

## Ringkasan

Ruang publik digital saat ini telah menjadi salah satu organ penting dalam berdemokrasi. Kehadirannya dalam meliputi dinamika demokrasi di Indonesia saat ini bisa dikatakan cukup pesat. Teknologi dan segala ruang yang baru telah menciptakan masyarakat digital (*digital society*) ditengah masyarakat kita.

Penggunaan aplikasi digital menjadi perhatian tersendiri di kalangan pemerintahan, salah satunya pemerintah provinsi Jakarta. Pada akhir 2014 lalu, pemerintah DKI Jakarta secara resmi meresmikan Jakarta Smart City beserta kanal pengaduan permasalahan di Jakarta. Selain memanfaatkan kanal yang sudah populer, pemerintah juga bekerja sama dengan salah satu *developer start up* untuk menggunakan kanal khusus pengaduan, Qlue. Aplikasi pelaporan ini dilengkapi berbagai menu untuk melaporkan isu dengan format tulisan, video/gambar yang diunggah melalui smartphone.

Penelitian ini berusaha menjawab bagaimana proses partisipasi publik digital: aplikasi Qlue di Jakarta. Bagaimana kehadiran teknologi digital dalam pelayanan publik dan segala perangkatnya memberikan kemudahan bagi proses perjalanan demokrasi atau justru sebaliknya. Selain itu penelitian ini juga akan melihat bagaimana aplikasi digital membantu mengakomodasi partisipasi publik *online* di Jakarta.

Metode kualitatif didapatkan melalui wawancara dengan berbagai pihak dalam penggunaan Qlue. Pertama, dari pemerintah, mulai dari tim Jakarta Smart City, pihak kelurahan, pihak *developer* Qlue, dan tidak lupa yang paling utama adalah pengguna Qlue. Selain itu, juga menggunakan data observasi lapangan. Sedang, data sekunder menggunakan dokumentasi foto di Qlue serta statistik penggunaan Qlue dari pihak JSC. Riset dilakukan pada awal tahun 2017, Januari hingga Maret.

Indikator untuk melihat partisipasi publik ini akan dilihat melalui beberapa turunan teori dan konsep. Pemahaman terkait pelibatan teknologi dalam proses pemerintahan menjadi salah satu hal yang penting. Akses dan partisipasi menjadi salah satu kata kunci konsep yang didedah menjadi indikator riset. Peluang akses yang bisa diberikan oleh teknologi digital adalah akses terhadap, informasi, interaksi teknologi itu sendiri, dan terhadap pemerintah.

Ada beberapa hal yang disimpulkan dari penelitian ini. Pertama, penggunaan aplikasi digital memicu pemerintah untuk lebih responsif terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat dengan beberapa syarat. Kedua, kehadiran aplikasi Qlue tidak mengakomodasi seluruh lapisan masyarakat. Ketiga, pendefinisian isu publik menjadi terbatas oleh sistem dan rancangan aplikasi. Ketiga simpulan diatas membawa pada pemahaman bahwa penggunaan aplikasi digital, mampu meningkatkan proses pelayanan publik di Jakarta tapi dengan prasyarat yang memang harus dipenuhi untuk mencapai dampak yang diinginkan.

## Abstract

Today's digital public space has become an important part of democracy. Technology covering the dynamics of democracy in Indonesia. Technology and all new space has created a digital society (digital society) in the middle of our society. The use of digital applications is of particular concern to the government. At the end of 2014, the government of DKI Jakarta officially launched Jakarta Smart City. JSC is one of program to covered up problem complaints channel in Jakarta. In addition to utilizing the already popular channels, the government is also working with one of the start-up developers to use a special channel complaint, Qlue. This reporting app comes with various menus for reporting issues with formatting, video / images uploaded via smartphone.

This research tries to answer how the process of digital public participation: Qlue application in Jakarta. How does the presence of digital technology in the public service and all its devices provide convenience for the democratic process of travel or just the opposite. In addition, this research will also see how digital applications help accommodate online public participation in Jakarta.

Qualitative methods obtained through interviews with various parties in the use of Qlue. First, from the government, starting from Jakarta Smart City team, urban village, Qlue developer, and do not forget the main thing is Qlue user. In addition, it also uses field observation data. On the other hand, secondary data uses photo documentation in Qlue and Qlue usage statistics from JSC. Research is done in early 2017, January to March.

The indicator for viewing this pubic participation will be seen through several derivatives of theory and concepts. Understanding the involvement of technology in the governance process becomes one of the important things. Access and participation become one of the key concepts that are being explored into research indicators. Opportunities access that can be provided by digital technology is access to, information, interaction technology itself, and the government.

There are several things that concluded from this research. First, the use of digital applications has prompted the government to be more responsive to reports or complaints from the public on several terms. Secondly, the presence of Qlue applications does not accommodate all levels of society. Third, the definition of public issues is limited by system and application design. The three conclusions above lead to the understanding that the use of digital applications, can improve the process of public services in Jakarta but with preconditions that must be met to achieve the desired impact.