

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN TIM PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iv
PRAKATA .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTISARI .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan masalah.....	3
1.3. Batasan masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.6. Keaslian Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	10
2.1. Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1. Pendekatan Umum: <i>Crowdsourcing</i> dan Teknologi dalam Pemecahan Masalah .....	10
2.1.2. Pemanfaatan Teknologi Baru untuk Solusi <i>Crowdsourcing</i> .....	11
2.1.3. Aplikasi Spesifik dalam Keamanan, Infrastruktur, dan Bencana .....	11
2.1.4. Model <i>Governance Multiparty</i> dalam Penyelesaian Masalah Publik .....	12
2.1.5. <i>Government-Initiated Crowdsourcing</i> .....	12
2.1.6. Aplikasi dan <i>Platform Crowdsourcing</i> untuk Layanan Publik.....	13
2.2. Landasan Teori .....	14
2.2.1. <i>Crowdsourcing</i> .....	14
2.2.2. <i>Multitrack Diplomacy</i> .....	15
2.2.3. <i>Smart Government</i> sebagai Transformasi Digital .....	17
2.2.4. <i>Expert Judgment</i> .....	19
2.3. Pertanyaan Penelitian.....	20
BAB III METODOLOGI.....	22
3.1. Alat dan Bahan.....	22
3.1.1. Alat.....	22
3.1.2. Bahan .....	23
3.2. Alur Penelitian .....	23
3.3. Cara Analisis .....	25
3.3.1. Unit Analisis.....	25

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.3.3. Teknik analisis data .....	27
3.4. Perancangan Model Sistem.....	28
3.4.1. Arsitektur dan Alur Model <i>Crowdsourcing</i> yang Diusulkan.....	28
3.4.2. <i>Flowchart</i> Model Sistem <i>Crowdsourcing</i> .....	29
3.4.3. Kolaboratif Solusi.....	31
3.4.4. <i>Use Case Diagram</i> .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1. Gambaran Umum Hasil Penelitian.....	41
4.1.1. Analisis BPMN Level 0: Perspektif Makro Proses Kolaboratif.....	42
4.1.2. Analisis BPMN Level 1: Perspektif Makro Proses Kolaboratif.....	44
4.1.3. Analisis Risiko pada Setiap Langkah <i>Crowdsourcing</i> .....	51
4.2. Implementasi Model Sistem <i>Crowdsourcing</i> dalam <i>Smart Government</i> .....	67
4.2.1. Strategi Penerapan Model: Integrasi Teknologi dan Partisipasi.....	68
4.2.2. Struktur Arsitektur dan Tata Kelola <i>Platform Crowdsourcing</i> .....	81
4.2.3. Manajemen Sumber Daya: Pilar Operasional Sistem .....	87
4.2.4. Standar Tata Kelola dan Aspek Regulasi Implementasi.....	90
4.3. Evaluasi Model <i>Crowdsourcing</i> dengan <i>Expert Judgment</i> .....	94
4.3.1. Penerimaan terhadap Struktur dan Konsep Model.....	95
4.3.2. Evaluasi Fungsionalitas Model Sistem.....	97
4.3.3. Evaluasi Keterjangkauan dan Aksesibilitas.....	98
4.3.4. Evaluasi Kemudahan Penggunaan .....	99
4.3.5. Saran Pengembangan dan Perbaikan Model .....	101
4.3.6. Hasil Kuesioner dan Validasi Isi.....	102
4.3.7. Penerimaan terhadap Struktur dan Konsep Model.....	105
4.4. Dampak Model terhadap Tata Kelola Pemerintahan.....	107
4.4.1. Perubahan Pola Interaksi antara Masyarakat dan Pemerintah.....	107
4.4.2. Peran <i>Crowdsourcing</i> dalam Meningkatkan Keterlibatan Masyarakat.....	108
4.4.3. Keterbukaan Informasi sebagai Fondasi Kepercayaan Publik .....	108
4.4.4. Sintesis Temuan <i>Expert Judgment</i> terhadap Dampak Model <i>Crowdsourcing</i> .....	109
4.5. Analisis Perbandingan dengan Pendekatan Sebelumnya .....	112
4.5.1. Dimensi Pola Partisipasi Masyarakat .....	114
4.5.2. Dimensi Waktu dan Responsivitas .....	115
4.5.3. Dimensi Transparansi dan Umpan Balik.....	116
4.5.4. Dimensi Kolaborasi Multi Sektor.....	118
4.5.5. Visualisasi Proses Pendekatan Sebelumnya (SP4N-LAPOR!) .....	119
4.5.6. Refleksi dan Pengembangan Model Sistem <i>Crowdsourcing</i> .....	121
4.6. Strategi Adopsi dan <i>Deployment</i> Model Sistem <i>Crowdsourcing</i> : Integrasi Analisis Risiko BPMN dan Manajemen Perubahan .....	122
4.6.1. Tujuan Strategi .....	124
4.6.2. Integrasi Analisis Risiko BPMN ke dalam Strategi Adopsi.....	124
4.6.3. Analisis Manajemen Perubahan Berbasis Risiko dan ADKAR .....	130
4.6.4. Panduan Operasional Implementasi Bagi Pemerintah Daerah.....	135
4.7. Implikasi Hasil Penelitian .....	136
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>139</b>
5.1. Kesimpulan .....	139
5.2. Saran .....	139



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Platform Crowdsourcing Untuk Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat: Pendekatan Teknologi Informasi  
Dalam  
Smart Government**

Tri Bintang Dewantoro, Ir. Adhistya Erna Permanasari, S.T., M.T., Ph.D., IPM.; Prof. Ir. Lukito Edi Nugroho, M.Sc., Ph.D.  
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR PUSTAKA.....	1
LAMPIRAN 1 DAFTAR PERTANYAAN.....	7

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Multitrack diplomacy</i> [22] .....	15
Gambar 3.1. Alur penelitian.....	23
Gambar 3.2. Proses <i>crowdsourcing</i> yang diusulkan .....	28
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> model sistem <i>crowdsourcing</i> .....	29
Gambar 3.4. Ilustrasi kolaborasi solusi.....	31
Gambar 3.5. <i>Use case crowdsourcing</i> .....	32
Gambar 3.6. <i>Use case</i> deklarasi masalah.....	34
Gambar 3.7. <i>Use case</i> memberikan solusi.....	35
Gambar 3.8. <i>Use case review</i> kontribusi dan pemilihan solusi .....	36
Gambar 3.9. <i>Use case</i> implementasi.....	38
Gambar 3.10. <i>Use case</i> evaluasi dan pemikiran ulang masalah .....	39
Gambar 4.1. BPMN level 0 .....	43
Gambar 4.2. BPMN level 1 .....	45
Gambar 4.3. Tampilan prototipe .....	68
Gambar 4.4. Formulir pelaporan masalah oleh masyarakat .....	69
Gambar 4.5. Daftar pelaporan masyarakat .....	70
Gambar 4.6. Fitur <i>tracking</i> dan verifikasi masalah .....	71
Gambar 4.7. Verifikasi pelaporan oleh pemerintah .....	71
Gambar 4.8. Tampilan daftar solusi.....	72
Gambar 4.9. Pengajuan solusi oleh <i>crowdworker</i> .....	73
Gambar 4.10. Kotak merah merupakan kolom diskusi masalah .....	74
Gambar 4.11. Penentuan status solusi oleh pemerintah.....	75
Gambar 4.12. Penentuan masalah selesai oleh pemerintah .....	75
Gambar 4.13. Tanggapan dan atas masalah yang telah selesai.....	76
Gambar 4.14. Pemberian <i>rating</i> dan <i>feedback</i> masalah.....	77
Gambar 4.15. Buat laporan baru dari masalah sebelumnya .....	77
Gambar 4.16. Tata kelola <i>crowdsourcing</i> .....	82
Gambar 4.17. BPMN sistem sekarang pelaporan SP4N-Lapor! .....	119

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Ringkasan kebaruan dan keaslian penelitian ini dibanding dengan penelitian-penelitian sebelumnya.....	7
Tabel 4.1. Matriks prioritas risiko <i>crowdsourcing</i> .....	52
Tabel 4.2. Analisis risiko <i>crowdsourcing</i> .....	57
Tabel 4.3. Manajemen sumber daya .....	87
Tabel 4.4. Standar tata kelola dan aspek regulasi implementasi model sistem <i>crowdsourcing</i> .....	93
Tabel 4.5. Pemetaan antara kriteria pengujian pertanyaan penelitian dengan aspek evaluasi kuesioner.....	102
Tabel 4.6. Rekapitulasi hasil penilaian <i>expert</i> .....	103
Tabel 4.7. Kategorisasi dampak model <i>crowdsourcing</i> terhadap tata kelola pemerintahan .....	110
Tabel 4.8. Faktor pendukung dan hambatan implementasi model berdasarkan <i>expert judgment</i> .....	110
Tabel 4.9. Kesesuaian temuan lapangan dengan rumusan pertanyaan penelitian P2 ...	111
Tabel 4. 10. Perbandingan model <i>crowdsourcing</i> vs SP4N LAPOR! berdasarkan dimensi kunci.....	113
Tabel 4. 11. Integrasi risiko BPMN dan strategi adopsi berbasis ADKAR .....	126
Tabel 4. 12. Strategi manajemen perubahan sistem <i>crowdsourcing</i> berbasis ADKAR	131
Tabel 4.13. Implikasi model <i>crowdsourcing</i> terhadap pemerintahan daerah.....	137

## ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

ADKAR	= <i>Awareness, Desire, Knowledge, Ability, dan Reinforcement</i>
APBD	= Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
BPMN	= <i>Business Process Model and Notation</i>
CSR	= <i>Corporate Social Responsibility</i>
DIY	= Daerah Istimewa Yogyakarta
HTTPS	= <i>Hypertext Transfer Protocol Secure</i>
I-CVI	= <i>Item-Content Validity Index</i>
KKN	= Kuliah Kerja Nyata
LAPOR	= Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
LSM	= Lembaga Swadaya Masyarakat
Musrenbang	= Musyawarah Perencanaan Pembangunan
NGO	= <i>Non-Governmental Organization</i>
OPD	= Organisasi Perangkat Daerah
RPJMD	= Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
Perda	= Peraturan Daerah
Prov.	= Provinsi
SDM	= Sumber Daya Manusia
SOP	= <i>Standard Operating Procedure</i>
SPBE	= Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
TAM	= <i>Technology Acceptance Model</i>