

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	18
1.3 Tujuan Penelitian .....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	20
2.1 Kebijakan Publik .....	20

2.2 Implementasi Kebijakan Publik .....	24
2.3 Partisipasi Masyarakat .....	32
2.4 Tingkat Partisipasi Masyarakat .....	42
2.5 Kerangka Pikir .....	49
 BAB III METODE PENELITIAN .....	 51
3.1 Jenis Penelitian .....	51
3.2 Lokus Penelitian .....	53
3.3 Hipotesis Penelitian .....	54
3.4 Definisi Operasional .....	54
3.5 Populasi dan Sampel .....	56
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.7 Teknik Analisis Data .....	63
3.8 Keterbatasan Penelitian .....	65
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	66
 BAB IV PROFIL SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN .....	 69
4.1 Profil Narasumber dan Responden .....	69
4.2 Profil Pemerintah Provinsi DKI Jakarta .....	83
4.3 Profil Jakarta Smart City .....	88
4.4 Profil QJue Performa Indonesia .....	92
4.5 Profil Dinas Perhubungan DKI Jakarta .....	94
4.6 Profil Dinas Kebersihan DKI Jakarta .....	97

<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>99</b>
5.1 Proses Implementasi Qlue .....	99
5.2 Analisis Faktor dalam Implementasi Qlue .....	119
5.2.1 Komunikasi .....	120
5.2.2 Sumber daya .....	132
5.2.3 Sikap .....	147
5.2.4 Prosedur .....	161
5.3 Partisipasi dalam Implementasi Qlue .....	170
5.3.1 Tabulasi Silang Partisipasi dan Karakteristik Responden .....	173
5.3.2 Hubungan Implementasi dan Partisipasi .....	182
 <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	 <b>186</b>
6.1 Kesimpulan .....	186
6.2 Saran .....	194
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>196</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tipologi Partisipasi.....	47
Tabel 3.1	Definisi Operasional Konsep .....	55
Tabel 3.2	Statistik Penduduk DKI Jakarta .....	57
Tabel 3.3	Uji Validitas Kuesioner .....	67
Tabel 3.4	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	68
Tabel 4.1	Data Narasumber.....	70
Tabel 4.2	Tempat Tinggal Responden .....	71
Tabel 4.3	Usia Responden.....	73
Tabel 4.4	Pendidikan Terakhir Responden .....	75
Tabel 4.5	Pekerjaan Responden.....	76
Tabel 4.6	Akses Internet Harian Responden .....	77
Tabel 4.7	Banyak Media Sosial Responden.....	79
Tabel 4.8	Penggunaan Qlue Responden .....	80
Tabel 4.9	Akses Qlue Harian Responden .....	81
Tabel 5.1	Variabel Komunikasi.....	126
Tabel 5.2	Variabel Sumber daya .....	140
Tabel 5.3	Variabel Sikap.....	155
Tabel 5.4	Variabel Prosedur.....	165
Tabel 5.5	Variabel Partisipasi.....	171
Tabel 5.6	Tabulasi Silang Tempat Tinggal-Partisipasi.....	175

Tabel 5.7	Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir-Partisipasi .....	177
Tabel 5.8	Tabulasi Silang Akses Internet Harian-Partisipasi.....	179
Tabel 5.9	Tabulasi Silang Banyak Media Sosial-Partisipasi.....	181
Tabel 5.10	Korelasi Pearson.....	184

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Laporan Masyarakat dalam Qlue .....	9
Gambar 2.1	Derajat Partisipasi .....	43
Gambar 4.1	Sarana Akses Internet Responden .....	78
Gambar 4.2	Jenis Masalah Laporan Responden .....	82
Gambar 4.3	Grafik Jumlah Laporan dalam Qlue .....	83
Gambar 4.4	Perkembangan Jakarta Smart City .....	91
Gambar 5.1	Alur Laporan dalam Qlue .....	103
Gambar 5.2	Prosedur Laporan dalam Qlue .....	167

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Daftar Wawancara.....	203
Lampiran 2	Kuesioner .....	205