

ABSTRACT

This study aims to design a crowdsourcing-based system model integrated with the multitrack diplomacy approach within the context of smart government, particularly to address public needs related to communal facilities. The main problem addressed is the limited involvement of stakeholders in solving public service issues and the lack of inclusive digital participation channels. To bridge this gap, a collaborative system design is proposed that encourages cross-sectoral engagement from government, private sector, civil society, academia, media, and volunteers.

A web-based prototype platform named Fixithub was developed using a user-centered approach and visualized through BPMN level 0 and 1 to communicate architecture and workflows effectively. The research employed a model design method supported by literature review, user needs analysis, and expert judgment validation. The evaluation shows that the proposed model is functionally feasible, socially acceptable, and has high potential for adoption within local government systems.

The results demonstrate that integrating crowdsourcing with multitrack diplomacy enables a more adaptive governance structure, widens participatory channels, and enhances collaboration between actors. The platform prototype also supports early-stage simulations, interdisciplinary dialogue, and policy refinement. This study contributes a novel governance model that aligns with the smart government paradigm, offering practical pathways for future system implementation and participatory policymaking.

Keywords: *crowdsourcing, multitrack diplomacy, smart government, public participation, digital platform prototype.*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan merancang model sistem berbasis *crowdsourcing* yang terintegrasi dengan pendekatan *multitrack diplomacy* dalam kerangka *smart government*, khususnya untuk menjawab kebutuhan publik terkait fasilitas umum. Permasalahan utama yang diangkat adalah keterbatasan keterlibatan aktor lintas sektor dalam penyelesaian masalah pelayanan publik serta minimnya saluran digital yang partisipatif dan inklusif. Untuk mengatasi kesenjangan ini, dirancanglah sistem kolaboratif yang mendorong keterlibatan pemerintah, sektor swasta, masyarakat sipil, akademisi, media, dan komunitas relawan.

Sebuah prototipe platform berbasis web bernama **Fixithub** dikembangkan menggunakan pendekatan *user-centered* dan divisualisasikan melalui BPMN level 0 dan 1 untuk menggambarkan arsitektur dan alur sistem kepada pemangku kepentingan. Penelitian ini menggunakan pendekatan perancangan model, didukung studi literatur, analisis kebutuhan pengguna, serta validasi melalui *expert judgment*. Evaluasi menunjukkan bahwa model yang dikembangkan layak secara fungsional, dapat diterima secara sosial, dan memiliki potensi tinggi untuk diadopsi oleh sistem pemerintahan lokal.

Hasil penelitian membuktikan bahwa integrasi crowdsourcing dan multitrack diplomacy menghasilkan struktur tata kelola yang lebih adaptif, memperluas saluran partisipasi publik, dan memperkuat kolaborasi antar aktor. Prototipe platform yang dikembangkan juga mendukung simulasi awal, komunikasi lintas disiplin, serta perumusan kebijakan berbasis data. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah model tata kelola baru yang mendukung transformasi menuju pemerintahan cerdas yang lebih kolaboratif, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: *crowdsourcing, multitrack diplomacy, smart government*, partisipasi publik, prototipe platform digital.