

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Jakarta merupakan sebuah kota dimana banyak sekali masalah yang harus diselesaikan oleh pemerintahnya. Dimana masalah mulai dari banjir, kemacetan, pungli, sampah, dan masih banyak lagi menjadi perhatian utama Pemprov DKI Jakarta. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi saat ini telah berkembang pesat dan mempengaruhi berbagai aktivitas manusia. Pemanfaatan teknologi informasi saat ini telah dijadikan sebagai sebuah solusi yang ditawarkan untuk meringankan kerja manusia, termasuk pada aplikasi Qlue.

Aplikasi Qlue merupakan sebuah platform untuk masyarakat agar dapat memberikan laporan apapun secara langsung kepada pemerintah maupun pihak swasta yang diluncurkan oleh Gubernur Basuki Tjahaja Purnama pada tahun 2015. Qlue berkolaborasi dengan pemerintah dan juga pihak swasta untuk menyalurkan segala keluhan masyarakat dan pelanggan agar tersampaikan dan dapat ditindaklanjuti.

Aplikasi Qlue dianggap sebagai solusi pemerintah dalam mengatasi segala macam masalah seperti kemacetan, banjir, jalan yang rusak, sampah sembarangan, dll. Dalam prosesnya, Qlue mengutamakan kemudahan penggunaan bagi masyarakat. Dengan adanya aplikasi Qlue, pemerintah yang pada awalnya melakukan blusukan dari satu tempat ke tempat lain, memantau situasi dan

melakukan pendataan tempat tersebut kini menunggu dan memantau laporan dari masyarakat melalui aplikasi Qlue.

Pengetahuan tentang aplikasi Qlue sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini karena aplikasi qlue ini merupakan bentuk kebijakan yang baru diterapkan oleh Pemprov DKI Jakarta dan pada tahap implementasinya sangat beragam pendapat dari masyarakat dalam menanggapi qlue tersebut. Keseimbangan antara pengetahuan dan penggunaan aplikasi Qlue yang ada di Jakarta dibutuhkan agar dampak positif dari pemanfaatan aplikasi Qlue dalam meringankan kerja pemerintah DKI Jakarta dapat tercapai. Menurut Notoatmodjo (2005 : 50), pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap obyek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan sebagainya).

Jadi, untuk memberikan pengetahuan masyarakat tentang aplikasi Qlue, pemerintah telah menggalakan sosialisasi di setiap Kelurahan dan Kecamatan melalui pengurus RT/RW. Bahkan pemerintah menggandeng pihak Smart City untuk membantu sosialisasi. Sosialisasi dibutuhkan untuk menambah pengetahuan masyarakat karena banyak ketua RT/RW yang sudah sepuh gagap teknologi maka aplikasi qlue ini hanya menambah beban pekerjaan mereka saja. Oleh karena itu, pemerintah tidak boleh lelah dalam mensosialisasikan dan mempublikasi cara pemanfaatan aplikasi Qlue.

Aplikasi Qlue sendiri bisa didownload oleh masyarakat melalui handphone berbasis android di *play store*. Setelah mendownload masyarakat hanya memasukkan *e-mail* dan *password* serta membuat *username* untuk penggunaan aplikasi Qluenya. Setelah proses awal selesai sudah bisa bergabung dan menggunakan aplikasi Qlue.

Seiring berjalannya waktu muncul fitur – fitur baru dalam aplikasi Qlue. Di tahun 2016 masyarakat bisa memberikan rating dengan jumlah bintang, dapat memfilter laporan, *share promo code*, *fitur voting*. Di 2017 muncul fitur SuperQlue. Fitur SuperQlue ini diperuntukkan bagi pengguna yang aktif melapor hingga mendapatkan status level yang lebih tinggi. Adanya fitur SuperQlue ini menandakan bahwa penggunaan aplikasi Qlue oleh masyarakat cukup baik karena memang peduli akan lingkungannya.

Dalam hal ini pemerintah DKI Jakarta dengan Gubernur dan Wakil Gubernur baru, menambah pemanfaatan Qlue sebagai alat (media) untuk melihat setiap kondisi (permasalahan) yang ada dikota Jakarta ini. Dari sini pemerintah dapat melihat kondisi yang sedang menjadi permasalahan di DKI Jakarta.

Permasalahan disini adalah masyarakat tidak memanfaatkan dengan baik penggunaan aplikasi Qlue. Mungkin dikarenakan pengetahuan masyarakat yang kurang mengetahui tentang program pemerintah DKI Jakarta mengenai aplikasi Qlue. Atau kurangnya komunikasi pemerintah DKI Jakarta dalam mensosialisasikan Qlue, bisa menjadi penghambat kurangnya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan aplikasi Qlue sendiri.

Kurangnya pengetahuan dan penggunaan masyarakat tentang aplikasi Qlue pemerintah DKI Jakarta dapat terlihat dari jumlah pengunduh di *playstore*, yang hanya berjumlah 100 ribu pengunduh. Hal ini berbanding terbalik dengan jumlah masyarakat DKI Jakarta menurut BPS Provinsi DKI Jakarta tahun 2017 sebesar 10 juta penduduk.

Oleh karena itu, Kelurahan Petamburan dijadikan tempat penelitian karena merupakan lokasi padat penduduk dengan kecenderungan mempunyai permasalahan publik yang banyak terutama masalah sampah, jalan yang rusak, dan tingginya tingkat kriminalitas. Ditambah masyarakat yang dilatar belakangi pendidikan yang berbeda sehingga masing – masing orang memiliki pengetahuan yang berbeda tentang aplikasi Qlue dan efeknya menggunakan atau tidaknya aplikasi Qlue tersebut berdasarkan pengetahuan yang masyarakat miliki.

Jika dilihat masalah-masalah seperti banjir dan sampah berserakan menjadi contoh kurangnya penggunaan aplikasi Qlue di Kelurahan Petamburan. Pengetahuan masyarakat tentang aplikasi Qlue di kelurahan Petamburan sungguh sangat mempengaruhi perkembangan penggunaan aplikasi Qlue di wilayah tersebut. Pengetahuan dan penggunaan aplikasi Qlue oleh masyarakat merupakan faktor penting karena akan berlanjut dalam menentukan tindakan di wilayah tersebut. Seberapa dalam pengetahuan masyarakat di kelurahan Petamburan harus diketahui terlebih dahulu agar penggunaan aplikasi Qlue yang dibangun oleh Pemprov DKI Jakarta di Kelurahan Petamburan tepat dan terarah.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengetahuan dan Penggunaan Masyarakat Kelurahan Petamburan Tentang Aplikasi Qlue Pemerintah DKI Jakarta.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut;” bagaimanakah Pengetahuan dan Penggunaan Masyarakat Kelurahan Petamburan Tentang Aplikasi Qlue Pemerintah DKI Jakarta?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengetahuan dan penggunaan masyarakat Kelurahan Petamburan tentang aplikasi Qlue Pemerintah DKI Jakarta.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Pengetahuan masyarakat tentang aplikasi Qlue di Kelurahan Petamburan.
- b. Mengidentifikasi penggunaan aplikasi Qlue oleh masyarakat di Kelurahan Petamburan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Bagi Diri Sendiri

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti tentang aplikasi Qlue di Kelurahan Petamburan.

### 1.4.2 Bagi Pembaca

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi apabila kelak mahasiswa membutuhkan informasi yang lebih mendalam yang berkaitan dengan pengetahuan dan penggunaan

masyarakat Kelurahan Petamburan tentang aplikasi Qlue pemerintah DKI Jakarta.

#### **1.4.3 Bagi Pemprov DKI Jakarta**

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan bisa meringankan kerja pemerintah pada kelurahan Petamburan terkait pengetahuan dan penggunaan aplikasi Qlue di wilayah tersebut. Dan Pemerintah mampu menciptakan kebijakan yang lebih baik lagi dan tepat sasaran.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman pembaca terhadap topik yang akan dibahas, maka peneliti membagi topik menjadi lima bab. Adapun masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Merupakan pendahuluan, yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai tinjauan pustaka yang merupakan landasan teori dalam penelitian, kerangka pemikiran dari hubungan antara variabel yang digunakan dalam penelitian ini serta operasional variabel.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian tentang desain penelitian, populasi dan sampel, teknik sampling, bahan penelitian dan unit analisis, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang subjek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian mengenai pengetahuan dan penggunaan masyarakat Kelurahan Petamburan tentang aplikasi Qlue pemerintah DKI Jakarta.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini mengenai kesimpulan dari penelitian ini dan saran atas dasar pemikiran peneliti yang di dapat dari penelitian ini.