

Intensitas Warga *High Reputation* Dalam Melaporkan Informasi Keluhan Aplikasi Qlue : Studi *Gamefikasi* Dalam Aplikasi *Smarcity*

Radityo Muhammad, Razie Razak

Program Studi *Marketing* Komunikasi & Advertising, Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Mercubuana

Email : radityo.muhamad@mercubuana.co.id, razie.razak@mercubuana.co.id

Diterima 15 Oktober 2019 / Disetujui 24 Desember 2019

ABSTRACT

At present, communication channels are used by the public in DKI Jakarta on digital platforms. Therefore, the DKI Jakarta Regional Government provides a smartcity platform to facilitate the participants. With this channel, communication will occur from citizens to the government. The research tries to analyze the enthusiasm of citizens in reporting cities by measuring the residents' sensitivity. The paradigm used in this study is the post-positivism paradigm, the type of explanatory research, quantitative research methods. Intensity measurement uses scientific data methodology that is by using big data to see human behavior. Researchers found that this game is a game that increases intelligence that provides information about the government. The more reporting, the more information obtained by the government. That information was recorded in the government's big data. Then with the completeness of the data it can be described about what happened in the city.
Keywords: *Qlue application; Government Reporting; Public Communication Channels*

ABSTRAK

Pada saat ini saluran komunikasi berupa aplikasi menjadi *platform* yang digunakan oleh masyarakat di DKI Jakarta. Oleh karena itu Pemerintah Daerah DKI Jakarta menyediakan *platform smartcity* sebagai sarana keterlibatan warga dalam menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah. Dengan adanya saluran ini maka terjadi komunikasi dari warga ke pemerintah. Peneliti mencoba menganalisis seberapa antusias warga dalam melaporkan permasalahan kota dengan mengukur intensitas warga. Paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini adalah paradigma post-positivisme, tipe penelitian eksplanatif, metode penelitian kuantitatif. Pengukuran intensitas menggunakan metodologi data *science* yaitu dengan menggunakan *big data* untuk melihat perilaku manusia. Peneliti menemukan bahwa gamifikasi yang berbentuk permainan pelaporan dapat meningkatkan intensitas pelaporan warga mengenai keluhan kepada pemerintah. Semakin banyak pelaporan maka semakin banyak informasi yang didapatkan oleh pemerintah. Informasi itu terekam dalam *big data* pemerintah. Kemudian dengan adanya kelengkapan data maka dapat tergambarkan mengenai apa yang terjadi di kota tersebut.

Kata Kunci: Aplikasi Qlue; Pelaporan Pemerintah; Saluran Komunikasi Publik

PENDAHULUAN

Melihat konsep *good governance* yang mengutamakan *fairness, transparency, accountability, dan responsibility*. Keempat komponen tersebut penting karena penerapan prinsip *good corporate governance* secara konsisten. Kemudian dengan konsep *smartcity* adalah istilah umum untuk bagaimana teknologi informasi dan komunikasi dapat membantu meningkatkan efisiensi operasi kota dan kualitas hidup warganya sambil juga mempromosikan ekonomi lokal. *Smart-city branding* sering menghasilkan hasil yang lebih baik dalam hal identitas dan citra eksternal daripada implementasi inisiatif *smartcity* tertentu saja. Partisipasi aktif para pemangku kepentingan kota dan penduduk dalam pembangunan kota cerdas adalah faktor kunci keberhasilan (Hernandes, 2018).

Konteks budaya harus mendukung, termasuk demografi, sikap terhadap teknologi baru, dan progresifitas sosial dan ekonomi. Terakhir, para pemimpin prakarsa kota pintar harus dapat mengoperasikan model organisasi kolaboratif. Model kolaboratif diperlukan untuk meningkatkan keterlibatan warga dan mempertahankan kualitas kehidupan perkotaan yang lebih baik, dan ini dapat menyatu dengan model hierarkis yang digunakan untuk mencapai integrasi dan efisiensi sistem teknis (Snow, 2017).

Untuk saya melihat untuk memulai kebijakan mengenai *Good Governance* dan *Smartcity* dimulai dengan masyarakat secara individu, komunitas dan budaya., karena itu perlu dilakukan kajian komunikasi *smartcity* untuk menemukan pola-pola komunikasi yang ada di masyarakat. Setelah ada temuan maka akan diuji kembali ulang dengan pesan-pesan yang ada dalam *big data* dalam aplikasi qlue pada gambar 1, apa yang menjadi matrik perilaku komunikasi masyarakat dengan pemerintahan dan sebaliknya. Selain itu diperlukan kajian positivistik untuk menguji ulang temuan yang didapatkan dengan menguji konsep dan teori. Sehingga akhir dari riset ini akan menjadi rekomendasi untuk kebijakan pemerintah untuk masa yang akan datang.



Gambar 1. Aplikasi Qlue

METODE PENELITIAN

Paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini adalah paradigma post-positivisme, paradigma ini lahir sebagai paradigma yang ingin memodifikasi kelemahan - kelemahan yang terdapat pada paradigma positivisme yang memang hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung atas objek yang diteliti. Secara ontologis, cara pandang aliran ini bersifat *critical realism*. Secara epistemologis hubungan antara pengamat atau peneliti dengan objek atau realitas yang diteliti tidaklah bisa dipisahkan, tidak seperti yang diusulkan aliran Positivisme. Oleh karena itu, hubungan antara pengamat dengan objek harus bersifat interaktif, dengan catatan bahwa pengamat harus bersifat senetral mungkin, sehingga tingkat subjektivitas dapat dikurangi secara minimal (Agus Salim, 2001).

Tipe atau jenis penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian eksplanatif korelasional yaitu periset menghubungkan atau mencari sebab akibat antara dua atau lebih konsep (variabel) yang akan di teliti (Kriantono, 2006). Hubungan antar variabel-variabel tersebut kemudian di analisis yaitu *Source Credibility Public Leader* dalam mempengaruhi keputusan warga untuk melaporkan keluhan permasalahan DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif didasarkan pada data yang dihitung untuk mendapatkan hasil penafsiran yang tepat. Jenis metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode data *science*. Dalam menggunakan data *science* maka yang digunakan berupa *big data*. *Big Data* dibuat dan dikumpulkan oleh perusahaan dan pemerintah untuk menentukan kembali sebuah tujuan. (Salganik, 2018). Data *science* dapat melihat gambaran secara utuh perilaku manusia dalam dunia digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Warga Jakarta mempunyai keinginan untuk menyampaikan pesan berupa keluhan kepada pemerintahan melalui aplikasi qlue. *Platform* aplikasi qlue menjadi sarana saluran distribusi warga kepada pemerintah. Dengan adanya teknologi komunikasi maka terjadi penyampaian pesan secara cepat dan efektif. Publik dapat mengakses aplikasi dan memberikan konten-konten keluhan sebagai kepedulian terhadap lingkungan di daerah DKI Jakarta. Adapun jumlah user pengguna aplikasi qlue pada januari 2018 sampai dengan juni 2019 mencapai 29256 pengguna. Total warga DKI Jakarta sendiri mencapai 10.177.924 Jiwa.

Tabel 1. Jumlah User Aplikasi Qlue

Jumlah User Aplikasi Qlue dari Januari 2018- Juni 2019	29256
-------------------------------------------------------------------	--------------

Tabel 2. Data Statistik - Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta, 2015

Kabupaten/Kota <i>Regency/City</i>	Jenis Kelamin (ribu) <i>Sex (thousand)</i>			Rasio Jenis Kelamin <i>Sex Ratio</i>
	Laki- Laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	Jumlah <i>Total</i>	
	1	2	3	
1 Kepulauan Seribu	11 720	11 620	23 340	100,86
2 Jakarta Selatan	1 096 469	1 089 242	2 185 711	100,66
3 Jakarta Timur	1 436 128	1 407 688	2 843 816	102,02
4 Jakarta Pusat	457 025	457 157	914 182	99,97
5 Jakarta Barat	1 246 288	1 217 272	2 463 560	102,38
6 Jakarta Utara	867 727	879 588	1 747 315	98,65
DKI jakarta	5 115 357	5 062 567	10 177 924	101,04



Gambar 2. Perbandingan User Qlue

Tabel 2. Jumlah User Qlue Januari 2018-Juni 2019

Jumlah User dari Januari 2018- Juni 2019	29256
Jumlah Penduduk Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta, 2015	10 177 924

Dapat kita lihat jumlah perbandingan pengguna aplikasi qlue masih sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah penduduk Provinsi DKI Jakarta. Pengguna Qlue hanya mencapai 0,003% sekitar hanya 29.256. Dari jumlah user tersebut hanya beberapa user yang aktif disebut dengan *super qlue*.

Tabel 3. Data User Superclue

Nama User	Jumlah Laporan
djoko311_NEO	8700
negarateringgal	5800
City_Smart_NEO	5198
MeiSha_NEO	4367
Flora_Rie	3508

Abang_Atu	3472
garank	3042
leverkusen	2972
Udahmales	2117
JS_Neo	2049
liejauwgie@yahoo.com	1891
nyari_uang_receh	1627
arsenalfeb	1585
HSCD	1545
blade	1356
interfeb	1339
ANTISUAP	1303
Baby_NEO	1299
Pelangi17_NEO	1244
City_Watch	1083
kea	1076
tanteweale	1032
	57605

Dengan ada 22 super user dapat menghasilkan 57605 laporan. *Super user* mendapatkan respon dari pelaporan tersebut yang terselesaikan mencapai 153255. Dengan ada *platform* aplikasi qlue maka *channel* komunikasi antara warga dengan pemerintah terbuka sagar lebar. Dapat dilihat bahwa *source* atau sumber terdapat dari warga negara. Sebagai *source* warga negara melaporkan apa yang terjadi mengenai Kota DKI Jakarta. Dengan ada medium pelaporan maka menghasilkan warga yang aktif dan berpartisipasi untuk mengirimkan pesan kepada pemerintah. Dengan jumlah pelaporan di atas 1000

pelaporan maka peneliti menyebutnya sebagai *super qlue*. Dengan konsep gamifikasi maka *super qlue* ada dikarenakan *platform* aplikasi qlue dianggap sebagai permainan untuk memberikan sebanyak-banyak informasi mengenai permasalahan kota, karena semakin banyak pelaporan dan info pesannya berupa teks ditambah dengan foto maka akan dapat dipercaya. Ketika laporannya memang sebuah kebenaran yang dapat ditindaklanjuti oleh pemerintah maka dapat kredibilitas *super qlue* sangat tinggi.

Dengan adanya *gamefikasi* maka user akan berminat untuk menjadi *superqlue* untuk mengirimkan pesan laporan sebanyak-banyaknya. Semakin banyak pelaporan yang dikirimkan akan menjadi *super qlue*. Dengan ada menjadi *superqlue* maka akan menjadi sumber pemberi pesan yang dipercaya oleh pemerintah ditambah dengan keakuratan pelaporan. Dengan adanya motivasi yang diberikan mengenai perilaku pelaporan maka secara psikologis akan mendorong perilaku pelaporan. Eksistensi untuk menjadi narsis menjadi motivasi yang kuat untuk meningkatkan jumlah pelaporan oleh *super qlue*. Peranan *super qlue* yang berguna untuk PemDa DKI Jakarta untuk mengumpulkan data sehingga dapat menjadi sumber untuk melakukan pengambilan keputusan di dalam organisasi pemerintah.

PENUTUP

Kesimpulan

Dengan adanya *gamefikasi* maka akan meningkatkan jumlah pelaporan oleh warga negara yang aktif dan persipatif yang dinamakan *superqlue*. Motivasi berupa kepangkatan dalam level permainan pelaporan menjadi peranan penting untuk mengumpulkan informasi berupa pelaporan. Selain itu potensi untuk eksistensi dan narsis diperlukan sebagai motivasi untuk *superqlue* melakukan pelaporan. Semakin banyak pelaporan maka semakin banyak informasi yang didapatkan oleh pemerintah. Informasi itu terekam dalam *big data* pemerintah. Kemudian dengan adanya kelengkapan data maka dapat tergambarkan mengenai apa yang terjadi di kota tersebut. Inilah awal mulanya terjadinya warga yang aktif dan persipatif untuk mengutarakan pesan-pesan berupa laporan kepada pemerintah.

Saran

Peneliti menemukan bahwasanya warga yang ikut terlibat untuk mengelola kota dimulai dengan warga yang aktif dan persipatif. Warga menjadi sumber yang terpercaya untuk menyampaikan pesan. Warga percaya kepada pemerintah dan pemerintah percaya

dengan warganya. Terjadi saling percaya antar kedua belah pihak maka berkembanglah konsep *public trust* dan reputasi pemerintah.

Peneliti menyarankan secara praktikal untuk meningkatkan pelayanan kepada warga DKI Jakarta. Laporan-laporan yang dikirimkan berupa pesan keluhan sebaiknya diselesaikan dengan cepat, efektif dan efisien. Kemudian diadakan sosialisasi kepada warga DKI Jakarta untuk dapat menggunakan dan mengakses aplikasi Qlue untuk berkontribusi kepada Kota agar Pemerintah mengetahui berbagai masalah yang terjadi pada warganya. Warga diberikan peringkat dan level menggunakan konsep *gamefikasi* sehingga memberikan stimuli untuk melaporkan pelaporan sebanyak mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- Cady, F. (2017). *The Data Science Handbook*. John Wiley & Sons.
- Erdogan, B. Z. (2010). Celebrity Endorsement : A Literature Review Celebrity Endorsement : A Literature Review. *Journal of Marketing Management*, 15(4), 37–41. <https://doi.org/10.1362/026725799784870379>
- Giffin, K. I. M. (1967). THE CONTRIBUTION OF STUDIES OF SOURCE CREDIBILITY TO A THEORY OF INTERPERSONAL TRUST. *Psychological Bulletin*, 68(2), 104–120.
- Granier, B., & Kudo, H. (2016). How are citizens involved in smart cities? Analysing citizen participation in Japanese “smart Communities.” *Information Polity*, 21(1), 61–76. <https://doi.org/10.3233/IP-150367>
- Hernandes, M. G. (2018). Building a Smart City : Lessons from Barcelona. *Communication of the Acm*, 61(4), 50–57.
- Kaihatu, T. S. (2006). 16505-16503-1-Pb. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.9744/jmk.8.1.pp.1-9>
- Madhukar, M., & Pooja. (2019). *Big Data for Remote Sensing : Visualization , Analysis and*. Springer International.
- Ohanian, R. (1990). Construction and validation of a scale to measure celebrity endorsers’ perceived expertise, trustworthiness, and attractiveness. *Journal of Advertising*, 19(3), 39–52. <https://doi.org/10.1080/00913367.1990.10673191>
- Snow, C. C. (2017). A Smart City Is a Collaborative Community: *California Management Review*, 59(1), 92–109. <https://doi.org/10.1177/0008125616683954>
- Salganik, M. J. (2017). *Bit by bit: social research in the digital age*. Princeton University Press.
- Wang, L., Zhu, L., & Qian, D. (2018). THE EFFECT OF SYSTEM GENERATED CUES ON MICROBLOG REWARDING REPOST BEHAVIOR – A SOURCE CREDIBILITY PERSPECTIVE. *Journal of Electronic Commerce Research*, 19(1),

