

ABSTRAK

DKI Jakarta memberlakukan konsep kota pintar untuk menanggulangi permasalahan menahun yang terjadi. Salah satu program dari konsep kota pintar tersebut adalah aplikasi media sosial Qlue. Aplikasi media sosial Qlue bertujuan untuk mempermudah masyarakat DKI Jakarta dalam menyampaikan laporan dan keluhan mereka terhadap permasalahan di sekitar kepada pemerintah sehingga permasalahan yang belum tersentuh sebelumnya dapat terselesaikan. Penelitian ini mendalami tentang proses implementasi aplikasi media sosial Qlue, menganalisis faktor-faktor yang berperan penting di dalamnya dengan mengadopsi model teori George C Edward III, dan pengaruhnya terhadap partisipasi masyarakat pengguna aplikasi media sosial Qlue. Penelitian ini menggunakan metode campuran dimana kualitatif untuk melihat dari sisi implementor, dan kuantitatif melihat dari sisi masyarakat pengguna aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi media sosial Qlue mengalami hambatan pada tahap awal diimplementasikan karena minimnya partisipasi dari masyarakat. Solusi awal yang diberikan pemerintah justru membuat timbulnya resistensi, namun pemerintah DKI Jakarta terus melakukan perbaikan sehingga aplikasi berjalan dengan lebih baik hingga saat ini. Faktor komunikasi, sumber daya, sikap, dan prosedur memiliki pengaruh dalam partisipasi masyarakat. Faktor komunikasi masih lemah di jajaran masyarakat dan implementor. Faktor sumber daya sama-sama memiliki angka yang tinggi dan kuat di kedua belah pihak. Faktor sikap masih lemah di jajaran implementor namun kuat di jajaran masyarakat. Faktor prosedur memiliki hasil yang sama dengan faktor sikap dimana lemah dalam jajaran implementor dan kuat dalam jajaran masyarakat. Namun demikian, di luar keempat faktor yang diadopsi dengan teori George C Edward III, ternyata muncul faktor lain yang juga berpengaruh dalam proses berjalannya implementasi media sosial Qlue yaitu persaingan antar aparat dan SKPD dan juga bumbu politik.

Kata kunci: kota pintar, aplikasi media sosial Qlue, implementasi, komunikasi, sumber daya, sikap, partisipasi

ABSTRACT

DKI Jakarta implements the concept of smart city to cope with the chronic problems that has been occurred. One of the programs of this smart concept is the application of Qlue social media. The application of Qlue social media is aimed to facilitate the citizens of DKI Jakarta in delivering their reports and complaints related to any problems to the government so that problems that have not been previously untouched can be resolved. This research explores the implementation process of the application of Qlue social media, analyzes the factors that play the important role in it by adopting the theory model of George C Edward III, and its influence on the participation of Qlue social media user application community. This study uses a mixed method in which the qualitative method analyzes the implementation side while the quantitative method analyzes the perspective of the user of the application. The study showed that the application of Qlue social media experienced obstacles at early stages of implementation because of the lack of participation from the community. The initial solution provided by the government actually makes the emergence of resistance, but the government of DKI Jakarta continued to make improvements so that the implementation runs better until today. Communication, resource, disposition and procedural factors influence the community and implementer. Communication factors are still weak in the community and implementers. On the other hand, resource factors are equally strong and have high numbers on both sides. While the disposition factors are still weak in the implementer's side, they are strong in the community. The procedural factors have similar results with disposition factors, which are weak in implementer's side but strong in the community. However, aside from the four factors adopting the theory model of George C Edward III said above, there are other factors affecting the implementation process of the application of Qlue social media, those are competition between government officials and political issues.

Keywords: smart city, the application of Qlue social media, implementation, communication, resource, disposition, procedure, participation