

# Tinjauan terhadap pemenuhan faktor-faktor daya tarik aplikasi sarana komunikasi citizen-to-government berbasis media sosial: studi kasus Qlue Jakarta Smart City. = Review of the fulfillment of attractiveness factor on social media based application for citizen to government communication platform: case study Qlue Jakarta Smart City

Akhmad Rizal Dzikrillah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459606&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Qlue adalah aplikasi berbasis media sosial yang digunakan sebagai media interaksi warga Jakarta dengan Pemda DKI semenjak Desember 2014. Qlue mengalami permasalahan dalam aspek ketertarik warga, karena berdasarkan hasil penelitian dari lembaga Public Opinion and Policy Research yang dilakukan pada Agustus 2016, Qlue termasuk dalam program kerja dengan tingkat penyikapan positif warga yang terendah jika dibandingkan program kerja DKI yang lain. Terkait dengan permasalahan ketertarikan warga, penelitian yang dilakukan para peneliti dari German Research Institute for Public Administration pada tahun 2013, menyimpulkan bahwa ketertarikan masyarakat terhadap situs interaksi user-to-institutional berbasis media sosial disebabkan tiga faktor, yaitu keberadaan kontribusi pengguna dalam menghasilkan nilai tambah 3 aspek, karakteristik orientasi interaksi 4 aspek, dan kualitas jejaring sosial 4 aspek. Dengan merujuk pada hasil penelitian tersebut, penelitian ini hendak melakukan peninjauan terkait faktor-faktor daya tarik dari situs interaksi berbasis media sosial yang telah atau belum dipenuhi oleh Qlue.

Penelitian ini akan melakukan analisis perbandingan terhadap tingkat pemenuhan faktor-faktor daya tarik antara Qlue dengan aplikasi sejenis yang berbasis media sosial. Faktor daya tarik yang lebih dipenuhi oleh aplikasi lain yang sejenis menjadi rujukan dalam merumuskan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan ketertarikan warga. Peninjauan terhadap Qlue dan aplikasi sejenis dilakukan dengan menggunakan metode observasi terhadap karakteristik aplikasi. Khusus untuk Qlue, peninjauan juga dilakukan melalui interview dengan stakeholder terkait dan survey persepsi pengguna terhadap penggunaan Qlue. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Hasil peninjauan menunjukkan bahwa Qlue belum memenuhi ketiga faktor daya tarik situs interaksi berbasis media sosial secara menyeluruh. Qlue telah memenuhi untuk aspek kontribusi pengguna dalam menghasilkan konten, kontribusi pengguna dalam perluasan jangkauan pelayanan, konfigurasi interaksi, respon terhadap pengguna, perolehan identitas sosial, pembentukan kepercayaan sosial, dan peningkatan kekuatan warga. Qlue masih memerlukan perbaikan pada aspek kontribusi pengguna dalam menghasilkan inovasi, aktivitas kerjasama yang menghasilkan nilai tambah, kedudukan warga sebagai titik sentral aktivitas pemerintahan, serta word of mouth. Untuk aspek yang belum dipenuhi, maka langkah-langkah yang perlu dilakukan adalah langkah pemberdayaan pengguna dalam perencanaan dan pemetaan pembangunan infrastruktur pelayanan publik, langkah pemfungsian Qlue sebagai sarana konsultasi pemerintah daerah kepada warganya, dan langkah pemberdayaan warga dalam peninjauan kondisi tempat pelayanan publik milik pemerintah.

.....Qlue is citizen to government communication platform apps that based on social media characteristics and has been launched in Jakarta City since December 2014. Until two years of its usage as communication platform, Qlue has some problems on citizen attractiveness toward Qlue. Based on summary research that

has been conducted by Public Opinion and Policy Research, Qlue was one of government program that has lowest attractiveness among other government program. Related to citizen attractiveness problem, a research that has been done by a group of researcher from German Research Institute for Public Administration in 2013, summarize that citizen attractiveness toward social media websites was influenced by three factors. The factors are user added value 3 aspects, interaction configuration 4 aspects, and social networking 4 aspects. Based on previous research, this research will review the social media website attractiveness factor that has been fullfiled or not yet fullfiled by Qlue.

This research will also compare the fulfillment level of social media website attractiveness factors between Qlue and other similar sites from other countries. Attractiveness factors that has more fulfilled by other similar apps will be used to summarize a strategy that must be done to increase citizen attractiveness toward Qlue. The review process of Qlue and other sites use observation method toward apps characteristics.

Interview method with related stakeholder and survey method to review the user perception are also used to review Qlue. This research use qualitative and quantitative approach to analyze the data.

The result of the review shows that Qlue not yet complete fulfilled three social media website attractiveness factors. Qlue has fullfiled on user generated content aspect, user generated contact aspect, user response aspect, social identity aspect, social trust aspect, and increasing of user power aspect. Qlue has not fullfiled on user generated innovation, interaction configuration aspect, cooperative value generation aspect, citizen centricity aspect, and word of mouth aspect. For aspect that has not been fullfiled by Qlue, Qlue must do some ideas. The ideas are the empowerment of user on planning and mapping of public service development infrastructure, the use of Qlue as consultation tools for government to their citizens, the empowerment of user on the evaluation of public place that has been owned by government.