



---

**JENIS PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM GOVERNMENT 2.0  
(STUDI KASUS HALAMAN FACEBOOK RIDWAN KAMIL)**

**TYPE OF CITIZEN PARTICIPATION IN GOVERNMENT 2.0  
(CASE TUDY FACEBOOK PAGE RIDWAN KAMIL)**

Vita Pusvita\*, Widyawan\*\*, dan Mardhani Ria Setiawan\*\*\*  
Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi  
Universitas Gadjah Mada

Jl. Grafika No.2 Kampus UGM, Yogyakarta 55281

vita.pusvita.cio13@mail.ugm.ac.id\*, widyawan@ugm.ac.id\*\*, mardhani@ugm.ac.id\*\*\*

**ABSTRAK**

*Ridwan Kamil merupakan salah satu tokoh masyarakat yang memanfaatkan facebook dalam pelaksanaan Government 2.0. Setiap konten yang dimuat Ridwan Kamil di halaman facebooknya mendapatkan tanggapan yang berbeda dari masyarakat. Bahkan beberapa tanggapan tidak memiliki keterkaitan dengan konten tersebut. Namun, tanggapan-tanggapan tersebut masih merupakan bentuk kepedulian dan partisipasi masyarakat terhadap program pemerintah Kota Bandung. Oleh karena itu, peneliti tertarik membahas mengenai analisis konten komentar masyarakat yang berupa partisipasi dalam halaman facebook Ridwan Kamil. Penelitian ini bertujuan untuk memahami jenis partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Government 2.0 yang diterapkan Ridwan Kamil berdasarkan analisis konten komentar pada halaman facebook nya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan Nvivo dalam pengolahan data serta teknik netnography untuk mengkaji data lebih mendalam. Unit analisis adalah konten dari komentar facebook fan page Ridwan Kamil. Teknik netnography digunakan karena lebih efektif dan efisien dibandingkan teknik penelitian kualitatif lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa bentuk partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan government 2.0 yang dilakukan Ridwan Kamil yaitu berupa dukungan, saran, kritik, keluhan, laporan, hingga berbagi pengetahuan.*

**Kata Kunci:** Facebook, Government 2.0, partisipasi masyarakat, Ridwan Kamil, Netnography.

**ABSTRACT**

*Ridwan Kamil is one of public figure who utilizes facebook in Government 2.0 implementation. Every content in Ridwan Kamil facebook fan page obtained different perception from citizen. In fact, some citizen perception were not accordance with related content. However, this responses indicate concern and citizen participation. Therefore, researcher interested in discussing the content analysis of citizen comment on the Ridwan Kamil's facebook fan page. This study aims to fathom the types of citizen participation based on content analysis of Ridwan Kamil's facebook fan page in the implementation of Government 2.0. This study is a qualitative research that uses Nvivo in data processing and netnography technique to explore data. The unit of analysis is the facebook comments of fan page Ridwan Kamil. Netnography technique used because this technique more effective and efficient compared to other qualitative research techniques. Result of this study shows that types of public participation in government 2.0 of Ridwan Kamil;s facebook fan page are support, suggestions, criticism, complaints, reports, and share knowledge.*

**Keywords:** Facebook, Government 2.0. Citizen Participation, Ridwan Kamil, Netnography.

## PENDAHULUAN

*Facebook* merupakan media sosial yang paling populer di Indonesia. *Facebook* yang menggunakan *interface web 2.0* memudahkan interaksi antara penggunanya. Interaksi di *facebook* memudahkan pihak-pihak berkepentingan untuk memahami karakter pengguna *facebook*. Jangkauan yang luas, penggunanya yang cukup banyak, serta interaksi yang terjadi di *facebook*, menarik perhatian berbagai kalangan untuk memanfaatkan *facebook*. Beberapa perusahaan bahkan menjadikan *facebook* sebagai aset gratis untuk memenuhi tujuan perusahaan mereka. Bagi perusahaan, interaksi dapat mendeteksi kebutuhan-kebutuhan pengguna *facebook*. Bagi masyarakat, interaksi dalam *facebook* menjadikan *facebook* sebagai tempat berbagi mengenai masalah dan informasi yang terjadi. *Facebook* menjadi tempat penyebaran berita yang lebih cepat dan mudah diterima masyarakat. Berbagai manfaat yang ditawarkan *facebook* juga menarik perhatian sebagian pemerintah di seluruh dunia untuk menjadikannya sebagai media dalam pelaksanaan *e-government*. Bagi pemerintah, interaksi pada *facebook* dapat membuka kesempatan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

Sesuai dengan pengembangan dari *e-government*, *government 2.0*, yang mengutamakan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, *facebook* dapat menjadi salah satu media yang digunakan dalam *government 2.0*. Selain berbasis *web 2.0*, *facebook* dapat mendukung konsep pemerintah yang bersih, transparan, dan terbuka dengan membuka partisipasi masyarakat sesuai dengan tujuan pelaksanaan *Government 2.0*. *Facebook* memudahkan pemerintah dalam memberikan informasi program kerja, mempromosikan layanan untuk masyarakat, membuat kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta membuka kesempatan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah. Maka, saat ini

banyak ditemukan tokoh maupun lembaga pemerintah yang menggunakan *facebook* sebagai media untuk berinteraksi dengan masyarakat.

Salah satu tokoh publik di Indonesia yang memanfaatkan *facebook* dalam *Government 2.0* adalah Ridwan Kamil. Sebagai walikota Bandung, ia berhasil menarik perhatian warga Kota Bandung maupun masyarakat Indonesia lainnya untuk mengikuti program kerja serta kegiatannya di *facebook*. Hal ini terbukti dengan pengikut *fan page*-nya yang mencapai lebih dari dua juta orang. Ia juga berhasil membuat masyarakat berinteraksi dengan nya dengan cara menyukai, membagikan, serta mengomentari konten yang ia buat. Tanggapan masyarakat terhadap konten *facebook* Ridwan Kamil mengenai agenda kerja yang dilakukan menjadi hal yang menarik perhatian. Pemikiran yang berbeda menanggapi sebuah konten, tentu akan menghasilkan tanggapan yang berbeda. Bahkan, tidak jarang ditemukan tanggapan masyarakat sangat tidak berhubungan dengan konten yang dibuat oleh Ridwan Kamil. Setelah diamati, tanggapan tersebut masih berkaitan dengan program kerja pemerintah Kota Bandung maupun mengenai Ridwan Kamil itu sendiri. Hal ini secara tidak langsung membuat masyarakat ikut berpartisipasi dalam pemerintahan Kota Bandung. Oleh karena itu, peneliti tertarik membahas mengenai bentuk partisipasi masyarakat yang didasarkan pada komentar, dalam *fan page* Ridwan Kamil pada pelaksanaan *Government 2.0*.

Penelitian sebelumnya mengenai media sosial Ridwan Kamil membahas mengenai faktor yang mengakibatkan orang tertarik pada *facebook fan page* Ridwan Kamil [1]. Penelitian ini mengungkapkan konsep ketertarikan masyarakat untuk mengikuti *facebook fan page* Ridwan Kamil yang menjadi media dalam pelaksanaan *e-Government* di Kota Bandung. Peneliti menggunakan *Theory of Planned Behavior* untuk menjelaskan niat dan perilaku penggunaan teknologi khususnya masyarakat Bandung. Berdasarkan penelitian ini ditemukan

bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat Kota Bandung dalam mengikuti *facebook* Ridwan Kamil diantaranya, merasakan kepuasan dengan konten *fan page facebook* yang selalu diperbaharui dan dapat langsung mengomentarnya, merasakan informasi yang bermanfaat dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga membuat masyarakat dapat berpartisipasi dalam pemerintahan, dan masyarakat menjadi lebih peduli terhadap program pemerintah Kota Bandung.

Penelitian selanjutnya mengenai *facebook* Ridwan Kamil dan *e-Government* adalah aktivitas komunikasi pemerintahan Ridwan Kamil di media sosial [2]. Penelitian ini menggunakan teori kepemimpinan humanistik/populistik dan teori New Media Marshall McLuhan. Penelitian ini mengungkapkan alasan penggunaan media sosial dalam pemerintahan Ridwan Kamil. Temuan dari penelitian ini yaitu komunikasi pemerintahan yang dijalankan Ridwan Kamil beserta jajaran Pemkot Bandung melalui media sosial digunakan untuk memperpendek dan mempermudah alur birokrasi pemerintah yang selama ini biasanya lamban dan berbelit-belit sehingga alur komunikasi berjalan tanpa ada lagi sekat dan pembatas yang terkadang menyulitkan masyarakat untuk lebih didengarkan oleh pemimpin dan pemerintah mengenai aspirasi dan kebutuhannya.

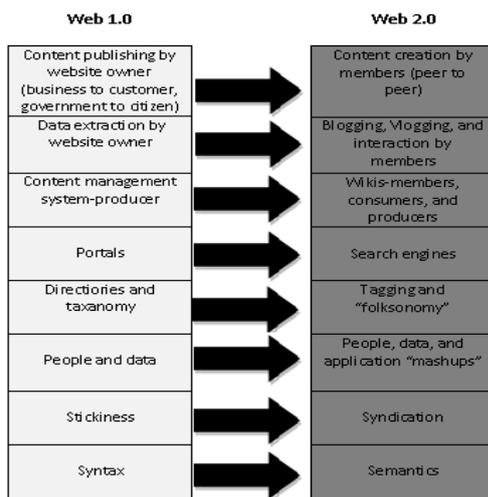
Penelitian lain yang membahas Ridwan Kamil dan pemerintahannya yaitu artikulasi komunikasi politik Ridwan Kamil dalam media sosial *twitter* [3]. Penelitian ini menggunakan studi literatur yang berupaya memahami persepsi, tindakan dan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dengan bahasa dengan metode yang ilmiah. Penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi politik Ridwan Kamil cukup sederhana dan optimal untuk menyaring

aspirasi masyarakat serta mempromosikan kebijakan pemerintah.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, peneliti disini akan membahas mengenai bentuk partisipasi masyarakat dengan menggunakan metode *netnography* pada komunitas *fan page* Ridwan Kamil dalam pelaksanaan *Government 2.0*. *Netnography* menjadi teknik yang dipilih peneliti, karena teknik ini lebih natural, efektif, dan efisien, dibandingkan teknik penelitian kualitatif lainnya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana jenis partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan *Government 2.0* melalui *facebook fan page* Ridwan Kamil? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami jenis partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan *Government 2.0* melalui *facebook fan page* Ridwan Kamil.

### ***E-government* dan *Government 2.0***

*E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik yang melibatkan agen pemerintah, masyarakat, dan perusahaan [4]. Dengan demikian, *e-government* memberikan model bisnis baru dalam layanan publik. *E-government* juga mengubah layanan informasi, kanal akses, tingkatan layanan, struktur organisasi, serta proses bisnis. Implementasi *e-government* ini menjadikan kinerja pemerintah menjadi lebih efektif, efisien, transparan, serta mempercepat pembangunan di bidang sosial-politik dan ekonomi. Namun, *e-government* pada awal implementasinya masih menggunakan *web 1.0*, dimana masyarakat hanya dapat terhubung tetapi tidak dapat berinteraksi langsung dengan pemerintah [5]. Keterbatasan *web 1.0* kemudian membuat pengembangan teknologi baru yang dikenal dengan *web 2.0*. Gambar 1 menunjukkan transisi dari *web 1.0* ke *web 2.0*.

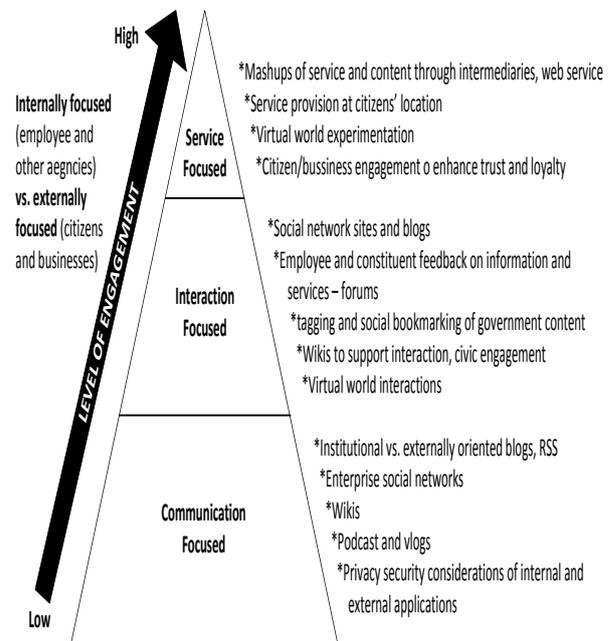


**Gambar 1.** Transisi Web 1.0 ke Web 2.0  
 Sumber: Leveraging Web 2.0 in eGovernment

Berdasarkan gambar 1, perubahan yang paling signifikan dalam *web 2.0* adalah pengguna dapat menggunakan aplikasi mereka sendiri untuk membuat informasi baru berdasarkan informasi yang didapat dari *website* yang berbeda [6]. *Web 2.0* juga memberikan kebebasan dan kendali yang lebih besar bagi pengguna terhadap konten *website*. *Web 2.0* membuat perubahan yang besar terhadap pembuatan, kepemilikan serta distribusi konten dalam pengaturan *online*. Hal ini sangat berbeda dengan *web 1.0* (dapat dilihat pada gambar 1). *Web 1.0* hanya dapat dikendalikan oleh pemilik *website*, pengguna tidak memiliki akses dalam mengendalikan dan mengelola *website*.

Berkembangnya teknologi *web 2.0*, membuat *e-government* juga memasuki era baru, yaitu *government 2.0*. *Government 2.0* memanfaatkan teknologi dan *web 2.0* dalam implementasi *e-government*. *Web 2.0* diartikan sebagai layanan yang dibuat dan digunakan dalam sebuah *web*, bukan merupakan sebuah perangkat lunak [7]. Walaupun sama-sama berupa bentuk layanan, *government 2.0* tidak dapat disamakan dengan *web 2.0*. Teknologi dan *web 2.0* dalam implementasi *e-government* berperan sebagai *enabler*, bukan hanya bagian yang mendukung pelaksanaannya. *Government 2.0* bukan hanya mengenai memanfaatkan *web*

*2.0*, tapi apa saja yang dapat dimanfaatkan dari *web 2.0* dalam pelaksanaan *e-government* untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat [8]. *Government 2.0* merupakan implementasi *e-government* yang berfokus kepada pengguna, lebih terbuka, interaktif, sosial, dan komunikatif [9]. Lingkungan *web 2.0* dapat menjangkau tiga jenis penggunaan yang dapat dilihat pada gambar 2.



**Gambar 2.** Penggunaan Web 2.0  
 Sumber: Leveraging Web 2.0 in eGovernment

Berdasarkan gambar 2, ada tiga jenis pemanfaatan *web 2.0*, yaitu fokus terhadap komunikasi, fokus terhadap interaksi, dan fokus terhadap layanan [6]. Keterlibatan pengguna akan semakin meningkat sesuai dengan pergeseran fokus pemanfaatan *web 2.0*. Pada pemanfaatan *web 2.0* dengan fokus komunikasi, pemerintah hanya dapat melakukan komunikasi satu arah yaitu memberikan informasi kepada masyarakat seluas mungkin sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengakses informasi. Pada tahap pengguna dengan fokus interaksi, pemerintah dapat melakukan interaksi dengan masyarakat, pemerintah lebih mudah mendapatkan saran mengenai layanan dan pikiran baru yang cocok untuk masyarakat,

serta pemerintah lebih mudah menciptakan aplikasi serta konten yang dapat bermanfaat bagi masyarakat. Pada tahapan terakhir, yaitu fokus pemanfaatan *web 2.0* terhadap layanan, merupakan tahapan yang harus mampu menyeimbangkan antara efek jaringan komputasi sosial dan peran dari anggota jaringan. Pemerintah harus memiliki kendali yang baik terhadap perlindungan konsumen. Pada tahap ini, masalah layanan sudah dapat diselesaikan dengan biaya yang lebih rendah. Keterlibatan masyarakat dalam *e-government* menunjukkan kesuksesan dari *e-government* itu sendiri.

### Media Sosial

Media sosial adalah teknologi *web 2.0* yang memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi dengan menampilkan identitas digital mereka [10]. Pengguna media sosial dapat mengunggah, mengomentari, serta membagikan status, foto, video, halaman *web* lainnya di halaman media sosial mereka. Pengguna media sosial juga dapat terhubung, membangun hubungan, dan membangun kepercayaan dengan pengguna lainnya [11]. Teknologi memungkinkan semua ini terjadi tanpa perlu memikirkan jarak, ruang, dan waktu [12].

Beberapa organisasi memanfaatkan media sosial sebagai aset gratis untuk meningkatkan kinerja mereka [13]. Pada perusahaan bisnis komersial, media sosial dimanfaatkan untuk mengiklankan produk serta menawarkan layanan transaksi kepada pelanggan [10]. Hal ini juga dapat diberlakukan oleh pemerintah [10]. Media sosial memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, persis pada waktu komunikasi itu dilakukan (*real time*) [14]. Hal ini menyebabkan lembaga maupun pejabat pemerintah yang memanfaatkan media sosial dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat, sehingga kinerja pemerintah menjadi lebih transparan, efektif, dan efisien. Dengan demikian, penggunaan media sosial dalam pelaksanaan *e-government*

dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Interaksi *online* melalui media sosial antara pemerintah dan masyarakat harus berpusat pada pemenuhan kebutuhan masyarakat [15]. Pemerintah secara langsung dapat mengamati tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Masyarakat pun secara tidak langsung akan dilibatkan dalam pengambilan kebijakan pemerintah. Melalui media sosial, pemerintah akan lebih mudah untuk menampung saran dan kritik dari masyarakat. Media sosial juga dapat membantu lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik. Pemerintah dapat menginformasikan kepada masyarakat mengenai kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan serta mempromosikan mengenai layanan-layanan yang diberikan melalui media sosial. Dengan demikian, media sosial dapat meningkatkan penggunaan layanan elektronik oleh masyarakat. Media sosial sangat membantu pemerintah untuk menjangkau masyarakat lebih luas.

*Facebook* merupakan salah satu media sosial dengan teknologi *web 2.0*. *Facebook* bertujuan untuk membuat pertemanan melalui interaksi dengan beberapa fitur seperti komentar, berbagi, suka, dan fitur lainnya [16]. *Facebook* menyediakan forum berbagi informasi dalam sebuah grup maupun *fan page*. Orang-orang yang terlibat dalam forum tersebut biasanya memiliki ketertarikan yang sama. Namun penggunaan grup maupun *fan page* sangat berbeda. Seseorang yang menjadi anggota dalam sebuah grup di *facebook* dapat membuat sebuah bahan pembicaraan yang ditampilkan di halaman grup. Berbeda halnya dengan *fan page*, hanya administrator dari *fan page* yang dapat memulai sebuah bahan pembicaraan di halaman *fan page*. Konten dalam halaman *fan page* sangat tergantung kepada pemiliknya. *Fan page* pada *facebook* biasanya digunakan untuk membuat profil mengenai seseorang, produk, bisnis, maupun lembaga,

sehingga lebih sering digunakan untuk promosi. *Fan page* pun dapat dipromosikan melalui *facebook ads* dan dapat dimonitor trafik pengunjung halaman nya. Hal ini yang kemudian dimanfaatkan oleh perusahaan bisnis komersial maupun pemerintah untuk menjangkau target pengguna. *Fan page facebook* dapat digunakan pemerintah untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas dibandingkan menggunakan cara komunikasi yang tradisional.

### **Partisipasi**

Partisipasi dalam pemerintahan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk [17]. Pertama, interaksi satu arah, yaitu pemerintah hanya memberikan informasi kepada masyarakat. Interaksi ini disebut manajerial. Kedua, interaksi dua arah dari pemerintah, dimana pemerintah dan masyarakat dapat saling berinteraksi. Interaksi seperti ini dikenal juga dengan konsultatif. Terakhir yaitu tingkat partisipasi yang lebih baik yaitu interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah, dan juga sebaliknya.

Fung [18] memperkenalkan kubus demokrasi yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu lingkup partisipasi, mode komunikasi dan keputusan, dan perluasan kewenangan partisipan. Pada dimensi pertama, hanya partisipan yang terpilih yang dapat berpartisipasi. Pada dimensi kedua, terdapat enam jenis komunikasi berkaitan dengan partisipasi partisipan, yaitu sebagai pendengar, mengekspresikan keinginan, pengembangan keinginan, pengumpulan ide dan penawaran, negosiasi keinginan dan pembatasan kekuasaan, dan penyebaran kemampuan. Dimensi ketiga yaitu partisipasi publik akan memiliki pengaruh yang besar dimana keputusan partisipan menjadi kebijakan kota.

### **Ethnography dan Netnography**

*Ethnography* merupakan salah satu cabang dari ilmu antropologi yang mempelajari mengenai deskripsi budaya individu secara

ilmiah. Lingkup *ethnography* semakin meluas dengan adanya perkembangan kemajuan teknologi informasi. *Ethnography* tidak hanya meliputi interaksi manusia secara langsung pada suatu lokasi, tetapi juga mencakup interaksi melalui teknologi serta budaya maya dalam sebuah komunitas maupun jaringan *online* [19]. *Ethnography* yang diadopsi dalam sebuah interaksi melalui teknologi ini kemudian dikenal sebagai *internet based ethnography*, *cyber ethnography*, atau juga sering disebut *netnography* [20].

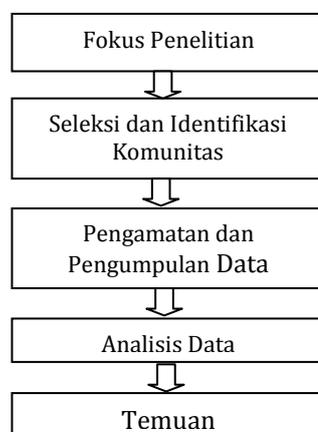
Teknik *netnography* mampu menangkap makna sosial yang muncul dari aktifitas normal dalam sebuah komunitas *online* [21]. Jika pada *ethnography* peneliti harus langsung terlibat dalam waktu yang cukup lama dalam pengamatan, *netnography* membutuhkan waktu yang lebih sebentar karena hanya mengamati interaksi *online* yang terjadi. Interaksi yang terjadi dalam komunitas *online* tersebut akan menjadi sumber refleksi budaya serta pemahaman mendalam terhadap individu [20]. Oleh karena itu, *netnography* kemudian digunakan untuk mempelajari perilaku, motif, serta kepentingan individu dalam sebuah komunitas *online* [21].

*Netnography* merupakan teknik penelitian dengan pendekatan kualitatif yang digunakan dalam dunia digital [22]. *Netnography* dilakukan dengan mengamati interaksi yang terjadi dalam sebuah komunitas online. *Netnography* lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan teknik penelitian kualitatif lainnya seperti wawancara, survei, dan fokus grup [23]. Teknik penelitian lain seperti wawancara maupun fokus grup mengharuskan peneliti untuk menunjukkan identitas sebagai peneliti. Orang-orang yang terlibat dalam teknik ini juga berada dalam kondisi dimana mereka memahami akan terlibat dalam penelitian, sehingga kondisi menjadi tidak natural. Berbeda halnya dengan teknik *netnography*. *Netnography* lebih bersifat natural, dimana kehadiran peneliti dalam komunitas *online* tersebut tidak perlu diketahui oleh

anggota yang lain. Seperti pada *ethnography*, peneliti juga akan mendapat pemahaman yang lebih mendalam dengan terlibat langsung dalam komunitas yang akan diteliti. *Netnography* juga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih banyak mengenai anggota komunitas *online*. Keunggulan lainnya, *netnography* dapat digabungkan dengan teknik penelitian lain baik secara *offline* maupun *online*, seperti wawancara *online* dan fokus grup. Selain itu, *netnography* juga dapat diadopsi lebih mudah dalam berbagai media *online* seperti wiki, blog, *newsgroup*, jejaring sosial, dan lainnya.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan memanfaatkan teknik *netnography*. Peneliti memilih teknik *netnography* karena teknik ini lebih efisien dan efektif dibandingkan wawancara secara mendalam maupun *focus group discussion (FGD)* [21]. *Netnography* juga dapat dilakukan dalam kondisi yang natural, tanpa peneliti harus menonjolkan diri dalam melakukan penelitian. Selain itu, *netnography* memungkinkan peneliti untuk mengetahui perilaku informan dalam berbagai situasi. Teknik *netnography* dilakukan dalam lima tahapan yang terdapat pada gambar 3 [24].

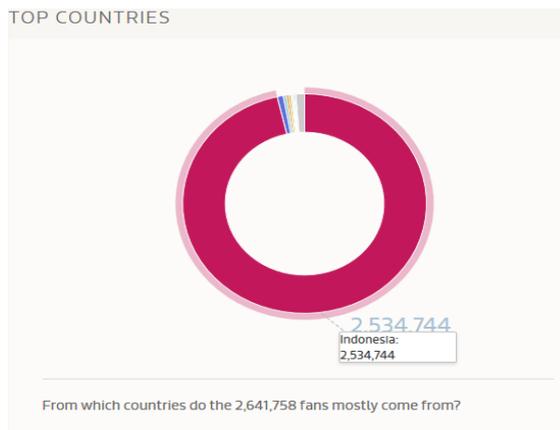


**Gambar 3.** Alur Penelitian dengan Teknik Netnography

Sumber: Netnography an overview of online ethnographic research

Berdasarkan gambar 3, langkah pertama, peneliti harus menentukan fokus penelitian yang akan dilakukan [24]. Fokus penelitian akan bergantung kepada pertanyaan penelitian yang diajukan peneliti [24]. Dalam hal ini, fokus penelitian penulis yaitu apa saja jenis partisipasi masyarakat yang dapat dianalisis dari komentar masyarakat mengenai program kerja pemerintah Kota Bandung di halaman *facebook* Ridwan Kamil.

Menurut Kozinets, tahap kedua yang harus dilakukan dalam penelitian yaitu peneliti harus melakukan seleksi dan identifikasi terhadap komunitas *online* yang akan diteliti [24]. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam memilih komunitas *online*, diantaranya komunitas yang dipilih harus relevan dengan fokus penelitian, komunitas *online* tersebut harus aktif dalam komunikasi, komunitas tersebut harus interaktif dimana para anggota sering berkomunikasi, komunitas tersebut terdiri dari beragam partisipan dengan latar belakang yang berbeda, data yang ada dalam komunitas tersebut harus jelas dan dapat menggambarkan fokus penelitian [19]. Berdasarkan beberapa kriteria tersebut, peneliti memilih *facebook fan page* Ridwan Kamil sebagai bentuk komunitas *online* yang dapat mewakili pelaksanaan *e-government*. *Facebook fan page* Ridwan Kamil merupakan salah *facebook fan page* tokoh pemerintah yang aktif dalam mempublikasikan program kerja yang dilakukan pemerintah. Tidak hanya itu, admin dari *facebook fan page* ini juga aktif menjawab komentar dari masyarakat. Selain itu, *facebook fan page* Ridwan Kamil juga mendapatkan tanggapan yang baik dari masyarakat, terbukti dengan banyaknya pengikut serta ratusan hingga ribuan komentar yang berupa bentuk kepedulian serta partisipasi masyarakat. Pengikut dari akun ini pun hampir merata untuk seluruh wilayah Indonesia, bahkan beberapa pengikutnya dari luar negara Indonesia. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.



**Gambar 4.** Pengikut *Facebook* Ridwan Kamil Berdasarkan Negara  
Sumber: [www.fanpagekarma.com](http://www.fanpagekarma.com)

Berdasarkan gambar 4, pengikut *facebook* Ridwan Kamil terbanyak berasal dari Indonesia. Perolehan data yang didapat dari gambar 4, puluhan ribu pengikut *facebook* nya berasal dari negara lain. Jumlah pengikut Ridwan Kamil dari beberapa negara yaitu Malaysia 20,554 orang, Saudi Arabia 10,628 orang, Taiwan: 8,247 orang, Korea 4,600 orang, Hongkong 7,110 orang, Jepang 4,690 orang, Singapura 4,558 orang, US 4,058 orang, China 1146 orang, India 1148 orang, Thailand 813 orang, Combodia 467 orang, Myanmar 344 orang, Pakistan 1084 orang, Filipina 2133 orang, Yaman 162 orang, Oman 448 orang, Irak 231 orang, Turki 536 orang, Kanada 445 orang, Brazil 430 orang, Australia 2371 orang, dan New Zealand 240 orang. Hal ini menunjukkan tingginya popularitas Ridwan Kamil.

Tahapan penelitian selanjutnya (berdasarkan gambar 3), peneliti melakukan pengamatan dan pengumpulan data. Teknik *netnography* memungkinkan peneliti melakukan pengamatan terhadap komunitas *online* dengan dua cara [19]. Pertama, peneliti hanya berperan dalam mengamati sebuah komunitas *online*. Kedua, peneliti juga berperan sebagai partisipan, anggota dalam komunitas *online* tersebut. Peneliti tidak hanya mengamati, tetapi dapat langsung terlibat dan berkomunikasi secara *online* dengan anggota lainnya. Cara kedua ini

lebih mendekati teknik *ethnography* secara tradisional. Pada penelitian ini, peneliti hanya berperan dalam mengamati komunitas *online* dalam hal ini *facebook fan page* Ridwan Kamil, tidak berperan sebagai anggota aktif komunitas.

Kozinets juga membagi data yang akan diambil peneliti dengan menggunakan teknik *netnography* dalam dua jenis [25]. Pertama, berupa interaksi tertulis yang terjadi di antara para anggota yang kemudian disalin pada dokumen *word processor*. Kedua, catatan kecil peneliti mengenai pengamatan yang dilakukan selama proses penelitian. Pada penelitian ini, peneliti mengolah data hasil pengamatan berupa komentar dalam *facebook fan page* Ridwan Kamil dan catatan penelitian dari pengamatan menggunakan Nvivo, perangkat lunak yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif.

Penelitian ini merupakan penelitian *netnography* jangka pendek. Menurut Kozinets, penelitian menggunakan teknik *netnography* dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis berdasarkan waktu penelitiannya yaitu, *netnography* jangka pendek, *netnography* jangka menengah/ jangka panjang, dan *netnography* yang dilakukan oleh akademisi [26]. *Netnography* jangka pendek bisa dilakukan hanya dalam rentang waktu satu minggu. *Netnography* jangka menengah atau jangka panjang dapat dilakukan dalam waktu 1-3 bulan. Sedangkan *netnography* yang dilakukan para akademisi, dapat dilakukan dalam waktu 1 sampai 1,5 tahun. Penelitian ini hanya dilakukan selama satu minggu di bulan Oktober 2016, yaitu pada tanggal 24 Oktober 2016 sampai 30 Oktober 2016. Hal ini dikarenakan selama rentang waktu tersebut, terjadi banjir di Kota Bandung yang menarik perhatian masyarakat baik yang memberikan komentar positif maupun negatif bagi pemerintah Kota Bandung.

Setelah dilakukan pengamatan dan pengumpulan data, maka penulis dapat melakukan analisis data. Analisis data pada *netnography* dapat dilakukan dengan analisis konten. Unit analisis adalah konten dari

komentar *facebook fan page* Ridwan Kamil. Analisis ini akan menghasilkan temuan yang menjawab pertanyaan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Ridwan Kamil adalah walikota Bandung periode 2013-2018. Ia memanfaatkan *facebook* sebagai salah satu media sosial untuk berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini berarti ia telah menjadi salah satu walikota di Indonesia yang berusaha menerapkan *Government 2.0* walaupun melalui akun pribadi nya, bukan melalui akun resmi pemerintah Kota Bandung. *Facebook fan page* Ridwan Kamil disukai oleh 2.583.269 orang dan sebanyak 247.563 orang yang membicarakannya di *facebook* [27]. Tidak hanya warga Kota Bandung, namun warga kota di Indonesia lainnya juga tertarik mengikuti perkembangan *facebook fan page* tokoh masyarakat yang populer ini. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa banyak masyarakat yang tertarik dengan kegiatan yang dilakukan oleh Ridwan Kamil, walaupun bagi masyarakat di luar Kota Bandung, ketertarikan mereka saat ini tidak memberikan dampak yang besar bagi perubahan di kota tempat tinggal mereka. Tentunya, tingkat popularitas menjadi salah satu faktor yang menyebabkan ketertarikan masyarakat terhadap Ridwan Kamil.

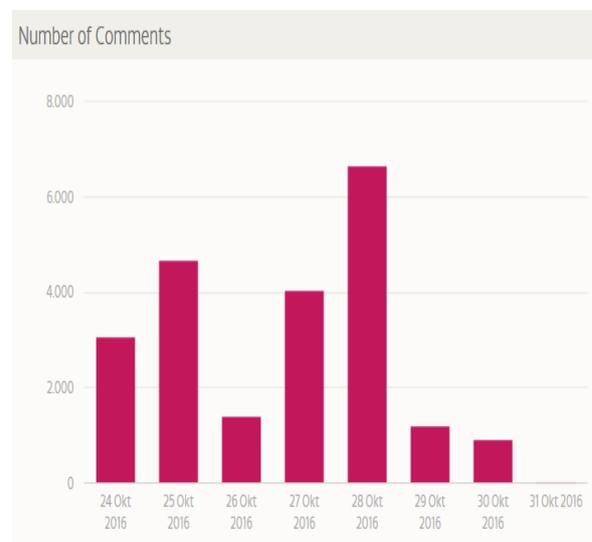
Ridwan Kamil memanfaatkan *facebook*-nya untuk melaporkan kegiatan-kegiatan pemerintah, menginformasikan program pemerintah, menginformasikan kegiatan sosial hingga keagamaan, klarifikasi mengenai pemberitaan, mengapresiasi kerja lembaga, berbagi ilmu pengetahuan, dan beberapa hal lainnya. Hal ini juga diungkapkannya dalam menanggapi komentar masyarakat kota lain terhadap keaktifan *fan page* Ridwan Kamil.

Ridwan Kamil [27]:

"FB itu format memberitakan kerja. karena kami tidak punya media, kecuali media sosial. maka tiap hari berkewajiban memberitakan agenda kerja"

Selain itu, ia juga memanfaatkan *facebook* untuk menjawab komentar masyarakat secara langsung. *Facebook* yang merupakan media sosial juga dimanfaatkan Ridwan Kamil untuk berinteraksi sosial secara pribadi dengan masyarakat, tidak hanya berperan sebagai walikota yang memberikan laporan mengenai agenda kerjanya. Hal ini menjadi sangat wajar, karena akun *facebook* yang digunakan Ridwan Kamil menggunakan akun pribadi.

Setiap status *facebook* Ridwan Kamil mampu menarik perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya komentar, banyaknya orang yang menyukai, juga membagi statusnya di *facebook*. Selama rentang waktu 24 Oktober 2016 hingga 30 Oktober 2016, Ridwan Kamil membuat 12 status yang mendapatkan total yang menyukai lebih dari 304.000 orang dengan berbagai ekspresi, 29.772 orang yang membagikan statusnya, serta 21.979 komentar. Dari 12 status tersebut, 10 dilengkapi dengan foto dan 2 dilengkapi dengan video. Unit analisis dalam penelitian ini adalah komentar masyarakat dalam *facebook fan page* Ridwan Kamil selama rentang waktu yang di tentukan. Jumlah unit analisis penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.



**Gambar 5.** Total Komentar Per Hari dalam *Fan Page Facebook* Ridwan Kamil  
Sumber: [www.fanpagekarma.com](http://www.fanpagekarma.com)

Gambar 5 menunjukkan jumlah komentar setiap hari pada halaman *fan page facebook* Ridwan Kamil. Pada tanggal 24 Oktober 2016, Ridwan Kamil membuat satu status *facebook* dengan 3081 komentar. Tanggal 25 Oktober 2016, tiga status *facebook* Ridwan Kamil masing-masing mendapatkan 1056, 2379, dan 1251 komentar. Tanggal 26 Oktober 2016, satu status yang ditampilkan mendapatkan 1397 komentar. Tanggal 27 Oktober 2016, tiga status *facebook* Ridwan Kamil mendapatkan masing-masing 404, 1613, dan 2031 komentar. Pada tanggal 28 Oktober 2016, dua status *facebook* Ridwan Kamil mendapatkan 1698 dan 4958 komentar. Tanggal 29 Oktober 2016, satu status *facebook* Ridwan Kamil mendapatkan 1198 komentar. Tanggal 30 Oktober 2016, satu status *facebook* Ridwan Kamil mendapatkan 913 komentar. Status *facebook* Ridwan Kamil selama rentang waktu tersebut berisi mengenai permintaan maaf pribadi Ridwan Kamil atas banjir yang terjadi di Bandung, program pemerintah dalam menangani banjir, hak jawab atas berita yang beredar, informasi mengenai peraturan bangunan, informasi mengenai kegiatan diskusi bedah Bandung bersama Ridwan Kamil, diskusi dengan PT. Indofood, dan informasi mengenai kegiatan deklarasi kesetiaan terhadap Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dilakukan bersama warga Bandung. Berdasarkan pengamatan, diantara 12 status tersebut, status Ridwan Kamil yang paling banyak disukai dan dibagikan adalah kegiatan diskusi dengan PT. Indofood yang menghasilkan kesepakatan pergantian *styrofoam* sebagai wadah popmie untuk seluruh wilayah Indonesia, bukan hanya wilayah Bandung. Sedangkan status yang mendapatkan komentar paling banyak adalah video diskusi bersama warga dan kritikus Kota Bandung. Status lain yang mendapatkan cukup banyak perhatian dari masyarakat adalah mengenai permintaan maaf pribadi Ridwan Kamil atas banjir yang terjadi di Kota Bandung.

Ridwan Kamil menerapkan gaya komunikasi dua arah terhadap warganya. Ia

berusaha menjawab komentar-komentar yang menurutnya penting. Setiap status yang disebar oleh Ridwan Kamil memiliki komentar yang berbeda dari masyarakat. Beberapa masyarakat hanya menjadi pembaca, ada pula yang memberikan apresiasi, ada pula yang berkontribusi dengan memberikan laporan maupun berbagi pengetahuan. Partisipasi masyarakat dalam memberikan tanggapan terhadap konten *facebook* Ridwan Kamil ini menunjukkan bahwa masyarakat peduli dan ingin berpartisipasi dalam program pemerintah terutama pemerintah Kota Bandung. Berdasarkan pengamatan peneliti, beberapa bentuk partisipasi masyarakat dalam *fan page* Ridwan Kamil sebagai berikut:

#### Dukungan

Ridwan Kamil sebagai seorang walikota yang terkenal tentunya memiliki banyak penggemar. Ridwan Kamil sering mendapat tanggapan positif terhadap sikap serta kegiatan-kegiatan yang dilakukannya. Selama rentang waktu penelitian, Ridwan Kamil memberikan sikap positif sebagai seorang negarawan, berupa permintaan maaf atas banjir yang terjadi di Bandung. Hal ini mendapat dukungan dari beberapa pengikutnya di *facebook*, salah satunya dapat dilihat pada pernyataan berikut:

Wahyu Winarno [27]:

“Nah sebenarnya masyarakat cuma butuh respon kaya gini dari pemimpinnya, kalo merasa ada yg salah minta maaf dan ada rencana untuk perbaikan. SALUT Kang Emil, SEMANGAT!”

Apresiasi terhadap sikap Ridwan Kamil ini tidak hanya mendapat pujian dari warga Bandung, namun juga mendapat tanggapan positif dari masyarakat di luar daerah Bandung. Karakter pemimpin yang baik dalam diri Ridwan Kamil menjadikan ia sebagai sosok yang digemari banyak orang. Salah satu faktor kesuksesan implementasi *Government 2.0* yang dilakukan Ridwan Kamil melalui *facebook fan page* yang ia miliki tentunya adalah karakter Ridwan Kamil

yang banyak disukai masyarakat Hal ini dapat dilihat dari komentar berikut:

Arief Kurniawan [27]:

"Sungguh pemimpin yg bijak,meminta maaf kpd warganya krn apa yg sdh dilakukan trnyt blm maksimal membantu..bkn mencari alasan atw pun mencari kambing hitam dr mslh yg dtg..sy salut dng kang ridwan,InsyaAllah bapak sll dilindungi olh Allah krn warga Bandung sangat mencinta bapak..salam hormat sy dr semarang"

Selain sikap kepemimpinan yang dimiliki Ridwan Kamil, program-program pemerintah yang dilakukan Ridwan Kamil juga mendapat apresiasi yang baik dari masyarakat. Tentunya, hal ini didasarkan pada fakta yang dialami warga Kota Bandung. Maka menjadi hal yang wajar ketika warga yang merasa mendapatkan manfaat dari program pemerintah memberikan apresiasi positif terhadap Ridwan Kamil. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan warga Bandung berikut:

Nikie [27]:

"alhamdulillah sy yg digedebage udah ga ngerasain banjir pa wali.. hatur nuhun pisan . biasanya hujan kecil aja banjir ,apalagi hujan gede.. sampe pernah masuk rumah.. bukan cuma air dan lumpur tapi cobra juga masuk ke rumah.. sehat terus pa wali,ini musibah,bukan salah pa wali.. kinerja bapak selama ini melebihi dr yg kami fikir, kemarin hujan dari jam 1 malam sampai jam 9 pagi gedebage aman aman saja.. Sakali deui hatur nuhun, salam hormat utk keluarga"

### Saran

Masalah yang terjadi di Kota Bandung menarik perhatian masyarakat Kota Bandung untuk ikut berpartisipasi dalam pembangunan Kota Bandung. Warga Bandung sebagai salah satu objek yang mendapatkan layanan dari pemerintah, mengharapkan perbaikan terhadap Kota Bandung secara menyeluruh. *Facebook*

sebagai salah satu media yang dapat dimanfaatkan untuk berinteraksi terhadap walikota, menjadi pilihan bagi warga Kota Bandung untuk memberikan saran-saran terhadap perbaikan Kota Bandung. Berikut salah satu saran yang disampaikan oleh warga Bandung:

Ryke Sophia M. Karta [27]:

"Kenapa harus mahoni kang ? Katanya yang lebih bagus untuk penyerapan air adalah pohon asem. Selain itu asem juga akarnya kuat"

Saran-saran yang diberikan masyarakat didasarkan pada pengamatan masyarakat terhadap lingkungan di Kota Bandung. Dengan adanya interaksi yang baik antara pemerintah dan masyarakat, partisipasi masyarakat dalam pembangunan lebih mudah terwujud. Hal ini sesuai dengan tujuan utama dalam pelaksanaan *Government 2.0*. Ridwan Kamil sebagai walikota, berhasil menjadikan *facebook fan pagena* sebagai media pemerintah yang lebih terbuka.

### Keluhan

Aspirasi warga masyarakat yang disampaikan melalui *facebook fan page* Ridwan Kamil salah satunya adalah berupa keluhan. Warga yang merasa tidak puas dengan kinerja pemerintah wajar jika menyampaikan permasalahan yang terjadi akibat berbedanya harapan dengan fakta di lapangan. Melalui penerapan *Government 2.0*, warga bebas menyampaikan berbagai bentuk keluhannya melalui media sosial terhadap walikota Bandung yang memiliki kekuasaan atas kebijakan di Kota Bandung tersebut. Tentunya dengan harapan segera ditemukan solusi untuk masalah yang dihadapi. Salah seorang warga Kota Bandung memberikan keluhan dalam komentar di *fan page* Ridwan Kamil yang dipaparkan sebagai berikut:

Lilis Nuraida [27]:

" PA saya perwakilan dari guru honor,apakah bp ga kasian sama gurhon udah gajihnya per bulan

minim,dana hibah nya blm cair" kapan cair nya pa,apa nasib anak" kalau guru" nanti pada demo kasian kbm nya ke hambat"

Penyampaian keluhan masyarakat ini akan memberikan pemerintah kesadaran mengenai kondisi yang terjadi di masyarakat. Ridwan Kamil sebagai walikota akan lebih mudah berkoordinasi maupun mendelegasikan terhadap pihak terkait untuk mendapatkan solusi terhadap kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi tersebut. Dengan konsep pemerintahan seperti ini, kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah akan meningkat.

### Kritik

Walaupun langkah Ridwan Kamil dalam menggunakan *facebook* untuk bersosialisasi terhadap masyarakat banyak dikagumi, namun sebagian masyarakat juga ada yang tidak menyukai. Langkah Ridwan Kamil ini dianggap hanya membuang waktu yang ada, padahal bisa dimanfaatkan untuk tindakan yang lebih jelas. Selain itu, sebagian masyarakat juga beranggapan kinerja pemerintah yang dipimpin oleh Ridwan Kamil ini tidak memuaskan karena banyaknya masalah yang terjadi di Bandung selama pemerintahan Ridwan Kamil. Salah satu komentar yang mengkritik kinerja Ridwan Kamil :

Kangcip Kesuma [27]:

"Jangan terlalu banyak pencitraan kang emil, Saya warga Bandung apresiasi Bandung jd kota beribu taman, rasanya mungkin akan membuat orang Bandung jd melupakan bahwa kenyataannya Bandung semakin parah dgn macetnya...

Sampah berserakan dimana2, dan banjir yg dulu tiada kini hadir dimana2, contoh pasteur geuning ayeunamah tiasa banjir...jirrr....

Kade kang, eta deklarasi teh saha nu midamel, ijabu teh syiah tea kang... punten ngawagel.

#singatiati

#teukengingbanyakpencitraan

#damoalmeunangpialacitra"

Kebebasan masyarakat memberikan tanggapan di media sosial tentunya akan memberikan dampak positif dan negatif bagi pemerintah. Walaupun demikian, masyarakat yang menyampaikan kritikan tentunya mengharapkan pemerintah agar dapat bekerja lebih baik dari sebelumnya. Selain itu, kritikan tersebut juga dapat menjadi instropeksi bagi pemerintah.

### Berbagi pengetahuan

Warga Kota Bandung memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda. Hal ini menyebabkan pemikiran yang berbeda dalam menanggapi sebuah berita atau masalah. Sebagian warga dapat memberikan saran berdasarkan pengamatan, namun tak jarang warga yang dapat memberikan solusi langsung berdasarkan keahlian. Kontribusi ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pembangunan Kota Bandung. Hal ini akan sangat membantu pemerintah dalam menyelesaikan masalah yang terjadi di Kota Bandung. Berikut salah satu komentar warga Bandung yang termasuk kategori berbagi pengetahuan:

Zaenal Muttaqin [27]:

"Mungkin bisa dipertimbangkan:

- 1) Ada anak sungai yang menghubungkan Citepus ke Cikapundung di daerah Tahura. Barangkali itu bisa sedikit mengurangi debit di Citepus bila terjadi hujan besar di hulu sungai, dengan mengalihkannya ke Cikapundung.
- 2) Anak sungai lain menghubungkan Citepus ke Cimahi-Margaasih. Itu juga bisa mengalihkan debit sungai Citepus terpecah sebelum Pasteur.
- 3) Citepus ke sungai Andir? Supaya debit terbagi dua, tidak semuanya lari ke Pagarsih.

4) Tampaknya ada penyempitan sungai Citepus tepat di Kota Bandung, terutama dari Pasteur hingga daerah Astana Anyar. Perlu solusi integral.

5) Banyaknya rumah, beton, dan aspal membuat air hujan run-off tidak mampu lagi ditampung sungai-sungai yang ada di Kota Bandung. Perlu koordinasi lintas daerah/kabupaten/kota.

Nuhun..."

Penerapan *government 2.0* menyebabkan masyarakat yang selama ini tidak terlibat langsung dalam pemerintahan, dapat menyumbangkan keahlian dan pengetahuan secara langsung terhadap pemerintah. Program-program pemerintah dapat ditinjau ulang kembali dengan bantuan masyarakat. Bahkan pemerintah akan lebih mudah untuk membuat kebijakan-kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### Laporan

*Facebook* sebagai media interaksi memudahkan masyarakat dalam memberikan laporan kepada pemerintah. Kejadian di tengah masyarakat yang tidak selalu bisa diamati oleh pemerintah, dapat dilaporkan oleh masyarakat. Dengan demikian, pemerintah akan lebih cepat tanggap dalam menangani masalah yang terjadi. Salah satu bentuk laporan masyarakat dalam *fan page* Ridwan Kamil tertuang dalam komentar berikut:

Zaira Siti Mecca Medina [27]:

"Sampah menyumbat di saluran drainage bahu jalan sukarno hatta,,sudah beberapa kali saluran ini dibersihkan oleh swadaya masyarakat.tapi sekarang menyumbat lagi,setelah di slidiki ternyata ada pipaPE hijau untuk kabel telepon yang baru dipasang dlm saluran.untuk ini warga protes kepada pemborong yg pasang supaya segera dirapihkan sehingga sampah tidak menumpuk...kepada bapa Walikota mohon

supaya pemborong tersebut ditegur..lokasi ini di dekat Masjid Cidurian Baru Alhidayah rt.009/006 desa jatisari kecamatan buahbatu Bandung..dari.warga cidurianbaru."

Kontribusi masyarakat ini sebenarnya tidak hanya membantu pemerintah, tetapi juga membantu masyarakat itu sendiri. *Government 2.0* mempermudah dan menyederhanakan sistem pelaporan dari masyarakat yang selama ini terkenal dengan kerumitannya. Selain itu, masyarakat juga akan lebih mudah mengetahui tindakan yang akan dilakukan pemerintah melalui media *facebook*.

### SIMPULAN

Penerapan *Government 2.0* yang dilakukan Ridwan Kamil melalui *facebooknya* meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Hal ini dibuktikan dari komentar masyarakat yang beragam. Bentuk-bentuk partisipasi masyarakat yang dianalisis dari komentar pada *fan page* Ridwan Kamil adalah berupa saran, kritik, keluhan, dukungan, laporan, hingga berbagi pengetahuan. Semua hal tersebut terkait pembenahan Kota Bandung serta pemerintahannya.

Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan *netnography* dalam jangka waktu yang lebih panjang untuk memahami jenis partisipasi masyarakat lainnya dalam *government 2.0*.

### DAFTAR PUSTAKA

- <sup>1</sup>Setawati.C, Pratiwi. P.M, Conceptual Model of Citizen's Intention Associated to E-Government and Internet Behavior, Why Do Bandung Citizens Follow the Mayor's Social Media?, *IEEE*, 2015, pp.336-341
- <sup>2</sup>Munandar.H, Suherman.M , Aktivitas Komunikasi Pemerintahan Ridwan Kamil di Media Sosial, dalam *Prosiding Hubungan Masyarakat*, Vol.2, No.1, 2016.
- <sup>3</sup>Wulansari. Ica, Artikulasi komunikasi politik ridwan kamil dalam media sosial *twitter*, *Jurnal Universitas Multimedia Nusantara*, Vol.VI, No.2, 2014, pp.20-40.

- <sup>4</sup>Khan et al, Technological leap froffing e-governmnet through cloud computing, *IEEE*,2011.
- <sup>5</sup>Chun et al, Government 2.0: Making connection between citizens data and government, *Information Polity*, 2011, pp. 1-9.
- <sup>6</sup>Chang.AI-Mei, Kannan .K. *Leveraging web 2.0 in Government*. IBM Center for The Business of Governmet, 2008.
- <sup>7</sup>O'Reilly. Tim, What is *web 2.0*? Design patterns and business models for the next generation of software, dalam *O'Reilly Media Web 2.0 Conference*,2005.
- <sup>8</sup>Alam.S.L et al, Using social media in government: The Australian taxation office e-tax *facebook* page, *Ninth IEEE International Conference on Dependable, Autonomic and Secure Computing*, 2011, pp. 102-1009.
- <sup>9</sup>Meijer. A. J, Government 2.0: Key challenges to itsrealization, *Electronic Journal of e-Government*, <sup>10</sup>(1),2012, pp. 59-69.
- <sup>10</sup>Hofmann. Sara et al, Old Blunders in New Media? How Local Governments Communicate with Citizens in Online Social Networks, *IEEE Computer society*, 2012, pp.2023-2032
- <sup>11</sup>Li.L, Goodchild. M. F, The Role of Social Networks in Emergency Management, *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management*, 2(4), 2010, pp. 48-58.
- <sup>12</sup>Boyd M.D, Ellison, B.N, Social NetworkSites: Definition, History, and Scholarship, communities online, *The Qualitative Report*, . 2010,pp.1270-1276.
- <sup>20</sup>Lewis. Perry, Netnography & Qualitative Perspectivisation: Building Inovation Platforms, Harrison hayes.
- <sup>21</sup>D'Orazio. Francesco, How social media have changed qualitative researarch, Social media Lab, IULM, 2009.
- <sup>22</sup>Page.Stephany, Envolved methods and ethical context: Netnography and efieldnotes.
- <sup>23</sup>Loanzon.Emy et al, Netnography: Evolution, Trends, and Implications as a Fuzzy Front End Tool, dalam *Proceedings of PICMET Journal of Computer-Mediated Communication* ,13, 2010,:210-230
- <sup>13</sup>Rosemann. M et al, Digital Complementary Assets, dalam *Proceedings of the International Conference on Information Systems 2011*, Shanghai, China, 2011, Paper 4.
- <sup>14</sup>Open data & social media: Recent trends in e-Government, dalam *International symposium on ICT Development in Indonesia*, Korean Advance Institute of science and technology, 2012.
- <sup>15</sup>W. D. Eggers, Government 2.0: Using Technology to Improve Education, Cut Red Tape, Reduce Gridlock, and Enhance Democracy, Rowman & Littlefield, Plymouth, UK,2005.
- <sup>16</sup>Lee.S.W, lee.jiyoung, A comparative study of kakaostory and facebok: focusing on use patterns and use motives, *Elsevier telematics and informatics*, 2016, pp. 220-229.
- <sup>17</sup>Reddick.C.G, Citizen Interaction and e-government: evidence for the managerial, consultative, and participatory models, *Transforming Government: People, process and policy*, 5(2), 2016, pp. 167-168.
- <sup>18</sup>Fung. A, Varieties of participation in complex governance, *Public Administration Review*, 2006, pp 66-75.
- <sup>19</sup>Bowler Jr. G.M, Netography: a method specially designed to study cultures and '13: *Technology Management for Emerging Technologies*, 2013.
- <sup>24</sup>Yung Yu, T. D., Netnography: an overview of online ethnographic research.
- <sup>25</sup>Kozinets. Robert V, The field behind the screen: using netnography for marketing research in online communities, *Journal of marketing research*, 2002, pp. 61-72.
- <sup>26</sup>Netnography: Some consideration about the benefits of this method to mareting research, Couture, Sao Paulo.
- <sup>27</sup><http://www.facebook.com/Ridwan2337587161404/> , diakses pada tanggal 6 November 2016.