

ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN JAKARTA SMART CITY BERBASIS QLUE DAN CROP DI SUKU DINAS PERHUBUNGAN JAKARTA TIMUR**Andrian Heriyanto Putra dan Indah Wahyu Maesarini**

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami

inwamae2014@gmail.com

ABSTRAK. Perkembangan teknologi dan informasi sangat pesat. Sistem informasi berbasis online digunakan untuk menyederhanakan pekerjaan agar lebih efektif dan efisien. Perkembangan teknologi dan informasi juga mendorong pemerintah untuk terus berinovasi, pemerintah mulai menerapkan sistem informasi berbasis online yang memfasilitasi komunikasi dengan masyarakat, sistem ini dikenal dengan E-Government. Oleh karena itu, peneliti menganggap penting untuk melakukan penelitian. Analisis Implementasi Kebijakan Kota Pintar Jakarta Berbasis Qlue dan Crop di Sub-Direktorat Perhubungan Jakarta Timur. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan Jakarta Smart City berdasarkan aplikasi Qlue dan Crop di Subdistrik Jakarta Timur. Dari rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Jakarta Smart City berdasarkan aplikasi Qlue dan Crop di Sub-Departemen Perhubungan Jakarta Timur. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan informan. Hasil dari penelitian ini adalah deskripsi implementasi kebijakan Jakarta Smart City berdasarkan Qlue dan Crop di Sub-Departemen Perhubungan Jakarta Timur berdasarkan teori Edward yang melibatkan 4 hal yaitu struktur birokrasi, sumber daya, disposisi, dan komunikasi. Dari hasil penelitian bahwa implementasi E-Government di Jakarta Timur Sub-Departemen Perhubungan mudah bagi masyarakat juga Departemen Perhubungan tentang masalah-masalah yang dihadapi masyarakat. Dan selama pengamatan, implementasi E-Government sudah berjalan cukup baik. Tetapi ada juga saran bahwa peneliti mengusulkan pemberian hadiah dan penambahan personel Unit Qlue untuk meningkatkan implementasi Jakarta Smart City berdasarkan kebijakan Qlue dan Crop akan jauh lebih baik.

Kata Kunci: Implementasi, kebijakan, e-government

Abstract. The development of technology and information has been very rapid. An online-based information system is used to simplify the work to be more effective and efficient. The development of technology and information is also encouraging the government to continue to innovate, the government began to apply online-based information systems that facilitate communication with the society, this system is known as E-Government. Therefore, the researcher considers it is important to conduct the research An Analysis of Policy Implementation Jakarta Smart City Based on Qlue and Crop in East Jakarta Transportation Sub-Department of Transportation. The problem formulation in this research is how is the implementation of Jakarta Smart City based on Qlue and Crop application in East Jakarta Sub-dept. From that problem formulation, so this study aims to find out the implementation of Jakarta Smart City based on Qlue and Crop application in East Jakarta Sub-Departement of Transportation. The method used by the researcher is descriptive qualitative. Data collection techniques through interviews to informant. The result of this research is a description of the implementation of Jakarta Smart City policy based on Qlue and Crop in East Jakarta Sub-Department of Transportation based on the theory of Edward involving 4 things namely bureaucratic structure, resources, disposition, and communication. From the results of research that the implementation of E-Government in East Jakarta Sub-Departement of Transportation is easy for the public also Transportation Departement about the problems faced by the society. And during the observation, the implementation of E-Government is already running quite well. But there are also suggestions that the researcher proposes the provision of rewards and

the addition of Unit Qlue personnel to improve the implementation of Jakarta Smart City based on Qlue and Crop policy will be so much better.

Keywords: *Implementation, policy, e-government*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi dan informasi sudah sangat pesat. Sistem informasi berbasis *online* digunakan untuk mempermudah pekerjaan agar lebih efektif dan efisien. Perkembangan teknologi dan informasi ini pun mendorong pemerintah untuk terus berinovasi, pemerintah mulai menerapkan sistem informasi berbasis online yang mempermudah komunikasi dengan masyarakat, sistem ini dikenal dengan *E-Government*.

Sesuai Inpres No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang berbunyi dalam lampiran I, motivasi kebijakan *E-government*, dengan tuntutan perubahan "Indonesia pada saat ini tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis transparan serta meletakkan supremasi hukum. Perubahan yang tengah dialami tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana kepentingan rakyat dapat kembali diletakkan pada posisi sentral.

Dengan mengacu pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dan dalam rangka meningkatkan keefektifan dan keefisienan pelayanan publik. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat.

Saat ini, setelah pemberlakuan *E-government*, masyarakat jadi lebih mudah untuk mengadukan hal-hal yang dirasa kurang, masyarakat diharapkan bisa lebih mudah memberikan pendapat, saran dan kritik. Pelayanan-pelayanan yang kurang baik

sebelum-sebelumnya menjadi bisa diperbaiki oleh pemerintah. Hal itu berarti, dengan adanya *E-government* pelayanan pengaduan dapat tercipta, komunikasi dapat terjadi antara pemerintah dengan masyarakat.

Untuk mempermudah pelayanan pengaduan masyarakat tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 15 Desember 2014 memberlakukan Program Smart City. Sementara itu untuk menunjang kesuksesan dan kelancaran Jakarta Smart City ini bertumpu pada keberadaan dua aplikasi, yakni Qlue dan Cepat Respons Opini Publik (CROP). Qlue adalah aplikasi yang diperuntukan bagi warga, sedangkan CROP merupakan aplikasi yang hanya bisa diunduh oleh aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan aparat kepolisian.

Pembuatan aplikasi online untuk menjadi jembatan antara warga dan pemerintah yang bertujuan untuk membangun Jakarta agar lebih baik lagi. Dengan aplikasi ini kita bisa bebas untuk menyampaikan keluhan tentang apa yang tidak wajar pada kota Jakarta seperti macet, banjir, jalan rusak, penumpukan sampah, bahkan pelayan di rumah sakit.

Dari data di lapangan *E-Government* sudah banyak diterapkan pada lingkungan pemerintah pusat maupun daerah yang sudah mempunyai fasilitas dan SDM yang memadai. Meskipun dalam pelaksanaannya *E-government* membutuhkan dana yang tidak sedikit dan membutuhkan tenaga ahli yang kompeten dalam hal ini serta kesiapan dari masyarakat itu sendiri.

Pelaksanaan *E-government* ini menarik untuk diteliti dengan mempertimbangkan berbagai hal dari uraian di atas, baik dari segi keuntungan yang mempermudah proses komunikasi dan pelayanan, dan pertimbangan lain yang juga ditemukan dalam pelaksanaan *E-Government*.

KAJIAN LITERATUR

B. Kajian Pustaka

1. Implementasi (Pelaksanaan)

Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Menurut Pendapat Cleaves dalam Wahab (2008:120) Implementasi mencakup Proses bergerak menuju tujuan kebijakan dengan cara langkah administratif dan politik. Keberhasilan atau kegagalan implementasi sebagai demikian dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam meneruskan atau mengoperasionalkan program-program yang telah dirancang sebelumnya. Sedangkan menurut Van meter dan Van Horn dalam Wahab (2008: 150) merumuskan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu –individu pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.

Berdasarkan padangan diatas dapat kita simpulkan bahwa implementasi sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan kataatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua yang terlibat, dan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak baik yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.

2. Pengertian E- Government

E-Government secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional. Lebih spesifik lagi, *e-government* adalah Penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan - kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan penyampaian layanan. (Lee, 2009: 131)

Tujuan dari *e-government* ialah penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dengan lebih efektif. Umumnya semakin banyak layanan *online* yang tersedia dan semakin luas penggunaan layanan tersebut, maka akan semakin besar dampaknya terhadap *e-government*. Dengan demikian *e-government* membutuhkan *critical mass* dari *e-citizen* dan *e-businesses* untuk menghasilkan dampak berkelanjutan melebihi transparansi dan efisiensi internal pemerintah. (Lee, 2009: 141)

Menurut World Bank E-government merupakan mengarahkan untuk semua agen pemerintahan (seperti WAN, internet dan mobile computing) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintahan. E-government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Sedangkan secara umum E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti WAN, internet dan mobile computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak yang berkepentingan.

Adapun fungsi dan perkembangan E-Government adalah sebagai berikut:

1. **Fungsi E-government**
Untuk meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah agar dapat terbentuk pemerintahan yang bersih dan transparan dan agar dapat menjawab tuntutan perubahan secara fektif
2. **Perkembangan E-government**
New publik management adlah semacam teori manajemen tentang bagaimana reformasi pemerintah dengan mengganti struktur organisasi yang hirarkhi yang kaku dengan jaringan yang lebih dinamis unit organisasi kecil , menggantikan otoriter , keputusan top-down dan pembuatan kebijakan praktek dengan pendekatan yang lebih konsesus yang lebih buttum-upyang memfasilitasi partisipasi sebagai stakeholder sebanyak mungkin, terutama warga biasa, mengadopsi sikap yang lebih customer berorientasi kepada pelayanan publik dan menerapkan prinsip-
3. **Pelayanan Publik**
Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, maka pelayanan publik tentunya tidak lepas dari kepentingan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Pelayanan publik menurut Rohman (2008: 201) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan faslilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah sauatu pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemrintahan kelengkapan kelembagaannya.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

4. **Qlue dan Crop**

Program Jakarta Smart City tak bisa lepas dari ekosistem pengelolanya agar berjalan optimal, mulai dari masyarakat, aparat/petugas, hingga pemerintah pusat. Keberhasilan rantai sistem “kota pintar” ini bertumpu pada dua jenis aplikasi mobile berbasis Android, yakni Qlue dan Cepat Respons Opini Publik (CROP). Qlue adalah aplikasi yang sengaja dibuat oleh Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta untuk dijadikan sebagai sarana pengaduan masyarakat. Qlue merupakan aplikasi yang berperan sebagai wadah

penampung segala kepentingan warga. Qlue merupakan aplikasi sejenis

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian tentang penerapan e-government di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai masalah yang dihadapi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian

Pembahasan dan analisis penelitian ini dibuat penulis untuk menjawab pertanyaan Bagaimanakah pelaksanaan *Jakarta Smart City* berbasis aplikasi *Qlue* dan *Crop* di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur. Dan Analisis yang dilakukan oleh penulis berdasarkan teori Edward mengenai implementasi kebijakan yang terbagi menjadi 4 yaitu: Struktur birokrasi, Sumber daya, Komunikasi, dan Disposisi.

Pelaksanaan *Jakarta Smart City* berbasis aplikasi *Qlue* dan *Crop* di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur

1. Struktur Birokrasi

Menurut Edwards III dalam Winarno (2005:150) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: "Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi".

Di dalam SOP terdapat tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. Dari hasil wawancara peneliti dengan informan maka mengenai kepastian waktu pelaksanaan *Qlue* dan *Crop* ini dimulai sejak 15 Desember 2014.

Adapun SOP yang diberikan oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta timur terhadap Unit PAM WAL (Unit *Qlue*) adalah tertera jelas pada setiap surat tugas yaitu:

1. Menindaklanjuti laporan masyarakat (*Qlue*) yang ditunjukkan ke Suku Dinas Perhubungan dan Kota Administrasi Jakarta Timur.

2. Melaksanakan pengawalan dan pemanduan untuk lintasan Gubernur dan Wakil Gubernur.
3. Melaksanakan kegiatan pengawasan, pengendalian dan operasional lalu lintas angkutan umum/barang di wilayah Jakarta Timur.
4. Melaksanakan pemeriksaan kelengkapan surat-surat dan kelaikan jalan kendaraan angkutan umum maupun barang.
5. Membantu melaksanakan kegiatan operasi penertiban di wilayah Jakarta Timur.
6. Membantu melaksanakan kegiatan penertiban parkir dengan pihak terkait di wilayah Jakarta Timur.
7. Membantu melaksanakan pengamanan lajur busway.
8. Untuk kelancaran pelaksanaan tugas agar berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait di Jakarta Timur.
9. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas dimaksud kepada kepala Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Timur.

2. Sumber Daya

Berikutnya analisis kebijakan implementasi akan membahas mengenai sumber daya. Menurut Edward III dalam Agustino (2006:158-159), sumber daya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumberdaya mempengaruhi implementasi kebijakan terdiri dari staff, informasi, wewenang dan fasilitas. Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai. Staff Tim *Qlue* dan *Crop* ini dibentuk oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur setelah adanya kebijakan Jakarta Smart City, Unit *Qlue* terdiri dari 5 orang yang bertugas sebagai penindak

lanjut laporan masyarakat (Qlue) berdasarkan perintah dan persetujuan Kepala Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur. setiap bulan akan ada evaluasi yang dilakukan terhadap kinerja Unit Qlue. Sehingga Tim Unit Qlue sendiri harus bekerja keras menyelesaikan laporan-laporan yang bertanda merah di aplikasi Qlue, karena jika laporan tersebut masih bertanda merah, maka saat evaluasi tim Unit Qlue bersiap mendapatkan teguran. Teguran tersebut bukan hanya dari pihak Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur, tetapi juga langsung ditegur oleh walikota Jakarta Timur.

a. Informasi

Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.

Informasi dalam bentuk pertama ini biasanya merupakan tindak lanjut dari laporan warga yang diterima melalui aplikasi Qlue, misalnya ada laporan tentang parkir liar di jalan maupun trotoar dan laporan kemacetan. Maka kebijakan Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur adalah langsung ditindak lanjuti oleh Unit Qlue. Unit Qlue sendiri dibuatkan perangkat group chatting dengan orang-orang yang memangku kepentingan terhadap penerapan Qlue dan Crop, bukan hanya memantau aplikasi yang ada di *smart phone* sendiri, tetapi segala informasi yang membutuhkan

Kemudian Informasi bentuk kedua, tim qlue dan Crop serta tim lapangan juga membuat laporan terhadap setiap laporan masuk yang kemudian ditindak lanjuti. Peristiwa apa, dimana, waktu pengecekan

lokasi, dan keberhasilan atau kegagalan menyelesaikan permasalahan hasil laporan warga. Hal tersebut yang mendasari apakah telah ada kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah. Dan sebisa mungkin apapun tugas yang sudah diberikan pimpinan akan patuh dilaksanakan. Dan sejauh ini selama penerapan Jakarta Smart City berbasis Qlue dan Crop, berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan dapat terselesaikan dengan baik.

b. Wewenang

Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan secara efektif. Di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur ini pun kewenangan dalam menjalankan penerapan Qlue dan Crop ini juga bersifat formal. Wewenang ini diberikan oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur melalui surat tugas yang jelas tentang Penindak lanjutan atas laporan keluhan masyarakat (Qlue) oleh unit PAM WAL (Unit Qlue). Dasar hukum untuk penugasan ini pun jelas, surat tugas yang ditandatangani oleh Kepala Suku Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Timur berdasar hukum yang kuat, yaitu:

- a. Undang-Undang No 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.
- b. KUHAP pasal 6 dan 7 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil
- c. Pergub Nomor 235 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan dan Transportasi Provinsi DKI Jakarta.
- d. Perda Nomor 5 tahun 2014 tentang transportasi di Provinsi DKI Jakarta.

Dari keempat dasar hukum tersebut, maka penugasan yang dilakukan oleh Kepala Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur jelas payung hukumnya, sehingga secara regulasi Unit Qlue bertindak sesuai dengan perintah yang sudah ditetapkan

c. Fasilitas

Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Bagaimana tidak, fasilitas ini lah yang akan menunjang keberhasilan sebuah kebijakan. Tidak adalagi keluhan yang berarti jika fasilitas tersedia. Fasilitas yang tersedia untuk menunjang keberhasilan Qlue dan Crop adalah fasilitas *smart phone* dan internet, karena Qlue dan Crop ini adalah layanan berbasis aplikasi online, sehingga yang utama dibutuhkan untuk mengakses laporan dari masyarakat tersebut adalah telepon pintar dan jaringan internet.

Selain kedua hal penting tersebut, untuk tindak-lanjut, yang diperlukan oleh Unit Qlue sudah pasti transportasi yang menunjang. Berdasarkan informasi yang didapat peneliti, masing-masing tim Unit Qlue mendapatkan motor Dinas dari Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur. Motor ini dipakai untuk menindak lanjuti semua keluhan masyarakat, sehingga mudah dan cepat menjangkau lokasi.

Selain itu, surat tugas yang diberikan oleh Kepala Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur ini sudah merincikan jelas tugas Unit Qlue apa saja, bahkan menurut informan perintah Tindak Lanjut (TL) diberikan langsung oleh Kepala Suku Dinas.

3. Disposisi

Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam Agustinus (2006:159-160) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

a. Pengangkatan birokrasi.

Pada sub bagian ini adalah sikap pelaksana yang disebut-sebut dalam teori Edward akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur, selama diberlakukannya Jakarta Smart City ini, belum pernah ada personel Unit Qlue yang melanggar perintah dan aturan, tidak menanggapi keluhan masyarakat atau bahkan lambat melakukan pengecekan dan bantuan terhadap masyarakat. Personil Unit Qlue ini memang ditugaskan untuk cepat bergerak menanggapi keluhan masyarakat, sehingga masing-masing personil sudah tahu akan tugasnya masing-masing.

Selain itu, surat tugas yang diberikan oleh Kepala Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur ini sudah merincikan jelas tugas Unit Qlue apa saja, bahkan menurut informan perintah

b. Insentif

Merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya

tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

Berdasarkan informasi dari informan, diawal pelaksanaan Qlue dan Crop ini memang ada insentif yang diberikan oleh Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur. Jadi setiap Tindak Lanjut (TL) yang dikerjakan, direkapitulasi oleh bagian tata usaha administrasi dan setiap bulan dikalkulasi berapa jumlah TL yang dikerjakan oleh masing-masing Tim Unit Qlue. Namun semenjak pergantian Kepala Suku Dinas, insentif tersebut tidak lagi ada. Hal tersebut dirasa berat oleh Tim Unit Qlue, karena sebelumnya mereka bersemangat menyelesaikan laporan masyarakat, dan saat ini kebijakan dan peraturan baru tidak ada reward atau insentif.

4. Komunikasi

Edward III dalam Agustino (2006:157-158) mengemukakan tiga variabel tersebut yaitu:

a. Transmisi

Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan tertiduri di tengah jalan. Berdasarkan teori Edward tersebut, menurut informan selama aplikasi Qlue dan Crop ini diterapkan, belum ada kesalahan komunikasi yang berarti. Selama ini berjalan dengan baik. Apalagi secara keseluruhan kasus yang dilaporkan masyarakat ini lebih banyak mengenai parkir liar.

Banyak laporan warga terkait parkir liar yang akhirnya menyebabkan kemacetan di beberapa ruas jalan. Permasalahan parkir liar ini tentu saja berkaitan antara pihak Unit Qlue dan tim derek Dinas Perhubungan Jakarta Timur. Jumlah mobil derek yang tersedia adalah 8 unit, sehingga Unit Qlue harus benar-bener memetakan mobil derek tersebut akan diarahkan ke lokasi mana.

b. Kejelasan

Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua. Seperti yang sudah peneliti jelaskan, tidak ada masalah komunikasi yang berarti, karena pelaksana Unit Qlue sudah mendapatkan rincian tugas lengkap dengan dasar hukum perintah melaksanakan tugas tersebut.

c. Konsistensi

Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan. Sejauh ini pelaksanaan Jakarta Smart City di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur belum pernah mengalami perubahan dari pertama diterapkan, kecuali masalah insentif saja. Sejauh ini, pelaksanaan Jakarta Smart City berbasis aplikasi Qlue dan Crop mendapatkan response yang baik dari masyarakat, khususnya masyarakat di wilayah Jakarta Timur. Masyarakat menyampaikan bahwa dengan adanya aplikasi Qlue dan Crop ini memudahkan masyarakat membuat laporan yang terjadi di masyarakat. Selain itu Unit Qlue Dishub Jakarta Timur sendiri merasa mudah dan terbantu dengan adanya penerapan

Jakarta Smart City berbasis Qlue dan Crop, pekerjaan menjadi lebih cepat, bahkan lebih terstruktur

Jakarta Smart City berbasis Qlue and Crop di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur, maka peneliti menyampaikan saran berikut ini:

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah peneliti membahas mengenai Analisis Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City berbasis Qlue and Crop di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut ini:

Pelaksanaan *Jakarta Smart City* berbasis aplikasi *Qlue* dan *Crop* di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur dengan mengacu pada teori Edward sudah berjalan dengan baik. Unit Qlue menjadi cepat mendapat laporan dari warga, sementara warga juga dengan mudah mengakses aplikasi Crop dan membuat laporan.

Sejauh ini tidak ada kendala yang dihadapi oleh Unit Qlue dalam menyelesaikan keluhan warga, koordinasi yang terjalin juga berjalan dengan baik.

Perintah langsung didapat oleh tim Qlue melalui media *chatting group* yang terdiri dari aparat pemangku kepentingan, jadi disamping mengurutkan mana laporan yang lebih mendesak dari aplikasi Qlue, unit Qlue juga sering mendapat tugas langsung dari Kepala Suku Dinas Jakarta Timur untuk menindaklanjuti keluhan warga.

Setelah menindaklanjuti di lapangan, seringkali untuk menuntaskan parkir liar ini Unit Qlue berkoordinasi dengan Tim Derek untuk mengangkut mobil-mobil yang kedatangan parkir sembarangan.

1. Agar Implementasi kebijakan Jakarta Smart City berbasis Qlue dan Crop di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Timur lebih baik lagi, maka harus diberikan reward terhadap para personil Unit Qlue agar mereka semakin giat.
2. Agar Tindak Lanjut aduan masyarakat semakin cepat ditangani, perlu penambahan personil Unit Qlue dan memperbanyak penyediaan mobil derek.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Holmes, D. (2011). *E-GOV, E-Business Strategies for Government*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Lee, N.Y. (2009). *Modul 3 Penerapan E-Government*. APCICT.
- Rohman, Ahmad Ainur, M Mas'ud Sa'id, Saiful Arif, dan Purnomo. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi, Placids, Averroes, dan KID.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

B. Saran

Setelah peneliti membahas mengenai Analisis Implementasi Kebijakan

Winarno, Budi. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

<http://selular.id/apps/2015/02/qlue-dan-crop-dua-aplikasi-jakarta-smart-city-saling-sinergi/>
Alsadad Rudi. 2014. Seperti Apa Cara Kerja "Jakarta Smart City"?. Online.

www.kompas.com diakses pada 9 Januari 2017, pukul 20.00 WIB.

Frisky Araaf, Adlika. 2016. *Aplikasi Android Ini Bisa Merubah Jakarta Menjadi Lebih*

Baik. <https://klikforklik.com/aplikasi-android/aplikasi-qlue-membuat-jakarta-lebih-baik/> diakses pada 9 Januari 2017, pukul 20.15 WIB.