

## **Pemanfaatan Aplikasi Citizen Relation Management untuk Tata Kelola Pemerintahan yang Baik di Provinsi DKI Jakarta**

**Muhamad Shendy Adam Firdaus**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

e-mail : adamugm@gmail.com

### **Abstrak**

Perkembangan teknologi yang amat pesat telah mengakibatkan disrupsi pada berbagai bidang termasuk sektor pemerintahan. Pemprov DKI Jakarta sebagai barometer penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia berupaya untuk adaptif terhadap perubahan ini. Penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat saat ini sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, yaitu dengan aplikasi Citizen Relation Management yang dikelola oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City. Aplikasi tersebut mengintegrasikan pengaduan dari seluruh kanal yang dimiliki Pemprov DKI Jakarta, baik yang berbasis teknologi seperti Qlue, Facebook, Twitter, email, SMS maupun yang sifatnya manual seperti posko pengaduan di kelurahan, kecamatan dan Balaikota. Pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat kini dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Aplikasi ini juga memudahkan koordinasi internal di lingkungan Pemprov DKI Jakarta. Penyempurnaan terus dilakukan baik dari sisi teknologi maupun regulasi dan prosedur operasional standard. CRM sejauh ini membantu Pemprov DKI Jakarta dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu pada prinsip partisipasi, transparansi, responsivitas, efektif dan efisien. **Kata Kunci:** tata kelola pemerintahan yang baik; teknologi informasi dan komunikasi; pelayanan publik; kota cerdas.

## ***Utilization of Citizen Relations Management Application for Good Governance in Jakarta Provincial Government***

### **Abstract**

Rapid technological development has resulted disruption in various fields including the government sector. DKI Jakarta Provincial Government, which is the barometer of the implementation of regional government in Indonesia, is trying to be adaptive toward this change. The implementation of handling public complaints is currently utilizing information and communication technology, namely the Citizen Relation Management application managed by Jakarta Smart City Management Unit. The application integrates complaints from all channels owned by DKI Jakarta Provincial Government, both technology-based channels such as Qlue, Facebook, Twitter, e-mail, SMS, and the manual one, that is complaining post in villages, sub-districts and City Hall. Monitoring the follow-up of public complaints can be done quickly and easily now. This application also facilitates internal coordination within the DKI Jakarta Provincial Government. Improvement continues both in terms of technology and regulation, and also in standard operational procedure. Up to now, CRM has helped the DKI Jakarta Provincial Government in embodying good governance, specifically on the participation, transparency, responsiveness, effective and efficient principles.

**Keywords:** good governance; information communication technology; public services; smart city.

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

## A. PENDAHULUAN

Dua tren yang menonjol dari abad 21 dan memiliki saling keterkaitan adalah urbanisasi dan konektivitas antara manusia dan berbagai hal melalui *Internet of Things* (School, 2016). Data PBB pada 2014 menunjukkan bahwa 54 % populasi dunia tinggal di kawasan perkotaan (*urban areas*). Populasi penduduk perkotaan bertumbuh luar biasa dari 746 juta pada tahun 1950 menjadi 3,9 miliar jiwa pada 2014. Di Indonesia sendiri, saat ini diperkirakan 41% penduduk tinggal di perkotaan. Khusus wilayah Jawa-Bali, 55% penduduk berada di perkotaan. Tahun 2025 diperkirakan 65% penduduk akan menghuni perkotaan terutama di 16 kota besar yang ada di Indonesia.

Urbanisasi yang demikian pesat membuat banyak kalangan semakin menaruh perhatian pada masa depan perkotaan. Maka, gagasan pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*) menjadi bahasan menarik. Kota harus dirancang dan dikelola tidak hanya untuk hari ini tetapi juga diwariskan ke generasi berikutnya. Secara umum, konsep pengembangan kota berkelanjutan didefinisikan sebagai pengembangan kota yang mengedepankan adanya keseimbangan antara aspek ekonomi, sosial budaya dan lingkungan hidup (Widiantono, 2008).

Sementara itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berlangsung dengan amat pesat. Hal ini turut memengaruhi perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai ilustrasi, penggunaan telepon seluler kini tidak lagi sebatas untuk berkomunikasi suara dan pesan singkat, tetapi banyak hal lain bisa dikerjakan dalam genggamannya ponsel. Mulai dari transaksi perbankan (*m-banking*), kebutuhan perjalanan (contoh: Traveloka, Pegi-Pegi, dll), belanja daring (Bukalapak, Tokopedia, dll), transportasi (Go-Jek dan Grab) sampai sekadar berjejaring sosial (Facebook, Twitter, dll).

Fenomena ini tak lepas dari semakin mudah dan murah akses internet. Data APJII (2017) menunjukkan penetrasi internet di Indonesia sudah mencapai

143,26 juta jiwa atau 54,68% dari total populasi 262 juta orang. Angka pertumbuhannya cukup eksponensial jika dilihat setidaknya dari sepuluh tahun ke belakang, di mana pada tahun 2007 jumlah pengguna internet di Indonesia baru di kisaran 20 juta jiwa. Penetrasi internet bahkan lebih besar lagi di kawasan yang berkarakter urban atau perkotaan yang mencapai 72,41%.



Diagram 1. Penetrasi Pengguna Internet Berdasarkan Karakter Wilayah (APJII, 2017)

Kombinasi dari perkembangan teknologi informasi serta ketersediaan akses internet telah membentuk pola kehidupan masyarakat digital. Disrupsi atau perubahan ini merambah ke berbagai bidang. Sektor bisnis yang tidak bisa beradaptasi berada dalam ancaman. Perubahan di berbagai sektor ini pada gilirannya juga merambah ke ranah pemerintahan.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam mentransformasi kerja pemerintah telah dimulai sejak tahun 90-an 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).

Era digital telah mengubah

## KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

kehidupan manusia, termasuk dalam pemerintahan antara lain pada aspek hubungan antara pemerintah dengan warga. Goldsmith dan Crawford (2014) menyampaikan pembelajaran menarik dari berbagai kota di dunia, bahwa kemajuan besar dalam pemanfaatan teknologi tidak akan berjalan tanpa diawali perubahan signifikan dalam pemerintahan. Struktur birokrasi dan para pegawainya harus beradaptasi dengan teknologi baru dan penggunaannya.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah memulai inisiatif kota cerdas di antaranya melalui pembentukan Unit Pengelola Jakarta Smart City pada tahun 2015 dan pemanfaatan *mobile apps* Qlue sebagai media partisipasi publik dalam penyampaian pengaduan masalah.

Firdaus *et al* (2016) menyatakan bahwa proses adaptasi penggunaan teknologi *mobile apps* Qlue berlangsung cukup baik. Adaptasi yang terjadi bukan hanya pada aspek komunikasi pemerintahan, tetapi lebih dari itu terjadi desentralisasi kewenangan dalam pelayanan publik. Dengan demikian, penyelesaian masalah di lapangan menjadi lebih cepat.

Pemprov DKI Jakarta pada tahun 2017 mengembangkan aplikasi Citizen Relation Management (CRM) yang mengintegrasikan semua kanal pengaduan masyarakat. CRM digunakan untuk memonitor sejauhmana tindak lanjut pengaduan masyarakat oleh aparatur pemerintah daerah.

Menurut Puristia *et al* (2017), keberadaan aplikasi *mobile* untuk menyampaikan keluhan publik telah memberikan ruang bagi warga untuk berkomunikasi dengan pemerintah secara langsung tanpa birokrasi yang panjang.

Penelitian ini dibatasi untuk fokus mengelaborasi bagaimana penggunaan aplikasi CRM dalam pengelolaan pengaduan masyarakat berkontribusi terhadap pengembangan tata kelola pemerintahan yang baik di Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Teknik

pengumpulan data primer yang digunakan adalah melalui wawancara dengan pejabat dan pegawai yang melaksanakan tugas terkait pengaduan masyarakat di Pemprov DKI Jakarta, baik dari sisi tata kelola yaitu di Biro Tata Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta maupun sisi teknologi informasi dan komunikasi di Unit Pengelola Jakarta Smart City (UP JSC). Data sekunder juga didapat dari UP JSC.

### B. PEMBAHASAN

Jakarta merupakan kota yang menantang berbagai status dan fungsi, mulai dari ibu kota negara, pusat pemerintahan, sentra ekonomi dan bisnis. Penduduk Jakarta sangat heterogen, baik dari suku budaya maupun agama. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dituntut untuk memberi pelayanan publik yang prima dan tidak diskriminatif.

Kemampuan dari suatu sistem pelayanan publik dalam merespons dinamika yang terjadi dalam masyarakatnya secara tepat dan efisien akan sangat ditentukan bagaimana komunikasi yang terjadi antara pemerintah dengan warga. Sebagai pengguna layanan (baik administratif, barang, ataupun jasa), warga bisa saja tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pemerintah.

Keluhan adalah bentuk penting dari umpan balik konsumen yang memberikan informasi unik dan berharga bagi organisasi yang peduli dengan peningkatan kualitas (Gorton, *et al.*, 2005). Untuk keperluan tersebut, dibukalah berbagai kanal atau saluran aspirasi dan keluhan dari warga pengguna layanan.

Pemerintah membutuhkan saluran komunikasi yang bisa diakses dengan mudah, cepat dan murah oleh sebesar-besarnya warga (Sadat, 2014). Dengan penetrasi ponsel dan internet yang sangat cepat, media komunikasi bergerak (*mobile media communications*) menjadi alternatif atas kebutuhan pemerintah akan saluran komunikasi yang partisipatif. Tuntutan warga untuk pemerintahan yang transparan mengemuka seiring berkembangnya media sosial, teknologi berbasis web, teknologi seluler dan *e-government* (Bertot *et al*, 2010).

Pemprov DKI Jakarta tidak

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

ketinggalan dalam pemanfaatan TIK dalam pemerintahan, salah satunya adalah untuk komunikasi interaktif dengan warga. Meski sudah memiliki cukup banyak kanal aspirasi/komunikasi warga (antara lain SMS, email, Facebook dan Twitter), Pemprov DKI Jakarta tetap terbuka terhadap berbagai inovasi baik termasuk dari pihak luar (swasta).

Kesempatan tersebut disambut oleh sebuah *developer* lokal yang mengembangkan aplikasi Qlue. *Mobile apps* ini dirancang khusus sebagai media pelaporan warga terhadap berbagai permasalahan di kota. Pemprov DKI Jakarta menjadi daerah pertama yang menggunakan aplikasi Qlue.

Tidak lama setelah kerja sama dengan Qlue, UP JSC mulai mengembangkan aplikasi Cepat Respon Opini Publik (CROP). Jika *user* Qlue adalah warga yang melaporkan permasalahan, maka CROP digunakan oleh aparat Pemprov DKI Jakarta untuk menindaklanjuti laporan tersebut. Dua aplikasi ini saling terhubung, meski kadang integrasi yang berjalan kurang mulus.

Selain itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki *dashboard* Respon Opini Publik (ROP) yang digunakan untuk menindaklanjuti pengaduan dari kanal lain yaitu SMS, email, Facebook, Twitter, Balai Warga dan LAPOR 1708.

Berdasarkan evaluasi terhadap kelemahan CROP, UP JSC kemudian membangun lagi aplikasi baru yang dinamai Citizen Relation Management (CRM). Berbeda dengan CROP yang hanya digunakan untuk tindak lanjut laporan dari Qlue, CRM mengintegrasikan semua kanal aspirasi yang digunakan Pemprov DKI Jakarta.

Sampai dengan bulan Mei 2019, setidaknya sudah 12 kanal pengaduan yang terintegrasi dengan CRM. Pengaduan di Pendopo Balaikota yang sebelumnya berjalan manual kini juga telah diintegrasikan dengan CRM. Pola serupa kemudian diduplikasi pada pengaduan di kantor kecamatan setiap hari Sabtu, sejak masa kepemimpinan gubernur Anies Baswedan.

Ada dua pertimbangan utama yang

bisa dikedepankan dari dibukanya pengaduan di kecamatan ini. Pertama, kantor kecamatan relatif lebih dekat bagi warga di seluruh wilayah ketimbang harus ke Balai Kota. Kedua, banyak warga yang hanya punya waktu luang di akhir pekan untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan. Kegiatan di kecamatan ini sekaligus membuka ruang bagi warga yang mungkin tidak punya akses terhadap kanal lain berbasis teknologi seperti SMS, email, FB, Twitter apalagi Qlue. Belakangan menyusul dibuka juga pengaduan di kantor kelurahan setiap hari Minggu.

Kaye dan Johnson (2002) menyatakan orang dapat memilih satu kanal tertentu di banding yang lain sesuai karakternya, karena penting diperhatikan bahwa ada kesenjangan digital pada beberapa kelompok populasi. Layanan pengaduan berbasis digital mungkin familiar bagi kelompok usia muda dan berpendidikan tinggi tetapi tidak berlaku pada kelompok orang lanjut usia.

Asumsi yang berkembang di publik bahwa pergantian gubernur membuat Qlue ditinggalkan juga terbukti tidak benar. Data dari UP JSC justru menunjukkan fakta sebaliknya. Sampai saat ini, jumlah pengaduan terbanyak setiap bulannya masih dari Qlue, jauh meninggalkan kanal pengaduan lainnya. Jumlah pengaduan terbanyak kedua berasal dari Twitter, namun itu pun angkanya hanya sekitar 1/20 dari jumlah laporan masuk dari Qlue (lihat diagram 2).

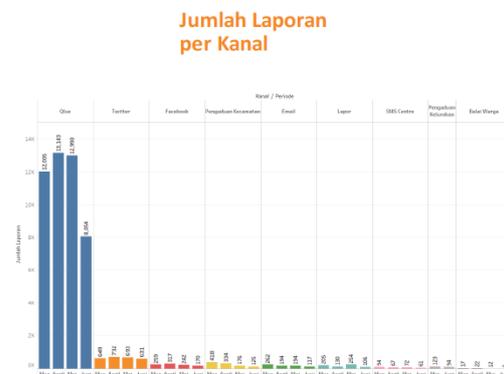


Diagram 2 Jumlah laporan per kanal pengaduan Maret-Juni 2019 (sumber data: UP JSC)

Sementara UP JSC melakukan integrasi sistem, Biro Tata Pemerintahan

## KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

menyusun dasar hukum yang menjadi regulasi sekaligus pedoman dalam penggunaan aplikasi CRM. Salah satu evaluasi dari implemmentasi CROP adalah karena ketiadaan regulasi yang mewajibkan aparatur Pemprov DKI Jakarta memakai aplikasi tersebut.

Biro Tata Pemerintahan memfasilitasi penyusunan kebijakan yaitu Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management dan Surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor 61 Tahun 2018 tentang Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management. Seiring dengan evaluasi yang dilakukan, selanjutnya ada revisi minor pada dua regulasi tersebut yaitu melalui Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management dan Surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management.

Informan dari Biro Tata Pemerintahan menyampaikan informasi bahwa dengan adanya dasar hukum (berupa peraturan gubernur), CRM diharapkan tidak mengulangi kegagalan CROP. Regulasi tersebut mewajibkan seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Unit Kerja pada Perangkat Daerah (UKPD) menggunakan CRM.

Sementara melalui Surat Edaran Sekretaris Daerah diatur tata kelola dan alur tindak lanjut pengaduan yang menjadi semacam prosedur operasional standar atau aturan main (*rule of the game*). Tata kelola dibuat dengan menjadikan evaluasi dari kegagalan CROP sebagai rujukan utama penyempurnaan. Salah satu perubahan signifikan pada CRM jika dibandingkan dengan CROP adalah pada alur koordinasi dari kelurahan.

Dulu di CROP, kelurahan melakukan koordinasi kepada suku dinas apabila ada pengaduan yang bukan merupakan kewenangannya. Tetapi ternyata pengaduan

tersebut banyak yang tidak dikerjakan oleh suku dinas. Akhirnya banyak pengaduan yang 'terpaksa' dikerjakan /diselesaikan oleh pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di kelurahan. Tentu saja hasilnya tidak terlalu memuaskan karena keterbatasan kemampuan teknis dan sumber daya yang dimiliki.

Sekarang di CRM alurnya berbeda, kelurahan mengoordinasikan pengaduan yang bukan kewenangannya langsung ke dinas. Selanjutnya dinas sendiri yang memutuskan apakah dikerjakan oleh petugas di level dinas (provinsi) atau mendisposisikan ke petugas di suku dinas (kota/kabupaten administrasi). Apapun pilihannya dilakukan melalui aplikasi CRM, sehingga dengan mudah bisa terlihat sudah sejauh mana tindak lanjut pengaduan tersebut.

Pertimbangan dari pola baru ini adalah karena biasanya suku dinas lebih patuh pada perintah dari dinas, ketimbang menerima koordinasi dari kelurahan atau bahkan dari walikota sekalipun. Pilihan tersebut sejauh ini cukup berhasil. Kelurahan tidak harus memaksakan pengaduan diselesaikan oleh PPSU jika memang bukan ruang lingkup tugasnya tetapi cukup dikoordinasikan/ diteruskan ke dinas yang membidangi.

Tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM saat ini juga dijadikan sebagai salah satu komponen dari Tunjangan Kinerja Daerah (TKD) pejabat eselon 2. Kebijakan ini menjadi *milestone* dari penggunaan CRM yang semakin masif. Setiap pejabat yang tak ingin TKD-nya terpotong pasti akan gencar memastikan anak buahnya untuk menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk ke akun CRM yang bersangkutan.



Diagram 3. Waktu rata-rata tindak lanjut pengaduan

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

masyarakat Januari-Desember 2018 (sumber data: UP JSC, diolah)

Data UP JSC sebagaimana diagram 3 di atas menunjukkan betapa signifikannya pengaruh kebijakan penerapan komponen TKD ini. Jika sebelum ada kebijakan ini waktu tindak lanjut pengaduan mencapai 222 sampai 367 jam (data bulan Januari sampai dengan September 2018), maka begitu tindak lanjut pengaduan di CRM dikaitkan dengan TKD waktu penyelesaian berubah drastis menjadi di kisaran 38 sampai 75 jam (data bulan Oktober sampai dengan Desember 2018).

Sejak tahun 2018, Peningkatan Layanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM juga menjadi salah satu Kegiatan Strategis Daerah (KSD). Terdapat target-target terukur kepada sejumlah SKPD dalam pelaksanaan KSD tersebut.

Penggunaan aplikasi CRM dalam pengelolaan pengaduan masyarakat sejalan dengan beberapa prinsip *good governance*, di antaranya partisipasi, responsivitas, transparansi, efektivitas dan efisiensi.

Keluhan masyarakat yang ditindaklanjuti tentu akan memberi rasa kepuasan bagi warga, khususnya yang membuat pengaduan atau laporan. Jika pengaduan warga dimaknai sebagai salah satu tindakan kongkret dari partisipasi, maka penggunaan CRM dapat dimanfaatkan untuk memastikan bahwa partisipasi warga tidak sia-sia. Semua pengaduan warga akan diselesaikan. Tindak lanjut terhadap pengaduan warga sekaligus merupakan pengejawantahan prinsip *good governance* lainnya yaitu responsivitas. Sementara prinsip transparansi tergambar dari bagaimana setiap laporan dari kanal apapun dapat dilacak sejauhmana tindaklanjutnya melalui website [www.pengaduanwarga.jakarta.go.id](http://www.pengaduanwarga.jakarta.go.id).

Adapun peningkatan waktu tindak lanjut pengaduan menunjukkan bahwa penggunaan CRM sangkil dan mangkus karena mampu memudahkan dan mempercepat koordinasi di antara unit-unit birokrasi di Pemprov DKI Jakarta. Persepsi responsivitas birokrasi yang meningkat akibat adopsi teknologi merupakan modal penting bagi kepercayaan publik terhadap pemerintah (Tolbert dan Mossberger, 2006).

## C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Pemanfaatan TIK dan inovasi dalam birokrasi diharapkan dapat membawa pemerintahan adaptif dengan perubahan zaman. Termasuk dalam mengakselerasi penerapan *good governance* yang sebetulnya sudah lebih dari dua dekade digaungkan. Pemprov DKI Jakarta yang sedang berupaya menjadi *smart city* adalah salah satu pemerintah daerah yang gencar memanfaatkan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penggunaan aplikasi CRM dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat sejauh ini cukup berkontribusi dalam mewujudkan *good governance*, setidaknya jika dilihat dari prinsip partisipasi, responsivitas, transparansi, efektivitas dan efisiensi.

### Rekomendasi

Untuk pengembangan selanjutnya, disarankan agar semua kanal pengaduan dapat disosialisasikan sehingga tingkat penggunaannya meningkat sebagaimana halnya Qlue. Selain itu, pengaduan di tingkat kelurahan dan kecamatan sebaiknya diselenggarakan setiap hari sehingga memberi akses yang lebih luas lagi bagi warga yang tidak terbiasa dengan media berbasis teknolog

## REFERENSI

- APJII. (2017). *Infografis Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia Survey 201*. [https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/Laporan%20Survei%20APJII\\_2017\\_v1.3.pdf](https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/Laporan%20Survei%20APJII_2017_v1.3.pdf)
- Bertot, John C.; Jaeger, Paul T. and Grimes, Justin M. (2010): *Using ICTs to create a culture of transparency; E-Government and social media as openness and anti-corruption tools for societies*. In: *Government Information Quarterly*, 27 (3): 264-271
- Cegarra, Juan & Garcia-Perez, Alexeis & Moreno-Cegarra, José. (2014). *Technology knowledge and governance: Empowering citizen engagement and participation*. *Government Information Quarterly*. 31.

## KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

- 10.1016/j.giq.2014.07.001.
- Firdaus, M. & Irwansyah, Irwansyah & Djaja, Komara. (2016). *Mobile apps as government communication media in urban public services: case study - the usage of Qlue application by Jakarta Provincial Government*. 417-430. 10.2495/SDP160351.
- Goldsmith, Stephen., dan Crawford, Susan. (2014). *The Responsive City : Engaging Communities Through Data-Smart Governance*. San Fransisco : Josey Bass
- Gorton, Michael dkk. (2005). *Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. William Troedel & Co Pty Ltd.
- Kaye, Barbara K. and Johnson, Thomas J. (2002): *Online and in the know. Uses and gratifications of the web for political information*. In: *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 46 (1): 54- 71.
- Luna-Reyes, L.F., & Gil-García, J.R. (2014). *Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology, organizations, and institutions*. *Government Information Quarterly*, 31, 545-555.
- Puristia, D.; Kurniawan, F. and Lukman, E. (2017). *Public Complaints through Mobile Applications as Perceived by Local Government - Case Study of Implementation Qlue for Submission of Complaints in Jakarta Provincial Government*. In *4th INTERNATIONAL CONFERENCE ON SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES - Volume 1*
- Sadat, Dinur. (2014). *M-Government Implementation Evaluation in Encouraging Citizen Participation in Indonesia : A Case Study of LAPOR!* Thesis. University of Manchester
- Scholl (ed.). (2016), *Smartness in Governance, Government, Urban Environments, and the Internet of Things*, Washington: IOS Press
- Tolbert, C. J. and Mossberger, K. (2006), *The Effects of E- Government on Trust and Confidence in Government*. *Public Administration Review*, 66: 354-369. doi:10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x
- Widiantono, Dony J. 2008. *Kota Berkelanjutan: Membangun Kota Tanpa Luka*. [http://tataruang.atr-bpn.go.id/Bulletin/upload/data\\_artike](http://tataruang.atr-bpn.go.id/Bulletin/upload/data_artike)
- 1/Kota%20Berkelanjutan%20Membang  
un%20Kota%20Tanpa%20Luka-  
DR.Ir.Doni%20J.Widiantono,M.Eng.Sc  
.PD