New Public Management* (NPM) sebagai kerangka dari reformasi birokrasi untuk pemerintahan yang baik di Indonesia. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa kurang adanya aktor masyarakat yang terlibat dalam kerjasama. Kemudian, untuk teori yang digunakan ialah teori model Kemitraan. Selain itu kemitraan yang dibangun berfokus pada pertumbuhan ekonomi.

*Keempat*, penelitian yang diprakarsai oleh Muhammad Fauzan membahas tentang Implementasi Konsep *New Public Management* dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus di PDAM Tirtamarta, DIY). Penelitian ini menjelaskan bagaimana implementasi dari konsep NPM di PDAM Tirtamarta, Yogyakarta. Perbedaan dari penelitian ini terhadap penelitian penulis ialah letak fokus komponen yang hanya berfokus pada 3 komponen saja. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa beberapa komponen dari NPM sudah berjalan namun harus ada perbaikan dan dorongan untuk motivasi kerja bagi pegawai agar prima dalam memberikan pelayanan.

*Kelima*, penelitian yang dilaksanakan oleh M. Daimul Abror yang berjudul Relevansi Penerapan *New Public Management* di Negara Berkembang (Perbandingan kasus di Singapura dan Indonesia). Penelitian ini lebih bersifat studi komparatif antara negara Singapura dan Indonesia dalam menerapkan konsep *new public management* dalam pelayanan publik. Hasilnya ialah bahwa penerapan konsep *new public management* harus memperhatikan kondisi di negara tersebut apakah faktor budaya, sebagai faktor yang sangat penting sangat cocok apabila mengadopsi *NPM*.

## 2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan

pelayanan publik, pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas.

Undang Undang Republik Indonesia juga mengatur tentang definisi pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”

Penyelenggaraan pelayanan publik yang kaku dan sentralistik tersebut dalam perspektif ilmu administrasi publik menggambarkan praktik *the old public administration* (OPA). Seiring perjalanan waktu, perspektif ini dinilai tidak sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi. Sehingga munculnya gagasan Osborne dan Gaebler dalam konsep “*Reinventing Government*” merupakan sebagai arah baru untuk melakukan reformasi administrasi. Reformasi administrasi merupakan proses politik yang dirancang untuk melakukan perbaikan diseluruh aspek dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik hubungan birokrasi dengan masyarakat maupun dalam internal birokrasi sendiri. Reformasi birokrasi dimaksudkan untuk membentuk birokrasi yang tanggap terhadap kebutuhan dan tuntutan publik yang

semakin kompleks.<sup>4</sup> Hal inilah yang dilakukan Pemprov DKI Jakarta melalui kerjasamanya dengan swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemprov DKI Jakarta mulai membentuk suatu sarana yang menjembatani kebutuhan dan tuntutan publik kepada pemerintah melalui aplikasi Qlue.

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. sehingga tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik. dalam memenuhi kepentingan publik, tentunya harus didukung dengan ketersediaan pemerintahan yang berkomitmen kepada publik. Reformasi pelayanan publik merupakan pilihan yang tepat dalam menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.<sup>5</sup>

Reformasi pelayanan publik harus dijawab dengan kesiapan pemerintah dalam melakukan inovasi penyelenggaraan layanan. Dalam pandangan Osborne dan Plastrik, hal tersebut harus dijawab dengan melakukan pembaharuan pemerintah. Pembaharuan pemerintah bukan berarti perampingan pemerintah tetapi mencari ukuran organisasi yang memaksimalkan kinerja.<sup>6</sup> Inovasi pelayanan merupakan kunci penyelenggaraan pelayanan. Inovasi pelayanan merupakan hal yang paling fundamental dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena inovasi pelayanan akan mengubah cara dan metode kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena itu dibutuhkan komitmen dari pemerintah dalam mencari dan menemukan terobosan-

<sup>4</sup> Osborne dan Gaebler dalam Abdul Sabaruddin. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*. Jogjakarta: Graha Ilmu. 2015. Hlm 1

<sup>5</sup> Ibid, hlm 9

<sup>6</sup> Ibid

terobosan baru dalam mengantisipasi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang adil, efektif dan efisien. Melalui aplikasi Qlue, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berusaha memberikan terobosan baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk mewadahi tuntutan masyarakat mengenai permasalahan sekitar. Terbukti, inovasi ini masuk dalam kategori *best practice* inovasi pelayanan publik pada tahun 2016 yang diselenggarakan Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB)

Pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>7</sup> Sedangkan Kotler yang dikutip Lukman, memberikan batasan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu prosedur secara fisik. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>8</sup>

Menurut Dwiyanto terjadinya pergeseran pemerintah, korporasi dan satuan sosial ekonomi lainnya dalam penyelenggaraan layanan barang dan jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat maka mendefinisikan pelayanan publik sebagai

<sup>7</sup> Christian Gronroos, (1990) "Service Management: A Management Focus for Service Competition", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 1 Iss: 1. Hlm 27

<sup>8</sup> Sampara Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN, 2000. Hlm. 8

pelayanan pemerintah menjadi tidak tepat pada sasaran. Mengartikan pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan dengan hanya menimbang lembaga penyelenggaranya, yaitu pihak pemerintah dan swasta. Pelayanan publik tidak selalu bisa dipahami hanya sebagai pelayanan dari pemerintah, begitu juga pelayanan dari pihak swasta yang tidak dapat dipahami hanya sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga non pemerintah. Maka dari itulah, pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat dari pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggaranya berasal atau sumber pembiayaan semata.<sup>9</sup>

Dalam kasus penelitian ini, pelayanan publik melalui aplikasi Qlue tidak hanya disediakan dari pihak pemerintah saja, tetapi ada aktor swasta yang terlibat dalam penyelenggaraannya. Oleh karena itu, hal ini menjadi ketertarikan sendiri bagi penulis untuk meneliti lebih dalam bagaimanakan pengelolaan pelayanan publik yang dilakukan Pemprov DKI Jakarta dengan swasta ini.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah produk suatu organisasi atau institusi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik jasa dan barang. Produk jasa dan barang ini harus memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, dengan menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sistem pemberian layanan dilaksanakan secara terbuka, efisien, efektif dan tidak diskriminatif.

<sup>9</sup> Agus Dwiyanto. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2010. Hlm 17-18

### 2.3 *New Public Management (NPM)*

Perspektif *new public management* (NPM) merupakan arah baru dalam penyelenggaraan pemerintahan dan layanan publik. perspektif ini memberikan gagasan baru sebagai pedoman bagi penyelenggara negara atau pemerintahan dalam melaksanakan fungsinya. Perspektif ini menilai perspektif *the old public administration* yang dicirikan dengan model penyelenggaraan pemerintahan yang elitis sudah tidak sejalan dengan kehendak publik. Publik menghendaki pelayanan pemerintah yang cepat dan tidak prosedural. Pelayanan yang mengedepankan partisipasi serta pelayanan yang efisien.

Menurut Vigona yang kemudian dikutip Keban, *new public management* dilihat sebagai pendekatan ilmu administrasi publik yang mengimplementasikan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan ilmu disiplin lainnya untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas dan kinerja pelayanan publik pada era birokrasi modern.<sup>10</sup>

Selanjutnya Ferlin, Ashburner, Fitzgerald dan Pettitgrew dalam Keban menjelaskan *new public management* telah mengalami perubahan orientasi.

Orientasi pertama yang dikenal dengan '*the efficiency drive*' yaitu memprioritaskan kualitas efisiensi dalam pengukuran kinerja. Orientasi kedua yang dikenal dengan '*downsizing*' dan '*decentralization*' yang memprioritaskan penyederhanaan struktur, memperbanyak fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit-unit yang lebih kecil di bawahnya agar dapat berfungsi secara tepat. Orientasi ketiga yaitu '*in*

<sup>10</sup> Keban, Yeremias T. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu. Yogyakarta: Gavamedia. 2008. Hlm 36

*search of excellence*’ yang memprioritaskan kemampuan optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan juga teknologi. Orientasi terakhir dikenal sebagai ‘*public service orientation*’. Model ini memberi penekanan pada kualitas, misi dan nilai-nilai yang hendak dicapai suatu organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan dan partisipasi “*user*” dan masyarakat, melimpahkan otoritas yang lebih tinggi kepada pejabat yang dipilih oleh masyarakat, termasuk wakil-wakil mereka, memberikan penekanan *societal learning* dalam pemberian pelayanan publik dan penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan serta partisipasi masyarakat.<sup>11</sup>

Menurut Donald Kettl, perubahan yang dituntut dalam penyelenggaraan sektor publik tidak dapat dipisahkan dari timbulnya kecenderungan baru dalam proses penyelenggaraan sektor publik, yaitu adanya *Global Public Management Reform*, dimana difokuskan pada beberapa isu publik yang penting seperti: (1) bagaimana organisasi publik dapat menerapkan sistem insentif untuk mencegah terjadinya praktik KKN dalam penyediaan pelayanan publik; (2) bagaimana organisasi publik dapat memanfaatkan mekanisme pasar untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat pengguna layanan agar terlibat dalam menentukan kebijakan; (3) bagaimana organisasi publik dapat inovatif dan kreatif dalam merumuskan suatu kebijakan pelayanan yang aspiratif; (4) bagaimana organisasi publik dapat memberikan kewenangan yang lebih besar kepada petugas pelayanan (*street level*) untuk mengambil keputusan dalam mengurangi “budaya minta petunjuk” pada pejabat atau atasan; dan (5) bagaimana birokrasi dapat lebih

<sup>11</sup> Ibid, hlm 36-37

berorientasi kepada kualitas *output* dan *outcome* layanan, daripada prosedur yang sangat rumit.<sup>12</sup>

Konsep NPM merupakan konsep baru yang ingin menghilangkan monopoli pelayanan yang tidak efisien yang dilakukan oleh instansi dan pejabat-pejabat pemerintah. *New public management* (NPM) menurut Christopher Hood ialah bahwa NPM mengubah cara-cara dan model birokrasi publik yang tradisional ke arah cara-cara model bisnis privat dan perkembangan pasar.<sup>13</sup> Sedangkan menurut Mahmudi, *new public management* merupakan teori manajemen publik yang beranggapan bahwa praktik manajemen sektor swasta lebih baik dibandingkan dengan praktik manajemen sektor publik.<sup>14</sup>

*New Public Management* atau dikenal juga *Reinventing Government* didasarkan pada pengalaman reformasi pemerintahan di Eropa, Amerika, Australia dan Selandia Baru. Pada dekade terakhir, secara berangsur-angsur dipromosikan kedalam manajemen pemerintah diberbagai negara, termasuk negara berkembang.<sup>15</sup> NPM dari satu sisi dianggap sebagai upaya pembebasan manajemen pemerintahan klasik dengan jalan memasukkan cara bekerja sektor swasta ke dalam sektor pemerintahan. Dengan demikian sejalan dengan pandangan Osborne dan Gaebler, bahwa NPM mengubah perspektif kerja pemerintah menjadi sejajar dengan sektor swasta.

<sup>12</sup> Denhardt, Janet V dan Robert B. Denhardt. *The New Public Service*. New York: M.E Sharpe, 2003. Hlm 13

<sup>13</sup> Thoha Miftah. *Ilmu Aministarsi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana. 2008. Hlm 75

<sup>14</sup> Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN. 2007. Hlm 37

<sup>15</sup> Thoha Miftah. *Op. Cit.* Hlm 77

Dalam pelayanan publik kepada masyarakat, *new public management* lebih mengutamakan mekanisme pasar dengan orientasi sebagai pelanggan (*customer*).

Artinya suatu organisasi publik dalam menjalin hubungan dengan instansi pemerintahan maupun dengan pelanggannya dipahami seperti mereka di dunia pasar.<sup>16</sup>

Peneliti dalam menganalisis penelitian ini lebih berfokus pada karakteristik *new public management* menurut Hood yang memiliki 6 (enam) komponen utama, yaitu:<sup>17</sup>

### **1. Pengadopsian Gaya Manajemen di Sektor Bisnis ke dalam Sektor Publik**

*New Public Management* berasumsi bahwa praktik manajemen di sektor swasta jauh lebih baik dibandingkan manajemen sektor publik. NPM memiliki konsep agar organisasi sektor publik bisa meningkatkan kinerjanya, maka sektor publik harus mengadopsi praktik manajemen yang lebih maju dari sektor swasta ke dalam organisasi sektor publik.

Logika NPM menyarankan pengadopsian model manajemen sektor swasta adalah bahwa sektor swasta dituntut untuk efisien dan kompetitif di pasar. Sektor publik perlu mengadopsi gaya manajemen sektor swasta seperti itu, yaitu harus efisien, mengurangi biaya, harus kompetitif, fleksibel, dan bisa beradaptasi dengan pasar. Pengadopsian gaya manajemen sektor swasta ke sektor publik tersebut menimbulkan

<sup>16</sup> Hood dalam Mahmudi. Op.Cit. hlm 74

<sup>17</sup> Ibid, hlm 43

beberapa implikasi seperti, gaya birokrat diubah menjadi gaya manajer.

Terjadi pergeseran kebiasaan manajer publik dari biasa dilayani, menjaga jarak dengan bawahan dan pelanggan menjadi lebih mandiri dan terbuka dengan staf dan pelanggan. Terjadi pergeseran dari semangat dilayani menjadi semangat untuk melayani publik dan memberikan yang terbaik bagi pelanggan.

Beberapa logika NPM seperti gaya swasta dalam pelayanan publik, efisiensi, penghematan biaya, kompetitif, dan bisa beradaptasi dengan pasar menjadi poin-poin yang kemudian digunakan untuk menilai sejauh mana penerapan NPM pada pelayanan publik pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis *Qlue* di DKI Jakarta

## 2. Manajemen Profesional di Sektor Publik

*New Public Management* menghendaki organisasi sektor dikelola secara profesional. Konsekuensi dilakukannya manajemen profesional di sektor publik adalah adanya kebebasan dan keluasaan manajer publik untuk mengelola secara akuntabel organisasi yang dipimpinnya. Manajemen profesional menyaratkan ditentukannya batasan tugas pokok dan fungsi serta deskripsi kerja yang jelas. Selain itu juga adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab.<sup>18</sup> Adanya manajemen profesional tersebut dimaksudkan agar organisasi publik mengembangkan kompetensinya sehingga dapat bersaing dengan perusahaan asing atau multinasional.

Manajemen profesional pada organisasi pemerintah menyaratkan

<sup>18</sup> Ibid, hlm 44

pemerintah memiliki sistem perencanaan dan pengendalian manajemen yang rapi. Sistem perencanaan dan pengendalian manajemen tersebut seperti, perumusan strategi dan perencanaan strategik, sistem penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*), struktur organisasi, jejaring informasi, sistem manajemen kinerja dan sistem penganggaran.<sup>19</sup>

Perumusan strategi daripada organisasi publik adalah untuk menentukan arah dan tujuan organisasi. Pada perumusan strategi, organisasi menentukan visi, misi, dan tujuan dan nilai dasar organisasi. Perencanaan strategik, merupakan aktivitas untuk melahirkan program-program baru. Produk perencanaan strategik adalah berukanya rencana-rencana strategik, sasaran strategik, dan target.<sup>20</sup>

Pada penelitian ini, indikator manajemen profesionalis di sektor publik digunakan untuk menilai seberapa dalam tingkat profesionalisme manajemen dalam pelayanan publik pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue*. Bagaimana tugas pokok, deskripsi kerja, kejelasan wewenang serta sistem *reward* dan *punishment* diimplementasikan dalam pengaduan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue* ini oleh Pemprov DKI Jakarta serta PT. *Qlue Performa Indonesia*.

### **3. Penekanan Disiplin dan Penghematan Sumber Daya**

NPM mensyaratkan organisasi sektor publik dapat memberikan perhatian yang besar terhadap penggunaan sumberdaya secara ekonomis

<sup>19</sup> Ibid

<sup>20</sup> Ibid, hlm 67

dan efisien.<sup>21</sup> Doktrin ini menghendaki organisasi sektor publik melakukan penghematan biaya-biaya langsung, meningkatkan disiplin pegawai, dan kegiatan yang mengarah pada peningkatan kualitas dengan harga murah. Pemerintah misalnya perlu melakukan pengendalian pengeluaran. Sumberdaya publik harus digunakan seefisien mungkin sehingga terhindar dari pemborosan.

Kemudian, berdasarkan pemaparan diatas, poin-poin seperti penghematan biaya langsung, peningkatan disiplin pegawai (SKPD) dalam menindaklanjuti aduan yang masuk menjadi indikator. Indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana prinsip peningkatan disiplin pegawai dan penghematan sumberdaya langsung berjalan pada pelayanan publik melalui aplikasi Qlue

#### **4. Pemecahan Unit-Unit di Sektor Publik**

NPM menghendaki adanya desentralisasi, devolusi dan pemberian wewenang yang lebih besar kepada bawahan. Menurut Rondenelly dalam Koiruddin, "Desentralisasi dalam arti luas mencakup setiap penyerahan kewenangan dari pemerintah baik kepada pemerintah daerah maupun kepada pejabat pemerintah yang ditugaskan di daerah". Dalam hal kewenangan tersebut diserahkan kepada pemerintah daerah, konsep tersebut

<sup>21</sup> Mahmudi. Op. Cit, Hlm 44

dikenal dengan devolusi. Tujuan pemecahan organisasi kedalam unit-unit kerja ini adalah sebagai efisiensi dan memangkas kelambanan birokrasi.<sup>22</sup>

Pemecahan unit-unit disektor publik digambarkan melalui adanya struktur organisasi publik. struktur organisasi tersebut membahas cara organisasi membagi tugas diantara anggota-anggota organisasi dan menghasilkan koordinasi diantara tugas- tugas tersebut. Elemen-elemen dalam struktur organisasi publik menurut Handoko yaitu, spesialisasi kegiatan atau pembagian tugas, standarisasi kegiatan, koordinasi kegiatan, sistem pengambilan keputusan, delegasi wewenang dan ukuran satuan kinerja.<sup>23</sup>

Pada indikator ini, *new public management* dipakai untuk melihat bagaimana jalannya penerapan NPM pada pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue* melalui pembagian tugas, koordinasi pada pelaksanaan *Qlue* serta spesialisasi kegiatan masing-masing pihak untuk menilai sejauh mana penerapan NPM sudah berjalan pada pelaksanaan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue* tersebut.

## 5. Adanya Standar dan Ukuran Kinerja

*New public management* mengharuskan organisasi memiliki tujuan yang jelas dan adanya penetapan target kinerja. Jika suatu organisasi memiliki tujuan yang dinyatakan secara jelas, maka manajer perlu menentukan target-target kinerja yang harus dicapai dalam rangka mencapai tujuan organisasi

<sup>22</sup> Koiruddin. *Sketsa Kebijakan Desentralisasi di Indonesia Format Masa Depan Otonomi Menuju Kemandirian Daerah*. Averroes Press Jakarta. 2005. Hlm 2

<sup>23</sup> Nogi Hessel Tangkilisan. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widisarana. 2005. Hlm 193.

yang telah ditetapkan. Target kinerja yang dimaksud ialah kewajiban yang dibebankan kepada manajer atau pegawainya untuk dicapai. Penetapan dari target kinerja tersebut harus dikaitkan dengan standar kinerja dan ukuran kinerja. Penetapan standar kinerja ini dimaksudkan untuk memberikan kualitas terbaik dan praktik yang terbaik, sedangkan penetapan ukuran kinerja adalah untuk menilai keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai target kinerja dan tujuan organisasi.<sup>24</sup>

Kemudian, tujuan yang ingin dicapai oleh PT. Qlue Performa Indonesia dan Unit *Jakarta Smart City* selaku perwakilan Pemprov DKI Jakarta serta target kinerja menjadi indikator penilaian dalam pelaksanaan *new public management* dalam pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue* ini.

## **6. Menciptakan Persaingan di Sektor Publik**

Konsep *new public management* berpendapat bahwa organisasi sektor publik harus mengadopsi mekanisme pasar dan menciptakan sebuah persaingan. Tujuan dalam menciptakan persaingan di sektor publik ialah demi penghematan biaya. Oleh karena itu dilakukanlah mekanisme kontrak dan tender yang kompetitif dalam rangka untuk penghematan biaya dan peningkatan kualitas serta privatisasi. Sistem kontrak dan tender tersebut dapat dilakukan pada organisasi pemerintah dengan pihak swasta. Apabila melalui sistem tersebut pemerintah bisa menghemat pengeluaran serta mendapatkan hasil yang lebih berkualitas, maka sistem kontrak kerja lebih

<sup>24</sup> Ibid, hlm 45

baik dilakukan. Manfaat lainnya dari adanya sistem kontrak dan tender tersebut yakni untuk mendesak sektor swasta dan sektor ketiga untuk berkembang.

Indikator membaca bagaimana mekanisme tender dan kontrak yang dijalin antara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan PT. Qlue Performa Indonesia selaku pihak swasta dalam rangka penerapan NPM. Kemudian, apakah kerjasama pihak pemerintah dan swasta yang dilakukan menghemat pengeluaran serta mendapatkan hasil yang lebih berkualitas, apabila dibanding tanpa ada kerjasama antar kedua belah pihak.

Sehingga, berdasarkan pemaparan 6 (enam) komponen utama yang dijelaskan Hood dalam menganalisis penerapan *New Public Management*, penulis berusaha menyimpulkan beberapa poin-poin penting dalam komponen kedalam tabel berikut:

**Tabel 2.2 Poin-poin dalam Prinsip NPM menurut Hood**

No.	Prinsip <i>New Public Management</i> (menurut Hood)	Poin-poin dari komponen
1.	Adopsi gaya manajemen sektor bisnis (swasta)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gaya pelayanan swasta dalam pelayanan publik</li> <li>- Efisiensi dan Efektifitas</li> </ul>
2.	Manajemen Profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tugas Pokok</li> <li>- Deskripsi Kerja</li> <li>- Kejelasan Wewenang</li> <li>- <i>Reward/Punishment</i></li> </ul>
3.	Penekanan disiplin & Penghematan sumber daya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penghematan biaya langsung</li> <li>- Peningkatan pegawai/institusi</li> </ul>

4.	Pemecahan unit-unit di sektor publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembagian tugas</li> <li>- Koordinasi kegiatan</li> <li>- Spesialisasi kegiatan</li> </ul>
5.	Standar/Ukuran Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tujuan yang ingin dicapai</li> <li>- Target kinerja</li> </ul>
6.	Menciptakan Persaingan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mekanisme kontrak/tender</li> </ul>

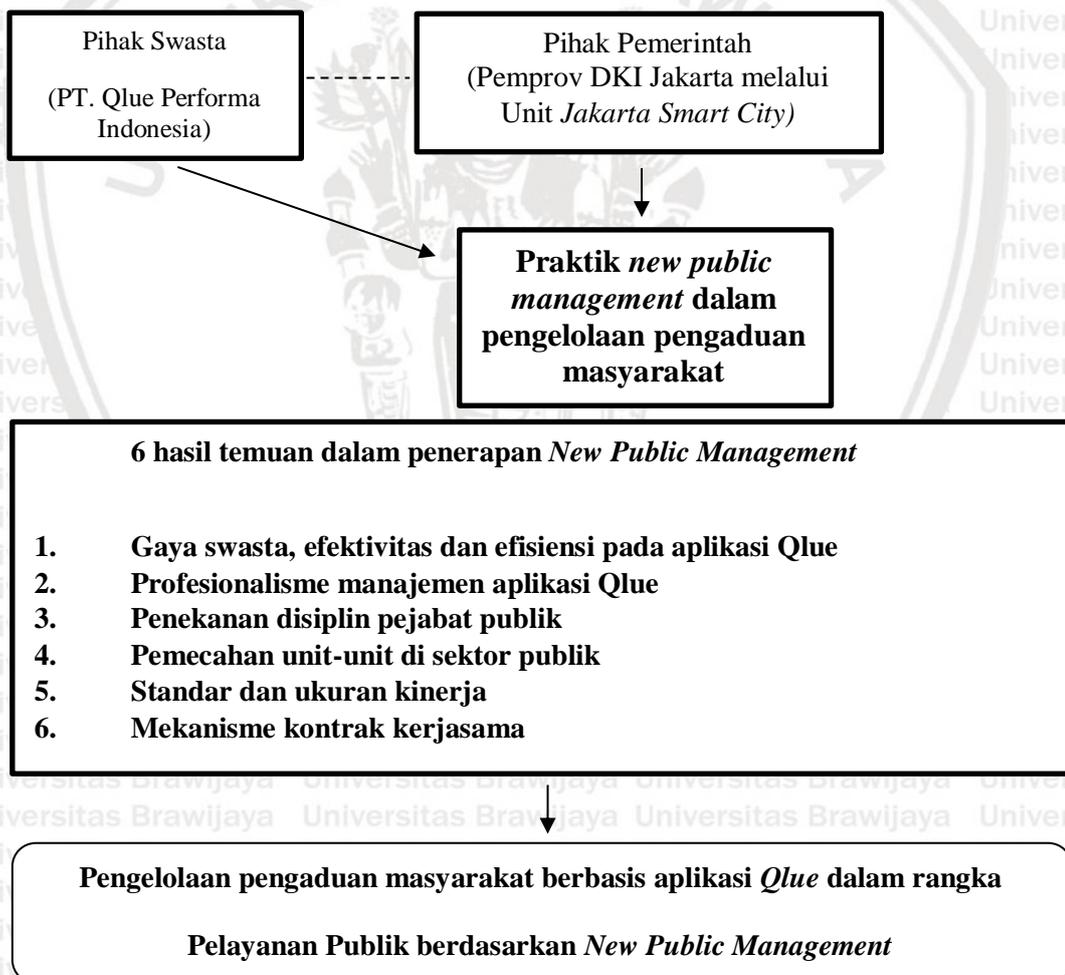
(Sumber: diolah oleh peneliti, 2017)



## 2.4 Alur Pikir Temuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tinjauan teoritis yang dijelaskan sebelumnya, untuk dapat mendeskripsikan bagaimana peneliti melakukan penelitian maka kemudian diperjelas dalam gambaran alur pikir penelitian sebagai berikut:

1. Pengembangan Konsep *Smart City* di Jakarta yang menuntut dilaksanakannya tata kelola pemerintahan elektronik (*e-government*)
2. Masalah partisipasi masyarakat dalam pengaduan masalah yang masih belum tersalurkan dengan baik
3. Pelayanan Publik yang harusnya memangkas birokrasi yang berbelit-belit



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dilengkapi dengan metode penelitian studi kasus. Data-data yang diperoleh kemudian dijabarkan dalam pendekatan deskriptif. Tentunya metode penelitian kualitatif sejalan dengan tema penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan *new public management* yang terjadi, kemudian bagaimana hasil dari praktik tersebut. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk menelaah bagaimana mendekati persoalan secara fenomenologis, artinya bagaimana nantinya mengumpulkan data dalam bentuk kata-kata (lisan ataupun tulis), pengamatan dan perilaku yang dapat diamati.<sup>25</sup>

Selain itu, Jane Richie mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai upaya untuk menyajikan dunia sosial dan pandangan-pandangan di dalam dunia, mulai dari segi konsep, perilaku, persepsi, maupun persoalan mengenai manusia yang diteliti.<sup>26</sup> Sementara Taylor dan Bogdan dalam Lexy J. Meong memberi penjelasan bahwa:<sup>27</sup>

“Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku

<sup>25</sup> Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm. 228

<sup>26</sup> Lexy J Moleong, 2008, *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*, Bandung : Remaja Rosdakarya, Hlm

6

<sup>27</sup> *Ibid*, hlm 4

yang dapat diamati. Dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang secara khusus mengamati suatu fenomena yang kompleks secara langsung kemudian menerjemahkan data-data deskriptif ataupun lisan yang didapatkan dengan menggunakan metode ilmiah”.

Penelitian jenis ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menggali kemudian memahami pemaknaan akan suatu kebenaran yang tentu berbeda-beda oleh sumber yang berbeda pula. Jenis metode ini memberi kemungkinan untuk mengungkap dan menggali apa yang sebenarnya terjadi dibalik suatu fenomena yang sebelumnya belum terbukti bahkan tidak diketahui kebenarannya sama sekali. Terlebih lagi objek yang digunakan dalam penelitian kualitatif merupakan objek yang natural (*natural setting*), yang tidak memanipulasi dan apa adanya, sehingga kondisi pada saat peneliti memandang suatu objek, berada di objek, dan setelah meninggalkan objek relatif sama atau tidak berubah sama sekali.<sup>28</sup> Sedangkan pendekatan deskriptif dijelaskan Nawawi sebagai sebuah prosedur dari pemecahan masalah yang diselidiki dengan mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan suatu subjek atau objek penelitian (seseorang, masyarakat, lembaga, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagai mana adanya.

Sementara itu, jenis penelitian kualitatif dekriptif yang digunakan ialah pendekatan studi kasus. Yin menjelaskan bahwa pendekatan penelitian studi kasus adalah pengamatan yang mendalam terhadap suatu fenomena mengapa seseorang, kelompok, lembaga dan atau masyarakat bertindak dengan suatu cara tertentu dan bagaimana dia bertindak dimasa yang akan datang.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Sugiyono, 2010, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, Hlm. 2.

<sup>29</sup> Ibid, hlm 18

Oleh karena itu hasil akhir yang diharapkan dalam penelitian kualitatif ini ialah peneliti berusaha memahami fenomena secara kompleks yang kemudian diinterpretasikan dan melaporkannya sebagai suatu fenomena yang utuh dan runtut.

Tidak hanya itu, agar semakin memperkokoh hasil penelitian, peneliti juga berusaha memahami fenomena yang diteliti dari sudut pandang para aktor yang terlibat dalam proses praktik NPM. Tujuannya agar hasil pengamatan ini dapat saling melengkapi dan akhirnya peneliti mampu menjelaskan kompleksitas fenomena yang diamati dengan seutuh-utuhnya.<sup>30</sup>

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti rasa jenis penelitian ini cenderung bersifat fleksibel. Hal ini dikarenakan langkah selanjutnya ditentukan oleh temuan selama proses penelitian berlangsung. Oleh karena itu, dalam proses menghimpun data dalam penelitian kualitatif dapat dikatakan tidak didasari oleh teori, melainkan oleh fakta-fakta temuan di lokasi penelitian.<sup>31</sup> Kemudian hasil akhirnya ialah hipotesis atau teori yang menjelaskan fenomena yang diamati. Apabila dikaitkan dengan tema peneliti, maka penelitian ini menganalisis bagaimana komponen-komponen yang disediakan berjalan baik dengan praktik NPM yang ada di lapangan, kemudian apa saja peran masing-masing aktor dalam kerjasama yang dilakukan ini mulai dari Pemprov DKI Jakarta, PT. Qlue Performa Indonesia hingga keterlibatan masyarakat mengelola pelayanan publik.

<sup>30</sup> *Ibid*

<sup>31</sup> Sugiyono. *Op.Cit*, Hlm. 3.

### 3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dibuat untuk memberi batasan terhadap permasalahan yang ada dan juga untuk mencegah adanya tumpang tindih dalam pembahasan masalah yang diteliti. Melalui adanya fokus penelitian ini, bertujuan untuk membuat penelitian lebih memiliki arah dan tidak meluas bahasannya sehingga memperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan peneliti. Kemudian yang menjadi fokus pada penelitian ini ialah :

1. Menjelaskan dan menganalisis secara mendalam bagaimana penerapan *new public management* yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah DKI Jakarta dalam mengelola pengaduan masyarakat dalam rangka pelayanan publik. Untuk dapat menjelaskan dan menganalisis fenomena ini, peneliti menggunakan teori *new public management* melalui 7 komponen NPM yang dijelaskan oleh Hood. Indikator yang terdapat pada bab sebelumnya digunakan sebagai dasar apakah penerapan *new public management* dalam rangka pelayanan publik ini berjalan sesuai atau tidak. Selain itu peneliti juga mencoba memberikan solusi ataupun alternatif dalam penerapan NPM yang dibangun Pemprov DKI Jakarta dengan swasta dan masyarakat.
2. Memaparkan bagaimana hasil implementasi dari penerapan *new public management* yang dibangun dalam rangka memberi pelayanan pengaduan masyarakat. Setiap kerjasama yang dilakukan oleh pihak pemerintah dengan swasta pasti ada tujuan yang ingin dicapai, oleh

karena itu peneliti berusaha memaparkan secara jelas bagaimana bentuk kongkrit dari penerapan *NPM* di DKI Jakarta melalui pelayanan publik pengaduan masyarakat melalui aplikasi *Qlue*.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Provinsi DKI Jakarta secara keseluruhan.

Kemudian ada 3 tujuan yang ingin peneliti teliti yaitu *pertama* di Balai Kota DKI Jakarta sebagai unit pelaksana *Jakarta Smart City*. *Kedua*, peneliti juga mengambil data berupa wawancara disalah satu perusahaan swasta yang menjalin kerjasama dengan Pemprov DKI yaitu PT. Qlue Performa Indonesia. *Ketiga*, kelurahan Pisangan Timur sebagai informan dari sisi aparat pemerintahan. Kemudian, secara acak peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna *Qlue* dengan lokasi wawancara yang tersebar di beberapa daerah di DKI Jakarta. Lebih lengkap lagi beserta alamat, berikut lokasi penelitian peneliti:

#### 1.) Unit *Jakarta Smart City*

Alamat : Gedung Balai Kota DKI Jakarta Blok B *floor* 3, Jalan Medan Merdeka Selatan Nomor 8-9, RT.011/RW. 02, Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10110.

## 2.) PT. Qlue Performa Indonesia

Alamat : Jalan Pejaten Barat No.13, RT.1/RW.8, Pejaten Barat,  
Pasar Minggu, Kotamadya Jakarta Selatan, Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta 12510

## 3.) Kelurahan Pisangan Timur

Alamat : Jalan Haji Mugeni 3 Telp (021) 4754762

### 3.4 Sumber dan Jenis Data

Dalam hal ini, ada dua sumber data yang dapat diperoleh dalam pengumpulan informasi daripada suatu penelitian yang dilakukan. Kedua jenis sumber data tersebut ialah data primer dan data sekunder. Berikut penjelasan peneliti mengenai sumber dan jenis data sebagai berikut :<sup>32</sup>

#### 1. Data Primer

Data primer ialah data yang didapati secara langsung dari hasil wawancara dengan narasumber (wawancara langsung, bukan melalui perantara). Data primer bisa berupa pendapat secara individu maupun kelompok, hasil obeservasi terhadap suatu benda (fisik) ataupun kejadian atau kegiatan. Sumber data yang dihasilkan merupakan sebuah catatan penting, foto ataupun rekaman yang ditemukan dari hasil pengamatan langsung di lokasi penelitian yaitu Pemprov DKI Jakarta,

<sup>32</sup> Miles dan Huberman diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Penerbit UI Press. 2009, Hlm 13

PT. Qlue Performa Indonesia dan masyarakat DKI Jakarta dan juga informasi yang diberikan oleh para informan terpilih.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat tidak secara langsung diperoleh dengan berhubungan dengan responden yang diteliti, serta merupakan data pendukung bagi penelitian yang dilakukan. Pada umumnya, data sekunder berupa bukti, catatan ataupun laporan yang tersusun dalam arsip, kemudian dipublikasikan lagi oleh beberapa pihak yang mendukung penelitian seperti dokumen yang termuat dalam surat kabar, artikel, berita, ataupun buku terkait dengan penelitian penerapan *new public management* nanti.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moloeng, teknik pengumpulan data merupakan tahap yang paling strategis dan paling menentukan dalam suatu penelitian. Hal tersebut dikarenakan tujuan utama dari penelitian yaitu untuk memperoleh data. Pada penelitian ini, peneliti melakukan tiga cara dalam proses pengumpulan data diantaranya ialah observasi, wawancara (*interview*) dan dokumentasi. Ketiga cara ini merupakan instrumen penting dan dirasa tepat oleh peneliti dalam proses pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan.

### 1. *In depth Interview* atau Wawancara

Wawancara diartikan sebagai suatu proses memperoleh data atau informasi yang dilakukan dengan cara berinteraksi dengan reponden, melakukan tanya jawab seputar informasi yang diperlukan untuk kelangsungan penelitian. Wawancara dapat dilakukan tatap muka secara langsung (*personal interview*) ataupun secara tidak langsung (dilakukan menggunakan perantara seperti telepon).<sup>33</sup> Pada konteks penelitan ini, peneliti melakukan wawancara ataupun *interview* dengan pimpinan maupun staf yang bekerja pada unit *Jakarta Smart City* di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Unit ini yang menaungi segala kegiatan berbasis teknologi, termasuk jalannya program *Qlue*. Selain melakukan wawancara unit ini sebagai representasi dari pemerintah, peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu pimpinan dan staf dari perusahaan PT. Qlue Performa Indonesia. Setelah itu, peneliti juga melakukan wawancara terhadap masyarakat sebagai aktor terakhir yang terlibat dalam penerapan NPM. Proses wawancara dilakukan dengan sistem tanya jawab secara langsung (bertatap muka) antara peneliti dengan informan.

Pada penelitian ini, peneliti tentunya memiliki beberapa ketetapan mengenai informan yang dikelompokkan dalam kategori informan kunci, informan utama, dan informan tambahan dengan tujuan mendukung dan memperkaya informasi yang diperoleh dalam penelitian. Informan

<sup>33</sup> Ibnu Subiyanto, 2000, *Metodologi Penelitian: Manajemen dan Akintansi*, Yogyakarta : UPP AMP YKPN, Hlm. 66.

penelitian kemudian dijelaskan oleh Bagong yang terbagi kedalam beberapa macam yaitu :

- 1) Informan Kunci (*Key Informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian,
- 2) Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang di teliti,
- 3) Informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang di teliti.<sup>34</sup>

Kemudian, yang menjadi informan dalam penelitian ini ialah diantaranya :

**Tabel 3.1**

**Daftar Informan Penelitian**

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	Bapak Setiaji	Kepala Unit <i>Jakarta Smart City</i>
2.	Stephanie Edelweiss	<i>Head Of Manager PT. Qlue Performa</i>
3.	Aghreini Analisa	Tim Data Analisis Unit <i>Jakarta Smart City</i>
4.	Willy Winarko	<i>Community Manager PT. Qlue Performa</i>
5.	Abdul Mu'in	Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur
6.	Fajar Eko	Masyarakat Pengguna Aktif <i>Qlue 1</i>
7.	Kevin Rachman	Masyarakat Pengguna Aktif <i>Qlue 2</i>

(sumber: hasil olahan peneliti, 2017)

<sup>34</sup> Bagong Suyanto dan Sutinah, Loc.cit.

## 2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti.<sup>35</sup> Observasi memungkinkan peneliti untuk dapat memahami keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Terdapat dua jenis observasi, yaitu observasi langsung dan tidak langsung. Observasi langsung dilakukan dimana peneliti berda bersama objek yang diteliti. Sedangkan Observasi tidak langsung dilakukan tidak pada saat berlangsungnya peristiwa yang diteliti, seperti dilakukan melalui menonton film, video, atau foto.<sup>36</sup>

Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi ke berbagai tempat untuk mengamati bagaimana pihak swasta dan pemerintah mengelola pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue. Pertama, peneliti melakukan observasi ke pusat pengaduan masuk, yaitu kantor Jakarta Smart City. Di kantor tersebut dapat diamati berbagai aduan yang masuk untuk kemudian diolah dan diawasi oleh Divisi *Monitoring & Evaluasi*. Kemudian, peneliti juga melakukan penelitian ke kantor PT. Qlue Performa Indonesia untuk mengamati bagaimana penyediaan aplikasi Qlue secara teknis. Terakhir, peneliti melakukan observasi ke tempat pengguna aplikasi Qlue untuk mengamati bagaimana masyarakat DKI Jakarta melakukan pelaporan terkait permasalahan kepada Pemprov DKI Jakarta.

<sup>35</sup> Nurul Zuriah, 2005, "*Metodologi penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori dan Aplikasi*", Jakarta : Bumi Aksara, Hlm 179

<sup>36</sup> *Ibid.* Hlm. 173.

### 3. Dokumentasi

Studi dokumentasi menjadi alternatif lain dalam memperoleh informasi dan data terkait penelitian yang dilakukan. Mulai dari arsip, artikel, berita hingga database perusahaan atau pihak pemerintah menjadi bahan informasi tambahan yang berguna dalam penelitian ini. Oleh karena itu, studi dokumentasi menjadi salah satu unsur yang penting guna mengetahui bagaimana aplikasi Qlue ini dikelola oleh pihak pemerintah maupun swasta.

Pada penelitian ini, ada beberapa dokumen diantaranya ialah dokumen Perjanjian Kerjasama Pengelolaan aplikasi Qlue antara Pemprov DKI Jakarta dengan PT. Qlue Performa, dokumen Profil Jakarta Smart City, berbagai berita dari *Website* Jakarta Smart City, dokumen laporan tindak lanjut aduan via aplikasi Qlue, serta RPJMD DKI Jakarta Periode 2012-2017.

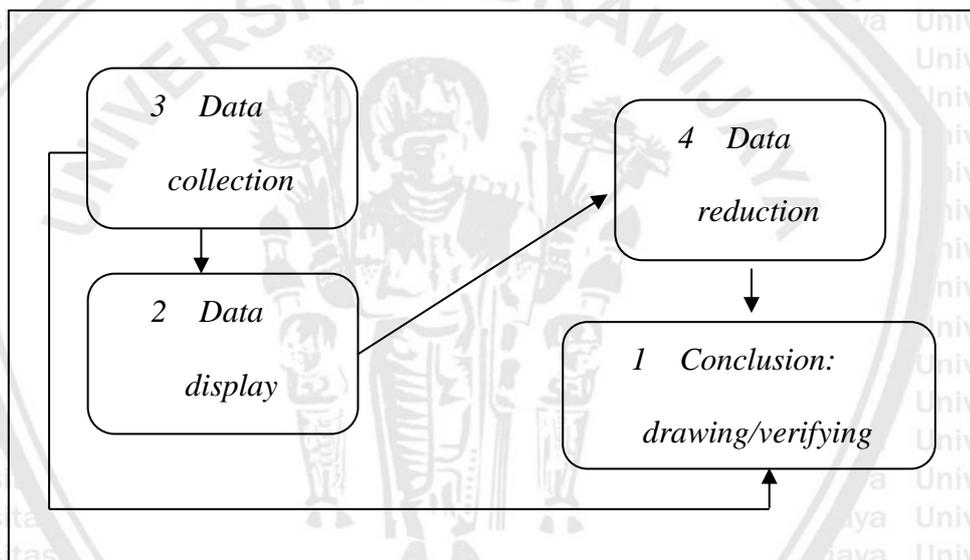
### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan perlakuan yang dilakukan kepada sejumlah data atau informasi yang diperoleh selama penelitian yang meliputi data wawancara, dokumen ataupun catatan lapangan yang dikumpulkan selama melakukan penelitian. Sedangkan Bogdan dan Taylor menyatakan bahwa teknik analisis data merupakan sebuah proses yang merinci usaha secara formal untuk mendapatkan

tema dan merumuskan hipotesis seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan tema dan hipotesis itu.<sup>37</sup>

Kemudian pada penelitian ini, peneliti menggunakan model interaksi yang diprakarsai oleh Miles dan Huberman, menurutnya, strategi analisis mencakup 3 (tiga) komponen yang berkaitan dalam penelitian kualitatif. Ketiga komponen tersebut dijelaskan dalam bagan berikut.

**Bagan 3.1**  
**Teknik Analisis Data Kualitatif**



Sumber: Sugiyono, 2010

Berdasarkan bagan di atas, dapat dijelaskan bahwa ada tiga komponen yang saling berkaitan yaitu: *Pertama*, pengumpulan data (*data collection*), yang mana pada bagian ini, peneliti mengumpulkan dan menggali data sebanyak-banyaknya yang dihimpun melalui 3 teknik pengumpulan data yaitu *in-depth interview* dengan 7 informan, observasi langsung ke kantor Jakarta Smart City, PT. Qlue Performa

<sup>37</sup> Nasrowi dan Suwandi, 2008, *Membangun Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Rieka Cipta, Hlm. 91

dan mengamati penggunaan aplikasi Qlue oleh masyarakat, serta melalui data dokumentasi. Setelah berbagai data tersebut dihimpun, peneliti akan mengolah data tersebut untuk kemudian diubah menjadi fakta. *Kedua*, reduksi data (*data reduction*), setelah melakukan berbagai teknik pengumpulan data melalui metode penelitian yang telah ditentukan, maka peneliti mulai mendapatkan data. Banyaknya data yang diperoleh tentu tidak dapat serta merta dimasukkan dalam laporan penelitian. Untuk itu, penulis melakukan tahap reduksi yang artinya merangkum, memilih data-data pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang sifatnya penting dan dibutuhkan saja. Oleh karena itu ada beberapa data yang diseleksi oleh peneliti untuk digunakan guna membantu penelitian, diantaranya seperti wawancara dengan informan kunci hingga data mengenai Perjanjian Kerjasama Pemerintah Swasta.

Tahap *ketiga*, adalah penyajian data (*data display*). Dalam tahap ini peneliti menyajikan data yang sudah selesai di reduksi. Model penyajiannya beragam, yaitu dapat berupa uraian singkat, bagan dan sejenisnya. Namun, dalam penelitian kualitatif, model penyajian data yang paling sering digunakan adalah dalam bentuk teks yang sifatnya naratif. Tahap yang terakhir, yaitu tahap *keempat*, adalah proses penarikan kesimpulan atau berifikasi atas data-data yang telah diperoleh (*conclusion drawing/ verification*). Pada bagian akhir ini disimpulkan keseluruhan data-data kongkrit hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti selama di Kantor Jakarta Smart City, Kantor Qlue Performa, hingga Kelurahan dengan jelas dan pasti.

## BAB IV

### JAKARTA SEBAGAI SEBUAH *SMART CITY*

#### 4.1 Profil *Jakarta Smart City*

*Jakarta Smart City* sendiri dipahami sebagai pengimplementasian konsep *Smart City* yang memaksimalkan penggunaan informasi teknologi dan komunikasi untuk memahami, mengetahui, dan mengontrol berbagai sumberdaya di suatu kota dengan efektif dan efisien, sehingga dapat mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik, menyediakan solusi untuk masalah, dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan. *Jakarta Smart City* memiliki visi yakni “Jakarta Baru yang efisien dan inovatif”, dengan visi tersebut diharapkan Jakarta menjadi ibukota yang aman, nyaman, sejahtera, produktif, berkelanjutan, dan kompetitif secara global. Sedangkan misi yang diusung ialah “Mewujudkan Jakarta Baru yang informatif, transparan, serta mendukung kolaborasi menggunakan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik. Selain itu, ada sasaran target yang diusung oleh *Jakarta Smart City* sendiri, yaitu meningkatkan daya saing dan mengembangkan pelayanan publik guna mendukung kesejahteraan umum.<sup>37</sup>

Ada beberapa alasan mendasar sehingga Pemprov DKI Jakarta meluncurkan unit *Jakarta Smart City*. Salah satu alasan utamanya yaitu sebagai salah satu ibukota negara dengan tingkat urbanisasi tertinggi di dunia dan kota yang memiliki penghasilan

<sup>37</sup> Diolah dari website resmi *Jakarta Smart City*: <http://interactive.smartcity.jakarta.go.id> diakses pada 1 Mei 2017, pukul 09.45 WIB



per kapita yang tertinggi di Indonesia, Jakarta sendiri menyediakan bermacam-macam tantangan yang kompleks serta masih berusaha membangun sebuah komunitas yang kohesif dan aktif turut serta mewujudkan Jakarta yang lebih baik. Maka dari itu, pemecahan permasalahan di Jakarta dituntut lebih efektif dan efisien dengan mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi di semua sektor publik. Dengan demikian, diharapkan banyak hal yang bisa dilakukan untuk Jakarta dengan usaha yang lebih ringan untuk meningkatkan standar hidup serta kesejahteraan warga. Secara singkat, sebuah keharusan jika Jakarta menjadi sebuah *Smart City*.

Bermunculannya generasi baru di populasi global yang mementingkan dan menuntut jalan keluar yang pintar dalam setiap aspek kehidupan mereka, maka dibutuhkan kapasitas guna mencapai standar hidup yang diinginkan sekaligus menegaskan pengelolaan sumber daya secara bertanggung jawab. Meskipun Jakarta telah mencapai perkembangan yang signifikan di beberapa daerah, tetapi juga masih terdapat sejumlah kesenjangan utama. Dengan melaksanakan solusi tepat dan efektif, kesenjangan ini boleh jadi dapat melahirkan sebuah batu loncatan yang berharga dalam perjalanan Jakarta menjadi sebuah *Smart City*.

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.<sup>38</sup>

Dalam melaksanakan fungsinya, Unit Pelaksana Teknis Jakarta *Smart City* sebagai representasi dari pemerintah bekerja dibawah Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta. Adapun tugas-tugas yang dilaksanakan oleh Jakarta *Smart City* berada dibawah instruksi Kepala Diskominfomas Provinsi DKI Jakarta. Namun, selain bertanggung jawab kepada Kepala Diskominfomas Provinsi DKI Jakarta, Unit Jakarta *Smart City* juga bertanggung jawab langsung kepada Gubernur DKI Jakarta.

#### 4.1.1 Perjalanan Menjadi Sebuah *Smart City*

Menjadi kiblat bagi kota-kota lainnya dalam mengembangkan *Smart City* membuat Jakarta *Smart City* tidak main-main dalam merancang penunjang kompleksitas masalahnya. Dalam meningkatkan kualitas pengembangan konsep *Smart City* yang diusung, terdapat beberapa poin bagaimana Jakarta *Smart City* bisa berdiri hingga sampai saat ini. Menurut data yang dihimpun melalui website resmi Jakarta

---

<sup>38</sup> *Ibid*

*Smart City*, terdapat empat poin penting dalam perjalanan Jakarta menuju kota *Smart City*, diantaranya adalah :<sup>39</sup>

a.) Menentukan definisi *Smart City* bagi Jakarta

Berbagai macam program *smart* yang mendorong ambisi Jakarta untuk menjadi *Smart City* telah berjalan. Namun untuk dapat mengimplementasikan transisi yang utuh, Jakarta harus memiliki visi yang tepat tentang target yang dituju, serta sasaran dan ukuran terkait yang nyata, dapat diukur, dan dapat direalisasi.

b.) Menentukan kondisi tertarget

Guna memfasilitasi hal tersebut, digunakan *Smart City Wheel Framework*, yakni sebuah metodologi yang telah dipraktikkan secara luas untuk memastikan sasaran kondisi yang tertarget dalam proses transisi Jakarta menjadi *Smart City* sebelum tahun 2025. Serangkaian sasaran berkaitan dengan enam kategori *Smart City* yang saling terkait, yaitu *smart living*, *smart mobility*, *smart governance*, *smart environment*, *smart economy*, dan *smart people*, ditetapkan dan diterjemahkan menjadi ukuran spesifik untuk 25 subkategori dan 108 penentu yang terkait, ambisius, relevan, terukur, dan dapat dicapai.

<sup>39</sup> *Ibid*

c.) Mengidentifikasi Kesenjangan

Kesenjangan tentu mampu diukur dengan cara membandingkan antara keadaan saat ini dengan keadaan target yang diidentifikasi pada masing-masing kategori *Smart City*. Untuk itu, Jakarta *Smart City* hadir guna memetakan kesenjangan yang terjadi di Provinsi DKI Jakarta dan berusaha untuk memecahkan permasalahan tersebut dengan bantuan teknologi. Pemetaan tersebut digunakan melalui aplikasi berbasis Qlue guna mengidentifikasi dimana permasalahan paling banyak timbul dan kemudian bagaimana JSC dapat menganalisis cara pemecahan masalah tersebut.

d.) Mengusulkan Solusi

Melalui interpretasi tentang berbagai kesenjangan antara keadaan Jakarta saat ini dan keadaan yang ditargetkan, tahap selanjutnya ialah perumusan solusi untuk menjembatani kesenjangan tersebut. Guna memastikan bahwa Jakarta akan mencapai tujuan yang dimaksud, maka cetak biru (*blueprint*) dan peta pelaksanaan (*roadmap*) yang komprehensif juga perlu dikembangkan untuk memandu pelaksanaan dari solusi tersebut.

Guna mencapai tujuannya menjadikan Jakarta sebagai *Smart City*, Jakarta *Smart City* memiliki 6 (enam) poin yang dijadikan indikator untuk mencapai tujuannya tersebut. Keenam indikator ini mengacu pada indikator yang dikeluarkan oleh IBM selaku perusahaan komputer ternama di Amerika yang memperkenalkan konsep *Smart*

*City* untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat perkotaan. Pada akhirnya Jakarta

*Smart City* mengadopsi indikator *Smart City* yang dikeluarkan oleh perusahaan besar di Amerika ini. Keenam indikator tersebut diantaranya adalah :<sup>40</sup>

i. *Smart Governance*

*Smart Governance* atau pemerintahan yang pintar timbul untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang pintar dalam konteks ini ialah transparan, informatif, responsive terhadap kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan ruang partisipasi publik masyarakat melalui laporan saluran pengaduan masyarakat. Guna mencapai poin ini Pemprov DKI Jakarta melalui JSC meluncurkan aplikasi Qlue sebagai kanal pengaduan.

ii. *Smart People*

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan 12 tahun (sekolah formal), memfasilitasi kebutuhan hidup layak, meningkatkan indeks harapan hidup dan kemudian juga meningkatkan akses informasi publik guna mencerdaskan masyarakat. Kartu Jakarta Pintar adalah salah satu produk dalam poin ini.

iii. *Smart Economy*

Meningkatkan potensi-potensi kewirausahaan dan antusiasme inovasi kepada masyarakat DKI Jakarta agar tercipta produktivitas yang tinggi bagi warga DKI

---

<sup>40</sup> Ibid

Jakarta. Diantaranya yaitu pelatihan dan pembinaan usaha kecil dan menengah dengan maksud memperluas lapangan kerja serta meningkatkan daya saing antar daerah. Guna mencapai poin ini, Pemprov DKI Jakarta melalui Jakarta *Smart City* baru-baru ini meresmikan *Jakarta Creative Hub* yang digunakan sebagai ruang bagi remaja untuk mengasah kreatifitasnya dalam berwirausaha ataupun memproduksi suatu inovasi.

iv. *Smart Mobility*

Membangun suatu sistem transportasi yang terintegrasi agar memudahkan masyarakat dalam menggunakan transportasi publik. Kemudian menyediakan infrastruktur teknologi informasi yang mampu mendorong perkembangan ekonomi yang berkelanjutan dan kualitas hidup yang tinggi. Salah satunya ialah dengan meluncurkan aplikasi Transjakarta yang memudahkan masyarakat untuk pergi dari suatu tempat ke tempat tujuannya.

v. *Smart Environment*

Menciptakan kualitas lingkungan yang baik melalui peningkatan program *green building* pada bangunan-bangunan baru dan pembangunan yang berkelanjutan dan ramah terhadap lingkungan, serta menjaga kualitas lingkungan agar selalu sehat melalui manajemen sumberdaya alam yang berkelanjutan sehingga Jakarta menjadi kota layak huni. Salah satu implementasinya dengan merubah seluruh sistem pencahayaan di Jakarta dengan sistem solar.

#### vi. *Smart Living*

Menciptakan Kota DKI Jakarta yang sehat dan layak untuk dihuni serta mempermudah akses kesehatan, pendidikan, pariwisata dan fasilitas keamanan.

Beberapa implementasi dari JSC atas poin *smart living* ialah diluncurkannya aplikasi Pantau Banjir yang terintegrasi dengan *CCTV online* yang disediakan Pemprov DKI Jakarta.

#### 4.1.2 Fokus Unit

Jakarta *Smart City* dalam menjelaskan tugasnya tentu memiliki fokus-fokus tersendiri guna mencapai efektifitas dalam hasil. Namun poin penting yang bisa diambil dari gambar diatas ialah JSC menciptakan sistem dimana sistem tersebut berperan dalam menghubungkan keluhan masyarakat berupa aspirasi, kritik ataupun saran agar kemudian didengarkan oleh pemerintah.

Gambar 4.1 Fokus Unit Jakarta *Smart City*



(sumber: Jakarta *Smart City* 2017)

JSC menyediakan ruang baru bagi masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan Jakarta Baru melalui aplikasi-aplikasi dan website yang dapat diakses

bahkan melalui ponsel. Salah satunya yaitu melalui aplikasi Qlue, masyarakat dapat melaporkan permasalahan yang dapat langsung ditindak lanjut oleh aparatur dan dinas terkait. Oleh karena itu, Qlue merupakan salah satu bagian terpenting dari Jakarta *Smart City* karena kegunaannya sebagai sarana penghubung kritik, saran dan keluhan masyarakat kepada Pemprov DKI Jakarta.

#### 4.1.3 Jakarta *Smart City* sebagai Unit Pelaksana

Unit Pelaksana *Jakarta Smart City* (UP JSC) berkedudukan di bawah Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta. Dengan kedudukan tersebut otomatis JSC bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinkominfo DKI Jakarta, yaitu Dian Ekowati. Dalam menjalankan tugasnya, Jakarta *Smart City* bekerja sama dengan bidang-bidang lainnya di Dinkominfo DKI Jakarta hingga dinas-dinas lainnya di DKI Jakarta guna memperoleh informasi berupa data-data untuk keperluan tertentu guna mengembangkan *Smart City*.

Jakarta *Smart City* dalam kesehariannya hanya terdiri dari beberapa divisi yang dikepalai langsung oleh Kepala Unit. Selain itu ada Kasubag bagian Tata Usaha dan Kepala Satuan Pelaksana yang mengawasi lima divisi pada Jakarta *Smart City*.

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Jakarta *Smart City*



(sumber: JSC, hasil olah peneliti, 2017)

Berdasarkan bagan struktur organisasi Jakarta *Smart City* yang tertera di atas, tentunya setiap bagian ataupun divisi memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Berikut ini dijelaskan lagi tugas dan fungsi dari setiap divisi yang tertera pada bagan struktur diatas :

Tabel 4.1 Tugas dan Fungsi Divisi di Jakarta *Smart City*

No.	Jabatan	Tugas dan Fungsi
1.	Kepala Unit Unit Jakarta <i>Smart City</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memimpin, mengepalai serta memonitor setiap bagian dan divisi yang berada di unit Jakarta <i>Smart City</i></li> </ul>
2.	Kasubag T.U	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelayanan administrasi umum dan teknis yang berkenaan dengan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, perlengkapan hingga perjalanan dinas untu studi banding.</li> <li>• Mengontrol pelaksana tugas pengamanan sarana dan prasaran kantor unit Jakarta <i>Smart City</i></li> </ul>

3.	Kepala Satuan Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengawasi kinerja setiap divisi yang ada di Jakarta <i>Smart City</i>.</li> </ul>
4.	Divisi <i>Field</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pengecekan atau survei di lapangan terkait program-program yang dijalankan oleh Jakarta <i>Smart City</i></li> <li>Melaksanakan tugas operasional <i>Smart City Command Center</i></li> <li>Menjalankan fungsi pengaduan dengan kanal pengaduan via media sosial di DKI Jakarta</li> <li>Menjalankan sosialisasi program unggulan DKI Jakarta ataupun SKPD berdasarkan disposisi</li> <li>Melakukan input data dan pemutakhiran data pada aplikasi di website <a href="http://jakarta.go.id">http://jakarta.go.id</a></li> </ul>
5.	Divisi Monitoring dan Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan analisis kebutuhan dan kesesuaian program Jakarta <i>Smart City</i> untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat</li> <li>Melakukan monitoring terhadap keluhan-keluhan masyarakat melalui aplikasi Qlue yang belum ditindak lanjuti aparat</li> </ul>
6.	Divisi Data dan Analisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengolah data serta menganalisis guna memberikan informasi dan wawasan baru yang bertujuan untuk pengambilan keputusan bagi kepala JSC bahkan Gubernur DKI Jakarta.</li> </ul>
7.	Divisi <i>Development</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pengembangan web dan aplikasi yang diprakarsai oleh Jakarta <i>Smart City</i> seperti Qlue, Traffi, dan lain-lain</li> <li>Merancang dan membangun sistem jaringan infrastruktur teknologi informasi</li> </ul>
8.	Divisi Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan sosialisasi, informasi, terkait dengan kebijakan Jakarta <i>Smart City</i> kepada masyarakat dalam format yang mudah dipahami dan penggunaan media yang tepat.</li> </ul>

(Sumber: Jakarta *Smart City*, 2017)

## 4.2 PT. Qlue Performa Indonesia

PT. Qlue Performa Indonesia merupakan perusahaan yang berdiri di Indonesia sejak tahun 2013 yang bekerja dibidang layanan solusi yang berbasis pada *Google Enterprise*.<sup>41</sup>

“Jadi secara gampang mahaminnya, kita itu awalnya perusahaan geospasial dimana kita menjual jasa layanan pemetaan berbasis dari Google Earth. Kemudian dari pemetaan itu kita bikin produk yang pada akhirnya masuk ke pemerintahan, yaitu Qlue. Nah, sampe sekarang kita dikenalnya sebagai Qlue aja, padahal banyak aplikasi berbasis geospasial lainnya”<sup>42</sup>

Gambar. 4.3 Profil PT. Qlue Performa Indonesia



(sumber: PT. Qlue Performa Indonesia, 2017)

Dengan kata lain, PT. Qlue Performa Indonesia merupakan perusahaan yang menekankan pada pengembangan di bidang geo spasial yang bermitra langsung dengan Google dalam dunia industri di bidang layanan pemetaan suatu daerah dan teknologi informasi. Sebelumnya, PT. Qlue Performa Indonesia merupakan PT. TerralogiQ,

<sup>41</sup> Google Enterprise merupakan produk-produk google yang berada di hampir setiap gadget masyarakat, meliputi Google Earth, Google Maps, Google Maps API for Business, Google Search hingga Google Mobile Suite

<sup>42</sup> Wawancara dengan Willy Winarko, Community Manager PT. Qlue Performa, pada 28 Agustus 2017, pukul 10.00 WIB

namun karena alasan komersial perusahaan ini mengganti namanya pada tahun 2015. Sampai saat ini PT. Qlue Performa sudah mempekerjakan karyawan hingga 50 orang.

Dalam menjalankan perusahaan, tentu PT. Qlue Performa memiliki pedoman yaitu visi dan misi yang telah diramu sejak awal. Misi dari PT. Qlue Performa Indonesia sendiri yaitu “*Global recognition for PT. Qlue Performa development service leveraging Google technology, our valued partners and our own customisable products.*”. Dengan kata lain, mereka ingin dikenal bahwa PT. Qlue melakukan pengembangan terhadap layanan teknologi google, sehingga partner-partner dan produk-produk mereka juga diakui secara global. Sedangkan visi dari PT. Qlue Performa Indonesia adalah: “*Qlue Performa thrives to excel and lead in Google Enterprise Geospatial technology solutions and our own inovative product development services.*” Artinya, PT. Qlue Performa memiliki visi untuk berkembang, unggul dan memimpin di bidang layanan geospasial, serta memajukan teknologi geospasial dan pengembangan produk inovatif dibidang pelayanan.<sup>43</sup>

Dalam menjalankan tujuannya, PT. Qlue Performa juga diisi oleh beberapa divisi untuk menopang visi, misi dan tujuannya. Divisi tersebut diantaranya ialah Divisi Produk, Divisi HRD, Divisi *General Operations*, dan Divisi *Marketing & Sales*.

Kelima divisi tersebut dikepalai oleh CEO dan selaku *Founder* dari PT. Qlue Performa yaitu Rama Raditya.

<sup>43</sup> Diolah dari website resmi PT. Qlue Performa Indonesia <http://qlue.co.id> pada tanggal 31 Agustus 2017, pukul 09.00 WIB

#### 4.2.1 Aplikasi Qlue sebagai Produk Kerjasama

Aplikasi Qlue merupakan aplikasi media sosial yang ditujukan untuk memberi kemudahan bagi penggunanya dalam konteks ini adalah masyarakat agar melaporkan permasalahan yang ada di lingkungan sekitar dan menangkap momen penting dengan foto dan letak lokasi terkait.<sup>44</sup> Qlue hadir untuk membantu menghubungkan masyarakat kepada pemerintah terkait saran, kritik dan pengaduan masalah di sekitarnya.

Penjelasan mengenai aplikasi Qlue ini juga dipertegas oleh Stephanie Edelweiss selaku *Head of Marketing* PT. Qlue Performa dalam sebuah wawancara. “Aplikasi Qlue itu intinya adalah sebuah aplikasi media sosial dimana aplikasi ini berguna bagi warga untuk melaporkan permasalahan di kotanya yang kemudian disalurkan kepada pemerintahnya” tutur Stephanie Edelweiss.<sup>45</sup>

Dengan kata lain, Qlue memudahkan para warganya untuk melapor permasalahan disekitar kepada pemerintah daerah untuk kemudian ditindak lanjuti. Aplikasi ini mulai terangkat namanya sejak kerjasama yang dijalin dengan Pemprov DKI Jakarta melalui Jakarta *Smart City*. Semenjak itu, sosialisasi yang dilakukan keduanya sangat gencar agar para warga di DKI Jakarta ikut mengunduh aplikasi dan

<sup>44</sup> Penjelasan resmi dari PT. Qlue Performa dari keterangan aplikasi Qlue di Google *Playstore* dan *App Store*

<sup>45</sup> Wawancara dengan Stephanie Edelweiss, Head of Marketing PT. Qlue Performa pada 6 Juni 2016 pukul 13.00 WIB

melaporkan permasalahannya. Hingga saat ini, Qlue juga masih bagian dari Jakarta *Smart City*.

Stephanie Edelweiss selaku Head of Marketing PT. Qlue Performa juga menambahkan:

“Awalnya latar belakang kenapa Qlue muncul itu saat Founder kita, Rama Raditya, melihat suatu fenomena bahwa kenapa sih sulit untuk warga buat berkomunikasi sama pemerintahnya. Kemudian gimana caranya karena dia *basic* nya komputer, dia membuat satu solusi gimana caranya agar si warga bisa gampang berkomunikasi ke pemerintah bahwa ada masalah loh di bawah”

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa ide berdirinya aplikasi

Qlue ini datang dari pihak swasta yaitu Rama Raditya selaku Founder dan CEO dari PT. Qlue Performa. Aplikasi ini pada akhirnya dirilis resmi pada Desember 2014 dan dapat diunduh secara gratis oleh pengguna *smartphone*.

#### 4.2.2 *Partnership*

PT. Qlue Performa Indonesia sendiri saat ini telah menjalin banyak kerjasama dengan beberapa pihak pemerintah hingga swasta. Untuk aplikasi Qlue sendiri, saat ini PT. Qlue Performa Indonesia sudah menjalin kerjasama dengan 5 daerah diantaranya ialah DKI Jakarta, Pekanbaru, Manado, Bima, dan Probolinggo. Dengan Provinsi DKI Jakarta sendiri, PT. Qlue Performa Indonesia telah menjalin kerjasama dalam pelayanan publik pengaduan masyarakat sejak tahun 2014.<sup>46</sup>

<sup>46</sup> Diolah dari website resmi PT. Qlue Performa <http://qlue.co.id/site/partnership/> diakses pada tanggal 31 Agustus 2017 pukul 10.00 WIB

Selain bekerja sama dengan pemerintah daerah, PT. Qlue Performa Indonesia juga menjalin kerja sama dengan beberapa lembaga nasional lainnya seperti Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) dalam hal pemetaan bencana di Indonesia. Sedangkan dengan pihak swasta, diantaranya ialah dengan *provider* telkomsel dan indosat, hingga beberapa supermarket seperti Giant, Alfamart dan Indomaret.



## BAB V

### PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS APLIKASI QLUE

Pada bab ini, tentunya penulis akan memaparkan hasil penelitian tentang analisis *new public management* pada pengelolaan pelayanan publik pengaduan masyarakat berbasis aplikasi Qlue di DKI Jakarta. Penuli melakukan penelitian dan menjabarkan analisis tersebut dengan menggunakan konsep *new public management* oleh Christopher Hood. Hal tersebut didasarkan pada prinsip-prinsip *new public management* menurut Christopher Hood yang diantaranya adalah pengadopsian gaya manajemen bisnis ke sektor publik, manajemen profesional di sektor publik, standar dan ukuran kinerja, pemecahan unit-unit di sektor publik, disiplin dan penghematan sumberdaya serta menciptakan persaingan di sektor publik.<sup>47</sup>

#### 5.1 Pengadopsian Gaya Manajemen Bisnis pada Aplikasi Qlue

*New public management* memiliki asumsi bahwa praktik manajemen di sektor swasta jauh lebih baik apabila dibandingkan dengan manajemen sektor publik. Logika konsep *new public management* menurut Christopher Hood ini menyarankan pengadopsian model manajemen sektor swasta dengan tujuan agar sektor swasta dituntut untuk efisien dan kompetitif di pasar. Sektor publik perlu mengadopsi gaya

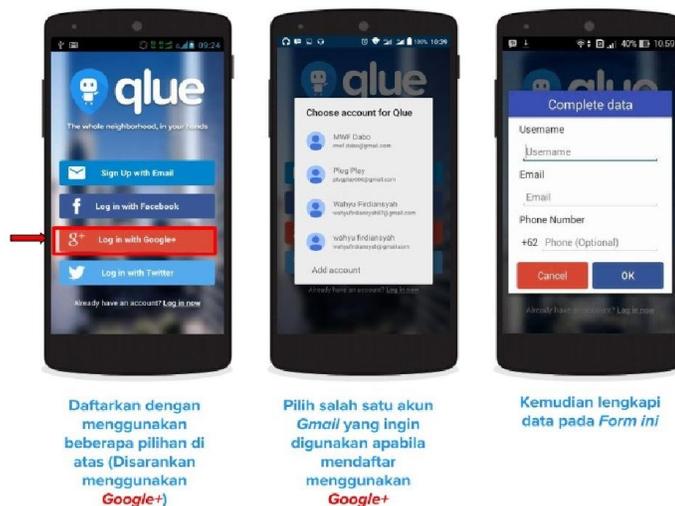
<sup>47</sup> Hood dalam Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN. 2007. Hlm 74

manajemen sektor swasta seperti harus efisien, mengurangi biaya, harus kompetitif, fleksibel dan bisa beradaptasi dengan pasar.<sup>48</sup>

### 5.1.1 Gaya Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Apabila melihat pada konteks aplikasi Qlue, tentunya pelayanan publik pengaduan masyarakat oleh aplikasi Qlue sudah memenuhi gaya pengadopsian sektor swasta dalam sektor pemerintah. Untuk dapat melaporkan permasalahan yang ada disekitar dengan menggunakan aplikasi Qlue, pengguna terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi dari *Google Playstore* ke dalam *smartphone*. Setelah aplikasi tersedia, maka langkah selanjutnya ialah membuat akun pribadi agar dapat masuk kedalam aplikasi tersebut.

Gambar 5.1 Tahap mendaftar akun pengguna Qlue

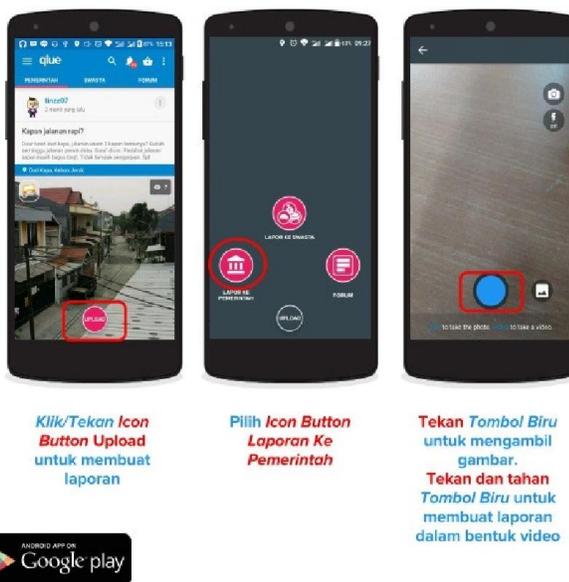


(sumber: Jakarta Smart City, 2017)

<sup>48</sup> Ibid

Berdasarkan gambar diatas, ada tiga cara untuk mendaftarkan diri sebagai pengguna. Pertama, yaitu dengan menggunakan alamat *email* yang aktif. *Kedua*, menggunakan atau menyambungkan akun Facebook atau Twitter. *Ketiga*, menggunakan akun *google+*. Kemudian, pengguna menentukan *username* sebagai nama panggilan dalam aplikasi tersebut yang akan digunakan sebagai identitas pengguna. Cara yang digunakan oleh aplikasi ini tentunya sudah familiar bagi masyarakat awam karena cara yang dipakai sama seperti ketika mendaftar berbagai *platform* aplikasi sosial media pada umumnya

**Gambar 5.2 Cara melaporkan keluhan di Qlue**



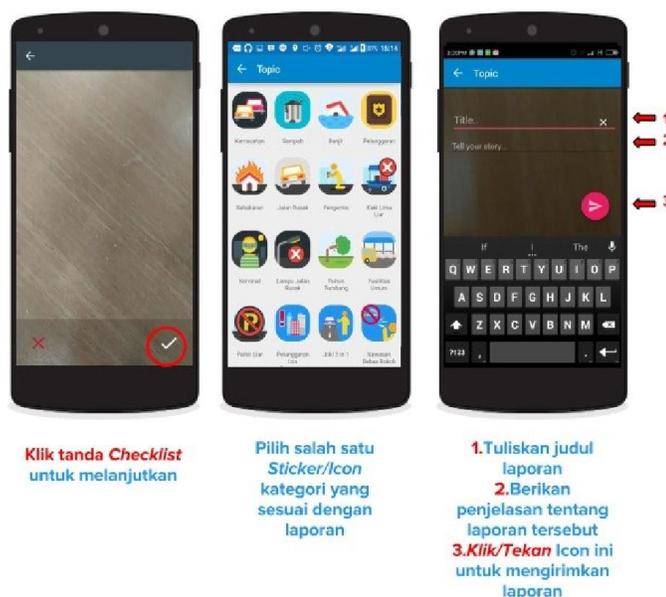
(Sumber: Jakarta *Smart City*, 2017)

Kemudian, setelah berhasil mendaftarkan diri sebagai pengguna aplikasi Qlue, masyarakat tentunya bisa dengan bebas melaporkan segala permasalahan yang ada disekitarnya secara langsung. Untuk melaporkan keluhan kepada Pemprov DKI

Jakarta, pengguna harus menekan ikon bulat dan pilih “Laporan ke Pemerintah”.

Setelah itu tekan tombol biru untuk mengambil gambar keluhan tersebut. Lebih lanjut hal tersebut dijelaskan dalam gambar 5.2 dan 5.3 berikut.

Gambar 5.3 Cara melaporkan keluhan di Qlue

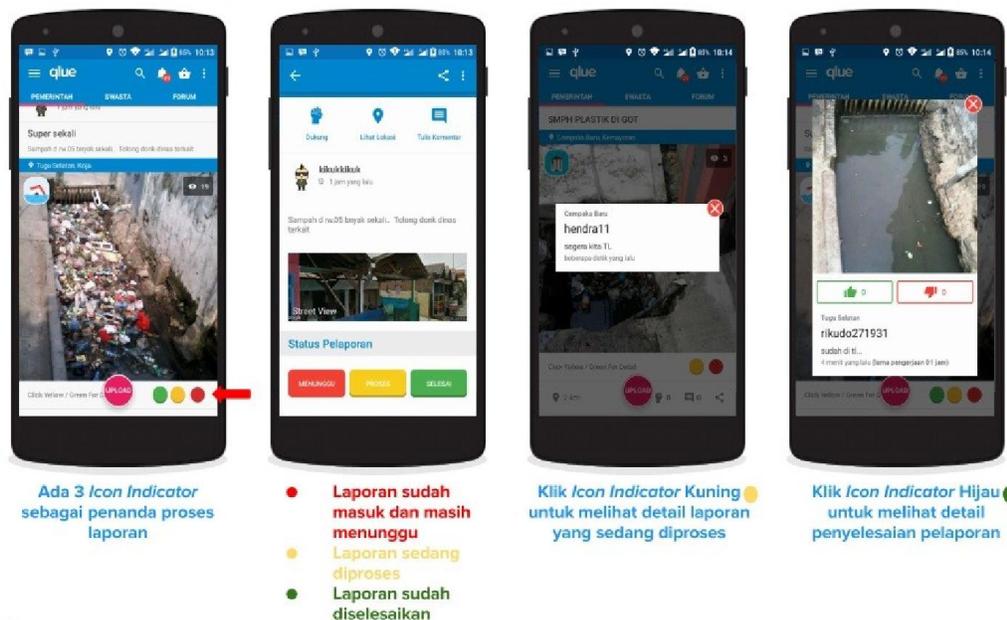


(Sumber: Jakarta Smart City, 2017)

Berdasarkan gambar 5.3 di atas setelah mengambil foto permasalahan/keluhan di lingkungan sekitar, pengguna mengkategorikan sendiri kategori permasalahan yang diadukan ke pemerintah. Apabila yang diadukan yaitu penumpukan sampah, maka kategori yang dipilih ialah kategori sampah. Tentunya aduan yang dilaporkan bersifat *real-time* atau saat itu juga. Pengguna tidak bisa mengeluh dengan mengambil gambar dari galeri *smartphone* untuk menghindari laporan palsu. Setelah itu, pengguna diharuskan memasukkan judul laporan yang dibuat, kemudian mendeskripsikan

permasalahan tersebut, lalu tekan tanda panah untuk mengirim laporan tersebut agar terunggah ke dalam aplikasi tersebut.

Gambar 5.4 Cara pemantauan aduan aplikasi Qlue



(Sumber: Jakarta Smart City, 2017)

Selanjutnya, setelah laporan diunggah atau dikirim, pengguna sebagai pelapor juga dapat memantau perkembangannya tersebut. Terdapat 3 indikator sebagai penanda proses laporan. Pertama, indikator warna merah yaitu bahwa laporan sudah masuk dan masih menunggu untuk ditindaklanjuti. Kedua, indikator warna kuning yaitu laporan sedang diproses untuk ditindaklanjuti. Ketiga, indikator warna hijau yaitu bahwa laporan sudah diselesaikan.

Dengan kata lain, melalui Qlue, masyarakat sebagai pengguna bukan hanya sekedar melapor tetapi juga dapat memantau perkembangan dari aduan yang

dikeluhkan. Hal ini juga ditegaskan lagi oleh Kepala Unit Pelaksana *Jakarta Smart City* yang menjelaskan benefit dari aplikasi pengaduan masyarakat Qlue ini.

“Ada banyak benefit yang bisa kita dapatkan dari penggunaan Qlue sebagai media pengaduan masyarakat ke pemerintah ya. Salah satunya dari sisi transparansi, karena Qlue juga kan bisa di monitoring, jadi bukan hanya yang melapor yang bisa lihat prosesnya, tetapi masyarakat pengguna Qlue juga bisa melihat kinerja aparat yang bersangkutan.”<sup>49</sup>

Sampai dengan saat ini, ada banyak kategori permasalahan yang bisa dilaporkan kepada pemerintah provinsi DKI Jakarta. Pada awalnya hanya ada 16 kategori masalah yang bisa dilaporkan, namun seiring perkembangan kompleksitas permasalahan di Ibukota DKI Jakarta. Qlue dan *Jakarta Smart City* terus mengimprovisasi kategori permasalahan yang ada hingga saat ini mencapai 26 kategori permasalahan. Untuk menjaga konsistensi, pihak *Jakarta Smart City* beserta PT. Qlue Performa Indonesia terus mengembangkan isu-isu yang sedang hangat di DKI Jakarta untuk kemudian bisa ditambahkan menjadi kategori masalah baru. Salah satu contohnya yaitu seperti isu *pedestrian* yaitu fasilitas trotoar untuk pejalan kaki dan sebagainya.

<sup>49</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana *Jakarta Smart City* pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

**Gambar 5.5 Kategori laporan kepada pemerintah**



(sumber: Aplikasi Qlue, 2017)

Adapun sampai saat ini tersedia hingga 26 kategori laporan yang bisa diajukan kepada pemerintah provinsi DKI Jakarta. 26 kategori yang tersedia tersebut dapat dijelaskan melalui tabel dibawah berikut ini:

**Tabel 5.1 Daftar Kategori yang bisa dilaporkan melalui Qlue**

No.	Kategori	Keterangan
1	Kemacetan	Permasalahan ini ialah masalah yang bersangkutan dengan kepadatan kendaraan di jalan ibukota. Pada topik ini, Qlue memberikan mafaatnya bagi pengguna lainnya agar menghindari daerah kemacetan yang dilaporkan.
2	Pelanggaran	Kategori pelanggaran ini dapat diindikasikan pada tindakan-tindakan berbau kekerasan. Sebagai contoh, masih eksisnya beberapa oknum yang menjadikan hewat monyet/kera sebagai alat mencari nafkah di kawasan ibukota, hal ini merupakan suatu pelanggaran karena Pemprov DKI telah melarang hal tersebut.
3	Lampu jalan rusak	Topik ini kerap kali terjadi di DKI Jakarta, mulai dari ketidakadaan lampu jalan hingga lampu jalan yang tidak berfungsi dengan baik. Oleh karena itu Qlue sudah

		menyiapkan kategori khusus ini untuk melaporkan keluhan terkait lampu jalan.
4	Jalan rusak	Tentunya kategori ini salah satu yang sangat memudahkan masyarakat dalam melaporkan kerusakan fasilitas jalan disekitarnya agar aparat pemerintah terkait dapat dengan tanggap memperbaiki jalan yang rusak.
5	Fasilitas Umum	Pada kategori ini, masyarakat dapat melaporkan berbagai jenis pelanggaran yang bersangkutan dengan penyalahgunaan fungsi fasilitas umum yang tersedia di Pemprov DKI Jakarta. Misalnya ada warga yang menjadikan halte sebagai tempat berjualan.
6	Parkir liar	Sangat banyaknya permasalahan parkir liar yang ada di Ibukota juga membuka kategori ini agar masyarakat ikut berpartisipasi melaporkan pengendara mobil ataupun motor yang parkir sembarangan agar nantinya ditindak oleh dinas terkait.
7	Pengemis	Guna menertibkan ketertiban umum, kategori ini juga dibuat supaya aparat pemerintah dapat menindaklanjuti para pengemis agar dapat dihimpun dan dibina secara khusus.
8	Pedagang Liar	Masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan Qlue juga dapat mengadukan para pedagang yang berjualan tidak sesuai dengan izin yang berlaku, pedagang yang mengganggu fasilitas umum dan menyalahgunakan sarana prasarana umum.
9	Kriminal	Kategori ini dikhususkan bagi pengguna Qlue yang melihat tindakan kriminal seperti penjahbretan, pencurian, pelecehan seksual ataupun tindak kekerasan. Tentunya kategori ini dapat membantu memetakan bahwa terjadi daerah mana saja yang banyak mendapati tindak kriminal.
10	Banjir	DKI Jakarta juga dikenal permasalahan banjirnya. Oleh karena itu, kategori ini tentunya dapat melaporkan titik-titik daerah yang mengalami bencana banjir selepas hujan, dan daerah mana saja di Jakarta yang banjirnya tidak kunjung surut.
11	Pohon tumbang	Kategori ini dibuat agar aparat tidak lagi lamban dalam penanganan pohon tumbang yang tentunya akan berdampak kepada arus lalu lintas. Selain itu, para pengguna juga dapat melaporkan beberapa pohon yang harus dipangkas karena sudah terlalu rentan.

12	Kebakaran	Topik kebakaran berfungsi untuk memberi tahu petugas kebakaran tentang adanya indikasi kebakaran. Kategori ini juga bermanfaat agar masyarakat lainnya bisa menghindari daerah yang dilaporkan mengalami kebakaran.
13	Izin Bangunan	Apabila terjadi pelanggaran pendirian bangunan yang tidak sesuai dengan izin, keluhan tersebut juga bisa diadukan melalui aplikasi Qlue. Semisal, beberapa tempat jualan yang didirikan bukan pada lahan yang benar, maka masalah tersebut bisa diadukan via Qlue.
14	Potensi Terorisme	Kategori ini timbul dilatarbelakangi kejadian teroris yang marak terjadi di Ibukota. Untuk itu, Qlue mengeluarkan fitur ancaman potensi teroris. Apabila pengguna Qlue melihat adanya indikasi pergerakan teroris, maka dapat langsung melaporkan melalui aplikasi ini.
15	Sampah	Permasalahan sampah yang tidak kunjung reda menjadi salah satu kategori yang paling banyak dilaporkan oleh pengguna Qlue. Oleh karena itu kategori ini sudah eksis dari awal rilisnya aplikasi Qlue.
16	Kawasan bebas rokok	Kategori ini disediakan untuk mengadukan oknum-oknum yang menyalahgunakan fasilitas umum untuk mereka merokok. Qlue dapat membantu menertibkan orang-orang tidak bertanggung jawab tersebut.
17	Joki 3 in 1	DKI Jakarta sudah sejak lama menerapkan kebijakan tiga orang dalam satu mobil (3 in 1) pada jam-jam tertentu. Namun kebijakan ini justru menimbulkan masalah baru, yaitu munculnya joki 3 in 1 yang jumlahnya tidak sedikit dan juga menimbulkan kemacetan. Untuk itu kategori ini menanggulangi permasalahan ini.
18	Makanan Non Higenis	Apabila masyarakat mendapati makanan kotor ataupun kadaluarsa tetapi dijual bebas, maka masyarakat bisa adukan melalui kategori ini. Kemudian, laporan tersebut akan masuk dan ditangani oleh dinas terkait.
19	Layanan TransJakarta	Kategori ini merupakan salah satu yang terbanyak mendapatkan laporan. Biasanya memuat aduan tentang fasilitas transportasi TransJakarta, mulai dari pegawai yang tidak ramah, supir ugal-ugalan, fasilitas halte ataupun kelayakan bus.
20	Fogging DBD	Demi meminimalisir terjangkitnya penyakit demam berdarah, pengguna Qlue dapat mengadukan hal-hal yang mengindikasikan banyaknya sarang nyamuk dengan kategori ini, maka petugas akan menyikapinya.

21	Narkoba	Tingginya aktivitas jual beli narkoba di Jakarta menginisiasi Qlue dan Jakarta <i>Smart City</i> untuk mengadakan kejadian yang terindikasi adanya penyalahgunaan obat-obatan terlarang. Baik itu transaksi jual-beli ataupun penggunaan narkoba.
22	Pajak kos-kosan	Aturan di Jakarta mewajibkan bagi para pengusaha kos-kosan yang memiliki lebih dari sepuluh kamar untuk membayar pajak. Untuk itu apabila masyarakat melihat adanya pengusaya yang tidak membayar pajak maka bisa dilaporkan. Selain itu juga terkait pelanggaran yang terjadi di kos-kosan seperti tindakan asusila, penggunaan obat terlarang dan minuman keras hingga kekerasan.
23	Iklan tidak berizin	Dalam rangka meningkatkan estetika tata kota di lingkungan DKI Jakarta, aplikasi ini juga menyiapkan kategori ini agar masyarakat tanggap terhadap pemasangan iklan-iklan dalam bentuk poster, flyer, baliho hingga spanduk yang menyalahkan aturan dan izin.
24	RPTRA	Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) merupakan inovasi baru yang dikeluarkan oleh Gubernur DKI Jakarta, Basuki Tjahaya, untuk memfasilitasi anak-anak tempat bermain yang aman dan ramah. Sejauh ini, RPTRA telah dibangun 60 RPTRA di 60 kelurahan. <sup>50</sup> aplikasi Qlue menyediakan kategori ini supaya masyarakat aktif untuk melaporkan permasalahan yang terjadi di ruang tersebut, mulai dari sarana bermain yang rusak, banyaknya coretan serta hal-hal yang membahayakan bagi anak-anak.

(Sumber: PT. Qlue Performa, diolah oleh peneliti, 2017)

Berdasarkan banyak kategori yang tersebut diatas, masyarakat dituntut harus terbiasa mengidentifikasi sendiri masalah-masalah yang terjadi di lingkungan sekitarnya. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui unit Jakarta *Smart City* juga lebih ringan dalam mengklasifikasikan kategori mana saja yang paling banyak menjadi permasalahan utama di DKI Jakarta. Menurut data PT. Qlue Performa, kategori yang

<sup>50</sup> Musni Umar. *RPTRA Community Center Warga dan Anak-Anak di DKI Jakarta*. Diakses dari artikel: [m.kompasiana.com/musniumar/rptra-community-center-warga-dan-anak-anak-di-dkijakarta\\_562ae44c107f611305d9b3fc](http://m.kompasiana.com/musniumar/rptra-community-center-warga-dan-anak-anak-di-dkijakarta_562ae44c107f611305d9b3fc). Diambil pada tanggal 11 Agustus 2017 pukul 12.11 WIB

memiliki tingkat laporan terbanyak yaitu sampah, dengan rata-rata laporan sekitar 200 laporan perhari. Fenomena sampah sebagai kategori dengan laporan terbanyak dinilai karena memang permasalahan DKI Jakarta dengan jumlah penduduknya yang banyak juga menghasilkan sampah yang banyak pula. Selain itu, mental warga DKI Jakarta yang belum terbiasa membuang sampah pada tempatnya dan terlalu ‘manja’ untuk menindaklanjuti permasalahan sampah sendiri menjadikan kategori ini menjadi salah satu yang tertinggi.

Menurut Setiaji selaku Kepala Unit Pelaksana Jakarta *Smart City*, aplikasi ini memacu masyarakat untuk pintar dalam memilah-milah keluhan:

“Disisi lain, aplikasi Qlue ini juga mengajak masyarakat untuk lebih pintar memilah-milah mana saja permasalahan yang harus disesuaikan dengan kategorinya. Kalo kanal pengaduan seperti sms, twitter, facebook kan tidak bisa ya, jadi kita sendiri yang mengkategorikan setiap laporan itu yang tentunya membutuhkan waktu yang lama. Jadi Qlue juga membentuk masyarakat menjadi *smart citizen*.”<sup>51</sup>

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu pengguna Qlue yaitu Fajar Eko, yang bersangkutan menjelaskan bahwa dengan adanya aplikasi pengaduan masyarakat ini masyarakat lebih dimudahkan dari segi ekonomis. Fajar berpendapat bahwa apabila pengaduan masih menggunakan SMS, biaya yang dikeluarkan lebih berat yaitu sekitar 100-200 rupiah/laporan, tergantung dengan biaya sms setiap *provider*. Pengaduan melalui sms pun juga tidak bisa transparan dan tidak bisa dilacak prosesnya seperti apa. Hal tersebut sangat berbeda apabila dibandingkan

<sup>51</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

dengan penggunaan aplikasi Qlue yang membutuhkan data internet untuk setiap laporannya. Fajar Eko menambahkan bahwa di era ini, mayoritas masyarakat sudah menggunakan data internet di masing-masing ponselnya, dibanding dengan ketersediaan pulsa. Oleh karena itu, pengguna Qlue yang satu ini menilai bahwa pengaduan masyarakat menggunakan aplikasi Qlue sudah tepat sasaran dan lebih menguntungkan dari segi ekonomi bagi masyarakat.

Fakta tersebut menunjukkan bahwa gaya pelayanan pengaduan masyarakat yang disediakan oleh Pemerintah DKI Jakarta sudah mengikuti gaya sektor swasta. Hal ini ditunjukkan dengan pengadopsian gaya yang berorientasi pada pasar atau pelanggan. Pelanggan ataupun bisa disebut masyarakat saat ini tentunya sudah lebih akrab dengan data internet, dan mulai meninggalkan sistem sms, terutama dalam hal pengaduan permasalahan. Oleh karena itu, tepat apabila gaya pelayanan aplikasi Qlue dalam menyediakan pelayanan publik sudah bisa dibilang mengikuti sektor swasta atau bisnis.

Perlu diketahui, sebelum adanya aplikasi Qlue sebagai media pengaduan masyarakat, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menyediakan kanal aspirasi yang diperuntukkan masyarakat ibukota. Semua kanal pengaduan tersebut dapat diakses didalam format media sosial, diantaranya ialah Kliping Media, Berinta Online, twitter, facebook JakartaGoId, email [dki@jakarta.go.id](mailto:dki@jakarta.go.id), SMS ke nomor 02192881717, fitur Balai Warga di website <http://jakarta.go.id>, dan yang terbaru ialah LAPOR!. Namun

saja pengaduan tersebut kurang efektif dalam memberi stimulus bagi masyarakat untuk melapor permasalahan yang ada di sekitarnya.

Setiaji juga menjelaskan bahwa terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara kanal pengaduan melalui SMS dan sosial media dengan aplikasi Qlue hasil kerjasamanya dengan swasta. Perbedaan tersebut terletak pada pengkategorian, dimana kanal pengaduan melalui SMS dan sosial media membutuhkan waktu yang lama untuk mengkategorikan permasalahan untuk diteruskan kepada SKPD terkait. Berbeda dengan Qlue yang langsung otomatis masuk ke sistem.

Selain itu, kategori diatas juga terus berkembang seiring dengan kompleksitas permasalahan yang terjadi di Jakarta. Semakin kesini, semakin banyak permasalahan baru yang menjadi urgensi di sebuah kota, khususnya DKI Jakarta sebagai Ibukota Republik Indonesia. Oleh karena itu dibutuhkan pembaharuan fitur-fitur seperti kategori dalam aplikasi. Setiaji juga menjelaskan bahwa pihak dari Jakarta *Smart City* terus mengimprovisasi kategori seiring perkembangan masalah di Jakarta.

“Kami terus memberikan *advice* dalam rangka meningkatkan fitur-fitur, salah satunya yaitu kategori. Kategori kan muncul seiring perjalanan ya, awalnya hanya ada beberapa kategori sampai sekarang ada 26 kategori. Itu yang selalu kita *improve* setiap waktu.”<sup>52</sup>

Melihat gaya pelayanan yang disediakan oleh pelayanan publik pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue yang diselenggarakan oleh unit Jakarta *Smart City*

<sup>52</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

dan PT. Qlue Performa Indonesia, apabila dikaitkan dengan salah satu prinsip *new public management* milik Christopher Hood yaitu pengadopsian gaya sektor swasta, maka hasil temuan penelitian ini membuktikan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue sudah memenuhi standar penerapan *new public management*. Hal ini dibuktikan bahwa penerapan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue mementingkan kebutuhan individual dalam penyelenggaraannya. Masyarakat sebagai pelanggan bisa secara masing-masing dan dengan bebas melaporkan permasalahan disekitarnya kepada Pemprov DKI Jakarta sebagai pemerintah, bukan melalui pelaporan yang kolektif yang biasa dilalui dengan birokrasi yang berbelit-belit. Selain itu menurut Stewart & Ranson salah satu gaya swasta yang biasanya diterapkan ialah bagaimana mencari kepuasan pelanggan.<sup>53</sup>

Kriteria gaya swasta tersebut dinilai sudah berjalan dengan sesuai, dikarenakan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue yang mengutamakan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna dalam melapor, yaitu melalui fitur-fitur dan kemudahan dalam melaporkan permasalahan disekitar menggunakan *smartphone* yang di era globalisasi ini menjadi sebuah kebutuhan. Masyarakat sebagai pengguna dimudahkan dengan cara penyampaian permasalahan yaitu dengan memfoto permasalahan yang ada disekitar, kemudian memilih kategori permasalahan, mendeskripsikan permasalahan secara rinci dan terakhir mengirim laporan tersebut

<sup>53</sup> Stewart & Ranson (1988) *Management in the Public Domain, Public Money and Management*, Vol. 89, No.1/2. Hlm. 7

yang dengan otomatis langsung tersambung kepada SKPD yang berkaitan dan memiliki wewenang berkenaan dengan laporan yang diajukan.

Akan tetapi, pengadopsian gaya swasta yang mengandalkan kemajuan teknologi tidak sertamerta bisa menyelesaikan permasalahan di DKI Jakarta.

Pengadopsian gaya aplikasi dalam memberikan ruang partisipasi masyarakat dinilai hanya mampu menghubungkan kritik, saran dan keluhan dari masyarakat tertentu saja di Jakarta. Hal ini disebabkan oleh keharusan penggunaan *smartphone* dalam menyampaikan masalah, sedangkan penggunaan *smartphone* dinilai hanya menjangkau kepada masyarakat menengah ke atas yang memiliki penghasilan cukup untuk memiliki *smartphone* dan juga untuk para generasi muda yang melek teknologi saja. Fenomena tersebut dianggap sebagai ketidakramahan ruang partisipasi publik melalui aplikasi Qlue yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bersama pihak swasta.

Apabila melihat statistik, angka kemiskinan di DKI Jakarta pada bulan Maret 2017 mencapai angka 389,69 ribu orang (4%). Angka ini meningkat sebesar 3,85 ribu dibandingkan dengan Maret 2016.<sup>54</sup> Padahal, apabila diperhatikan, permasalahan yang diajukan kepada pemerintah melalui Qlue biasanya berkaitan dengan sampah, pemukiman kumuh dan juga seperti saluran air yang tersumbat. Penggunaan *smartphone* dalam Qlue dinilai membatasi ruang partisipasi masyarakat miskin

<sup>54</sup> Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. *Berita Resmi Statistik: Tingkat Kemiskinan di DKI Jakarta*. 17 Juli 2017

ataupun menengah kebawah untuk melakukan pelaporan masalah. Hal tersebutlah yang seharusnya diperbaiki Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yaitu bagaimana ruang partisipasi publik tidak hanya diperuntukkan bagi masyarakat menengah ke atas yang memiliki *smartphone* dan paham teknologi saja, tetapi juga ruang partisipasi publik harus menjangkau kepada lapisan masyarakat terbawah seperti masyarakat miskin agar keluhan dan permasalahannya didengar oleh pemerintah.

### 5.1.2 Efektifitas dan Efisiensi Aplikasi Qlue

Penggunaan paradigma *new public management* menuntut pemerintah untuk memaksimalkan efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan publik. *New public management* memiliki konsep agar organisasi sektor publik bisa meningkatkan kinerjanya. Efektifitas dan efisiensi menjadi tolak ukur untuk menilai bagaimana logika *new public management* khususnya prinsip gaya swasta dalam pelayanan publik bisa diterapkan dengan baik terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue.<sup>55</sup>

Hidayat mendefinisikan efektivitas bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana semakin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.<sup>56</sup> Sedangkan efisiensi dijelaskan oleh Hasibuan sebagai perbandingan yang terbaik antara *input* dan

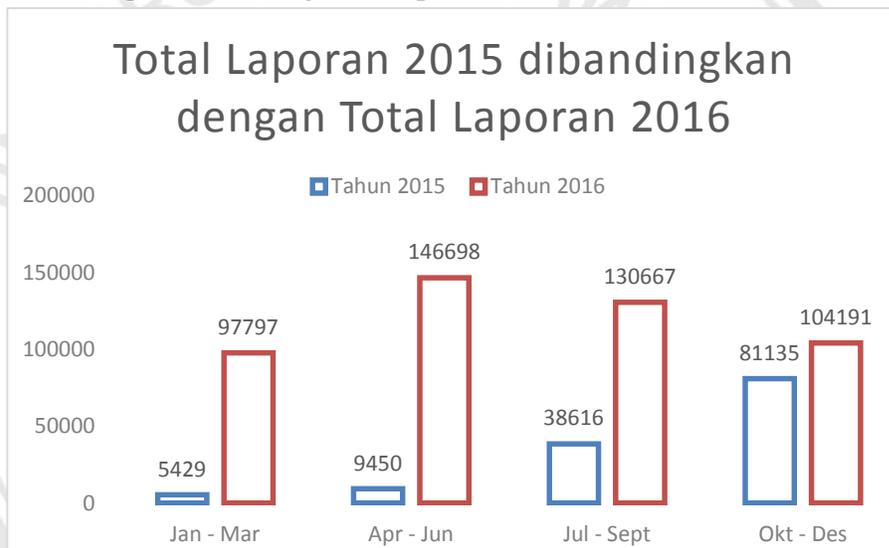
<sup>55</sup> Mahmudi, Op.cit. hlm. 44

<sup>56</sup> Hidayat. *Teori Efektifitas dalam Kinerja Karyawan*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta. 1986

output, (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas.<sup>57</sup>

Apabila dikaitkan dengan pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue, nilai efektivitas dan efisiensi dalam Qlue sudah memenuhi kriteria yang disebutkan tersebut. Efektifitas terlihat dari lonjakan laporan yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi Qlue.

**Diagram 5.1 Lonjakan laporan tahun 2015 ke 2016**



(Sumber: Tim Data PT. Qlue Performa, (hasil olah peneliti, 2017))

Berdasarkan diagram yang tersedia diatas, lonjakan laporan yang masuk melalui aplikasi Qlue begitu signifikan. Pada tahun 2015 saja, ada 134.630 laporan

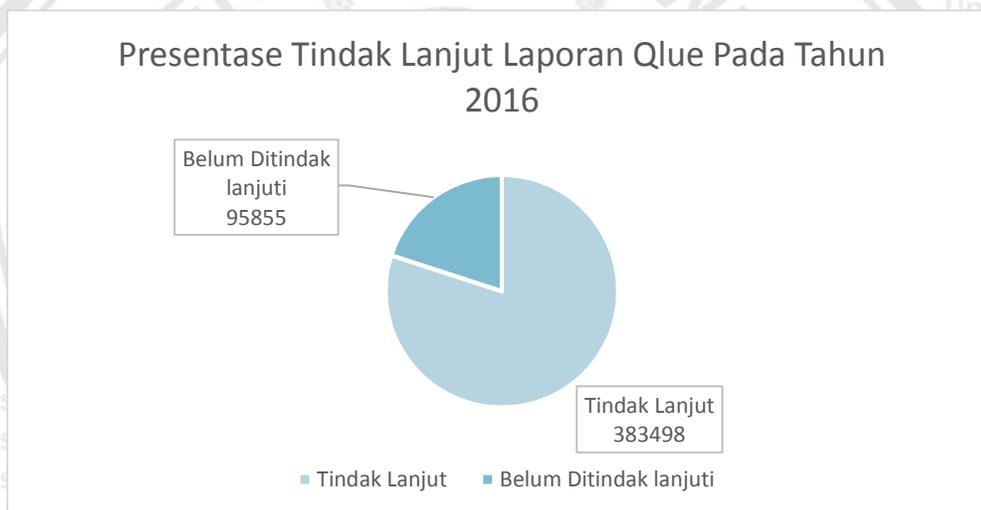
<sup>57</sup> Malayu Hasibuan. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Penerbit Gunung Agung. 1984. Hlm. 233



yang diterima melalui aplikasi Qlue, jumlah ini naik hingga 4 kali lipat menjadi 479.353 laporan pada tahun 2016.

Di samping itu, presentase tindak lanjut yang dihasilkan oleh aparat Pemprov DKI Jakarta juga tidak kalah tinggi dengan lonjakan laporan yang terjadi antara tahun 2015 dan 2016. Menurut data yang dihimpun oleh peneliti, presentase tindak lanjut yang dihasilkan yaitu sebesar 80%.

**Diagram 5.2 Presentasi tindak lanjut dari laporan melalui Qlue**



(Sumber: Tim Data PT. Qlue Performa, 2017)

Melihat diagram diatas, dapat dilihat bahwa presentase laporan yang ditindak lanjuti oleh aparat Pemprov DKI Jakarta ialah sebanyak 393.498 laporan dari 479.353 laporan. Sedangkan laporan yang ditindak lanjuti ataupun masih dalam proses yaitu sekitar 95.955 laporan.

Apabila melihat diagram yang tersedia diatas, dapat diketahui bahwa efektifitas yang ditimbulkan dari pelayanan publik pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue

tidak hanya dilihat dari peningkatan partisipasi masyarakat dalam membangun kota melalui Qlue. Penilaian efektifitas juga dapat dilihat dari tingginya angka dalam menindaklanjuti aduan-aduan yang dilaporkan melalui aplikasi Qlue. Oleh karena itu, aplikasi ini tidak saja hanya tentang persoalan peningkatan partisipasi publik tetapi juga hasil tindak lanjut yang diciptakan.

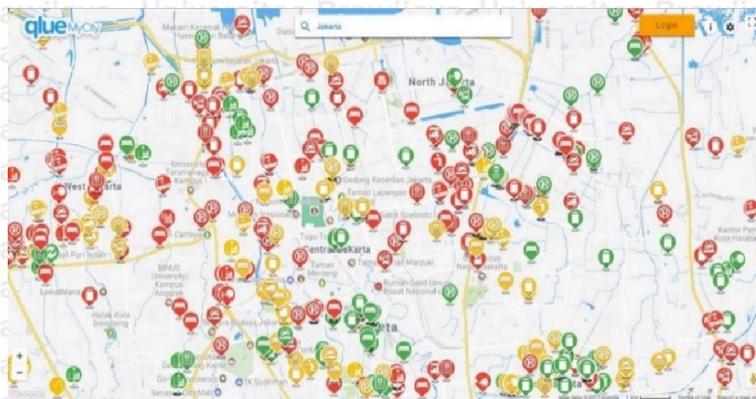
Pada saat wawancara, Setiaji juga menjelaskan bahwa pengaduan masyarakat ini juga bertujuan untuk meningkatkan efektivitas aparat pemerintah dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat DKI Jakarta.

“Melalui aplikasi ini, kita ingin memperbaiki respon dari pemerintah ya menanggapi aduannya. Karena kita dulu ada kanal pengaduan melalui sosial media dan sms hanya responnya saja yang sangat lambat. Kemudian di sisi lain, aplikasi ini efektif dalam memetakan *problem-problem* secara detail. Artinya kita ingin tahu sumber masalahnya itu dimana. Jadi menurut saya efektifnya aplikasi Qlue itu ada disitu. Disamping itu kita juga ingin ada perbaikan peningkatan dari sisi kualitas terhadap penanganan pengaduan.”<sup>58</sup>

Efektifitas yang dihasilkan dari pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue tidak hanya soal partisipasi dan tindak lanjut yang dihasilkan, tetapi juga efektif dalam memetakan masalah-masalah yang timbul. Dengan kelebihan sistem *geo-tagging* yang dimiliki Qlue, Pemprov DKI Jakarta dapat menganalisis daerah-daerah yang paling sering dilaporkan berbagai permasalahan.

<sup>58</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

**Gambar 5.6 Pemetaan keluhan melalui aplikasi Qlue**



(sumber: PT. Qlue Performa Indonesia, 2017)

Berdasarkan gambar diatas, bisa dilihat persebaran masalah melalui sistem pemetaan yang dimiliki oleh aplikasi Qlue. Beberapa daerah yang mengalami permasalahan paling banyak dapat diidentifikasi secara mudah melalui monitor yang tersedia di ruang *control* Jakarta *Smart City*. Oleh karena itu, pemerintah dinilai lebih mudah dalam menganalisis apa yang menyebabkan suatu masalah timbul di satu titik tertentu.

Apabila melihat realitas di lapangan, salah satu daerah yang paling banyak dilaporkan ialah Kotamadya Jakarta Barat. Berdasarkan data yang dihimpun oleh peneliti melalui Unit Jakarta *Smart City*, ada 3 kelurahan teratas yang mendapatkan laporan terbanyak melalui aplikasi Qlue, diantaranya ialah kelurahan Cengkareng Barat, Pejagalan, dan Duri Kepa. Ketiga kelurahan ini terletak di Jakarta Barat. Adapun laporan terbanyak yang diajukan melalui Qlue terhadap ketiga kelurahan ini ialah permasalahan sampah, jalan rusak dan masalah ketertiban umum. Diketahui, ketiga kelurahan ini memang didapati banyak pemukiman kumuh dan liar. Pemukiman

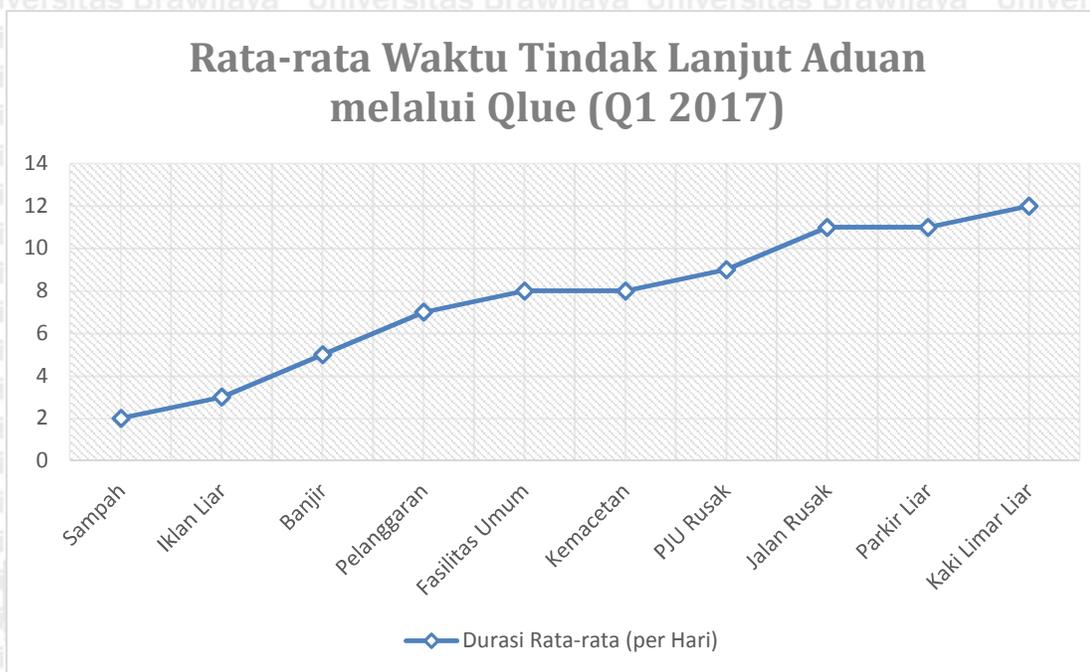
kumuh ini tentunya berefek pada kebersihan lingkungan yang ada disekitar kelurahan seperti kualitas sungai dan saluran air. Kemudian, ketiga kelurahan ini juga terletak di daerah strategis yang dekat dengan Bandara Soekarno Hatta serta jalur menuju Pelabuhan. Tentu saja hal tersebut menjadi alasan mengapa banyak dilaporkan jalan yang rusak karena ketiga kelurahan ini jalur logistik yang biasa dilewati oleh mobil-mobil bermuatan besar. Oleh karena itu, tidak heran apabila ketiga kecamatan ini menjadi yang terbanyak dilaporkan karena lokasinya yang masih tertinggal dibanding dengan kelurahan lain.

“Kita memanfaatkan sistem *geo-tagging* untuk memetakan supaya laporan kedepannya tidak lagi muncul disatu titik terus. Jadi kita berkoordinasi dengan SKPD agar laporannya tidak timbul terus disana.”<sup>59</sup>

Selain itu, melalui aplikasi Qlue, pemerintah provinsi DKI Jakarta melalui Unit *Jakarta Smart City* ingin membenahi *respon time* atau waktu respon yang diberikan oleh aparat pemerintahan dalam tindak lanjut aduan melalui aplikasi Qlue. Menurut Setiaji, waktu respon dalam menindaklanjuti aduan dari warga merupakan modal penting dari seorang pejabat saat ini. Sebelum adanya Qlue, *respon time* yang diberikan oleh para lurah dalam melayani aduan warga tidak secepat saat menggunakan Qlue. Hal ini tentunya dibantu dengan sistem transparansi dari aplikasi Qlue sendiri dalam mengawasi kinerja lurah.

<sup>59</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

Diagram 5.3 Rata-rata waktu tindak lanjut aduan melalui aplikasi Qlue



(Sumber: PT. Qlue Performa Indonesia, 2017)

Adapun data tren diatas menjelaskan rata-rata waktu tindak lanjut pada *quarter* pertama di tahun 2017. Diagram di atas menunjukkan 10 kategori yang paling sering dikeluhkan kepada Pemprov DKI Jakarta, serta mengurutkan kategori laporan mana yang paling cepat dan yang paling lama ditindak lanjuti. Untuk yang paling singkat ialah masalah sampah, aparat butuh waktu 2 hari untuk menindaklanjuti aduan yang dilaporkan untuk segera ditindaklanjuti. Sementara yang paling memakan waktu ialah laporan tentang pedagang kaki lima liar yang membutuhkan waktu 12 hari untuk menindaklanjuti aduan tersebut. Penindaklanjutan aduan juga bergantung pada jenis kategori yang diadukan. Willy Winarko selaku Community Manager dari pihak PT. Qlue Performa Indonesia menjelaskan:



“Untuk rata-rata tindak lanjut itu variatif ya, tergantung pada permasalahan apa yang diadakan. Kalo soal sampah kan itu cepet ya bisa sehari atau dua hari paling lama, vandalisme juga cepet karena tinggal cat doang. Kalo melihat data yang paling lama itu seperti parkir liar bisa sampai 11 hari, terus persoalan fasilitas umum lainnya juga karena butuh waktu”<sup>60</sup>

Dalam menindaklanjuti laporan yang masuk melalui Qlue, aparaturnya Pemprov DKI Jakarta diberi batas waktu selama maksimal 2 hari untuk mengubah status laporan dari merah menjadi kuning untuk diproses. Apabila dalam waktu 2 hari laporan masih belum diproses (berwarna merah), maka pihak *Jakarta Smart City* melalui tim *Monitoring* dan *Evaluasi* akan menghubungi langsung kelurahan atau SKPD terkait untuk mengklarifikasi hal apa yang menjadi hambatan yang menyebabkan laporan belum diproses.

Pengadopsian gaya manajemen sektor swasta ke sektor publik juga dinilai harus memberikan implikasi. Salah satunya ialah gaya birokrat diubah menjadi gaya manajer. Terjadi pergeseran kebiasaan pejabat yang biasa dilayani, menjaga jarak dengan bawahan menjadi semangat untuk melayani publik dan memberikan yang terbaik bagi pelanggan. Perubahan dari pejabat birokrat menjadi manajer ini dijelaskan oleh Setiaji selaku Kepala Unit JSC.

“Kita berusaha mengubah birokrasi dulu ke birokrasi sekarang yang lebih merespon. Kita ingin merubah birokrasi kita supaya para lurah tidak hanya menjadi perangkat daerah tetapi juga menjadi manajer di daerahnya. Tadinya kalo ada laporan biasanya masuk ke admin dulu, kemudian baru disebar ke suku dinas, kalo ini kan langsung ke para lurah. Nanti Para lurah yang biar

<sup>60</sup> Wawancara dengan Willy Winarko, Community Manager PT. Qlue Performa, pada 28 Agustus 2017, pukul 10.00 WIB

berkoordinasi, jadi harus ada keterampilan juga lurah berkoordinasi dengan unit-unit terkait”<sup>61</sup>

Dalam satu artikel, Gubernur DKI Jakarta Periode 2013-2017, Basuki Tjahaya Purnama berpendapat bahwa lurah bukan hanya sebagai perangkat daerah, lebih dari itu, lurah merupakan *estate manager* atau manager suatu kota. Dalam konteks pengaduan masyarakat via Qlue, lurah menjadi *pioneer* dan garda terdepan suatu kota.<sup>62</sup>

Kualitas suatu kota sudah otomatis menjadi tanggung jawab seorang lurah. Misi dari aplikasi Qlue ialah meningkatkan kepedulian publik terhadap lingkungan dan mendukung pemerintah memperbaiki masalah di daerah masing-masing. Fungsi dan misi aplikasi Qlue, tentu saja menyinggung tentang tugas utama lurah sebagai *estate manager*.

Kelurahan merupakan salah satu pihak yang paling bertanggung jawab dalam menindaklanjuti laporan warga. Kelurahan wajib menindaklanjuti seluruh laporan yang masuk. Pengelola aplikasi Qlue di setiap kelurahan biasanya ada dibawah kendali Seksi Sarana Prasarana dan Kebersihan Lingkungan.

“Biasanya untuk urusan aduan pake aplikasi Qlue itu yang mengurus bagian sarana dan prasarana kebersihan lingkungan. Karena mereka yang langsung juga berurusan dengan PPSU (Pekerja Penanganan Prasarana Sarana Umum). Tapi tetep lurah punya akun untuk itu sebagai alat untuk monitoring”<sup>63</sup>

<sup>61</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

<sup>62</sup> Jakarta *Smart City*. *Lurah Menjadi Pioneer dan Garda Terdepan Wilayah Kota Jakarta*. Diakses dari website: <http://smartcity.jakarta.go.id/blog/42/lurah-menjadi-pioneer-dan-garda-terdepan-wilayah-kota-jakarta> pada tanggal 2 September 2017 pukul 22:49 WIB

<sup>63</sup> Wawancara dengan Abdul Mu'in, Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur pada 31 Agustus 2017, pukul 13.00 WIB

Apabila hasil temuan penelitian tersebut dibaca menggunakan konsep *new public management* yang dikemukakan oleh Hood, maka pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue sudah sangat efektif dan efisien dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk ikut serta membangun kota melalui keluhan yang dilaporkan. Selain itu, efektivitas juga dilihat dari bagaimana aplikasi ini mampu memberikan kualitas dan kuantitas yang baik dalam penanganan tindak lanjut permasalahan yang dilaporkan. Hal ini terbukti dari tingkat tindak lanjut yang mencapai angka 80%. Tentu saja angka tersebut angka yang membuktikan efektivitas para aparat pemerintah dalam menangani aduan yang masuk.

Efektivitas dan efisiensi yang dihasilkan dari penyelenggaraan pelayanan publik pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue tidak hanya tentang tingkat partisipasi masyarakat dan kualitas tindak lanjut aduan saja yang meningkat. Aplikasi Qlue juga memberikan efektivitas dan efisiensi dalam memetakan permasalahan di sebuah lokasi, sehingga permasalahan yang sama tidak selalu muncul disuatu titik. Hal ini akan membantu Pemprov DKI Jakarta dalam menganalisis sumber permasalahan yang terjadi dititik tertentu.

## **5.2 Profesionalisme Manajemen Pengelolaan Aplikasi Qlue**

Dalam sebuah kerjasama yang dibangun antara Pemprov DKI Jakarta melalui Jakarta *Smart City* dengan pihak swasta yakni PT. Qlue Performa Indonesia, harus mampu memajemen pengelolaan pelayanan publik pengaduan masyarakat secara profesional. Adapun yang menjadi kriteria manajemen profesional dari prinsip *new*

*public management* menurut Christopher Hood ialah tugas pokok, deskripsi kerja, kejelasan wewenang serta sistem *reward and punishment* yang berlaku.

### 5.2.1 Tugas Pokok Jakarta *Smart City*

Mengenai tugas pokok, tentu ada pembagian tugas yang dilakukan oleh PT. Qlue Performa selaku pihak swasta dengan Jakarta *Smart City* selaku pihak pemerintah. Setiaji menjelaskan bahwa tugas pokok dari Jakarta *Smart City* selaku dari pihak pemerintah ialah melakukan sosialisasi atas penggunaan aplikasi Qlue serta membantu pengembangan aplikasi dengan memberikan *advice* terkait fitur-fitur serta improvisasi kategori pengaduan masalah.

“Tugas pokok dari sisi JSC tentunya memanfaatkan aplikasi yang sudah dibuat oleh pihak PT. Qlue ya. Selain itu juga tugas utama kami mensosialisasikan agar masyarakat memanfaatkan aplikasi ini supaya mendapatkan respon yang lebih cepat terkait pengaduan masyarakat. Kemudian di sisi lain kamu juga memberikan *advice* dalam rangka meningkatkan fitur-fiturnya, karena persoalan kategori seiring perjalanan kan ya, awalnya hanya ada beberapa kategori sampai sekarang ada 26 kategori, itu yang selalu kita *improve* setiap waktu.”<sup>64</sup>

Selain itu, ada juga tugas tambahan lain yang diemban oleh pihak JSC dalam mengelola pengaduan masyarakat berbasis aplikasi Qlue ini. Aghreini Analisa selaku anggota dari tim *Data Analysis* dari Unit Jakarta *Smart City* menjelaskan bahwa Unit Jakarta *Smart City* juga memiliki tim *monitoring* dan evaluasi dari Divisi Monev yang bertugas melakukan *follow up* atas laporan yang diadukan melalui aplikasi Qlue.

<sup>64</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

Apabila laporan tersebut tidak kunjung ditindak lanjuti oleh kelurahan atau dinas terkait. Berikut penjelasan Aghreini Analisa atas hal tersebut:

“Jadi kita disini juga punya tim *monitoring* yang *stand-by* di depan monitor untuk mengawasi keluhan-keluhan yang dilaporkan masyarakat, terutama melalui aplikasi Qlue. Jadi kalo misalkan ada laporan yang belum diproses-proses, tim *monitoring* ini bakal telfon pihak terkait untuk menegur secara lisan, ya mengingatkan lah untuk segera diproses laporannya gitu.”<sup>65</sup>

Teguran yang dilakukan oleh Jakarta *Smart City* melalui tim *monitoring* dan evaluasi yaitu berupa teguran lisan melalui komunikasi telepon untuk sekedar mengingatkan bahwa SKPD yang bersangkutan memiliki banyak laporan melalui aplikasi Qlue yang belum dituntaskan. *Follow-up* yang dilakukan oleh tim *monitoring* berlaku setiap hari selama jam kerja aparat pemerintahan.

Gambar 5.7 Ruang Monitoring Unit Jakarta *Smart City*



(sumber: Dokumentasi Penulis, 2017)

<sup>65</sup> Wawancara dengan Aghreini Analisa, Staff Data Analisis Unit Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017 pukul 10.00 WIB

Dalam ruangan monitoring, terdapat 5-10 anggota divisi *monitoring* dan evaluasi yang memantau laporan dan penanganan aduan. Pada layar tersebut dapat terlihat di titik mana permasalahan paling banyak timbul, serta dapat dilihat kelurahan dan kedinasan mana yang memiliki laporan permasalahan terbanyak dalam satu hari.

Teknologi ini tentunya akan memberikan efektifitas bagi Pemprov DKI Jakarta dalam mengawasi laporan masyarakat dan kinerja pemerintah.

Salah satu elemen penunjang dalam berjalannya suatu kebijakan ialah sosialisasi. Sosialisasi sendiri merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka memberikan informasi dan edukasi kepada pihak yang memiliki andil dalam kebijakan pelayanan publik pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue. Kemudian yang menjadi sasaran dari sosialisasi ini ialah masyarakat DKI Jakarta. Unit Jakarta *Smart City* sebagai pihak pemerintah sudah memberikan sosialisasi kepada tidak hanya masyarakat, tetapi juga Kelurahan, Kecamatan dan perwakilan RT/RW. Hal ini sebagai mana ditegaskan oleh Aghreini Analisa selaku Tim Data Analisis Unit Pelaksana Jakarta *Smart City*:

“Untuk sosialisasi, sebagian besar kita yang melakukan mulai dari SKPD, lurah, camat, sudin (suku dinas) wilayah lewat bimtek di kantor walikota. Kalo ke masyarakat itu sosialisasi kita programkan wisata ke balai kota misalnya, disitu kita kasih tau apa itu Jakarta *Smart City*, apa itu Qlue, gimana cara pakemnya.”<sup>66</sup>

<sup>66</sup> Wawancara dengan Aghreini Analisa, Staff Data Analisis Unit Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017 pukul 10.00 WIB

Gambar 5.8 Sosialisasi JSC kepada Mahasiswa



(sumber: Dokumentasi JSC, 2017)

Selain melakukan sosialisasi di ruang Jakarta *Smart City*, UPT Jakarta *Smart City* juga melakukan sosialisasi dengan mengikuti acara-acara pameran besar, salah satunya yaitu Pekan Raya Jakarta (PRJ). Pihak JSC menilai bahwa dengan mengikuti acara besar seperti PRJ, banyak warga yang mengunjungi *stand* Jakarta *Smart City* untuk mengenal lebih dekat tentang Jakarta *Smart City*. Sosialisasi tersebut dilakukan dengan cara pihak Jakarta *Smart City* membawa anjungan yang terdapat di ruang *monitoring* JSC untuk kemudian diletakkan pada salah satu *stand* di Pekan Raya Jakarta. Hal ini tentu akan mengundang perhatian banyak warga yang mengunjungi PRJ untuk kemudian mengamati bagaimana Jakarta *Smart City* bekerja, dan bagaimana permasalahan-permasalahan yang ada di DKI Jakarta dipantau melalui anjungan tersebut.

Gambar 5.9 Sosialisasi Jakarta *Smart City* di Pekan Raya Jakarta



(sumber: Jakarta *Smart City*, 2017)

Namun, sosialisasi yang paling gencar dilakukan ialah melalui media sosial.

Media yang digunakan untuk sosialisasi ialah mulai dari *facebook*, *twitter* hingga *youtube*. Sosialisasi dilakukan melalui artikel, berita, infografis hingga videografi.

Setiaji menilai bahwa para target sosialisasi kebanyakan ialah pengguna *smartphone*, maka dari itu sosialisasi yang paling gencar dilakukan oleh Jakarta *Smart City* ialah melalui media sosial.

Sebagaimana dijelaskan oleh Setiaji selaku Kepala Jakarta *Smart City*, ia menjelaskan bahwa butuh inovasi baru dalam melakukan inovasi, yaitu salah satunya dengan menggunakan infografis dan videografi untuk memikat masyarakat untuk ikut serta menggunakan aplikasi *Clue*.

“Untuk mensosialisasikan aplikasi Qlue ini, kan targetnya pengguna *smartphone* ya. Kita perlu model-model baru dalam hal sosialisasinya, yaitu dengan mendesain infografis ataupun mendesain produk, misalkan dengan video-video yang membutuhkan kemampuan videografer. Kita punya tenaga ahli untuk itu. Jadi itu termasuk tugas pokok kita.”<sup>67</sup>

### 5.2.2 Tugas Pokok Pihak PT. Qlue Performa Indonesia

Dalam kerjasama yang dijalin antara Pemprov DKI Jakarta melalui Jakarta *Smart City*, dengan PT. Qlue selaku pihak swasta dalam penyediaan aplikasi pengaduan masyarakat, tidak terlalu banyak tugas pokok yang diemban oleh pihak Qlue. Tugas pokok yang menjadi tugas utama pihak PT. Qlue Performa ialah hanya menyediakan aplikasi serta melakukan pengembangan aplikasi secara teknis.

Disamping itu, tugas tambahan yang dilakukan ialah mengadakan sosialisasi melalui sosial media. Willy Winarko selaku *community manager* dari PT. Qlue menjelaskan:

“Kalo dalam kerjasama ini, tugas pokok Qlue sih lebih ke pengembangan aplikasinya aja. Karena kita kan semua basicnya dari IT ya, jadi kalo ada apa-apa misalkan *bug*, *crash*, ataupun aplikasi gak berjalan lancar, kita bakal betulin itu. Jadi intinya tugas kita hal-hal teknis aplikasi aja sih. Diluar itu, kita juga mengembangkan aplikasi kaya fitur-fiturnya ditambahin, seperti itu.”<sup>68</sup>

<sup>67</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

<sup>68</sup> Wawancara dengan Willy Winarko, Community Manager PT. Qlue Performa, pada 28 Agustus 2017, pukul 10.00 WIB Indonesia

**Gambar 5.10 Suasana kantor PT. Qlue Performa**



(Sumber: Dokumentasi penulis, 2017)

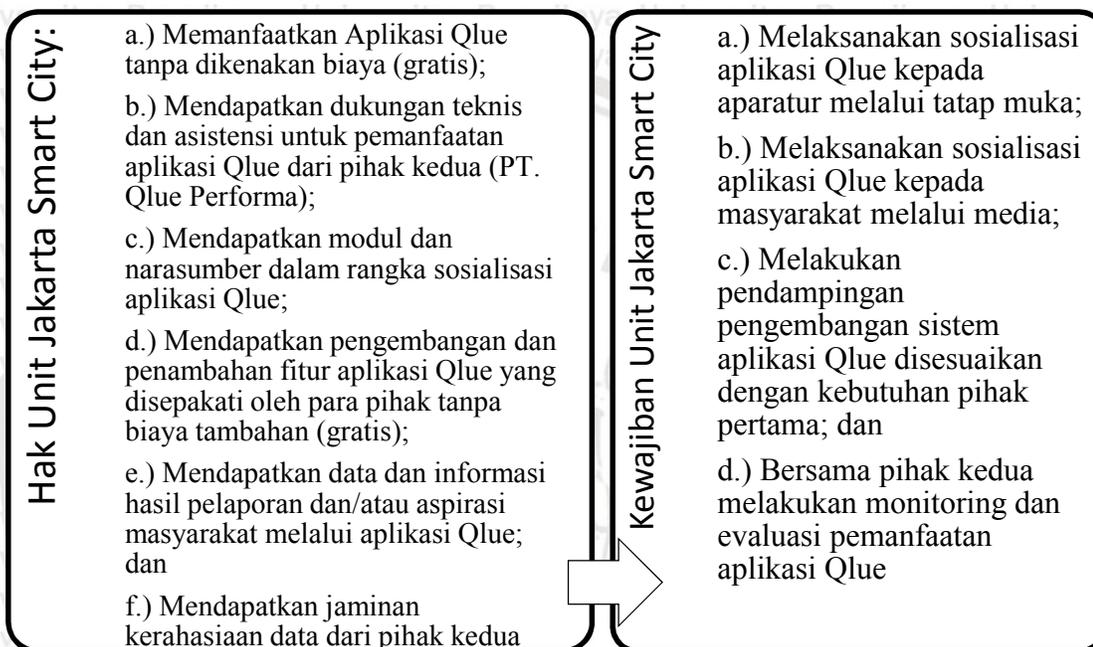
Apabila melihat gambar 5.10, ruang yang tertera pada gambar di atas menunjukkan ruangan untuk divisi produksi dimana pengembangan aplikasi dilakukan. Divisi Produksi sendiri merupakan salah satu divisi yang paling banyak diisi oleh karyawan di PT. Qlue Performa. Hal ini dikarenakan PT. Qlue Performa yang memiliki tanggung jawab dalam penyediaan aplikasi Qlue.

### **5.2.3 Kejelasan Wewenang**

Mengenai kejelasan wewenang antara dua pihak yang terlibat kerjasama penyediaan pelayanan publik pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue, hal tersebut sudah diatur dalam perjanjian kerjasama (PKS) yang telah disusun sejak awal kerjasama yaitu pada tahun 2014 antara PT. TerralogiQ (nama terdahulu sebelum PT. Qlue Performa) dan Pemprov DKI Jakarta melalui Unit Jakarta *Smart City*.

Adapun hak dan kewajiban yang tertera dan diatur dalam perjanjian kerjasama dalam Pasal 5 dan 6, kemudian dijelaskan kedalam bagan dibawah ini.<sup>69</sup>

### Bagan 5.1 Hak dan Kewajiban Unit Jakarta *Smart City*



(Sumber: Jakarta *Smart City*, 2014)

Berdasarkan bagan yang dipaparkan diatas, terdapat kejelasan wewenang yakni meliputi hak dan kewajiban dari Unit Jakarta *Smart City* selaku salah satu pihak yang terlibat dalam kerjasama pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue.

Ada beberapa wewenang yang menjadi hak dari JSC, diantaranya ialah pemanfaatan aplikasi Qlue secara gratis, mendapatkan dukungan teknis aplikasi, mendapatkan modul dan narasumber dalam rangka sosialisasi, mendapatkan pengembangan dan

<sup>69</sup> Perjanjian Kerja Sama antara Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dengan PT. TerralogiQ Integrasi Solusi tentang Pemanfaatan Aplikasi Qlue Nomor 511/-1.817.5

penambahan fitur aplikasi Qlue secara gratis, mendapatkan data dan informasi hasil pelaporan dan/atau aspirasi masyarakat melalui aplikasi Qlue, serta mendapatkan jaminan kerahasiaan data. Sementara wewenang yang sekaligus menjadi kewajiban Unit Jakarta *Smart City* diantaranya yakni, melaksanakan sosialisasi aplikasi Qlue kepada aparatur dan masyarakat, melakukan pendampingan pengembangan aplikasi Qlue, serta bersama pihak kedua melakukan monitoring dan evaluasi pemanfaatan aplikasi Qlue. Selain itu, terdapat juga wewenang hak dan kewajiban yang dimiliki oleh PT. Qlue Performa selaku pihak swasta yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue, hak dan kewajiban tersebut dijelaskan melalui bagan berikut.

### Bagan 5.2 Hak dan Kewajiban PT. Qlue Performa Indonesia

Hak PT. Qlue Performa Indonesia:

- a.) Mendapatkan manfaat promosi hasil sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pertama
- b.) Mendapatkan pendampingan pengembangan sistem aplikasi Qlue dari pihak pertama
- c.) Pihak kedua berhak melakukan modifikasi dan pengembangan dan penambahan fitur aplikasi Qlue sepanjang sesuai dengan kebutuhan pihak pertama

Kewajiban PT. Qlue Performa Indonesia:

- a.) Menyiapkan dan memberikan akses atas aplikasi Qlue kepada pihak pertama tanpa pengenaan biaya (gratis);
- b.) Menyediakan dukungan teknis dan asistensi untuk pemanfaatan aplikasi Qlue yang dilakukan oleh pihak pertama;
- c.) Menyediakan modul dan narasumber dalam rangka sosialisasi aplikasi Qlue;
- d.) Melakukan pengembangan aplikasi Qlue sesuai dengan kebutuhan pihak pertama;
- e.) Mengelola dan meneruskan informasi yang terkumpul dari aplikasi Qlue secara berkala kepada pihak pertama;
- f.) Memberi jaminan kerahasiaan data kepada pihak pertama; dan
- g.) Bersama pihak pertama melakukan monitoring dan evaluasi.

(sumber: Jakarta *Smart City*, 2014)

Selanjutnya, bagan diatas memaparkan secara rinci wewenang yang meliputi hak dan kewajiban dari PT. Qlue Performa Indonesia selaku pihak swasta yang terlibat dalam penyelenggaraan aplikasi Qlue. Ada beberapa wewenang yang menjadi hak PT. Qlue Performa, diantaranya yakni mendapat manfaat promosi hasil sosialisasi yang dilakukan oleh Unit JSC, mendapatkan pendampingan pengembangan aplikasi Qlue, serta berhak melakukan modifikasi dan pengembangan fitur aplikasi Qlue sepanjang sesuai dengan kebutuhan JSC. Sementara wewenang yang menjadi kewajiban PT. Qlue Performa diantaranya ialah memberikan akses aplikasi Qlue secara gratis, menyediakan dukungan teknis dan asistensi pemanfaatan Qlue, menyediakan narasumber dalam rangka sosialisasi, melakukan pengembangan aplikasi, mengelola dan meneruskan informasi yang terkumpul dari aplikasi Qlue, serta bersama JSC melakukan monitoring dan evaluasi.

Melihat kejelasan wewenang yang terdapat dalam pengelolaan pengaduan masyarakat via aplikasi Qlue, apabila ditelaah dengan prinsip *NPM* menurut Hood, maka dapat disimpulkan bahwa hasil temuan penelitian ini sudah memenuhi kriteria mengenai kejelasan wewenang. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kejelasan wewenang meliputi hak dan kewajiban yang sudah diatur oleh kedua belah pihak dalam sebuah Perjanjian Kerja Sama.

#### 5.2.4 *Reward and Punishment*

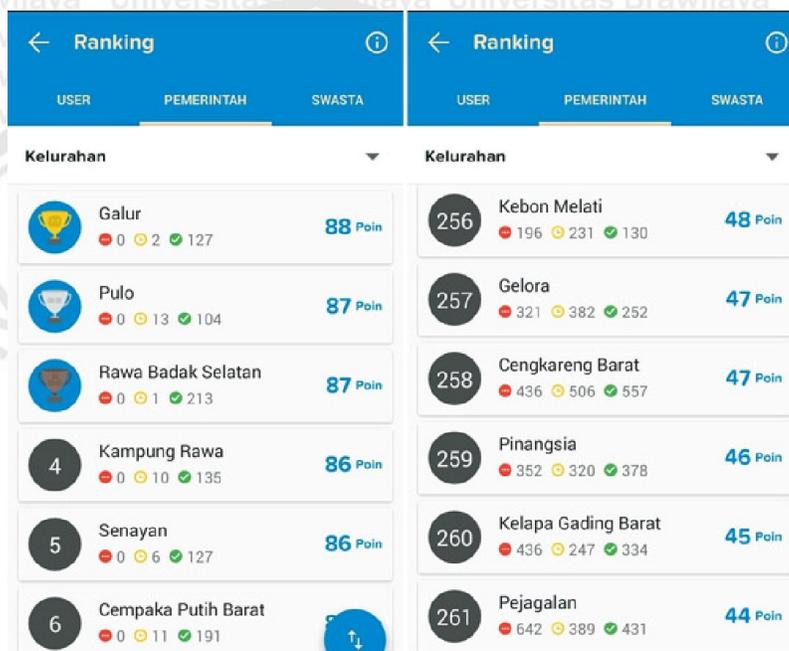
Manajemen profesional dalam prinsip *new public management* yang dikemukakan Christopher Hood menyaratkan pada pemerintah memiliki sistem perencanaan dan pengendalian manajemen yang rapi. Salah satunya dengan menerapkan sistem *reward and punishment*, yakni memberikan penghargaan atau hukuman bagi pegawainya sesuai dengan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik.<sup>70</sup>

Berkaitan dengan pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue sendiri, terdapat sistem *ranking* yang memungkinkan kepala daerah untuk mengetahui aparat mana yang terbaik dan terburuk dalam memberikan penanganan terhadap keluhan via aplikasi Qlue. Hal tersebut yang terus dipantau oleh Gubernur DKI Jakarta melalui akun pribandi miliknya, yakni ranking kelurahan yang selalu di *update* setiap harinya. Adapaun *punishment* atau sanksi yang diberikan apabila kelurahan didapati berada diperingkat yang buruk, atau lamban dalam tindak lanjut ialah teguran lisan. Teguran lisan tersebut disampaikan oleh Walikota dalam rapat pimpinan tingkat Kotamadya kepada lurah, camat ataupun suku dinas yang kinerjanya buruk dalam penanganan aduan lewat Qlue. Seperti yang dijelaskan oleh Setiaji, bahwa para lurah akan terus ditegur selama mereka masih buruk dalam penanganan keluhan yang diadakan melalui Qlue.

<sup>70</sup> Christopher Hood dalam Mahmudi, Op.cit. Hlm. 67

“Hukumannya bagi kelurahan yang tidak tanggap sih hanya melalui teguran lisan ya, tegurannya disampaikan di rapat pimpinan tiap mingguan oleh Walikota. Disitu juga dibacain *ranking* yang terbawah supaya merasa malu. Pernah juga pak Gubernur sendiri yang tegur langsung ke salah satu lurah yang masih banyak merahnya.”<sup>71</sup>

**Gambar 5.11 Sistem Ranking pada aplikasi Qlue**



(sumber: Aplikasi Qlue, 2017)

Gambar diatas menjelaskan ranking tertinggi (kiri) dan ranking terendah (kanan), tentunya ada perbedaan yang jauh mengenai jumlah laporan yang diadakan oleh pengguna Qlue. Jumlah laporan tersebut juga mempengaruhi ranking, karena semakin banyak laporan yang diadakan, semakin banyak pula laporan yang harus

<sup>71</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

ditindaklanjuti oleh lurah. Namun, Gubernur dan Walikota sudah memiliki kriteria untuk menilai kelurahan mana yang paling buruk dalam penanganan aduan Qlue.

Namun, apabila ditemukan masih ada lurah yang berkali-kali memiliki kinerja yang buruk dalam penanganan aduan Qlue, ada sanksi lain yang didapati oleh lurah.

Sanksi tersebut berupa pencopotan jabatan. Biasanya sanksi ini diberikan langsung oleh Gubernur kepada lurah yang dinilai sangat buruk dalam melayani masyarakatnya melalui Qlue. Sanksi ini dijelaskan langsung oleh Setiaji sebagai berikut:

“Kalo udah yang paling parah, bukan remunerasi ya, tapi lebih kepada jabatan. Jadi kalo *performance* nya buruk, kita ada evaluasi jabatan, jadi kalo mereka kinerjanya buruk bisa diganti oleh aparat yang lebih baik *performance* nya. Ada sangat banyak hal itu terjadi, kita ga pernah *merecord* karena banyak dulu hampir setiap jumat ya.”<sup>72</sup>

Setiaji juga menjelaskan bahwa kinerja lurah dalam menanganani aduan melalui Qlue menjadi salah satu tolak ukur baik atau buruknya kinerja yang akan dilaporkan dalam bentuk KPI (*Key Performance Indicator*) yang dibuat oleh Biro Tata Pemerintahan DKI Jakarta. KPI sendiri merupakan suatu set ukuran kuantitatif yang biasa digunakan dalam organisasi maupun perusahaan untuk mengukur atau membandingkan kinerja dalam hal memenuhi tujuan strategis dan operasional mereka.<sup>73</sup>

<sup>72</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

<sup>73</sup> Diakses dari <http://keuanganlsm.com/apa-itu-key-performance-indicator-kpi/> pada tanggal 1 September 2017 pukul 21.52 WIB

Untuk kriteria mengenai *punishment* atau pemberian hukuman, dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue sudah berjalan sesuai dengan prinsip NPM oleh Hood. Namun saja, tidak ada aturan pasti yang mengatur tentang hukuman tersebut. Hukuman hanya diberikan secara teguran atau lisan oleh walikota, selain itu hukuman juga diberikan berdasarkan kemauan Gubernur DKI Jakarta saja apabila melihat ada aparatur pemerintahan yang lamban dalam penanganan. Seharusnya, mengenai hukuman dalam penanganan pengaduan masyarakat diatur dalam sebuah Pergub agar lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam menanganani aduan masyarakat, dan juga hukuman tersebut

Terkait dengan *reward* atau penghargaan yang diberi terkait kinerja aparat melalui Qlue, hal tersebut memang ada dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue. Setiaji lebih lanjut menjelaskan bahwa kelurahan yang mendapati ranking 3 teratas dalam aplikasi mendapatkan *reward* langsung dari Gubernur dalam bentuk penghargaan.

“*reward* yang diberikan ada dua macam ya, pertama dalam bentuk benda, terakhir sih kita kasih tahun kemarin 2016, kita memberikan penghargaan kepada 3 terbaik yang diberikan langsung oleh pak Gubernur, tidak besar secara materi, waktu itu hadianya elektronik saja seperti TV. Kemudian, kita juga ada *reward* dalam bentuk tunjangan hingga promosi jabatan kepada lurah-lurah yang prestasinya sangat baik, misalnya promosi atau naik jabatan.”<sup>74</sup>

---

<sup>74</sup> Ibid

Kedepannya, Setiaji berharap bahwa bukan hanya hukuman yang dipertegas tetapi juga bagian penghargaannya.

“Kita sih ingin kedepannya bukan hanya hukuman saja gencar, tapi juga memberi *reward* dengan pemberian insentif ya, tunjangan yang diterima, itu yang sedang kita ramu untuk kemudian diatur dalam aturan. Kemudian juga apabila mereka tidak merespon aduan tentunya bisa dipotong tunjangannya.”<sup>75</sup>

Namun, untuk penilaian kinerja atas penanganan pengaduan melalui Qlue untuk saat ini hanya mencakup penilaian untuk lurah saja, sedangkan camat dan kepala dinas, penilaian secara khusus belum dilaksanakan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Aghreini Analisa selaku Tim Data Analisis Unit Pelaksana Jakarta *Smart City*, “Untuk penilaian baru untuk lurah saja sih saat ini, belum ada penilaian berdasarkan kinerja tindak lanjut aplikasi Qlue untuk camat dan dinas-dinas.” Hal tersebut tentu kurang adil bagi para lurah, dan terkesan membebani lurah dalam menangani berbagai aduan yang masuk.

Apabila dikaitkan dengan hasil temuan penelitian, penerapan poin *reward and punishment* dalam prinsip manajemen profesionalisme dalam pengelolaan pelayanan publik oleh Hood, pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue oleh Jakarta *Smart City* sendiri sudah terbilang memenuhi kriteria dari sisi *reward and punishment*. Hal ini terbukti dengan sudah banyaknya aparatur pemerintahan, khususnya lurah-lurah yang diberikan teguran secara lisan hingga pencopotan jabatan apabila buruk dalam kualitas penanganan aduan. Selain itu juga, masuknya kualitas

---

<sup>75</sup> Ibid

penanganan dalam indikator *scorecard* yang diadopsi oleh Biro Tata Pemerintahan DKI Jakarta membuktikan adanya *reward* berupa insentif dan penambahan tunjangan apabila para lurah memiliki kualitas dan kuantitas yang cukup baik dalam menangani aduan masyarakat melalui aplikasi Qlue.

### 5.3 Penekanan Disiplin dan Penghematan Sumber Daya

Penerapan *new public management* dalam pelayanan publik tentunya diharapkan memberikan implikasi yang signifikan. Christopher Hood menambahkan bahwa dalam prinsip *new public management* yang ia kemukakan, terdapat prinsip penekanan disiplin dan penghematan sumber daya. NPM menurutnya menyaratkan organisasi sektor publik dapat memberikan perhatian yang besar terhadap penggunaan sumberdaya secara ekonomis.<sup>76</sup> Hal tersebut dilakukan untuk menghindari pemborosan. Selain itu juga penerapan NPM diharapkan dapat memberikan peningkatan disiplin terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan.

#### 5.3.1 Disiplin Pegawai

Berkaitan dengan penggunaan aplikasi Qlue dalam menangani aduan dari masyarakat, aparatur pemerintahan diharapkan meningkatkan kualitas penanganan dan *respon time* yang diberikan. Setiaji menjelaskan lebih lanjut bahwa dengan digunakannya aplikasi ini akan memaksa para lurah untuk bekerja lebih lagi.

<sup>76</sup> Christopher Hood dalam Mahmudi. Op.Cit, hlm 47

“Aplikasi ini kan berbasis *real time* ya atau ada waktu respon, kemudian ada sistem rankingnya juga. Tentunya hal tersebut memotivasi mereka untuk meningkatkan kinerja mereka untuk cepat dalam merespon. Selain itu juga kegiatan mereka dengan adanya ini dapat diawasi oleh masyarakat, karena kan transparan.”<sup>77</sup>

Lebih jelas lagi, Abdul Mu’in selaku Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur, Jakarta Timur menjelaskan bahwa dengan digunakannya aplikasi ini, masyarakat semakin terpacu untuk melaporkan aduannya.

“Pastinya sih ya dapat meningkatkan disiplin aparat, karena kan sebelum ada ini laporan yang masuk tidak sebanyak ini. Laporan yang masuk juga tidak sesering ini, paling aduan dari RT/RW saja. Tapi semenjak ada Qlue masyarakat secara satu persatu bisa melaporkan masalah disekitarnya, tentunya juga menambah PR kita. Itu yang memacu kita untuk bekerja lebih disiplin lagi.”<sup>78</sup>

Abdul Mu’in juga mengatakan bahwa laporan yang diadakan mulai dari sebelum dan sesudah dirilisnya aplikasi Qlue melonjak hingga berkali-kali lipat. Hal tersebut dikarenakan masyarakat kini sudah bisa mengadakan permasalahan disekitarnya secara masing-masing tanpa harus melalui birokrasi yang berbelit-belit.

Pengguna aplikasi Qlue dapat langsung berinteraksi dengan lurah ataupun aparat pemerintahan lainnya dengan mengadakan permasalahan disekitarnya. Tentu saja fenomena tersebut yang memacu para lurah ataupun aparat pemerintah lainnya di

<sup>77</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

<sup>78</sup> Wawancara dengan Abdul Mu’in, Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur pada 31 Agustus 2017, pukul 13.00 WIB

SKPD untuk bisa bekerja menangani aduan laporan via aplikasi Qlue dengan lebih disiplin lagi.

**Tabel. 5.2 Data Penanganan Tindak Lanjut Kelurahan Pisangan Timur  
(1 Maret 2017 – 31 Mei 2017)**

No.	Kategori	Wait	Process	Complete	Total
1	Sampah	0	0	31	31
2	Kemacetan	1	0	0	1
3	Kebakaran	0	0	0	0
4	Pelanggaran	5	3	8	16
5	Pengemis	0	0	0	0
6	Jalan Rusak	0	0	3	3
7	Kriminal	0	0	0	0
8	Kaki Lima Liar	0	1	1	2
9	Lampu Jalan Rusak	1	0	1	2
10	Pohon Tumbang	0	0	4	4
11	Pajak Abnormal	0	0	0	0
12	Fasilitas Umum	2	3	10	15
13	Parkir Liar	20	5	15	40
14	Pelanggaran Izin Bangunan	2	0	0	2
15	Makanan non Higenis	0	0	0	0
16	Pelanggaran Merokok	1	0	0	1
17	Iklan Tak Berizin	1	0	50	51
18	Bencana Banjir	1	0	0	1
19	Terorisme	0	0	0	0
20	Lansia Hilang	0	0	0	0
21	RPTRA	0	0	0	0
22	Pencegahan Banjir	0	1	1	2
23	Fogging DBD	0	0	0	0
24	Narkoba	0	0	0	0
25	Pajak Kos-Kosan	0	0	0	0

(Sumber: PT. Qlue Performa Indonesia, 2017)

Berdasarkan data yang tersedia diatas, total aduan yang masuk selama periode

1 Maret hingga 31 Mei 2017 (dua bulan) ada sekitar 170 laporan yang masuk dari berbagai kategori permasalahan. Hal ini menunjukkan bahwa tiap harinya selama 2

bulan rata-rata ada 2 – 3 laporan yang masuk melalui aplikasi Qlue. Data yang terpapar di atas membuktikan bahwa pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue mampu meningkatkan partisipasi masyarakat untuk ikut serta membangun DKI Jakarta melalui kelurahan-kelurahan.

Akan tetapi, Abdul Mu'in juga menjelaskan ada kelemahan dalam aplikasi tersebut yang menjadi kendala bagi kelurahannya, yakni sistem *geo-tagging* yang tidak sempurna dimana masalah yang terjadi sebenarnya belum tentu terjadi di kelurahannya.

“tapi aplikasi Qlue ini juga ada kelemahannya ya, misalkan seseorang lapor suatu masalah sampah pada saat ia sedang berada di jalan, padahal masalah tersebut ada di kelurahan Kelapa Gading, namun karena koneksi internet dan pengguna juga berada dalam perjalanan ke Pisangan Timur, jadinya keluhan itu masuk ke kelurahan kita gitu. Jadi sering ada laporan nyasar.”<sup>79</sup>

Selain itu, tidak sedikit laporan yang membutuhkan penanganan khusus. Artinya, kelurahan tidak mampu menangani laporan tersebut sendiri tanpa bantuan dari suku dinas-suku dinas yang ada.

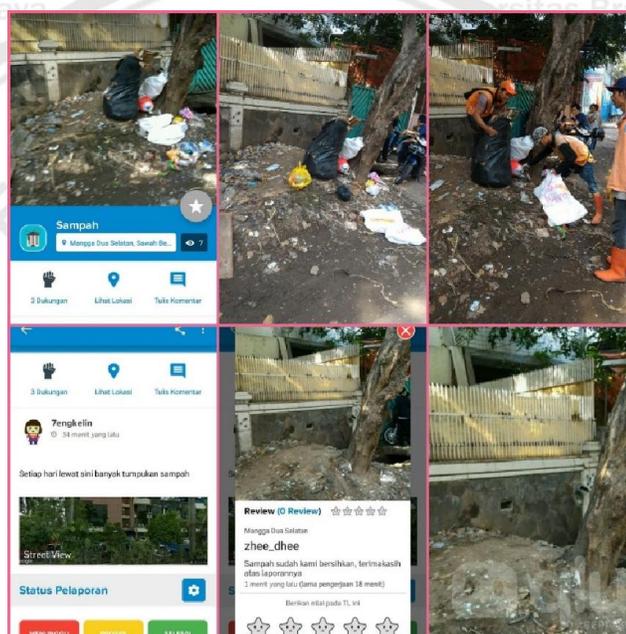
“dan juga, ada beberapa permasalahan atau laporan yang kita tidak bisa tindak lanjuti sendiri, artinya kita butuh bantuan dari dinas-dinas terkait, karena kita tidak memiliki kewenangan itu. Biasanya yang menyebabkan kelurahan lama menangani aduan tuh karena proses ke dinas yang membutuhkan waktu. Semisal ada jalan rusak parah, itu kan kita tidak bisa menangani sendiri, harus ada bantuan dari Dinas Pekerjaan Umum.”<sup>80</sup>

<sup>79</sup> Wawancara dengan Abdul Mu'in, Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur pada 31 Agustus 2017, pukul 13.00 WIB

<sup>80</sup> Ibid

Setiap kelurahan di Jakarta dalam kesehariannya menindaklanjuti aduan di Qlue dibekali Pekerja Penanganan Sarana & Prasarana Umum (PPSU) atau lebih terkenal dengan nama 'Pasukan Oren'. Untuk memaksimalkan penanganan aduan, satu kelurahan dibekali 70 PPSU yang dikelompokkan menjadi 10 kelompok.

**Gambar 5.12 Penanganan Pengaduan Sampah oleh PPSU**



(Sumber: Akun Twitter PPSU Mangga Dua, 2017)

PPSU memiliki andil yang cukup besar dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi Qlue. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar aduan yang masuk ialah masalah kebersihan (sampah). Sedangkan PPSU memang ditugaskan khusus untuk menangani permasalahan kebersihan lingkungan yang ada di kelurahan. Oleh karena

itu, tidak heran apabila Dinas Kebersihan memiliki poin tertinggi dalam sistem ranking Qlue yaitu sebesar 27307 poin selama *quarter* awal tahun 2017.<sup>81</sup>

Apabila dikaitkan dengan salah satu prinsip *NPM* menurut Hood, yakni penekanan disiplin, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue dinilai sangat ampuh dalam memberikan peningkatan kedisiplinan aparatur pemerintahan DKI Jakarta, khususnya para lurah. Hal ini dikarenakan lurah sebagai aparat pemerintah dituntut menjadi manajer digarda terdepan dalam menanggapi permasalahan masyarakat. Lurah juga dituntut untuk terus memperbaiki dan menjaga konsistensi dalam menanggapi aduan permasalahan yang disampaikan melalui Qlue. Sistem pengaduan yang berbasis *real-time* dan transparan memaksa aparatur pemerintahan untuk tanggap dan cepat dalam merespon aduan. Sistem *reward and punishment* juga memberikan motivasi lebih dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai. Disamping itu, sistem *reward and punishment* menambah tekanan bagi para lurah ataupun pegawai SKPD guna memberikan kualitas maupun kuantitas pengaduan yang sangat baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan penekanan disiplin dalam pengelolaan ini sudah berjalan sesuai dengan prinsip *new public management* yang dikemukakan oleh Hood.

---

<sup>81</sup> Data dari PT. Qlue Performa Indonesia, diolah penulis.

### 5.3.2 Penghematan Anggaran

Salah satu kriteria yang disebutkan Christopher Hood dalam prinsip *new public management* ialah penghematan sumberdaya. Tentunya instansi pemerintahan dituntut untuk efektif dan efisien dalam menggunakan anggaran yang tersedia. Efisien yang dimaksud ialah bagaimana mengeluarkan biaya sekecil tetapi mampu mendapatkan hasil yang maksimal pada *output* yang dikeluarkan.

Anggaran menjadi hal yang krusial dalam menjalankan suatu program atau kebijakan. Berkaitan dengan aplikasi Qlue, dalam kerjasama yang dijalin antara Pemprov DKI Jakarta dengan PT. Qlue Performa, Pemprov DKI Jakarta mendapatkan aplikasi ini secara gratis. Artinya, pemerintah tidak sama sekali mengeluarkan anggaran sedikitpun untuk membayar pembuat aplikasi ataupun membeli aplikasi ini.

Hal ini dijelaskan lebih lanjut oleh Setiaji selaku Kepala Unit Pelaksana Jakarta *Smart City*:

“Pastinya kerjasama ini berdampak kepada penghematan biaya dan anggaran dari Pemprov DKI Jakarta ya. Karena kita tidak sama sekali membiayai aplikasi Qlue atau PT. Qlue nya. Istilah jaman sekarang kita hanya meng-*endorse*, mensosialisasikan agar aplikasi tersebut terkenal. Kan untuk mengembangkan aplikasi, sistem dan jaringan juga memakan biaya yang tidak kecil, jadi kita sangat diuntungkan.”<sup>82</sup>

Adapun anggaran yang dikeluarkan yaitu hanya untuk operasional kegiatan yang menunjang penyelenggaraan aplikasi Qlue seperti bimbingan teknis yang

<sup>82</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

dianggarkan kepada Sudinkominfo setiap Kotamadya. Serta kegiatan sosialisasi dan pengembangan aplikasi ataupun teknologi, terutama kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di *event-event* seperti PRJ yang dananya dialokasikan kepada Unit Pelaksana Jakarta *Smart City*.

**Tabel 5.3 Anggaran Unit Pelaksana Teknis Jakarta *Smart City* Tahun 2016**

Kegiatan	Anggaran	Penyerapan	% (dr Anggaran Sekretariat/BID)	Pelaksanaan
Pengelolaan JSC	31.958.634.141,00	25.506.875.976,00	79,81%	65,50%
Pembuatan SOP JSC	137.682.600,00	137.602.000,00	99,94%	100%
Pengadaan JSC	822.471.472,00	664.298.360,00	80,77%	100%
Total Anggaran	32.918.788.213,00	26.308.776.336,00	79,92%	

(Sumber: Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik DKI Jakarta, 2017)

Aghreini Analisa selaki Tim Data Analisis menjelaskan bahwa sebagian besar sosialisasi dilakukan melalui produksi video, infografis, ataupun lewat sosial media.

Jadi tidak membutuhkan anggaran khusus untuk mensosialisasikan aplikasi *Glue* itu sendiri.

“Untuk anggaran khusus sosialisasi sih ngga ada ya secara khusus, karena kan sosialisasi yang paling banyak dilakukan lewat video *youtube* ataupun infografis-infografis yang disebarcan melalui media sosial. Jadi untuk memproduksi itu kita sudah punya tenaga ahli sendiri. Jadi dananya untuk pembiayaan gaji tenaga ahli saja.”<sup>83</sup>

<sup>83</sup> Wawancara Aghreini Analisa, Tim Data Analisis Unit Jakarta *Smart City*

**Tabel 5.4 Anggaran Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Barat Tahun 2016**

Kegiatan	Anggaran	Penyerapan	% (dr Anggaran sub bagian/seksi)	Pelaksanaan
Bimbingan Teknis Aplikasi Qlue, CRIP, Email Client dan Sametime	Rp. 134.400.000	Rp. 124.861.200	92.90%	100%

(Sumber: Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik DKI Jakarta, 2017)

Mengenai anggaran yang diberikan kepada Sudin Komunikasi Informatika dan Statistika Jakarta Barat, untuk kegiatan bimbingan teknis aplikasi Qlue, CRIP, Email Client dan sametime ialah sebesar Rp. 134.400.000. Sementara penyerapan dari anggaran tersebut ialah Rp. 124.861.200. Berarti, realisasi anggaran yang dilaksanakan yakni sebesar 92.90%.

Jika dikaitkan dengan hasil temuan penelitian diatas, pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue sudah memenuhi salah satu prinsip vital dari penerapan *new public management* oleh Hood. NPM mensyaratkan pemerintah dapat memberikan perhatian yang besar terhadap penggunaan sumber daya finansial secara ekonomis dan efisien.<sup>84</sup> Ekonomis dan efisien berarti bahwa sumber daya finansial,

<sup>84</sup> Mahmudi. Op. Cit, Hlm 44

dalam konteks ini, anggaran yang dikeluarkan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue dituntut untuk hemat tetapi dapat menghasilkan keluaran yang maksimal. Pengelolaan aplikasi Qlue ini sudah memenuhi prinsip tersebut dikarenakan Pemprov DKI Jakarta yang sama sekali tidak mengeluarkan biaya sepeserpun dalam pemeliharaan aplikasi Qlue. Biaya yang dikeluarkan digunakan hanya untuk sosialisasi kepada aparatur dan masyarakat DKI Jakarta.

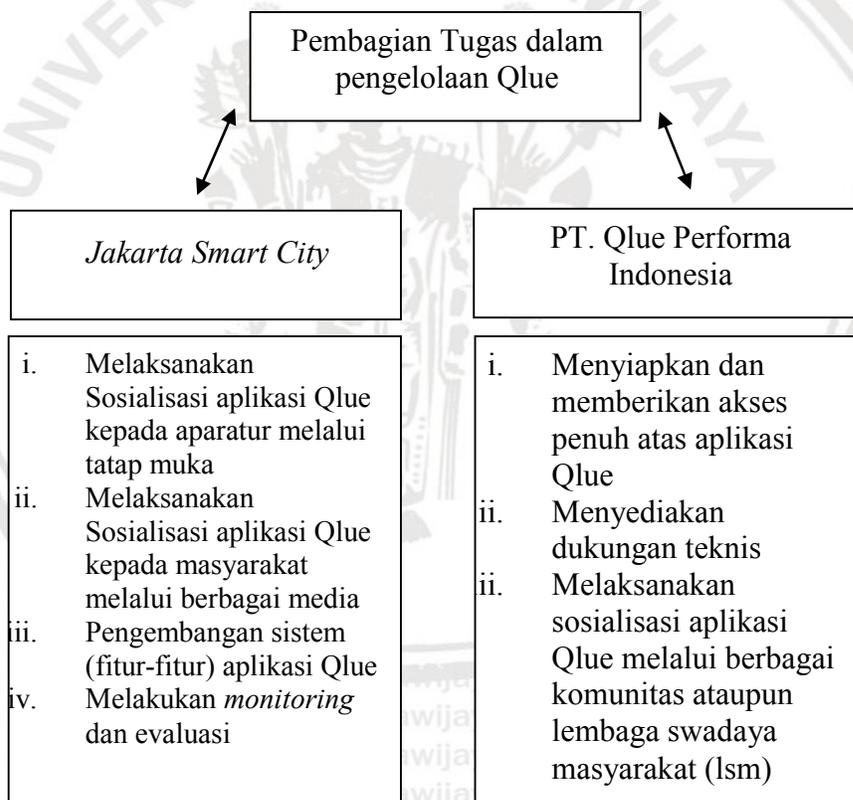
Namun, hasil keluaran yang didapat cukup maksimal yaitu meningkatnya partisipasi masyarakat dalam mengadukan permasalahan disekitarnya, serta kualitas penanganan aparatur pemerintahan yang semakin baik.



#### 5.4 Pemecahan Unit-Unit di Sektor Publik

Berkaitan dengan pemecahan unit-unit di sektor publik dalam pengelolaan aplikasi Qlue, terdapat pembagian tugas yang memang sudah diatur didalam Perjanjian Kerja Sama yang dibuat diantara kedua belah pihak. Pembagian tugas yang diatur ini ditujukan agar masing-masing pihak bisa lebih fokus dalam melaksanakan fungsi sesuai dengan keahliannya.

**Bagan 5.3 Pembagian tugas dalam pengelolaan aplikasi Qlue**



(Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2017)

Berdasarkan bagan diatas, diketahui ada pembagian tugas yang dilakukan agar terciptanya efektifitas dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue. Tugas yang diemban oleh Jakarta *Smart City*, lebih besar berkenaan dengan bagaimana mensosialisasikan aplikasi Qlue kepada aparatatur Pemprov DKI Jakarta serta mensosialisasikannya kepada masyarakat agar menggunakan aplikasi tersebut.

Disamping itu ada kewajiban Unit JSC untuk melakukan monitoring dan evaluasi, hal ini dilakukan untuk mengawasi jalannya penanganan tindak lanjut keluhan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan dalam menangani aduan yang dikeluhkan. Kemudian yang terakhir yaitu pengembangan aplikasi, yakni Unit Jakarta *Smart City* memiliki keikutsertaan dalam mengembangkan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi guna memaksimalkan pemanfaatannya.

Sementara disisi lain, PT. Qlue Performa memiliki tugas yang lebih ringan dibanding apa yang dikerjakan oleh Unit Jakarta *Smart City*. Tugas pokok dari PT. Qlue sendiri lebih diberatkan kepada penyediaan akses aplikasi Qlue dan memberikan dukungan teknis. Hal ini berkenaan dengan spesialisasi dari PT. Qlue Performa sendiri yang lebih memiliki pemahaman dari sisi teknis dibanding sosialisasi. Namun, peran sosialisasi tetap dijalankan oleh PT. Qlue Performa selaku pihak swasta. Berbeda dengan sosialisasi yang dilakukan oleh Unit JSC, PT. Qlue Performa lebih menitikberatkan sosialisasi kepada berbagai komunitas ataupun lembaga swadaya masyarakat, guna menyatukan visi untuk membuat Jakarta yang lebih baik.

Willy Winarko selaku *Community Manager*, PT. Qlue Performa menjelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

“Untuk sosialisasi kita menggunakan *partnership* sih, bagaimana kita mengajak ‘teman-teman’ yang memiliki satu visi lah. Contohnya itu dari komunitas Bebas Sampah, ITDP, Greenpeace. Karena kan kalo kita perusahaan ya, swasta gitu, jadi ga punya *power* untuk menggerakkan orang lain, jadi kita harus bisa mengajak temen-temen yang bisa mengajak orang lain seperti komunitas dan LSM.”

Apabila pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Qlue antara Unit Jakarta *Smart City* dan PT. Qlue Performa dibaca dengan salah satu prinsip yang diutarakan oleh Christopher Hood, maka pengelolaan aplikasi Qlue ini sudah memenuhi kriteria bagian pemecahan unit-unit di sektor publik. Pengelolaan aplikasi Qlue yang dilaksanakan oleh swasta dan pemerintah ini sudah menghendaki adanya desentralisasi dimana ada pelimpahan wewenang dari pemerintah kepada pihak swasta, begitupun sebaliknya. Dalam mengelola pelayanan publik pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue, sudah jelas ada pembagian tugas yang jelas hingga porsi-porsinya yang dibagi, dan kemudian diatur melalui Perjanjian Kerja Sama. Tentunya tujuan dari pembagian tugas ini ditujukan untuk meningkatkan efektivitas dalam pelayanan publik.

Selain itu, tidak hanya ada pembagian tugas antara Unit Jakarta *Smart City* dengan PT. Qlue Performa saja, tetapi juga ada pelimpahan wewenang dari pejabat di Pemprov DKI Jakarta terhadap bawahannya yaitu para lurah. Tujuan utama dari kriteria pemecahan unit-unit ke sektor publik ialah menghendaki adanya desentralisasi

dan devolusi. Desentralisasi tidak hanya dilakukan antara Unit Jakarta *Smart City* kepada PT. Qlue Performa saja sebagai mitra kerja, tetapi juga Gubernur DKI Jakarta, Walikota, kepada para lurah yang dijadikan objek kebijakan dalam menangani aduan-aduan yang dilaporkan melalui aplikasi Qlue. Tentunya, pemecahan unit-unit ke sektor publik ini ditujukan agar pelayanan yang diberikan lebih dekat kepada masyarakat, serta memangkas kelambanan birokrasi yang selama ini menjadi hambatan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang baik.

#### 5.4.1 Koordinasi Kegiatan

Dalam sebuah implementasi *new public management* pada suatu kebijakan, diperlukan adanya pemecahan unit-unit di sektor publik. Selain dari pembagian tugas yang jelas antara pihak satu dengan lainnya, salah satu indikator terpenting dari keberhasilan penyelenggaraan *new public management* menurut Christopher Hood ialah koordinasi kegiatan. Koordinasi kegiatan sangat berperan dalam membangun komunikasi antara dua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pengaduan masyarakat melalui Qlue, yakni Unit Jakarta *Smart City* dengan PT. Qlue Performa Indonesia. Koordinasi ini terjadi dengan maksud agar tidak terjadi adanya miskomunikasi dalam hal pembagian tugas dalam kerjasama yang telah disepakati. Selain itu, koordinasi juga sangat berguna dalam memecah sebuah masalah yang dihadapi secara bersama-sama agar tercapai keefektifan dalam penanganannya.

Berkaitan dengan konteks penerapan *new public management* melalui penyediaan pelayanan publik aplikasi Qlue, ada beberapa temuan hasil penelitian terkait bagaimanakah koordinasi kegiatan yang selama ini dilakukan oleh Unit Jakarta *Smart City* dengan PT. Qlue Performa Indonesia. Menurut Willy Winarko selaku Community Manager PT. Qlue Performa Indonesia menegaskan bahwa tidak ada koordinasi yang dilakukan secara pertemuan formal selama ini.

“Untuk pertemuan formal dalam waktu tertentu sih tidak ada ya, kita kalo koordinasi paling via ponsel aja atau *whatsapp*, biasanya itu kalo ada problem di penyediaan aplikasinya, karena kan kita yang memegang aplikasinya. Tapi pegawai dari Qlue juga sering main ke Jakarta *Smart City* sekedar ngumpul bareng, diskusi bareng soal pengembangan aplikasi”<sup>85</sup>

Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta *Smart City* juga menegaskan, pertemuan secara rutin diadakan diawal-awal kerjasama saat masih banyak keperluan untuk bimbingan teknis dan sebagainya.

“Koordinasi yang dilakukan antara JSC dengan PT. Qlue biasanya ada rapat rutin awal-awal aplikasi rilis ya. Biasanya membahas masukan atau komplain dari sisi teknis ataupun non teknis. Saat itu masih banyak komplain dari lurah, kalau sekarang koordinasi informal aja, mereka datang kesini, atau pihak kita datang kesana.”<sup>86</sup>

Berdasarkan hasil temuan melalui wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa tidak ada rapat atau pertemuan rutin dari kedua belah pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi Qlue. Koordinasi yang dilakukan

<sup>85</sup> Wawancara dengan Willy Winarko, Community Manager PT. Qlue Performa, pada 28 Agustus 2017, pukul 10.00 WIB Indonesia

<sup>86</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

hanya bersifat pada awal-awal program ini dirilis saja, setelah itu tidak ada lagi koordinasi secara rutin. Hal ini dikarenakan pada awal dirilisnya aplikasi Qlue, masih banyak kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh JSC dan PT. Qlue Performa kepada para aparatur pemerintahan. Kemudian juga diawal-awal rilisnya aplikasi ini, banyak komplain yang masuk terhadap JSC dan PT. Qlue Performa mengenai teknis dari aplikasi. Oleh karena itu dibutuhkan koordinasi khusus oleh kedua belah pihak dalam menanggapi komplain dari para lurah terkait teknis aplikasi pada awal peluncuran Qlue.

Namun, sampai dengan saat ini, koordinasi kegiatan yang dilakukan oleh kedua belah pihak sudah tidak terjalin secara rutin lagi. Koordinasi kegiatan pengelolaan aplikasi Qlue hanya dilakukan melalui komunikasi singkat *whatsapp*. Apabila dihubungkan dengan konsep *new public management* menurut Hood, penerapan koordinasi kegiatan tidak berjalan dengan baik karena tidak adanya koordinasi setelah peluncuran aplikasi Qlue. Koordinasi kegiatan hanya dilakukan pada saat-saat ada masalah teknis yang dihadapi saja. Namun diluar itu juga terdapat koordinasi informal dimana para pegawai baik dari PT. Qlue Performa maupun Unit Jakarta *Smart City* sesekali mengunjungi masing-masing kantor untuk mengetahui perkembangan apa saja yang terjadi terhadap pembagian tugas yang diberikan, kemudian juga membicarakan perkembangan aplikasi dari sisi teknis maupun penggunaannya oleh masyarakat. Namun secara keseluruhan, tidak ditemukan koordinasi kegiatan yang menandakan penerapan *NPM* berjalan dengan baik.

## 5.5 Standar dan Ukuran Kinerja

*New public management* mensyaratkan sebuah organisasi memiliki tujuan yang jelas dan adanya penetapan target kinerja. Apabila suatu organisasi memiliki tujuan yang dipaparkan secara jelas, setelah itu organisasi juga perlu menentukan target-target kinerjanya yang harus dicapai dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan

Berkaitan dengan pengelolaan pelayanan publik pengaduan masyarakat berbasis aplikasi Qlue, tentunya Jakarta *Smart City* dan PT. Qlue Performa Indonesia memiliki tujuan yang ingin dicapai dalam program aplikasi Qlue ini. Setiaji memberi penjelasan mengenai tujuan yang ingin dicapai Jakarta *Smart City* dalam kerjasamanya dengan PT. Qlue Performa dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat.

“Tujuan utama kita sebenarnya ingin memperbaiki responnya ya, bukan kepada pengaduannya, karena kita dulu pernah ada kanal pengaduan masyarakat namun masih lewat sms/sosial media, respon yang diberikan sangat lambat. Oleh karena itu, tujuan kita ingin memperbaiki respon *time* dari aparat dalam penanganan.”<sup>87</sup>

Namun dalam mencapai tujuan tersebut tentunya terdapat beberapa kendala yang terjadi. Diantaranya seperti yang dijelaskan Setiaji, yakni:

“Pasti diawal-awal ada berbagai macam kendala ya, mulai dari membiasakan diri para lurahnya dengan gadget. Karena mereka memegang sih *smartphone* tapi tidak terbiasa untuk menangani pengaduan, maka dari itu problem pertama yang harus kita lakukan bagaimana aplikasi ini bisa langsung terbiasa diadapsi

<sup>87</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

oleh para lurah dan juga internalnya. Kaya misalkan *facebook* ga ada yang ngajarin tapi bisa sendiri gitu.”<sup>88</sup>

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) DKI Jakarta tahun 2013-2017 juga menyinggung tentang sasaran, strategi dan arah kebijakan. Berikut ini merupakan sasaran yang berkenaan dengan tujuan yang ingin dicapai oleh Pemprov DKI Jakarta melalui aplikasi Qlue, yakni pada strategi pencapaian misi kelima yang dikelompokkan sebagai berikut.<sup>89</sup>

1. Peningkatan partisipasi masyarakat dan pemerintahan yang transparan dan akuntabel

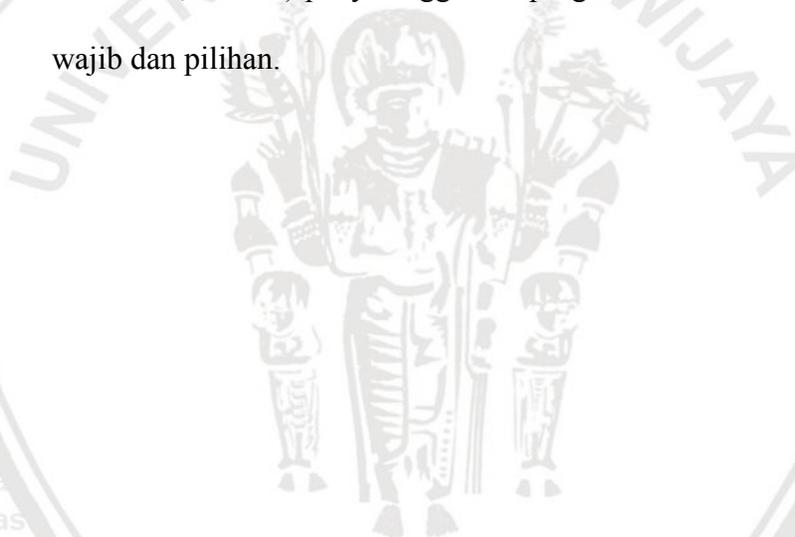
Strategi ini dimaksudkan untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam setiap tahapan pembangunan dan adanya mekanisme kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Strategi operasional dilakukan melalui: i.) peningkatan partisipasi masyarakat dan pemangku kepentingan dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pembangunan; ii.) pengembangan mekanisme pengadaan berbasis sistem informasi yang *real time*

<sup>88</sup> Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Pelaksana Jakarta Smart City pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

<sup>89</sup> Hari Semesta, 2015, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) DKI Jakarta Periode 2013-2017. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah: DKI Jakarta, hlm. 165

## 2. Peningkatan Pelayanan Publik

Strategi ini dimaksudkan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik melalui perbaikan di segala lini. Strategi operasionalnya dilakukan melalui: i.) penataan dan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan publik yang lebih baik (cepat dan berkualitas); ii.) peningkatan kapasitas aparatur sebagai garda terdepan pelayanan; iii.) pengembangan sistem informasi dalam mendukung pelayanan publik yang lebih baik; dan iv.) penyelenggaraan program teknis urusan pemerintahan wajib dan pilihan.



**Tabel. 5.5 Sasaran, Strategi dan Arah Kebijakan Misi Kelima Pemprov DKI Jakarta Periode 2013-2017**

No.	Sasaran Kebijakan	Strategi Kebijakan	Arah Kebijakan
1.	Meningkatnya peran serta masyarakat dan pemangku kepentingan dalam proses pembangunan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan partisipasi masyarakat dan pemangku kepentingan dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pembangunan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Urusan Otonomi Daerah: Melibatkan masyarakat dalam proses pembangunan mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengembangan mekanisme pengaduan berbasis sistem informasi yang <i>real-time</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Urusan Otonomi Daerah: penyediaan saluran pengaduan melalui berbagai alat dan media</li> </ul>
2.	Meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada semua lapisan masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penataan dan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan publik yang lebih baik (cepat dan berkualitas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Urusan Otonomi Daerah: Menyelenggarakan pelayanan prima di kelurahan dan kecamatan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan kapasitas aparatur sebagai garda terdepan pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Urusan Otonomi Daerah: Melaksanakan peningkatan kapasitas aparatur pelayanan publik melalui pendidikan untuk membentuk karakter pelayanan publik.</li> </ul>

(Sumber: RPJMD DKI Jakarta tahun 2013-2017, hlm 188, 2013)

Berdasarkan pemaparan strategi pencapaian misi kelima RPJMD DKI Tahun 2013-2017 tersebut, mencerminkan bahwa Pemprov DKI Jakarta berusaha untuk



melibatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah. Disamping itu juga terdapat misi penataan dan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan publik yang lebih baik, cepat dan berkualitas.

Hadirnya Qlue sebagai media pengaduan masyarakat tentu dengan maksud merealisasikan misi-misi yang disebutkan diatas. Salah satunya ialah peningkatan kapasitas aparatur sebagai garda terdepan pelayanan. Hal ini terbukti dengan menjadikan lurah sebagai *estate manager* (manajer suatu kota) dengan penanganan pengaduan melalui aplikasi Qlue. Selain itu, misi selanjutnya yang terpenuhi dengan adanya aplikasi Qlue ialah pengembangan sistem informasi dalam mendukung pelayanan publik yang lebih baik.

Sedangkan dari pihak PT. Qlue, terdapat tujuan lain yang ingin dicapai dalam kerjasamanya dengan pemerintah ini. Stephanie Edelweiss selaku Head of Marketing PT. Qlue menambahkan bahwa PT. Qlue memang ingin terlibat di pemerintahan dalam *Smart City* khususnya.

“Sebenarnya dari PT. Qlue Performa sendiri ingin menjadi solusi *Smart City* bagi Jakarta. Kan kita tahu bahwa Jakarta lagi mulai gencar-gencarnya mengembangkan *Smart City*. Maksudnya tuh gimana caranya kota ini kehidupannya baik, salah satunya ya ikut memperbaiki partisipasinya yang bukan dari pemerintah saja tapi juga dari warganya, juga pihak swasta kaya kita. Intinya ingin memperbaiki Jakarta lewat partisipasi masyarakat.”<sup>90</sup>

<sup>90</sup> Wawancara dengan Stephanie Edelweiss, Head of Manager PT, Qlue Performa Indonesia pada 6 Juni 2017. pukul 13.00 WIB

Willy Winarko juga menambahkan bahwa dari kerjasama yang dijalin antara PT. Qlue Performa dan Pemprov DKI Jakarta ini, pihak PT.Qlue ingin memberikan tempat pengaduan yang lebih transparan.

“Kalo masyarakat dulu itu kan ga ada tempat pengaduan ya, pengaduannya cuma sms, nulis surat, sudah gitu tidak transparan, jadi masyarakat hanya ngadu terus apa yang terjadi setelah itu mereka ngga tau. Kita hadir dengan tujuan memberikan transparansi di kota Jakarta. Dengan menggunakan fitur notifikasi, entah itu waiting, in progress atau udah selesai. Itu tujuan kita, transparansi, bahwa masyarakat juga bisa melihat pekerjaan pemerintah secara langsung.”<sup>91</sup>

Pastinya, untuk mencapai tujuan yang diinginkan tersebut terdapat berbagai kendala dalam pencapaiannya. Lebih lanjut Stephanie Edelweiss menjelaskan bahwa kendala utama yang dihadapi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat ialah kebudayaan masyarakat.

“Kendala sebenarnya lebih kepada kebudayaan masyarakatnya, beda dengan aplikasi lain yang punya *needs* dipasar. Kalo Qlue itu pada dasarnya itu kepedulian, dimana kalo mereka udah tau aplikasi Qlue tapi mereka ga peduli mereka tidak akan install dan lapor. Jadi yang kita hadapin itu lebih ke *culture* masyarakat yang mesti dirubah. Mereka sudah terbiasa dengan permasalahan-permasalahan yang ada dikotanya.”<sup>92</sup>

Namun disamping itu, untuk menghadapi kendala yang terjadi, PT. Qlue memiliki solusi yaitu dengan pendekatan melalui *hashtag* #BERANIBERUBAH.

Stephanie Edelweiss lebih lanjut menjelaskan bahwa dengan *hashtag*

<sup>91</sup> Wawancara dengan Willy Winarko, Community Manager PT. Qlue Performa, pada 28 Agustus 2017, pukul 10.00 WIB Indonesia

<sup>92</sup> Wawancara dengan Stephanie Edelweiss, Head of Manager PT, Qlue Performa Indonesia pada 6 Juni 2017. pukul 13.00 WIB

#BERANIBERUBAH, PT. Qlue Performa ingin membangkitkan semangat masyarakat DKI Jakarta untuk berani berubah, berbuat untuk kotanya sendiri.

“Kita mau bangkitin lagi gimana caranya masyarakat itu berani berubah buat kotanya sendiri, hal ini hanya sesederhana kalian melapor masalah yang ada disekitar. Kita ambil spirit itu untuk dibangkitin lagi. Selain itu kita juga *partnership* dengan komunitas-komunitas yang eksis di Jakarta untuk membantu *campaign* kita, kaya LSM Turun Tangan, Indorelawan. Kita mengerti bahwa kita ga akan bisa besar hanya lewat *advertising*. Jadi kita menggandeng komunitas yang sejalan dengan kita.”<sup>93</sup>

Sampai dengan saat ini, berdasarkan data dari PT. Qlue Performa Indonesia, pengguna aplikasi Qlue yang terdaftar yaitu sebanyak 503.442 pengguna. Jumlah ini masih jauh dari target mereka yaitu sebanyak 1.000.000 pengguna.

Apabila hasil temuan penelitian diatas ditelaah menggunakan konsep prinsip *new public management* menurut Hood, maka prinsip adanya standar dan ukuran kinerja melalui poin target kinerja tentu belum terpenuhi dengan baik. Hal ini dikarenakan tidak adanya target secara rinci oleh Unit Jakarta *Smart City* sendiri mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue. Kriteria yang terpenuhi hanyalah poin tujuan yang ingin dicapai, tetapi tidak ada target secara detail mengenai tujuan tersebut. Semisal, tidak ada target mengenai kualitas penanganan aduan laporan oleh lurah secara rinci. Hal ini merupakan sebuah kekurangan yang cukup vital dikarenakan prinsip *new public management* oleh Hood sendiri yang menyaratkan adanya suatu standar dan ukuran mengenai sebuah target kinerja dalam

<sup>93</sup> Wawancara dengan Stephanie Edelweiss, Head of Manager PT, Qlue Performa Indonesia pada 6 Juni 2017, pukul 13.00 WIB

organisasi yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun semacam target kinerja hanya diatur dalam RPJMD DKI Jakarta saja, yaitu melalui sasaran dan arah kebijakan misi kelima. Namun, sasaran dan arah kebijakan tersebut tidak menyebutkan secara rinci apa target kinerja yang disusun berkaitan dengan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue.

### 5.6 Mekanisme Kontrak Kerjasama

Mekanisme kontrak dan tender yang kompetitif dilakukan dalam rangka untuk penghematan biaya dan peningkatan kualitas serta privatisasi. Selibhnya, Christopher Hood menyebutkan bahwa sistem kontrak dan tender dapat dilakukan pada organisasi pemerintah dengan menjalin kerjasama bersama pihak swasta. Apabila melalui sistem tersebut pemerintah bisa menghemat pengeluaran serta mendapatkan hasil yang lebih berkualitas, maka sistem kontrak kerja lebih baik dilakukan.<sup>94</sup>

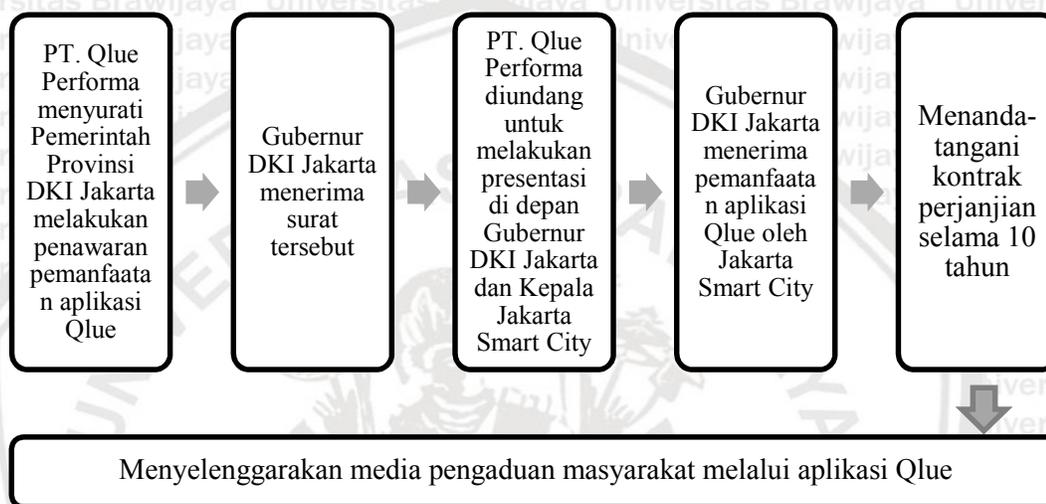
Berkaitan dengan kerjasama yang terjalin antara Jakarta *Smart City* dengan PT. Qlue Performa, dapat diketahui bahwa tidak ada persaingan dalam sistem tender yang dilakukan Pemprov DKI Jakarta melalui Jakarta *Smart City*. Selibhnya dijelaskan oleh Stephanie Edelweiss selaku Head of Marketing, PT. Qlue Performa Indonesia menjelaskan:

“Kita ga melalui sistem tender ya, kenapa kita bisa kerjasama dengan pemerintah karena kita yang beberapa kali mengajukan surat ke pemerintah. Awalnya selalu ditolak, tapi tetep kita suratin sampe pada akhirnya pak Ahok

<sup>94</sup> Christopher Hood dalam Mahmudi, Op.Cit, Hlm. 50

setuju ngasih kita kesempatan untuk presentasi di depan mereka. Kebetulan mereka suka, karena kan pak Jokowi dan Ahok waktu itu juga lagi mengembangkan Jakarta *Smart City*. Jadi dia cari teknologi apa yang bisa mendukung, nah Qlue masuk disitu sebagai kanal pengaduan warga.”<sup>95</sup>

**Bagan 5.2 Mekanisme hingga terjadi kerjasama antara JSC dan PT. Qlue Performa**



(sumber: data diolah oleh peneliti, 2017)

Adapun berdasarkan bagan diatas, proses hingga terjadinya kerjasama antara pemerintah dan swasta dilandasi oleh keinginan dari swasta sendiri yaitu PT. Qlue Performa untuk terlibat dalam program *Smart City* yang canangkan oleh Pemprov DKI Jakarta. Awalnya, PT. Qlue Performa berkali-kali menyurati Gubernur DKI Jakarta mulai dari periode Joko Widodo hingga periode Basuki Tjahaya Purnama untuk menawarkan pemanfaatan aplikasi Qlue kepada Pemprov DKI Jakarta. Kemudian, Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaya menerima penawaran tersebut dan memberikan kesempatan kepada PT. Qlue Performa untuk mempresentasikan aplikasi yang

<sup>95</sup> Wawancara dengan Stephanie Edelweiss, Head of Manager PT, Qlue Performa Indonesia pada 6 Juni 2017, pukul 13.00 WIB

ditawarkan. Sampai pada akhirnya Gubernur DKI Jakarta merasa cocok dengan kegunaan aplikasi tersebut terjadilah kontrak kerjasama antara Pemprov DKI Jakarta melalui Jakarta *Smart City* dengan PT. Qlue Performa yang dahulu bernama PT. TerralogiQ.

Mengenai sistem kontrak sendiri, hal ini sudah diatur dalam Perjanjian Kerja Sama antara Pemprov DKI Jakarta dan PT. Qlue Performa Indonesia. Terkait dengan jangka waktu kontrak kerjasama yang dibangun, hal ini diatur dalam pasal 8 ayat (1) dan (2), yang berbunyi:<sup>96</sup>

- (1) Perjanjian Kerja Sama ini berlaku untuk jangka waktu 10 (sepuluh) tahun dihitung sejak tanggal ditandatangani Perjanjian Kerja Sama ini dan dapat diperpanjang atas persetujuan para pihak
- (2) Setelah 10 (sepuluh) tahun dan seterusnya, selama aplikasi Qlue masih ada dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta masih memerlukan aplikasi ini maka Perjanjian ini otomatis diperpanjang setiap tahun, kecuali syarat sebagaimana ayat (2) ini tidak terpenuhi maka secara otomatis perjanjian ini berakhir.

Terkait pembiayaan, Pemprov DKI Jakarta sama sekali tidak mengeluarkan sepeserpun anggaran untuk mendanai kerjasama ini. Sesuai yang tertuang dalam perjanjian kerjasama, disebutkan dalam Pasal 5 ayat 1 (a); memanfaatkan aplikasi Qlue tanpa dikenakan biaya (gratis).

<sup>96</sup> Perjanjian Kerja Sama antara Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dengan PT. TerralogiQ Integrasi Solusi tentang Pemanfaatan Aplikasi Qlue Nomor 511/-1.817.5

Setiaji juga menjelaskan bahwa kerjasama yang dijalin ini terbilang sangat menguntungkan bagi Pemprov DKI Jakarta secara materi, juga menguntungkan pihak PT. Qlue Performa dalam hal eksistensi yang didapat. “Kita dapati aplikasi ini gratis tanpa biaya sepeserpun, sudah tertulis diperjanjian, jadi kita sistemnya *endorsement*.” tutur Setiaji selaku Kepala UP JSC. Sistem *endorsement* yang dilakukan PT. Qlue Performa terhadap Pemprov Jakarta dinilai mampu mengkatrol eksistensi dari PT.

Qlue Performa itu sendiri. Terbukti, setelah menjalin kerjasama dengan Pemprov DKI Jakarta, ada beberapa kota yang meminta untuk dibuatkan sistem yang sama terkait aplikasi Qlue di kotanya. Terdapat 5 provinsi yang mengajukan kerjasama, diantaranya kota-kota tersebut ialah Pekanbaru, Manado, Bima, dan Probolinggo. Selain dengan pemerintah, eksistensi PT. Qlue Performa juga merambah ke pihak-pihak swasta. Sampai dengan saat ini sudah 19 perusahaan swasta yang sudah memakai jasa PT. Qlue Performa ini.<sup>97</sup>

Mekanisme kontrak merupakan salah satu prinsip penting dalam pelaksanaan *new public management*. Melalui prinsip ini, pemerintah dinilai dapat melakukan penghematan biaya sekaligus peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan. Namun inti dari terciptanya prinsip ini ialah sebagai alat untuk menghemat pengeluaran yang dilakukan oleh pemerintah. Selain itu *new public management* juga menyarankan terciptanya persaingan di sektor publik terkait dengan

<sup>97</sup> Data diakses dari website resmi PT. Qlue Performa <http://qlue.co.id/partnership> pada tanggal 1 September 2017 pukul 15.39 WIB

kerjasama dengan pemerintah. Persaingan ini ditujukan untuk menemukan pihak mana yang paling berkualitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat.

Apabila dikaitkan dengan pengelolaan pelayanan publik pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue oleh JSC dan PT. Qlue Performa Indonesia, prinsip ini dikatakan cukup terpenuhi dalam penerapannya. Hal tersebut dikarenakan adanya mekanisme kontrak yang terjadi antara Jakarta *Smart City* dengan PT. Qlue Performa yang diatur dalam sebuah perjanjian kerjasama. Akan tetapi, hasil penelitian lapangan ditemukan bahwa tidak ada persaingan yang terjadi disektor publik untuk mendapatkan mandat pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan Pemprov DKI Jakarta sendiri tidak membuka tender secara terbuka bagi pihak swasta untuk ikut masuk dalam tata kelola pemerintahan.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Penyelenggaraan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue merupakan bentuk penerapan dari *new public management* dibidang pelayanan publik.

Ada beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam penerapannya, diantaranya ialah manajemen profesional, standar/ukuran kinerja, pemecahan unit-unit di sektor publik, menciptakan persaingan, adopsi gaya manajemen sektor swasta, serta penekanan disiplin & penghematan sumber daya.

Adapun penerapan *new public management* dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Qlue oleh Jakarta *Smart City* dan PT. Qlue Performa Indonesia dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gaya sektor swasta yang diadopsi oleh pelayanan aplikasi Qlue sudah memenuhi kriterianya, yaitu mengikuti perkembangan pasar dengan mengeluarkan media pengaduan masyarakat melalui aplikasi *smartphone*.

Pengadopsian sektor swasta ke sektor publik juga dituntut harus memberikan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanannya. Aplikasi Qlue sendiri membuktikan efektifitas tersebut dengan lonjakan laporan yang dilaporkan masyarakat melalui aplikasi Qlue. Pada tahun 2016 saja, Qlue menerima sebanyak 479.353 laporan dengan presentasi tindak lanjut

sebesar 80 % atau sebanyak 383.498 laporan yang sudah ditangani. Selain itu, aplikasi ini mampu memberikan efektifitas dalam menangani sumber-sumber masalah dititik tertentu dengan sistem *geo-tagging* yang dimilikinya. Pengadopsian gaya sektor swasta juga merubah tatanan birokrasi, salah satunya ialah gaya birokrat yang diubah menjadi gaya manajer. Aplikasi Qlue memaksa para lurah untuk bukan saja bertugas sebagai perangkat daerah, tetapi juga sebagai *estate manager* atau manajer suatu kota.

2. Mengenai tugas pokok, tentu ada tugas pokok dari masing-masing pihak dalam kerja sama. Untuk Unit Jakarta *Smart City* sendiri, tugas pokok yang dilakukan ialah melakukan sosialisasi atas pemanfaatan aplikasi Qlue terhadap aparaturnya pemerintah melalui bimbingan teknis, melakukan sosialisasi atas pemanfaatan aplikasi Qlue terhadap masyarakat melalui media, *monitoring* aduan yang masuk dan memberikan *advice* terkait pengembangan aplikasi melalui fitur-fitur dan improvisasi kategori pengaduan. Sedangkan untuk Qlue sendiri memiliki tugas pokok dalam hal penyediaan aplikasi dan pengembangan aplikasinya saja.
3. Manajemen profesional dalam *new public management* juga mengatur sistem *reward and punishment*. Dalam konteks pelayanan publik aplikasi Qlue sendiri, *reward* diberikan kepada lurah yang mendapatkan *rangking* 3 teratas dalam sistem *rangking* yang tersedia di aplikasi Qlue. *Reward* tersebut berbentuk penghargaan langsung dari Gubernur DKI Jakarta,

kemudian apabila kinerja lurah baik dalam penanganan aduan Qlue, maka akan mendapatkan tambahan tunjangan, tidak jarang juga yang mendapatkan promosi jabatan. Sedangkan untuk *punishment* sendiri, apabila lurah buruk dalam penanganan aduan Qlue, maka akan mendapatkan teguran lisan oleh Walikota pada saat rapat pimpinan yang diadakan tiap minggunya. Namun, apabila teguran tidak merubah kualitas penanganan pengaduan, maka Gubernur bisa saja mencopot dan mengganti lurah tersebut dengan pegawai pemerintahan yang lebih berkualitas.

## 6.2 Saran

Berdasarkan penerapan *new public management* pada pengelolaan pelayanan publik pengaduan masyarakat melalui Qlue, didapati masih banyak kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, diperlukan hadirnya sebuah solusi agar penerapan *new public management* dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Qlue bisa mengalami perbaikan sehingga kedepan dapat berjalan dengan baik. Berikut ini beberapa saran yang dapat penulis berikan, diantaranya :

1. Selain meningkatkan kualitas aduan melalui aplikasi Qlue, Pemprov DKI diharapkan tetap mengimprovisasi aduan warga melalui SMS. Hal tersebut dikarenakan tidak semua masyarakat di DKI Jakarta memiliki *smartphone* untuk melaporkan masalahnya kepada Pemprov. Pemprov DKI Jakarta dituntut juga harus terus mengembangkan sistem aduan warga yang lain yang lebih

ramah kepada masyarakat menengah kebawah ataupun yang belum paham teknologi. Selain itu, optimalisasikan kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu Unit Jakarta *Smart City* kepada masyarakat di DKI Jakarta melalui kegiatan sosialisasi yang terjadwal dan terukur.

2. Meningkatkan kinerja Divisi *Monitoring* dan Evaluasi dalam unit Jakarta *Smart City*. Hal tersebut dikarenakan akhir-akhir ini sudah mulai banyak laporan yang diabaikan oleh pejabat SKPD. Selain itu, ada beberapa laporan yang kualitas tindak lanjutnya dinilai buruk oleh masyarakat. Guna menghindari kualitas yang buruk dan laporan yang diabaikan, peran Divisi *Monitoring* dan Evaluasi harus ditingkatkan lagi untuk mengawasi kinerja dari lurah dalam menangani aduan.
3. Menjadikan kualitas tindak lanjut aduan melalui Qlue sebagai indikator kinerja tidak hanya lurah, tetapi juga pejabat seperti camat, kedinasan, dan SKPD lainnya sehingga motivasi lebih dalam penanganan pengaduan tidak hanya datang dari lurah saja. Setelah itu, membuat aturan terkait insentif yang diberikan kepada lurah apabila memiliki kualitas yang baik dalam penanganan laporan melalui Qlue. Hal ini dikarenakan tugas lurah yang semakin banyak karena laporan yang masuk melalui Qlue juga tidak terhitung sedikit. Oleh karena itu, aturan yang jelas mengenai insentif terhadap kinerja apik lurah juga harus dibuat, agar konsistensi kualitas lurah terjaga.

## DAFTAR PUSTAKA

## BUKU

**Hardiansyah.** 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

**Sabaruddin, Abdul.** 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*.  
Jogjakarta: Graha Ilmu

**Dwiyanto, Agus.** 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

**Miftah, Thoha.** 2008. *Ilmu Aministarsi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana

**Mahmudi.** 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.

**Koiruddin.** 2005. *Sketsa Kebijakan Desentralisasi di Indonesia Format Masa Depan Otonomi Menuju Kemandirian Daerah*. Averroes Press Jakarta

**Nogi Hessel Tangkilisan.** 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widisarana.

**Suyanto, Bagong dan Sutinah.** 2010. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana

**Moleong, J. Lexy.** 2008, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*". Bandung : Remaja Rosdakarya.

**Sugiyono,** 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta

**Zuriah, Nurul.** 2005. "*Metodologi penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori dan Aplikasi*", Jakarta : Bumi Aksara,

**Modul 1 Sosialisasi Sistem AKIP (2001).** Akuntabilitas dan Good Governance LAN dan BPKP: Jakarta.

**Miles dan Huberman** (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit UI PRESS: Jakarta.

**Nisjar S, Karhu** (1997). Beberapa Catatan Tentang Good Governance, Jurnal Administrasi dan Pembangunan: Jakarta.

**Nugraha, Riant** (2009). Public Policy. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.

**Sedarmayanti** (2004). *Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance.*

**Sitoresmi, Suci** (2013). *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4).* Universitas Indonesia: Depok.

**Syakrani dan Syahrani** (2009). *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance.* Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

**Sugiyono** (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Penerbit CV. Alfabeta: Jakarta.

**Sukardi,** (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan. Kompetensi dan Praktiknya.* Penerbit PT. Bumi Aksara.

## INTERNET

<http://www.glue.co.id/about>

<http://smartcity.jakarta.go.id>

<http://smartcity.jakarta.go.id/blog/42/lurah-menjadi-pioneer-dan-garda-terdepan-wilayah-kota-jakarta>

[http://m.kompasiana.com/musniumar/rptra-community-center-warga-dan-anak-anak-di-dkijakarta\\_562ae44c107f611305d9b3fc](http://m.kompasiana.com/musniumar/rptra-community-center-warga-dan-anak-anak-di-dkijakarta_562ae44c107f611305d9b3fc)

## WAWANCARA

Wawancara dengan Setiaji, Kepala Unit Jakarta Smart Cit pada 15 Agustus 2017, pukul 08.30 WIB

Wawancara dengan Aghreini Analisa, Tim Data Analisis JSC pada 15 Agustus 2017  
pukul 10.00 WIB

Wawancara dengan Abdul Mu'in, Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur pada 31  
Agustus 2017, pukul 13.00 WIB

Wawancara dengan Stephanie Edelweiss, Head of Marketing PT. Qlue Performa  
Indonesia pada 6 Juni 2017, pukul 13.00 WIB

Wawancara dengan Willy Winarko, Community Manager PT. Qlue Performa  
Indonesia pada 28 Agustus 2017, pukul 10.00 WIB

Wawancara dengan Fajar Eko, Pengguna aktif aplikasi Qlue, pada 20 Agustus 2017,  
pukul 14.00 WIB

#### **DOKUMEN**

Perjanjian Kerja Sama antara Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta  
dengan PT. TerralogiQ Integrasi Solusi tentang Pemanfaatan Aplikasi Qlue Nomor  
511/-1.817.5

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) DKI Jakarta Periode  
2013-2017. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah: DKI Jakarta.

Berita Resmi Statistik: Tingkat Kemiskinan di DKI Jakarta Maret 2017. No.  
34/07/31/Th.XIX, 17 Juli 2017. Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Penelitian Jakarta *Smart City*



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN KEHUMASAN  
**UNIT PENGELOLA JAKARTA SMART CITY**  
 Jalan Medan Merdeka Selatan 8-9 Blok B Lt. 3 Telp.3822255 Fax.3822255  
 JAKARTA  
 Kode Pos :10110

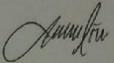
---

**BERITA ACARA**

**Permohonan Permintaan Data dan Penelitian**

<b>Hari/Tanggal</b>	: Selasa, 15 Agustus 2017
<b>Tempat</b>	: JSC Lounge
<b>Nama Pemohon</b>	: Malik Triaji
<b>Kontak</b>	: 085755480573 / triaji.malik@gmail.com
<b>Narasumber</b>	: Kepala UP. Jakarta Smart City
<b>Jenis Kegiatan</b>	: Permintaan Data Penelitian (Wawancara)
<b>Judul Penelitian</b>	: Analisis <i>New Public Management</i> pada Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue di Dki Jakarta)
<b>Deskripsi Kegiatan</b>	: Permohonan permintaan data terkait Analisis <i>New Public Management</i> pada Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue di Dki Jakarta)
<b>Tindak Lanjut</b>	: Peneliti akan menyerahkan hasil penelitian ke UP Jakarta Smart City setelah penelitian selesai pada tanggal 30 September 2017

**Pemohon**



Malik Triaji

**Narasumber**





Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian PT. Qlue Performa



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
 Jl. Veteran Malang (65145) Telp. (0341) 575755,551611 Psw. 250, Fax (0341) 570038  
<http://www.fisip.brawijaya.ac.id> E-Mail: [fisip@ub.ac.id](mailto:fisip@ub.ac.id)

Nomor : 1641/UN10.F11.05.01/PPM/2017

Lampiran : 1 Berkas

Perihal : Permohonan Data dan Ijin Wawancara

Kepada : CEO Qlue

Jl. Warung Jati Bar. No.2, Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota  
 Jakarta 1276

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan Skripsi yang merupakan salah satu syarat kelulusan bagi setiap mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang, maka diperlukan data-data guna keperluan penentuan tempat penelitian. Berkaitan dengan hal di atas, maka kami mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : MALIK TRIAJI

NIM : 135120600111034

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Peminatan : Inovasi Pemerintahan

Untuk dapat melakukan Permohonan Data dan Ijin Wawancara yang berkaitan dengan topik penelitian skripsi di tempat/instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat permohonan ini dibuat, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami sampaikan terima kasih.

Malang, 27 APR 2017

a.n. Dekan,  
 Kepala Bidang Akademik,  
  
 Siti Khoirah, S.Sos., M.Si  
 NIM 1097509182005012001

Tembusan :

1. Arsip



## Lampiran 3 Surat penerimaan izin penelitian oleh Diskominfomas DKI Jakarta



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, DAN STATISTIK**  
Jalan Medan Merdeka Selatan No. 8-9 Blok G Lt. 3 dan 13  
Telepon 021-3823355 Faksimile 021-3848850 dan 021-3823253  
J A K A R T A

Kode Pos : 10110

Nomor : 2797 /- 083-1  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Jawaban Permohonan  
Data dan Ijin Wawancara

21 Juli 2017

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Brawijaya  
di  
Malang

Menindaklanjuti surat Saudara nomor 1641/UN10.F11.05.01/IPM/2017 tanggal 27 April 2017 perihal Permohonan Data dan Ijin Wawancara atas nama Malik Triaji (NIM 135120600111034), dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan/menyetujui yang bersangkutan melakukan Riset di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan  
Statistik Provinsi DKI Jakarta,



Dian Ekowati  
NIP 196409221992032003



Lampiran 4. Foto dengan Setiaji, Kepala Jakarta *Smart City*



Lampiran 5. Foto dengan Sekretaris Lurah Pisangan Timur



Lampiran 6. Foto dengan Willy Winarko dan Stephanie Edelweiss selaku divisi Marketing PT. Qlue Performa Indonesia



Lampiran 7. Foto peneliti di ruang *monitoring* Jakarta Smart City





**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Veteran Malang (65145) Telp. (0341) 575755, 551611 Psw. 250, Fax. (0341) 570038  
<http://www.fisip.ub.ac.id> E-Mail: [fisip@ub.ac.id](mailto:fisip@ub.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor : 1660 /UN10.F11.14.12/PP/2017

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang memperhatikan Surat Usulan perihal Perpanjangan Pembimbing Skripsi oleh Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, dengan ini menugaskan kepada Saudara:

1. Nama : Rachmad Gustomy, S.IP., M.IP  
NIP : 1981 0825 2015 041001  
Tugas : Pembimbing I
2. Nama : Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec.Dev  
NIP : 20140586092112001  
Tugas : Pembimbing II

Sebagai pembimbing skripsi mahasiswa program S-1 (Strata-1):

Nama Mahasiswa : Malik Triaji  
NIM : 135120600111034  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Bidang Peminatan : Inovasi Pemerintahan

Demikian perpanjangan surat tugas ini dikeluarkan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ketentuan ini berlaku selama 6 (enam) bulan mulai tanggal 14 Juli 2017.

Malang, 15 SEP 2017

d. n. Dekan:  
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Siti Kholifah, S.Sos., M.Si  
NIP. 197509182005012001

**Tembusan Kepada Yth.:**

1. Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UB;
2. Bagian Keuangan FISIP UB;
3. Mahasiswa yang Bersangkutan;
4. Arsip.



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Veteran Malang (65145) Telp. (0341) 575755, 551611 Psw. 250, Fax (0341) 570038  
<http://www.fisip.ub.ac.id> E-Mail: [fisip@ub.ac.id](mailto:fisip@ub.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor : 683 /UN10.11/AK/2016

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang memperhatikan Surat Usulan perihal Pembimbing Skripsi oleh Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, dengan ini menugaskan kepada Saudara:

1. Nama : Rachmad Gustomy, S.IP., M.IP  
NIP : 1981 0825 2015 041001  
Tugas : Pembimbing I
2. Nama : Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec.Dev  
NIP : 20140586092112001  
Tugas : Pembimbing II

Sebagai pembimbing skripsi mahasiswa program S-1 (Strata-1):

Nama Mahasiswa : Malik Triaji  
NIM : 135120600111034  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Bidang Peminatan : Inovasi Pemerintahan

Demikian surat tugas ini dikeluarkan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ketentuan ini berlaku selama 6 (enam) bulan mulai tanggal 25 November 2016.

Malang, 24 MAR 2017

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Maya Dian Mrwana, S.Sos., M.Si  
NIP. 19770611 200912 2 001

**Tembusan Kepada Yth.:**

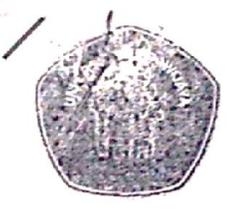
1. Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UB;
2. Bagian Keuangan FISIP UB;
3. Mahasiswa yang Bersangkutan;
4. Arsip.



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Veteran Malang (65145) Telp. (0341) 575755,551611 Psw. 250. Fax (0341) 570038  
<http://www.fisip.ub.ac.id> E-Mail: fisip@ub.ac.id

20	Muhamad Yuhda Irawan	135120607111033	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.IP., MA	Rachmad Gustomy, S.IP., M.IP
21	Muhammad Fairuz Akbar	135120607111002	Fathur Rahman, S.IP., M.A	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.IP., MA
22	Arlita Dian Pratiwi	135120600111014	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.IP., MA	Fathur Rahman, S.IP., M.A
23	Deni Prasetyo	135120607111012	Andi Setiawan, S.IP., M.Si	Irma Fitriana Ulfah, S.IP., M.Si
24	Malik Triaji	135120600111034	Rachmad Gustomy, S.IP., M.IP	Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec.Dev
25	Abdurrahim Nur Salim	135120607111009	Restu Karlina Rahayu, S.IP.,M.Si	Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si
26	Dina Dwi Rahayu	135120600111036	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.IP., MA	Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec.Dev
27	Husnul Akhyarul Fata	135120607111044	Rachmad Gustomy, S.IP., M.IP	Irma Fitriana Ulfah, S.IP., M.Si
28	R. Toto Dwi Setyo Laksono	135120601111038	Andi Setiawan, S.IP., M.Si	Fathur Rahman, S.IP., M.A
29	Rifqi Abdul Hafidh	135120600111035	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.IP., MA	Rachmad Gustomy, S.IP., M.IP
30	Satria Atma Prayoga	135120607111019	Fathur Rahman, S.IP., M.A	Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec.Dev
31	Syihab Azzuhri	135120607111055	Fathur Rahman, S.IP., M.A	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.IP., MA
32	Jody El Firly	125120600111042	Rachmad Gustomy, S.IP., M.IP	Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec.Dev
33	Khairun Nisa	135120601111027	Dr. Dra. Alifulahtin Utaminingsih, M.Si	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.IP., MA
34	Rengga Pratama	115120607111053	Rachmad Gustomy, S.IP., M.IP	Fathur Rahman, S.IP., M.A
35	Garbella Dewi Aswina M.	135120607111008	Restu Karlina Rahayu, S.IP.,M.Si	Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec.Dev
36	Vincentia Retno P Wardhani	135120600111012	Rachmad Gustomy, S.IP., M.IP	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.IP., MA
37	Yoga Bagus Januar	135120600111028	Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec.Dev	Fathur Rahman, S.IP., M.A
38	Febri Nuansa Siallagan	135120600111002	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.IP., MA	Rachmad Gustomy, S.IP., M IP
39	Yofi Wahyu Dwi Antono	135120601111030	Fathur Rahman, S.IP., M.A	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.IP., MA
40	Abd Ro'Uf	135120601111001	Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si	Dr. Dra. Alifulahtin Utaminingsih, M.Si



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
 Jl. Veteran Malang (65145) Telp. (0341) 575755, 551611 Psw. 250, Fax (0341) 570038  
<http://www.fisip.ub.ac.id> E-Mail: [fisip@ub.ac.id](mailto:fisip@ub.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor : 805 /UN10.F11.05.01/PP/ 2017

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang menugaskan kepada nama-nama yang tercantum dalam surat tugas ini sebagai Majelis Penguji Seminar Proposal, mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan nama terlampir. Surat perihal Majelis Penguji Seminar Proposal disetujui oleh Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sesuai dengan Rapat Ploting yang dilaksanakan pada:

Tanggal : 10 April 2017  
 Tempat Pelaksanaan : Ruang Rapat Program Studi Ilmu Pemerintahan

Demikian surat tugas ini dikeluarkan untuk diketahui dan dilaksanakan, atas perhatian Saudara disampaikan terima kasih.

12 APR 2017

Malang,  
 a.n. Dekan:  
 Wakil Dekan Bidang Akademik



Siti Khalifah, S.Sos., M.Si  
 NIP. 197509182005012001

Tembusan Kepada Yth.:

1. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan;
2. Bagian Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UB;
3. Mahasiswa yang Bersangkutan;
4. Arsip.



Lampiran Nomor : 1746 /UN10.F11.14.12/PP/2017

No	Nama	NIM	Judul	Ketua Majelis Penguji	Sekretaris Majelis Penguji	Anggota Penguji 1	Anggota Penguji 2
1	Oni Arizal B	125120607111018	Wacana Politik Renegosiasi Kontrak Freeport Tahun 2009-2015 (Analisis Pada Media Kompas.com Periode Tahun 2011-2015)	Rachmad Gustomy, S.I.P., M.I.P.	Restu Karlina Rahayu, S.I.P., M.Si.	Andi Setiawan, S.I.P., M.Si	Laode Machdani Afala, S.I.P., MA
2	Anita Mauludiyah	135120607111047	analisis pengaruh kualitas pelayanan samsat kota batu terhadap kepuasan wajib pajak	Rathaningsh Damayanti, S.I.P.	Andi Setiawan, S.I.P., M.Si	Restu Karlina Rahayu, S.I.P., M.Si	Tia Subekti, S.I.P., MA
3	Malik Triaji	135120600111034	Analisis New Public Management pada Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Studi pada aplikasi Qlue DKI Jakarta)	Rachmad Gustomy, S.I.P., M.I.P	Ratnangsih Damayanti, S.I.P., M.Ec.Dev.	Restu Karlina Rahayu, S.I.P., M.Si	Ruth Agnesia Sembring, S.Sos., MA
4	Priyo Handoko	135120601111019	Kesiapan Pembentukan Daerah Otonom (Studi Kasus Kesiapan Pemekaran Kab. Lampung Tenggara)	Andi Setiawan, S.I.P., M.Si	Dr.Dra. Alifiahliatin Utaminingsih, M.Si	Irma Fitriana Ulfah, S.I.P., M.Si	Tia Subekti, S.I.P., MA
5	Taufik chaerul imam	135120601111052	Manajemen Jaringan Pemerintah Kota Batu Dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah Melalui Pariwisata	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.I.P., MA	Rachmad Gustomy, S.I.P., M.I.P	Fathur Rahman, S.I.P., MA	Barqah Prantama, S.A.P., M.AP
6	Vincentia Retno Puspita Wardhani	135120600111012	Analisis Dampak Pasca Penutupan Lokalisasi Dolly di Kota Surabaya Jangka Tahun 2016	Rachmad Gustomy, S.I.P., M.I.P	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.I.P., MA	Ratnangsih Damayanti, S.I.P.	Barqah Prantama, S.A.P., M.AP
7	Subhan Hanif Rohandi	125120600111026	Implementasi Program Bunga Bangsa Sebagai Upaya Pembangunan Daerah Tertinggal	Dr.Dra.Alifiahliatin Utaminingsih, M.Si	Andi Setiawan, S.I.P., M.Si	Irma Fitriana Ulfah, S.I.P., M.Si	Ruth Agnesia Sembring, S.Sos., MA
8	Endi Septianda Putra	125120607111014	Pengaruh Penilaian Kinerja Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur Terhadap Motivasi Kerja Pegawai	Restu Karlina Rahayu, S.I.P., M.Si	Fathur Rahman, S.I.P., MA	Rachmad Gustomy, S.I.P., M.I.P	Tia Subekti, S.I.P., MA
9	Bayu Irawan Sasongko	135120601111031	Jejaring Komoditas Petis Dalam Community Entreprenership di Desa Gumeng	Rachmad Gustomy, S.I.P., M.I.P	Irma Fitriana Ulfah, S.I.P., M.Si	Fathur Rahman, S.I.P., MA	Barqah Prantama, S.A.P., M.AP
10	Ilmiana Zakiatud Darojah	135120607111020	Analisis Tata Kelola Kebijakan Parkir di Kabupaten Tuban (Studi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban)	Ratnangsih Damayanti, S.I.P.	Dr. M. Lukman Hakim, S.I.P., M.Si	Dr.Dra. Alifiahliatin Utaminingsih, M.Si	Barqah Prantama, S.A.P., M.AP
11	Arkan Daffa	135120600111011	Upaya Komisi Perlindungan Anak Indonesia Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan	Restu Karlina Rahayu, S.I.P., M.Si	Fathur Rahman, S.I.P., MA	Irma Fitriana Ulfah, S.I.P., M.Si	Tia Subekti, S.I.P., MA
12	Feonyana Dyah Dwi Saputri	135120607111049	Inovasi Pelayanan Campus Social Responsibility oleh Dinas Sosial Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur	Restu Karlina Rahayu, S.I.P., M.Si	Dr.Dra. Alifiahliatin Utaminingsih, M.Si	Fathur Rahman, S.I.P., MA	Tia Subekti, S.I.P., MA
13	Muhammad Fairuz Akbar	135120607111002	Partai Perindo Sebagai Partai Firma Bisnis di Indonesia	Fathur Rahman, S.I.P., MA	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.I.P., MA	Andi Setiawan, S.I.P., M.Si	Ruth Agnesia Sembring, S.Sos., MA
14	Tasroni	- 135120600111004	Analisis Pengelolaan Pengusahaan Pertambangan Minyak Bumi Pada Sumur Tua (Studi: Desa Wonocolo Kecamatan Kedewan	Dr. M. Lukman Hakim, S.I.P., M.Si	Ratnangsih Damayanti, S.I.P., M.Ec.Dev.	Andi Setiawan, S.I.P., M.Si	Ruth Agnesia Sembring, S.Sos., MA
15	Syihab Azzuhri	135120607111055	Politik Tata Ruang: Dinamika Pembangunan Hotel di Kota Yogyakarta (Studi Kasus: Proses Pembangunan Hotel Amaris	Fathur Rahman, S.I.P., MA	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.I.P., MA	Dr.Dra. Alifiahliatin Utaminingsih, M.Si	Ruth Agnesia Sembring, S.Sos., MA
16	Abdurrahim Nur Salim	135120607111009	Analisis Pemekaran Wilayah Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto	Restu Karlina Rahayu, S.I.P., M.Si	Dr. M. Lukman Hakim, S.I.P., M.Si	Andi Setiawan, S.I.P., M.Si	Laode Machdani Afala, S.I.P., MA
17	Abd Ro'uf	135120601111001	Perubahan Sosial Dan Kesejahteraan Sosial Masyarakat Desa Enclave Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (Study Desa	Dr. M. Lukman Hakim, S.I.P., M.Si	Dr.Dra. Alifiahliatin Utaminingsih, M.Si	Irma Fitriana Ulfah, S.I.P., M.Si	Barqah Prantama, S.A.P., M.AP
18	Lovita Cahya Kurnia	135120607111022	Tata Kelola Industri Kecil dan Menengah Alas Kaki oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Dr.Dra. Alifiahliatin Utaminingsih, M.Si	Ahmad Zaki Fadlur Rohman, S.I.P., MA	Ratnangsih Damayanti, S.I.P.	Tia Subekti, S.I.P., MA
19	Fahrul Indriawan	135120600111003	Politisasi Birokrasi di Boyolali (Studi Kasus Masa Pemerintahan Bupati Seno Samodro Periode I-Periode II	Fathur Rahman, S.I.P., MA	Irma Fitriana Ulfah, S.I.P., M.Si	Andi Setiawan, S.I.P., M.Si	Laode Machdani Afala, S.I.P., MA



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
 Jl. Veteran Malang (65145) Telp. (0341) 575755, 551611 Psw. 250, Fax (0341) 570038  
<http://www.fisip.ub.ac.id> E-Mail: [fisip@ub.ac.id](mailto:fisip@ub.ac.id)

## SURAT TUGAS

Nomor : 1746 /UN10.F11.14.12/PP/ 2017

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang menugaskan kepada nama-nama yang tercantum dalam surat tugas ini sebagai Dosen Penguji Skripsi mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan nama terlampir. Surat perihal Dosen Pembimbing Skripsi disetujui oleh Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sesuai dengan Rapat Ploting yang dilaksanakan pada:

Tanggal : 11 Oktober 2017  
 Tempat Pelaksanaan : Ruang Rapat Program Studi Ilmu Pemerintahan

Demikian surat tugas ini dikeluarkan untuk diketahui dan dilaksanakan, atas perhatian Saudara disampaikan terima kasih.

Malang, 25 OCT 2017

Dekan:  
Wakil Dekan Bidang Akademik



Siti Kholifah, S.Sos., M.Si, Ph.D  
NIP. 197509182005012001

Tembusan Kepada Yth.:

1. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan;
2. Bagian Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UB;
3. Mahasiswa yang Bersangkutan,
4. Arsip





KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Nama Mahasiswa : MALIK TRIAJI  
NIM : 135120600111034  
Peminatan : INOVASI PEMERINTAHAN  
Dosen Pembimbing I : RACHMAD GUSTOMY S.IP, M.IP  
NIP : 2013048108251001  
Dosen Pembimbing II : RATNANINGSIH DAMAYANTI, S.IP. M.Ec.Dev  
NIP : 20140586092112001

No	Tanggal Konsultasi	Materi Konsultasi	Keterangan	Paraf Dosen
1.	19/12/16	Konsultasi judul		
2.	16/1/17	* Konsultasi judul * Konsultasi tema		
3.	01/3/17	Konsultasi teori		
4.	15/3/17	setor draft bab 1,2,3		
5.	20/3/17	* setor draft bab 1,2,3 * ACC Sempro (REVISI) BAB 2		
6.	22/3/17	* ACC SEMPRO DOSEN 1		
7.	23/3/17	Konsultasi bab 1,2,3		
8.	22/4/17	Konsultasi bab 1,2,3 + interview guide + ACC lapangan		