

## **Partisipasi Publik Via Teknologi Aplikasi: Solusi Qlue Menyambungkan Aspirasi Warga Jakarta**

---

**Bani Pamungkas<sup>12</sup>, Mirana Hanathasia<sup>13</sup>**

**1Program Studi Ilmu Politik, Universitas Bakrie,  
Jakarta, 12920**

**bani.pamungkas@bakrie.ac.id**

**2Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas  
Bakrie, Jakarta, 12920**

**mirana@bakrie.ac.id**

### **Abstrak**

Visi Jakarta Baru yang diretas oleh Jokowi dan dilanjutkan oleh Gubernur Ahok membawa angin segar bagi perubahan tata kelola dan pelayanan publik di Kota Jakarta. Salah satu perubahan yang dilakukan ialah dengan memperbaiki komunikasi dan pola interaksi pemerintah daerah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aplikasi Smart City “Qlue” yang digunakan Pemprov DKI Jakarta ini adalah upaya memperkuat partisipasi masyarakat untuk lebih peduli dengan lingkungan sekitarnya. Melalui aplikasi berbasis *web* dan *mobile phone* ini, masyarakat dapat melaporkan keluhan terhadap permasalahan pelayanan publik yang ada di lingkungan sekitarnya. Setiap keluhan warga dipantau progressnya oleh pengelola aplikasi Qlue untuk memastikan semua yang disampaikan, direspon dan ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait. Menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode wawancara mendalam dan analisis isi, penelitian ingin memotret bagaimana Qlue berperan memperbaiki kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi media dalam menyambungkan aspirasi warga Jakarta. Sejak diluncurkan Desember 2014, Qlue telah diunduh melalui <https://play.google.com> sebanyak 120.000 orang dan 60%nya digunakan secara aktif oleh masyarakat. Meski baru 0.1% warga Jakarta yang sudah mengaksesnya, penggunaan aplikasi ini begitu cepat berkembang selama dua tahun ini dan telah menjadi saluran aspirasi baru bagi warga Jakarta. Selama kurun waktu Januari hingga Mei 2016,

---

setidaknya terdapat lima masalah publik yang paling banyak dilaporkan yaitu mengenai pelanggaran aturan daerah, sampah, parkir liar, fasilitas umum dan kemacetan. Atas capaian ini, Qlue telah menjadi jalan baru dalam upaya memperkuat partisipasi publik sekaligus meningkatkan kepedulian warga terhadap permasalahan yang ada dilingkungan sekitar dengan memanfaatkan inovasi teknologi informasi.

Kata Kunci: Qlue, Partisipasi Masyarakat, Smart City

## **PENDAHULUAN**

November 2014 lalu, Gubernur Basuki Tjahaja Purnama resmi menduduki tampuk kepemimpinan Kota Jakarta menggantikan Joko Widodo yang diangkat menjadi Presiden RI. Visi Jakarta Baru yang diretas oleh Joko Widodo dilanjutkan oleh Gubernur yang kerap dipanggil Ahok. Pondasi transformasi dan inovasi membangun Jakarta yang “Baru” elah dipancarkan dan terus merambah ke berbagai bidang urusan pemerintahan yang dikelola Pemprov DKI Jakarta. Salah satu bentuk inovasi yang diinisiasi Gubernur Ahok ini ialah membangun infrastruktur Jakarta Smart City.

“Jakarta dalam Genggaman Anda”, merupakan *tagline* dari inovasi yang dilakukan Gubernur Ahok dalam menerapkan konsep kota cerdas di Kota Jakarta ini. Melalui konsep ini, pelayanan Pemprov DKI Jakarta diarahkan untuk memanfaatkan teknologi dan komunikasi dalam mewujudkan pelayanan masyarakat yang lebih baik. Dengan Jakarta Smart City diharapkan partisipasi masyarakat yang lebih luas dapat meningkat seiring dengan berbagai kemudahan dalam memberikan masukan dan kritikan kepada Pemprov DKI Jakarta. Bagi internal Pemerintah Daerah sendiri, Jakarta Smart City diharapkan dapat menjadi platform teknologi yang dapat mengintegrasikan data dan informasi dengan dukungan berbagai aplikasi di dalamnya untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan.

Saat ini terdapat 8 (delapan) aplikasi dalam mendukung Jakarta Smart City. Kedelapan aplikasi tersebut meliputi Zomato; Ragunan Zoo, Trafi; Go-Food; Info Pangan Jakarta; Waza; iJakarta dan Qlue.

Penelitian ini secara khusus ingin mengulas penggunaan Qlue sebagai aplikasi dalam Jakarta Smart City berbentuk sosial media, yang digunakan untuk pelaporan keluhan dan apresiasi masyarakat terhadap lingkungan

sekitar. Penggunaan aplikasi Qlue ini diyakini menjadi media untuk memudahkan sekaligus memperdayakan pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap kondisi yang ada di sekitarnya. Melalui observasi, interaksi, dan ekstrasi pengetahuan yang dimilikinya, masyarakat difasilitasi untuk dapat dengan mudah melaporkan berbagai keluhan yang dialaminya langsung, atau dari informasi yang berkembang disekelilingnya kepada Pemerintah Daerah. Dari keluhan dan informasi ini, Pemerintah Daerah dengan cepat, mudah, dan akurat diharapkan dapat mencari solusi dan menyampaikan kembali progress solusi yang dihasilkannya tersebut kepada sang pelapor.

Menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode wawancara mendalam dan analisa isi, penelitian ingin memotret bagaimana Qlue berperan memperbaiki kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi media dalam menyambungkan aspirasi warga Jakarta. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dengan informan sebagai sumber informasi dipilih berdasarkan penguasaan dan keterlibatan terhadap pengelolaan qlue. Para informan ini yaitu pihak PT TerralogiQ, UPT Smartcity Dinas Komunikasi, Informasi dan Kehumasan Pemprov DKI Jakarta, Inspektorat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dan Biro Tata Pemerintahan Pemprov DKI Jakarta. Data sekunder diperoleh dari data olahan aktivitas Qlue, pemberitaan media massa dan peraturan perundang-undangan terkait.

### **Review Literatur**

Kajian tentang pelibatan masyarakat dalam pengelolaan kota terus berkembang, seiring dengan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi yang makin memudahkan interaksi antara pemerintah kota dengan warganya. Teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi elemen utama dan faktor kritical dalam kehidupan masyarakat sehari-hari (Vicente and Novo 2014). Dalam konteks tersebut, TIK di satu sisi telah menjadi instrument kunci dalam mendorong transformasi kerja pemerintah kota melayani warganya. Dan disisi lain, TIK telah memberikan kemudahan bagi warga kota untuk berinteraksi satu dengan yang lain dan mendorong pelibatan warga yang lebih luas dan aktif dalam pengelolaan kota (Cegarra-Navarro, Garcia-Perez, and Moreno-Cegarra 2014).

Dukungan TIK dalam mentransformasi kerja pemerintah menggunakan teknologi informasi sendiri telah dimulai sejak tahun 90an dengan penggunaan internet dan jaringan komputer di dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik (Luna-Reyes and Gil-Garcia 2014). Fase ini terus berkembang dengan kerangka konsep pemerintahan digital atau *digital government*. Dengan konsep ini, penggunaan TIK dapat menjadikan pemerintah lebih terbuka, transparan, mampu mengembangkan demokrasi partisipasi dan membangun jaringan aktivis, sebagai upaya meningkatkan produktivitas dan pelayanan kepada masyarakat baik secara kolektif maupun individual (Cegarra-Navarro, Garcia-Perez, and Moreno-Cegarra 2014).

Fase penggunaan TIK oleh pemerintah kemudian berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi *mobile* dan media sosial, dengan platform konsep *Government 2.0*. Konsep *Government 2.0* dibangun atas dasar platform Web 2.0, dengan mengkombinasikan teknologi konten dari berbagai sumber yang terintegrasi melalui aplikasi berbasis web (Yi, Oh, and Kim 2013).

Melalui platform Web 2.0, pemerintah didorong untuk memanfaatkan penggunaan media sosial dalam berkomunikasi antara publik dengan pemerintah. Dengan platform media sosial dan teknologi *Web 2.0*, pemerintah menggunakan model komunikasi 2 jalur sebagai media partisipasi sebagai upaya memperkuat kolaborasi dan pertukaran informasi publik secara cepat dan *real time*. Dengan ini maka Pemerintah dapat memenuhi ekspektasi sosial terkait transparansi, pelibatan warga dan membangun kepercayaan publik ditengah munculnya informasi yang asimetrik (Bonson, Royo, and Ratkai 2015). Keberadaan sosial media sendiri diyakini telah berhasil menghilangkan hambatan komunikasi yang muncul antara para pihak. Publik juga dapat dengan mudah berbagi pengalaman dan pengetahuan yang dimilikinya dengan mudah (Yi, Oh, and Kim 2013).

### **Aplikasi Qlue: Jalan Baru Memperkuat Partisipasi Publik**

Qlue merupakan salah satu aplikasi partner dari Jakarta SmartCity yang berfungsi memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam membangun kepedulian bersama dengan permasalahan dilingkungan sekitar, melalui dukungan teknologi *mobile*. Aplikasi berbasis web dan *mobile phone* ini dapat digunakan oleh warga Jakarta untuk melaporkan pengaduan atau keluhan secara *real time* terhadap kondisi lingkungan sekitar seperti

permasalahan sampah, banjir, kemacetan, jalan rusak, kebakaran dll (Smartcity 2015). Informasi dan keluhan warga ini kemudian ditangani oleh Lurah di masing-masing daerah untuk ditindaklanjuti sendiri maupun di teruskan kepada Satuan Kerja/Unit Kerja Pemerintah Daerah. Setiap pengaduan atau keluhan yang disampaikan dapat dipantau progressnya baik oleh pelapor maupun UPT Jakarta Smartcity sebagai pengelola system dalam memastikan bahwa semua keluhan yang disampaikan didengar dan ditindaklanjuti.

Aplikasi berbasis system operasi *Android* dan *IOS* ini, dapat diunduh secara gratis pada *Play store* atau *Apple store*. Untuk dapat menggunakan, masyarakat dapat mendaftarkan diri melalui akun yang dimiliki dan melengkapi data pada *form* tersedia. Setelah terdaftar, masyarakat dapat langsung mencari nama kelurahan tempat tinggal dan bergabung dengan kelurahan tempat tinggal (*my kelurahan*). Setelah itu masyarakat dapat langsung membuat laporan/pengaduan kepada Pemprov DKI Jakarta. Dalam fitur Aplikasi *qlue*, tersedia notifikasi penanda progress dari laporan/pengaduan yang disampaikan<sup>14</sup>. Melalui aplikasi *qlue* ini pula, masyarakat dapat membuat forum dan berkomunikasi langsung dengan aparatur pemerintah daerah di lapangan, dalam hal ini Lurah di wilayah tempat pelapor tinggal.

Keberadaan *Qlue* ini sendiri sebenarnya melengkapi kanal aspirasi yang telah ada sebelumnya. Sekurangnya terdapat 13 kanal aspirasi warga Jakarta dalam Respon Opini Publik/ROP (<http://prov.jakarta.go.id/opinipublik/>) yang berfungsi menampung pengaduan, keluhan dan saran dari warga, meliputi: balai warga; *call center* 164; email [Jakarta.go.id](mailto:Jakarta.go.id); facebook [Jakarta.go.id](https://www.facebook.com/Jakarta.go.id); klipping media cetak; monitoring media news online; pengaduan langsung; petisi; pelayanan terpadu satu pintu; SMS *center* Pemprov DKI Jakarta; *Twitter* [Jakarta.go.id](https://twitter.com/Jakarta.go.id); LAPOR! (bekerjasama dengan UKP4); dan unjuk rasa.

---

<sup>14</sup> Terdapat 3 notifikasi penanda progress laporan yaitu tanda merah menandakan bahwa laporan sudah masuk dan masing menunggu, warna kuning menandakan laporan sedang diproses, dan warna hijau menandakan laporan sudah diselesaikan.

### Aspirasi Yang Masuk Pada Respon Opini Publik (ROP)



(Sumber: <http://prov.jakarta.go.id/opinipublik/statistik> , diakses Oktober 2016)

Keberadaan ROP ini telah diinisiasi Pemprov DKI Jakarta sejak masa pemerintahan Gubernur Fauzi Bowo sebagai bagian dari upaya membangun keterbukaan informasi publik sebagaimana mandat UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Opini publik melalui ROP dikelola oleh Seksi Data dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemprov DKI Jakarta. Pengelola ROP menghimpun, memilah data dan menganalisa opini publik yang masuk via ROP untuk selanjutnya dijawab secara langsung atau didistribusikan kepada SKPD/UKPD terkait sesuai tupoksi.

Dimasa Gubernur Basuki, gagasan mengembangkan ROP muncul seiring visi transformasi “Jakarta Baru”, inovasi penggunaan teknologi informasi dan peluang antusiasme publik dalam menggunakan media sosial. Kanal pengaduan yang difasilitasi ROP dianggap belum dapat memfasilitasi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan kanal pengaduan yang lebih praktis, mudah, dan efektif. Penggunaan media sosial yang demikian luas disertai dukungan teknologi aplikasi yang makin memudahkan masyarakat, membuat kanal pengaduan menggunakan *SMS*, *Facebook* dan bahkan *twitter* dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan publik. Gubernur Basuki menginginkan adanya suatu aplikasi pengaduan masyarakat dengan platform media sosial yang dapat memfasilitasi aspirasi warga dalam menyampaikan laporan atau pengaduan secara *real time* dengan tinggal mengunduh foto dan teks. Pada saat yang sama laporan atau pengaduan tersebut memberikan notifikasi kepada Lurah sebagai *estate manager* atau manager kota untuk ditindaklanjuti hingga tuntas (Smartcity 2014).

Keinginan Gubernur ini ternyata dapat dijawab dengan inovasi yang tengah dikembangkan oleh PT TerralogiQ, perusahaan start-up lokal pengembang aplikasi yang kala itu telah menjadi mitra dari UPT Jakarta Smartcity. Ditangan TerralogiQ ini Qlue di desain sebagai media sosial pelaporan pertama di Indonesia, bahkan di dunia, yang mampu mengelola pengaduan publik secara lebih efisien dan efektif serta pengelolaan data pengaduan secara terintegrasi (SWAOnline 2015).

Untuk pengembangan Qlue, melalui MoU, Pemprov DKI Jakarta sepakat bekerjasama dengan TerralogiQ selama 10 tahun. TerralogiQ secara umum berkewajiban untuk mengembangkan aplikasi Qlue untuk digunakan Pemprov DKI Jakarta sebagai saluran pengaduan publik. Di sisi lain Pemprov DKI Jakarta berkomitmen untuk memfasilitas pemanfaatan dan promosi penggunaan Qlue di internal Pemprov DKI Jakarta dan masyarakat<sup>15</sup>. Dalam MoU tersebut hak kepemilikan Qlue tetap ada pada TerralogiQ dan tidak diserahkan kepada Pemprov DKI Jakarta.

Sejak awal Qlue dibangun sebagai *mobile apps* dengan basis platform yang dikembangkan berbasis fitur-fitur media sosial yang telah ada sebelumnya. Fitur-fitur yang ada pada media sosial *Twitter* dan *Instagram* telah menjadi inspirasi dalam pengembangan Qlue. Penggunaan *hashtag* pada *twitter* untuk menggolongkan tema atau topic yang tengah dibicarakan dan upload berbagai foto ala Instagram menjadi platform dasar pengembangan Qlue dengan orientasi bagaimana masyarakat dapat dengan mudah melaporkan permasalahan yang ditemui pada lingkungan sekitar berikut bukti foto dan titik lokasinya. Laporan yang disampaikan tidak hanya dalam bentuk tulisan namun juga harus disertai foto. Dengan platform *geotagging* dengan memanfaatkan teknologi *global positioning system* (GPS), laporan yang disampaikan masyarakat dapat secara akurat terdeteksi titik lokasinya, untuk mempermudah pihak Kelurahan yang bertanggung jawab dilokasi wilayah tersebut, untuk merespon dan menyelesaikan masalah yang disampaikan.

Sejak diluncurkan Desember 2014, Qlue telah diunduh melalui <https://play.google.com> sebanyak 120.000 orang dan 60%nya digunakan secara aktif oleh masyarakat. Diakhir 2015, jumlah pengguna Qlue sudah mencapai 154.584 dengan jumlah laporan sebanyak 156.311 laporan. Bila

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Pihak Qlue dan UPT Smartcity



Faktor kunci yang membuat Qlue telah menjadi saluran aspirasi baru bagi warga Jakarta ini terletak pada faktor kepemimpinan dan keterpaduan sistem. Munculnya Qlue tidak bisa dilepaskan dari gagasan awal Gubernur Basuki dalam mendorong implementasi Jakarta Smartcity yang ingin mewujudkan Jakarta Baru yang informatif dan transparan melalui pemanfaatan teknologi untuk pelayanan masyarakat yang lebih baik. System pengaduan masyarakat didorong untuk beradaptasi mengikuti trend teknologi dan pengembangan aplikasi. Inisiasi Gubernur Basuki dengan mempercayai para anak muda dalam mengembangkan aplikasi Qlue ini terbukti menjadi langkah inovasi dalam menjawab trend dan kegandrungan masyarakat terhadap teknologi informasi dan media sosial.

### **Faktor Kepemimpinan**

Dalam implementasinya, Gubernur Basuki secara berkelanjutan menjadikan Qlue sebagai instrument penilaian dalam melihat kinerja para lurah dan camat yang ada di 267 Kelurahan dan 44 kecamatan di DKI Jakarta. Kesigapan lurah dalam memanfaatkan Qlue dan menindaklanjuti laporan yang masuk menjadi ukuran penilaian kinerja lurah. Waktu tindak lanjut (*respons time*) dan fitur rangking yang ada pada Qlue, menjadi instrument taktis penilaian kinerja Lurah, Camat, Sudin, Walikota dan Dinas di dalam merespon semua keluhan yang masuk. Tidak jarang teguran kepada para pejabat yang tidak menindaklanjuti pengaduan via Qlue disampaikan langsung oleh Gubernur dalam Rapat Pimpinan Pemprov DKI Jakarta setiap pekannya<sup>16</sup>. Kebijakan penggantian pejabat yang dilakukan Gubernur atas dasar alasan kinerja juga menjadi bagian terapi kejut bagi mereka yang mengenyampingkan keberadaan Qlue. Situasi ini tidak dapat dipungkiri telah mengarahkan seluruh pejabat sampai tingkat wilayah untuk meningkatkan perhatian mereka terhadap penggunaan Qlue.

Melalui pendekatan ini, Gubernur ingin menunjukkan komitmen dan kecepatan respon Pemprov DKI Jakarta dalam menangani keluhan dan masukan dari masyarakat dengan menempatkan aparat penanggung jawab wilayah dan aparat teknis sebagai mesin pelayanan birokrasi.

Berdasarkan Peraturan Gubernur No. 251 tahun 2014, Lurah ditempatkan tidak hanya sebagai perangkat wilayah namun sebagai *estate manager* (manajer kota). Dengan posisi ini, posisinya ditempatkan sebagai pengelola

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Kepala UPT Jakarta Smartcity

wilayah yang diberikan kewenangan eksekusi dan koordinasi yang lebih kuat. Melalui peran dan fungsi Lurah yang dominan ini, Gubernur ingin memotong jalur birokrasi yang panjang dalam penyelesaian keluhan masyarakat dilevel paling bawah. Karena itu Lurahlah yang menjadi palang pintu mengarahkan seluruh upaya penyelesaian masalah.

Lurah menjadikan Qlue dan Crop sebagai instrument untuk melanjutkan informasi/pengaduan yang masuk kepada unit teknis terkait sesuai dengan masalah yang dilaporkan. Dengan menyebutkan (*mention*) akun petugas terkait, Lurah secara langsung melibatkan unit teknis terkait untuk membantu mencari solusi atas laporan yang disampaikan. Melalui system ini, komunikasi yang berlangsung bisa cepat terjalin dan bersifat impersonal serta membangun tanggung jawab bersama antar SKPD/UKPD dalam menjalankan peranannya melayani masyarakat.

Selain mekanisme tersebut, dalam membantu posisi Lurah ini, jalur komunikasi dibangun secara khusus antara Lurah dengan Gubernur dalam mengurangi hambatan kinerja unit teknis yang “dianggap menghambat” penyelesaian masalah dilapangan. UPT Smartcity dalam konteks ini menjembatani komunikasi kendala lapangan dengan memberikan informasi kepada Gubernur terhadap tingkat respon yang lama dalam penyelesaian masalah. Informasi dari UPT Smartcity inilah yang dibawa Gubernur dalam forum koordinasi antara SKPD/UKPD terkait untuk menyelesaikan masalah sekaligus menilai kinerja dari para aparat dibawahnya.

### **Keterpaduan Sistem**

Faktor kunci kedua yang menjadi keunikan sekaligus jaminan fungsional penggunaan Qlue ialah konektivitas dan keterpaduan sistem aplikasi Qlue dengan sistem tata kelola yang dibangun. Setidaknya ada 2 (dua faktor kunci dari kematangan/kesuksesan suatu system IT pada organisasi publik yang bisa dicermati dari performa Qlue hingga saat ini. Ketiga factor tersebut adalah teknologi dan factor kelembagaan (Eom and Kim 2014).

Dalam factor teknologi, Qlue dinilai memiliki system yang mudah digunakan oleh masyarakat. Dengan fitur yang menggunakan platform yang biasa digunakan masyarakat dalam Media Sosial, tidak ditemukan hambatan bagi mereka yang telah terbiasa berkomunikasi dengan perangkat media sosial. Ditambahkan sifat anonimitas pengguna dalam system qlue yang memberikan “rasa aman” bagi pelapor turut membuat kenyamanan dan kemudahan system ini berjalan.

Akses yang memungkinkan kapan pun dan dimanapun masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, turut memperluas keterlibatan masyarakat. Kanal laporan yang berjumlah 24 topik, setidaknya masih dapat menampung tipikal persoalan yang kerap ditemui sehari-hari.

Pada faktor kelembagaan, penggunaan Qlue di dukung oleh perubahan system birokrasi dan tata kelola serta dukungan pimpinan yang membuat system ini efektif berjalan. Hambatan birokrasi dapat dikurangi dengan penekanan pimpinan dan model kepemimpinan yang keras dari Gubernur untuk memaksa system agar berjalan. Sekat-sekat birokrasi ditembus dengan memberikan penekanan kepada birokrasi untuk menjalankan Qlue. Berbagai instruksi gubernur dan penekanan Gubernur dalam setiap rapat serta arahan via media memberikan pesan bahwa pimpinan serius untuk menjalankan system ini

Dengan system berbasis lokasi tempat tinggal pelapor ini memiliki efek psikologis, menciptakan rasa tanggungjawab dan kepedulian terhadap lingkungan sekitar. Disisi lain, Qlue juga dapat meningkatkan relasi antara Lurah sebagai pemimpin wilayah dengan warga yang dilayaninya.

## **PENUTUP**

Qlue telah menjadi jalan baru dalam upaya memperkuat partisipasi publik sekaligus meningkatkan kepedulian warga terhadap permasalahan yang ada dilingkungan sekitar dengan memanfaatkan inovasi teknologi informasi. Potensi penggunaan Qlue akan terus berkembang seiring komitmen Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menggunakan media ini sebagai bagian dari kanal aspirasi warga dan perhatian warga untuk ikut terlibat dan menggunakan Qlue.

Dalam menjaga keberlanjutan kebijakan ini diperlukan pengaturan yang lebih kuat lagi dalam regulasi daerah. Menjadi tantangan bagi Pimpinan Daerah untuk mentransformasi kesadaran internal birokrasi dalam menggunakan Qlue, dari sekedar menjalankan perintah gubernur menjadi komitmen bersama untuk lebih terbuka, responsif dan adaptif terhadap aspirasi dan perkembangan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bonson, Enrique, Sonia Royo, and Melinda Ratkai. 2015. "Citizens' Engagement on Local Governments' Facebook Sites: an Empirical Analysis: The Impact of Different Media and Content Types in Western Europe." *Government Information Quarterly* 32(1): 52–62. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2014.11.001>.
- Cegarra-Navarro, Juan Gabriel, Alexeis Garcia-Perez, and Jos?? Luis Moreno-Cegarra. 2014. "Technology Knowledge and Governance: Empowering Citizen Engagement and Participation." *Government Information Quarterly* 31(4): 660–68. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.001>.
- Eom, Seok Jin, and Jun Hounng Kim. 2014. "The Adoption of Public Smartphone Applications in Korea: Empirical Analysis on Maturity Level and Influential Factors." *Government Information Quarterly* 31(SUPPL.1). <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2014.01.005>.
- Luna-Reyes, Luis F., and J. Ramon Gil-Garcia. 2014. "Digital Government Transformation and Internet Portals: The Co-Evolution of Technology, Organizations, and Institutions." *Government Information Quarterly* 31(4): 545–55. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2014.08.001>.
- Smartcity, UPT Jakarta. 2014. "Lurah Menjadi Pioneer Dan Garda Terdepan Wilayah Kota Jakarta." : 1–3. <http://smartcity.jakarta.go.id/blog/42/lurah-menjadi-pioneer-dan-garda-terdepan-wilayah-kota-jakarta>.
- . 2015. *Panduan QLUE*. Jakarta.
- SWAOnline. 2015. "Aplikasi Qlue, Dari TerralogiQ Untuk Dukung Smart City." : 1–6. <http://swa.co.id/youngsterinc/headline/aplikasi-qlue-dari-terralogiq-untuk-dukung-smart-city> (January 1, 2016).
- Vicente, Mar??a Rosal??a, and Amparo Novo. 2014. "An Empirical Analysis of E-Participation. The Role of Social Networks and E-Government over Citizens' Online Engagement." *Government Information Quarterly* 31(3): 379–87. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.12.006>.

Yi, Myongho, Sam Gyun Oh, and Sunghun Kim. 2013. "Comparison of Social Media Use for the U.S. and the Korean Governments." *Government Information Quarterly* 30(3): 310–17.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.01.004>.