

KUALITAS INFORMASI PUBLIK DALAM TWITTER: PERBANDINGAN PEMERINTAH DAERAH DI YOGYAKARTA DAN DKI JAKARTA

Iman Amanda Permatasari¹, Achmad Nurmandi², Junior Hendri Wijaya³

^{1,3} College of Village Community Development, Akademik Pembangunan Masyarakat Desa, Yogyakarta
Jl. Timoho, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia, 55165

²Postgraduate Program, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jl. Brawijaya, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia, 55183

No. Telp./HP: ¹081229375076, ² 0274 387656, ³08232676566

E-mail: ¹Imanamandap@gmail.com, ²achmadnurmandi@umy.ac.id, ³juniorhendri6@gmail.com

Naskah diterima pada tanggal 1 Maret 2020, direvisi tanggal 30 Juli 2020, disetujui tanggal 16 Maret 2021

THE QUALITY OF PUBLIC INFORMATION ON TWITTER: DI YOGYAKARTA AND DKI JAKARTA REGIONAL GOVERNMENT COMPARISON

Abstract. *Twitter is considered one of the most appropriate media or platforms to realize transparency, participation, and accountability in governance. Social media adoption is also carried out by the Provincial Government of DKI Jakarta and the Special Region of Yogyakarta (DIY). This study aimed to explain the quality of public information of the Yogyakarta Provincial Government and the DKI Jakarta Provincial Government through Twitter in 2019. The method used was descriptive qualitative by depicting a comparison of public information quality of both regional governments. The content analysis was processed with Nvivo application 12 Plus by collecting research data through Twitter accounts, online media, and literature reviews. The results showed that the DKI Jakarta Provincial Government and the Yogyakarta Provincial Government actively used Twitter to convey information. The use of Twitter @humas_jogja by the Yogyakarta Provincial Government has fulfilled five public information quality variables: transparency (52%), participation (53%), trust (32%), human resource capacity (50%), and accountability (62%). Meanwhile, the DKI Jakarta Provincial Government Twitter account had a transparency value (47%), participation (48%), trust (68%), human resource capacity (49%), and accountability (37%). Each provincial government had a relationship with these variables. Therefore, it could be seen that the public information on Twitter of the Yogyakarta Provincial Government and the DKI Jakarta Provincial Government had the quality. This article contributes to the government's evaluation of Twitter adoption and its relationship to the quality of public information provided to the public.*

Keywords: *Twitter, government social media, public information, DKI Jakarta, DI Yogyakarta.*

Abstrak. *Twitter dianggap sebagai salah satu media atau platform yang paling tepat dalam mewujudkan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas tata kelola pemerintahan. Adopsi media sosial juga dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas informasi publik Pemerintah Provinsi DIY dan DKI Jakarta yang disampaikan melalui Twitter pada tahun 2019. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui penggambaran perbandingan kualitas informasi publik kedua pemerintah daerah tersebut. Analisis konten ini diolah menggunakan aplikasi Nvivo 12 Plus dengan mengumpulkan data penelitian melalui akun Twitter kedua pemerintah daerah, media daring dan kajian literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jakarta dan DIY aktif menggunakan Twitter sebagai sarana menyampaikan informasi. Penggunaan Twitter @humas_jogja oleh Pemerintah Provinsi DIY telah memenuhi kelima variabel kualitas informasi publik yaitu: transparansi (52%), partisipasi (53%), kepercayaan (32%), kapasitas SDM (50%), DOI: 10.20422/jpk.v24i1.722*

dan akuntabilitas (62%). Sementara, akun Twitter Pemprov DKI Jakarta memiliki nilai transparansi (47%), partisipasi (48%), kepercayaan (68%), kapasitas SDM (49%), dan akuntabilitas (37%). Masing-masing Pemprov memiliki hubungan dengan variabel-variabel tersebut. Maka terlihat Twitter DIY dan DKI Jakarta telah memiliki informasi publik yang berkualitas. Artikel ini memberikan kontribusi sebagai bahan evaluasi pemerintah dalam adopsi Twitter dan hubungannya terhadap kualitas informasi publik yang diberikan kepada masyarakat.

Kata kunci: Twitter, media sosial pemerintah, informasi publik, DKI Jakarta, DI Yogyakarta.

PENDAHULUAN

Media sosial adalah alat yang paling tepat dan bersifat intensif di mana di dalamnya terjadi umpan balik komunikasi antara penerima dan pengirim pesan (Darwis & Rizal, 2015). Media sosial adalah sarana yang dapat digunakan bagi penyebaran informasi publik, seperti informasi di bidang bisnis, kepariwisataan, kesehatan, keagaman, dan bahkan perpolitikan (Fitriani, 2017). Media sosial digunakan oleh siapa saja tanpa memandang status sosial, ekonomi dan politik. Selain itu terdapat perbedaan antara media massa arus utama dan media sosial, yaitu dalam hal karakter dan penyebaran pesan kepada publik, di mana platform 2.0 dapat menjadi pendukung jaringan komunikasi politik (Susanto, 2017). Partisipasi pada platform 2.0 mendorong adanya kesenjangan antara penduduk sebagai konsumen layanan dan penduduk sebagai warga negara, atau aktor pemerintah lokal (Ellison & Hardey, 2014). Tipologi media sosial didasarkan pada fungsi utama dan tujuan dari penggunaan. Misalnya untuk *blogging* dan *microblogging* (Twitter), jejaring sosial (Facebook), produksi dan kolaborasi dalam berbagi pengetahuan (Wikipedia), multimedia (Youtube), dan media berbagi ulasan dan pendapat (Kim, Sin & Yoo-Lee, 2014). Kualitas informasi intrinsik melalui media sosial dipengaruhi oleh akurasi, kepercayaan, reputasi, dan objektivitas. Sementara dalam hal kualitas representasional, kemudahan pemahanan dan interpretabilitas dianggap yang paling penting. Dalam kualitas informasi kontekstual, kelengkapan, ketepatan waktu, keinformatifan dan nilai tambah adalah hal penting (Widiyanto *et al.*, 2016). Di kota-kota seperti Bandung (Indonesia), Iligan (Philipina), dan Phuket (Thailand) penggunaan media sosial

pada organisasi internal belum memiliki pengaruh. Selain itu, media sosial digunakan bukan sebagai ruang interaksi bagi masyarakat dan pemerintah, tetapi hanya digunakan untuk sarana penyebaran informasi atau hanya untuk mengumpulkan informasi tanpa melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Roengtam *et al.*, 2017).

Lembaga eksekutif di 26 negara anggota OECD menggunakan Twitter, dan 21 negara menggunakan Facebook. Selain itu kementerian dan lembaga-lembaga khusus juga mengoperasikan media sosial. Data lain juga menunjukkan bahwa penggunaan media sosial diikuti dengan adanya minat dan menarik pengikut Twitter lebih dari 4% dari populasi domestik, seperti yang dilakukan lembaga-lembaga ternama di Ekuador (@Presidencia_Ec), Inggris (@Number10gov), dan Chili (@GobiernodeChile). Sementara Tweet dari @WhiteHouse telah diretweet sebanyak lebih dari 270 kali. Hal ini menunjukkan bahwa telah terjadi ketertarikan dari masyarakat untuk melihat media sosial milik pemerintah (Gruzd & Roy, 2016).

Pada tahun 2015, Komisi Informasi Pusat (KIP) memberikan nilai tertinggi kepada 10 daerah terkait dengan keterbukaan informasi. Salah satu dari 10 daerah tersebut adalah Daerah Istimewa Yogyakarta (Akuntono, 2015). Pada tahun 2017, Pemprov DIY mendapat penghargaan atas Keterbukaan Informasi Publik. Dari hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Komisi Informasi DIY, peringkat terbaik dalam kategori OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Provinsi diraih oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemprov DIY (nilai 79,25). Untuk kategori OPD Pemprov kabupaten/kota diraih oleh Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Pemukiman (nilai 91,22). Dan untuk

kategori vertikal diraih oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKB) (nilai 75,27). Kategori yudikatif diraih oleh Pengadilan Tinggi Yogyakarta (nilai 69,55). Kecamatan Ngemplak berhasil menjadi juara (nilai 73,75) pada kategori OPD pemerintah kecamatan. Selain itu, PD BPR Bank Sleman memenangkan kategori Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) DIY (nilai 46,10). Meskipun pada tahun 2015 tidak termasuk ke dalam 10 daerah dengan tingkat keterbukaan informasi terbaik, Pemprov DKI nyatanya telah melakukan komitmen yang jelas dengan adanya portal *open data* yang berasal dari proses pelaksanaan pengelolaan pemerintahan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemprov DKI Jakarta (Martiyanti, 2017).

Penelitian-penelitian terdahulu tentang media sosial oleh pemerintah sering kali berkaitan dengan partisipasi masyarakat, transparansi pemerintah, dan kepercayaan masyarakat. Tingkat penggunaan media sosial bukan menunjukkan tingkat penggunaan media atau alat yang digunakan, tetapi kemampuan pemerintah untuk mengendalikan situasi krisis dan juga bagaimana pemerintah menanggapi sesuatu. Media sosial dapat memperlihatkan bagaimana kinerja pemerintah dalam melakukan pelayanan publik (Graham, Avery & Park, 2015). Persepsi transparansi pemerintah menjadi perantara antara pemakai media sosial dengan pemerintah dan kepercayaan terhadap pemerintah. Media sosial sangat efektif digunakan oleh pemerintah sebagai usaha peningkatan kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah dengan cara meningkatkan persepsi masyarakat tentang transparansi pemerintah (Song & Lee, 2016). Di Nebraska, Amerika Serikat, terdapat perbedaan yang signifikan antara Facebook dan Twitter. Adopsi Facebook berhubungan

dengan layanan transaksi sedangkan adopsi Twitter justru terhubung dengan layanan informasi (Gao & Lee, 2017). Penyebaran informasi publik melalui media sosial telah dilakukan oleh Pemprov Aceh, Pemprov Jawa Barat, Pemprov DKI Jakarta, dan Pemprov DIY. Akan tetapi, dalam hal ini belum banyak penelitian yang mengkaji tentang perbandingan kualitas informasi publik melalui media sosial Twitter, khususnya pada pemerintah regional di DKI dan DIY.

Melihat pada Tabel 1, bagaimana media sosial tumbuh di masyarakat dan di struktur pemerintah, baik itu di tingkat nasional maupun regional, menarik untuk dibahas adopsi serta dampaknya terhadap sendi-sendi pemerintahan secara lebih mendasar. Belum banyak penelitian tentang kualitas informasi publik dalam media sosial, khususnya Twitter. Untuk itu, studi ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan adopsi media sosial pada pemerintah regional dan bagaimana dampaknya terhadap kualitas pelayanan informasi publik. DKI adalah daerah yang kondisi pemerintahannya sangat menarik untuk dikaji karena merupakan representasi Indonesia. Begitupun dengan DIY dengan segala keunikannya. Penelitian terhadap kedua daerah tersebut melalui pemerintahannya adalah sebuah tantangan tersendiri, apalagi keduanya sudah mengadaptasi sistem *smart city*, salah satunya melalui penerapan *e-government*. Akan tetapi, penelitian seputar media sosial di pemerintahan keduanya masih sangat jarang dilakukan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas informasi publik Pemprov DIY dan Pemprov DKI Jakarta melalui Twitter pada tahun 2019. Penelitian ini berusaha untuk memperlihatkan bagaimana adopsi media sosial pada Pemprov DKI dan Pemprov DIY.

Tabel 1
Akun Resmi Pemprov DKI Jakarta dan Pemprov DIY

Pemerintah	Nama Akun	Pengikut	Mengikuti	Jumlah Tweet	Bergabung Sejak
Pemprov DIY	@humas_jogja	1,22 juta	63	59,3 ribu	Juli 2010
Pemprov DKI	@DKIJakarta	20 ribu	187	10,2 ribu	Desember 2016

Sumber: Akun Twitter @humas_Jogja dan @DKIJakarta

Selain itu, penting juga untuk mengetahui bagaimana tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam mengadopsi media sosial pada tata kelola pemerintahannya. Selanjutnya, akan diteliti tentang bagaimana dampak penggunaan media sosial terhadap kualitas informasi publik yang disajikan kepada masyarakat di kedua daerah. Apakah benar-benar berdampak atau memang hanya memiliki peran sebagai penyebar informasi tanpa ada implikasi khusus selain itu. Melalui penelitian ini penulis berharap dapat berkontribusi baik secara akademik ataupun sosial. Secara akademik, penelitian ini akan membantu untuk mempelajari bagaimana media sosial tumbuh dan mengembangkan kualitas informasi publik di tingkat pemerintah provinsi. Di ranah sosial, penelitian ini dapat memberikan gambaran bagi pemerintah daerah lain dalam membangun tata kelola pemerintah melalui penggunaan media sosial.

Penelitian melalui Twitter @humas_jogja dan @DKIJakarta, akan menjawab tiga pertanyaan berikut ini: Bagaimana penggunaan Twitter Pemprov DIY dan Pemprov DKI Jakarta?; Bagaimana pola konektivitas akun Twitter Pemprov tersebut dengan akun Twitter lainnya?; Bagaimana kualitas informasi publik yang diberikan pemerintah melalui Twitter? .

LANDASAN KONSEP

Hubungan Media Sosial dengan Pemerintah

Media sosial dianggap lebih efektif dalam meningkatkan hubungan warga dengan pemerintah daripada menggunakan bentuk *e-government* lain seperti website resmi pemerintah (Porumbescu, 2016). Terdapat empat inisiatif dalam mengadopsi media sosial, yaitu: akumulasi data pemerintah, penyatuan data pemerintah dengan nonpemerintah yang dikumpulkan melalui media sosial ekspresif, penyatuan data pemerintah dengan nonpemerintah yang dikumpulkan melalui media sosial ekspresif dan kolaboratif, dan kecocokan data dengan perangkat *mobile* (Karakiza, 2015). Karakteristik paling penting dari media sosial adalah karakter publisitas dari pembaruan, di

mana pengguna dapat mengikuti informasi publik tanpa harus mengunjungi situs web pemerintah yang biasanya bersifat statis (Mergel, 2017). Praktik adopsi media sosial mengikuti kurva terbalik. Pada tahap pertama terlihat lebih kompleks dan interaktif, tetapi pada tahap ketiga berbalik menjadi interaksi yang kurang kompleks dan sederhana. Rutinitas dan norma kelembagaan organisasi bertahan dalam gelombang inovasi teknologi. Meskipun pada pelaksanaannya, perilaku inovasi akan mendorong batas penggunaan teknologi, dan respon birokrasi dapat mengakibatkan keadaan kembali kepada keadaan awal (Mergel, 2014).

Tingkat penggunaan media sosial bukan menunjukkan tingkat penggunaan media atau alat yang digunakan, tetapi kemampuan pemerintah untuk mengendalikan situasi krisis dan juga bagaimana pemerintah menanggapi sesuatu. Media sosial dapat memperlihatkan kinerja pemerintah dalam melakukan pelayanan publik (Graham, Avery & Park, 2015). Hal tersebut dikarenakan media sosial memiliki kecenderungan untuk saling mengirim pesan atau tanggapan secara langsung, tanpa perlu lama menunggu, jika pemerintah memiliki kesigapan dalam hal merespon masyarakat secara daring. Media sosial memiliki pengaruh yang positif dan juga signifikan dalam transfer pengetahuan, yang kemudian berimbas kepada kinerja pegawai, meskipun tidak secara signifikan. Transfer pengetahuan menjadi sarana mediasi pengaruh media sosial terhadap kinerja pegawai pemerintah (Batubara, 2017).

Hubungan Media Sosial dengan Transparansi Pemerintah

Media sosial memiliki keterikatan positif yang signifikan dengan pemahaman akan transparansi pemerintah (Song & Lee, 2016). Persepsi transparansi pemerintah menjadi perantara antara pemakai media sosial dengan pemerintah dan kepercayaan terhadap pemerintah. Media sosial sangat efektif digunakan oleh pemerintah sebagai usaha menambah kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah dengan cara meningkatkan persepsi masyarakat tentang transparansi pemerintah (Song & Lee, 2016). Sebagai contoh, di Kota Solo, akun media

sosial digunakan untuk memberikan informasi publik, serta menyosialisasikan program dan anggaran perencanaan dan belanja daerah (Rahmanto & Dirgatama, 2018).

Model penganggaran partisipatif lewat media sosial pun dapat membuat masyarakat lebih demokratis atau mau berpartisipasi dalam perencanaan, pengambilan keputusan, dan juga dalam pengawasan anggaran (Andhika *et al.*, 2019). Kepercayaan disebabkan oleh adanya layanan yang melibatkan partisipasi dan komunikasi secara langsung antara pemerintah dengan warga negara. Media sosial, khususnya Twitter, menjadi penyempurna bagi pelayanan yang dilakukan lewat website. Twitter berbeda dengan media konvensional lainnya, tidak hanya berdasarkan bentuk saja, tetapi juga secara substansial dalam penyediaan jasa pemerintah (Kim, Park & Rho, 2015).

Media Sosial dan Partisipasi Masyarakat

Media sosial berhasil dalam mengarahkan warga negara agar aktif dalam agenda politik dan pembimbingan diskusi politik. Berdasarkan temuan ini, terdapat beberapa bagian yang harus terpenuhi, di antaranya: pemputusan dan keikutsertaan pemerintah, adanya manajer yang bertugas, keamanan privasi pemakai, dan platform teknologi yang mudah digunakan (Díaz-Díaz & Pérez-González, 2016). Selain dalam bidang politik, media sosial juga menjadi wadah berupa ruang publik bagi masyarakat untuk berekspresi, menyampaikan pendapat yang berupa kritik, membasmi korupsi, reformasi birokrasi, memantau proses berjalannya hukum, dan membimbing tata kelola pemerintah yang baik (Ellison & Hardey, 2014; Setiawan & Santoso, 2013). Platform web 2.0 mampu menjembatani kesenjangan antara masyarakat yang merupakan pengguna layanan lokal dengan penduduk yang merupakan warga negara atau aktor-aktor dalam demokrasi di tingkat lokal (Ellison & Hardey, 2014). Di Indonesia, kiriman pada media sosial seperti video menerima respon positif dari masyarakat dibandingkan kiriman gambar atau teks. Tingkat emosional yang muncul di halaman Facebook milik pemerintah daerah pun masih dikategorikan positif (Furqon *et al.*, 2018).

Hasil temuan tersebut mengindikasikan bahwa media sosial dapat menarik masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam pemerintahan, memperlihatkan bahwa keterbukaan informasi bukan tidak mungkin diterapkan. Penggunaan media sosial ini memiliki peran dalam memperkuat hubungan *Government to Government* (G2G) (Feroz Khan *et al.*, 2014).

Facebook dan Twitter telah menjadi media sosial yang banyak digunakan pemerintah dibanding media-media lainnya, meskipun penggunaan media sosial untuk partisipasi terhadap urusan pemerintah oleh warga belum terlaksana secara efektif (Rahmanto & Dirgatama, 2018). Sementara itu, penggunaan media sosial pemerintah Korea Selatan, salah satunya Twitter, memicu reaksi positif seperti kepuasan pelayanan yang dirasakan masyarakat, sehingga kepercayaan muncul terhadap pemerintah (Kim, Park & Rho, 2015). Terdapat disparitas yang sangat kuat dalam hal popularitas setiap layanan media sosial di kota-kota. Di 31 kota dunia transformasional, terdapat 15 media sosial berbeda yang digunakan. 29 kota menggunakan salah satunya, dan tiap pemerintahan menggunakan 4 layanan media sosial (Mainka *et al.*, 2014). Adopsi media sosial pada pemerintahan Yunani berada pada tahap awal. Terdapat kondisi yang sedikit unik, di mana prakarsa pemerintah Yunani berpusat pada peran serta dan keterbukaan, tetapi tidak pada kolaborasi (Karakiza, 2015). Berbeda dengan temuan di atas, Gumawong menyuguhkan sisi lain dari adopsi sosial media pada sektor publik di Thailand. Melalui penelitian Gunawong dikatakan bahwa aplikasi media sosial belum banyak diadopsi. Adapun Facebook adalah media sosial satu-satunya yang diadopsi pemerintahan untuk menyebarluaskan berita terbaru (Gunawong, 2015).

Peran Media Sosial dalam Menggiring Opini Publik

Opini setiap pribadi melalui media sosial, misalnya Twitter, dapat memengaruhi dan membentuk opini publik. Salah satu penyebabnya adalah adanya sistem *retweet* yang bisa dilakukan berkali-kali. Dari penyebaran yang cepat dan dibaca banyak orang inilah bisa membentuk kesamaan opini

(Juditha, 2014). Penggunaan media sosial juga dapat berpengaruh terhadap jatuhnya kepemimpinan, seperti yang terjadi di Mesir. Penduduk Mesir menggunakan Facebook agar suaranya dapat didengar, kemudian mengumpulkan massa dan menyusun strategi untuk melakukan perlawanan terhadap Hosni Mubarak dan jajaran pemerintahannya, sehingga mereka dapat dijatuhkan (Putri & Pahlawan, 2015).

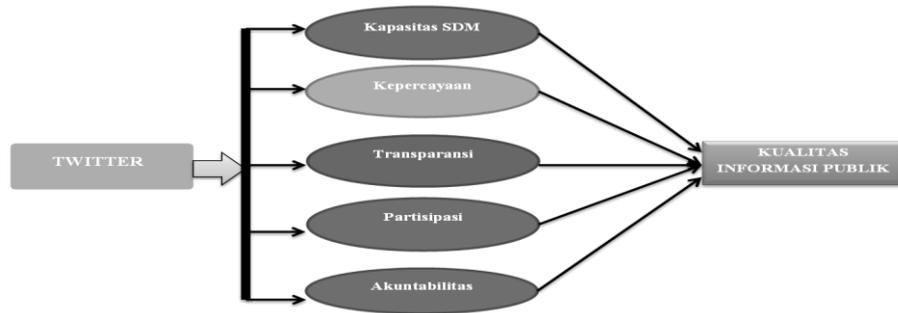
Pada media sosial dapat dilihat demokrasi yang merujuk pada peningkatan pencarian dan pertukaran dalam hal informasi, media pendukung debat secara publik, membentuk sistem musyawarah dan pembentukan kelompok, sarana untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam pengambilan keputusan politik, misalnya penolakan pemberlakuan RUU Pilkada (Juditha, 2018). Pada penelitian David dan Malawani, 75,6% responden memperlihatkan bahwa media sosial adalah faktor yang sangat menentukan pada pelaksanaan kampanye presiden Filipina, dan media sosial dianggap media yang paling efisien dalam menyampaikan informasi seputar kampanye (N. Almarez DM & D. Malawani, 2016).

Adopsi Media Sosial oleh Pemerintah

Media sosial memiliki kemampuan dalam membuat pegawai aktif dalam hal produksi konten dan penyebaran informasi, melalui keterbukaan media sosial, kemudahan beropini, pertukaran informasi dan ide, dan dalam kemudahan balas-membalas komentar pada media sosial (Nurrohman, Purworini & Nofrandilla, 2016). Untuk menyebarkan informasi publik, pemerintah Aceh menggunakan media sosial Instagram, Facebook dan Youtube. Melalui akun-akun tersebut, dapat dilihat tanggapan dari masyarakat yang menjadi penanda bahwa informasi telah tersampaikan. Akan tetapi, terdapat kekurangan dalam hal interaksi yang dianggap kurang dalam membalas komentar dari masyarakat. Sehingga pola komunikasi menjadi kurang terbuka (Juanda, 2017). Pemprov Jawa Barat juga menggunakan media sosial sebagai sarana informasi publik. Platform media sosial yang digunakan adalah

Instagram, Facebook, dan Twitter. Informasi yang disampaikan berupa kebijakan dan juga program, informasi pariwisata, perpajakan, bencana alam, kesehatan, atau capaian pemerintah (Anisa & Rachmaniar, 2019). Dari tiga media sosial yang dimanfaatkan, terdapat satu peran yang sangat berpengaruh yaitu peran dalam mempersingkat dan memudahkan pelaksanaan birokrasi pemerintah dari yang berbelit-belit hingga tidak ada sekat atau batasan yang mempersulit. Dengan kata lain, media sosial berhasil memperbaiki kualitas dari pelayanan komunikasi pemerintah dan mampu mensinergikan jaringan kreatif bersama rakyat (Munandar & Suherman, 2016). Sementara itu, studi tentang fungsi komunikasi media sosial Twitter pelaksana tugas Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaja Purnama, terdapat 36 twit yang dimasukkan ke dalam fungsi informasi, 5 twit fungsi mendidik, dan 2 twit dikategorikan fungsi memengaruhi dari seorang Gubernur DKI Jakarta ketika menjalankan tugasnya (Azeharie & Azeharie, 2014).

Setelah membahas teori dan temuan yang dilakukan, penelitian-penelitian terdahulu tentang media sosial oleh pemerintah sering kali berkaitan dengan partisipasi masyarakat, transparansi pemerintah, dan kepercayaan masyarakat. Beberapa variabel yang mendukung kualitas informasi publik adalah kapasitas sumber daya manusia (SDM), kepercayaan, transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Pada kapasitas SDM, penggunaan media sosial Instagram mampu mengubah sistem kinerja humas pemerintah karena Instagram dianggap dapat mengakomodir tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam menyampaikan informasi dan menanggapi keluhan (Farhatiningsih, 2018). Adopsi Twitter justru terhubung dengan layanan informasi (Gao & Lee, 2017). Dalam hal transparansi, persepsi transparansi pemerintah menjadi perantara antara pemakai media sosial dengan pemerintah dan kepercayaan terhadap pemerintah. Media sosial sangat efektif digunakan oleh pemerintah sebagai usaha peningkatan kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah dengan cara



Sumber: Peneliti (2019)

Gambar 1. Kerangka Teoritik

meningkatkan persepsi masyarakat tentang transparansi pemerintah (Song & Lee, 2016). Terakhir dalam hal akuntabilitas, penggunaan akun media sosial, khususnya Twitter oleh pejabat publik dapat digunakan sebagai media informasi publik dan juga membantu dalam membentuk tata kelola pemerintahan yang baik (Hutagalung, 2016).

pada Pemprov DIY dan Pemprov DKI Jakarta, melalui pengelompokan sumber dengan kata-kata yang memiliki kemiripan. Akun Twitter pemerintah yang diteliti yakni @humas_jogja dan @DKIJakarta. Data juga didapat dari media daring yang sesuai dengan judul penelitian, seperti Kompas, Detik, dan Tribunnews.

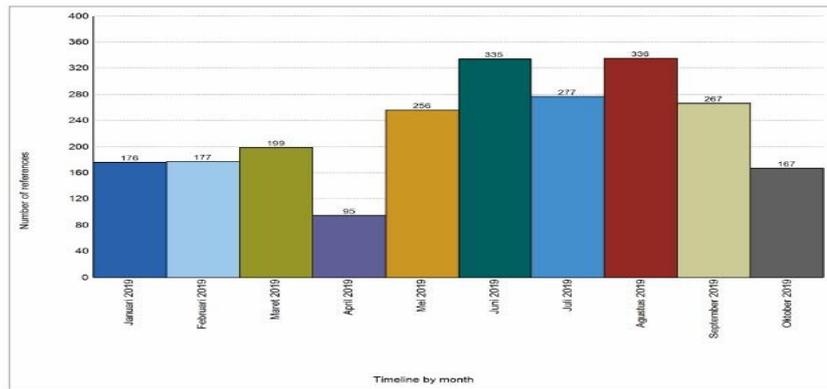
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui penggambaran perbandingan kualitas informasi publik Pemprov DIY dan Pemprov DKI Jakarta tahun 2019. Analisis konten ini diolah menggunakan aplikasi Nvivo 12 Plus, dengan mengumpulkan data penelitian melalui akun Twitter kedua pemprov, media daring dan kajian literatur. Data Twitter dan media daring didapatkan dengan menggunakan *Ncapture* yang merupakan bagian dari aplikasi Nvivo 12 Plus. Kegunaan fitur ini adalah untuk memudahkan pengambilan data dengan sekali *capture* untuk kemudian dimasukkan ke dalam Nvivo dan diolah kembali. Selain itu, Melalui Nvivo 12 Plus peneliti menggunakan fitur *Crosstab*, dan *Cluster Analysis*. Fitur *Crosstab* akan menyajikan tampilan perbandingan yang menunjukkan berapa banyak kelompok sampel yang membicarakan topik penelitian dan memberikan akses teks yang mendasarinya, sehingga dapat dilihat bagaimana sub kelompok yang berbeda membicarakan topik tersebut (Bazeley & Jackson, 2019). Sedangkan melalui *Cluster Analysis*, penulis akan mengeksplorasi dan memvisualisasikan pola penggunaan Twitter

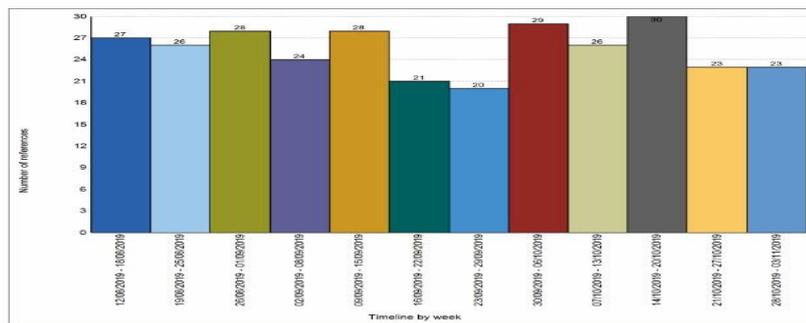
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penggunaan Twitter @humas_jogja dan @DKIJakarta

Akun Twitter Pemprov DIY @humas_jogja memiliki jumlah pengikut sebanyak 20 ribu, 187 mengikuti, 10,2 ribu *twit*, dan jumlah *likes* 795. Akun Twitter tersebut telah terhubung langsung dengan akun *website: jogjaprov.go.id*. Pemprov DIY menggunakan Twitter sejak bulan Desember 2016. Sedangkan Pemprov DKI Jakarta melalui akun @DKIJakarta memiliki 1,22 juta pengikut, 63 mengikuti, jumlah *tweet* sebanyak 59,3 ribu, dan jumlah *likes* 10,6 ribu. Data tersebut memperlihatkan bahwa akun Twitter milik pemerintah DKI Jakarta berhasil menarik minat masyarakat untuk melihat dan menyimak informasi publik yang diberikan. Akun Twitter tersebut terhubung dengan nomor SMS yang dapat dihubungi, Balai Warga, jakarta.go.id, LAPOR 1708, dan email dkijakarta@jakartago.id. Akun Twitter @DKIJakarta telah digunakan sejak Juli 2010. Pemprov DIY aktif menggunakan Twitternya, terutama pada bulan Juni 2019 dan Agustus 2019. Pada bulan Juni tercatat sebanyak 335 *twit* dan bulan Agustus 336 *twit*.



Pemprov DIY



Pemprov DKI Jakarta

Sumber: Olah data Akun Twitter @humas_jogja dan @DKIJakarta
 Gambar 2. Tingkat Penggunaan Twitter @humas_jogja dan @DKIJakarta

Sedangkan keaktifan paling rendah ada pada bulan April 2019, yaitu 95. Jumlah twit yang menunjukkan keaktifan penggunaan ini tidak pernah lebih dari 400 twit, namun pernah kurang dari 100. Melihat angka tersebut, membuktikan bahwa Pemprov DIY telah memiliki kesadaran akan fungsi umpan balik dalam kualitas pelayanan. Kesadaran akan hubungan antara media sosial, penggunaannya sebagai fungsi umpan balik kualitas layanan dan privasi serta keamanan dalam *e-government*, di kalangan pelaku pemerintah telah meningkat (Nica *et al.*, 2014).

Gambar 3 memperlihatkan bahwa pada bulan Juni 2019 terdapat *event-event* yang aktif disosialisasikan melalui Twitter seperti: Festival Reog Jatilan dan Festival Perahu Naga. Selain itu juga terdapat kegiatan seperti peresmian gedung Boromoeus di rumah sakit Panti Rapih oleh Gubernur DIY, kerjasama dalam hal perawatan naskah dan dokumen kuno keraton yang ada di Belanda dengan universitas Leiden, dan juga informasi terkait aktivitas gunung merapi serta cuaca dan iklim di Jogja. Sedangkan pada bulan Agustus 2019, twit diramaikan dengan informasi-informasi seperti Gubernur DIY menghadiri rapat

terbatas bersama Presiden RI tentang pengembangan desa wisata, *city branding* “Jogja Istimewa” yang mendapat penghargaan pada Anugerah Humas Indonesia, kunjungan Jokowi di bandara YIA, dan lain-lain.

Akun Twitter milik Pemprov DIY lebih banyak berfokus kepada penyampaian informasi terkait kegiatan yang ada di Yogyakarta. Hal ini jelas memperlihatkan bahwa Twitter telah digunakan sebagai sarana penyampaian informasi kepada publik. Adopsi Twitter oleh pemprov DIY telah terhubung dengan layanan informasi. Pada Twitter Pemprov DKI Jakarta, tingkat penggunaan Twitter tertinggi terjadi pada bulan Oktober 2019, yakni pada tanggal 14-20 Oktober 2019. Keaktifan penggunaan Twitter oleh Pemprov DKI ini terlihat relatif stabil, meski pada tanggal 23-29 September menurun hanya 20 kali saja. Hal ini senada dengan pernyataan bahwa media sosial dianggap lebih efektif dalam meningkatkan hubungan warga dengan pemerintah daripada dengan menggunakan bentuk *e-government* lain seperti *website* resmi pemerintah (Porumbescu, 2016).

Pada bulan Oktober ini juga, twit menyosialisasikan pelantikan presiden dan



Sumber: Akun Twitter @humas_jogja (2019)
 Gambar 3. Contoh Postingan Twitter @humas_jogja

wakil presiden oleh MPR, revitalisasi planetarium dan observatorium Jakarta, pengadaan taman kota yang dari perencanaan hingga ke pembangunannya mencoba melibatkan warga Jakarta, informasi terkait Pemprov DKI yang memperoleh penghargaan Indeks Pembangunan Ketenagakerjaan dari Kementerian Ketenagakerjaan, Pemprov DKI merevitalisasi trotoar sepanjang 134 km selama dua tahun, penancangan program 200 Taman Maju Bersama hingga 2022, dan kebijakan serta kegiatan pemprov DKI lainnya. Akun Twitter @DKIJakarta yang digunakan oleh Pemprov DKI telah aktif memberikan informasi kepada masyarakat terkait kebijakan dan kegiatan pemerintah dalam membangun DKI.

Konektivitas Akun Twitter @humas_jogja dan @DKIJakarta dengan Akun Twitter Lain

Akun Twitter Pemprov DIY memiliki konektivitas dengan sejumlah akun Twitter lainnya. Namun, yang memiliki hubungan paling jelas yaitu dengan akun @humasdrddiy, @visitingjogja,

@SARSATLINMAS, @starjogja, @pemkabbantul, @pusdalopsdiy, @kemenag_DIY, @kominfodiy, @kratonjogja, dan @kulinerjogja. Melalui keterkaitan tersebut, dapat dilihat bahwa Pemprov DIY melalui akun Twitter @humas_Jogja telah aktif menyebarkan berita melalui Twitter dan terkoneksi langsung dengan akun-akun penting seperti terlihat pada Gambar 4. Gambar 4 juga menunjukkan bahwa akun Twitter @humas_jogja memiliki fungsi sebagai sarana menginformasikan kegiatan-kegiatan dan mengajak masyarakat untuk berperan serta dalam kegiatan atau kebijakan, termasuk politik. Sesuai dengan pandangan bahwa media sosial dianggap sebagai pendukung dari jaringan komunikasi politik suatu negara (Susanto, 2017).

Melalui Gambar 5 dapat dijelaskan bahwa akun Twitter @DKIJakarta memiliki konektivitas dengan akun-akun seperti @mrtjakarta, @upk_bandanair, @PT_TransJakarta, dan @ancoltnnimpian,

Kualitas Informasi Pemprov DIY dan DKI Jakarta Melalui Twitter

Kualitas informasi dapat dilihat apabila variabel akuntabilitas, kapasitas, kepercayaan, partisipasi, dan transparansi terpenuhi. Gambar 6 menunjukkan hasil perbandingan kualitas informasi Pemprov DKI dengan Pemprov DIY. Pada Twitter Pemprov DIY, variabel transparansi memiliki nilai 52,00%, partisipasi 53,00%, kepercayaan 32,00%, kapasitas SDM 50,00%, dan akuntabilitas 62,00%. Variabel akuntabilitas menjadi yang paling dominan, sementara kepercayaan menjadi yang paling rendah.

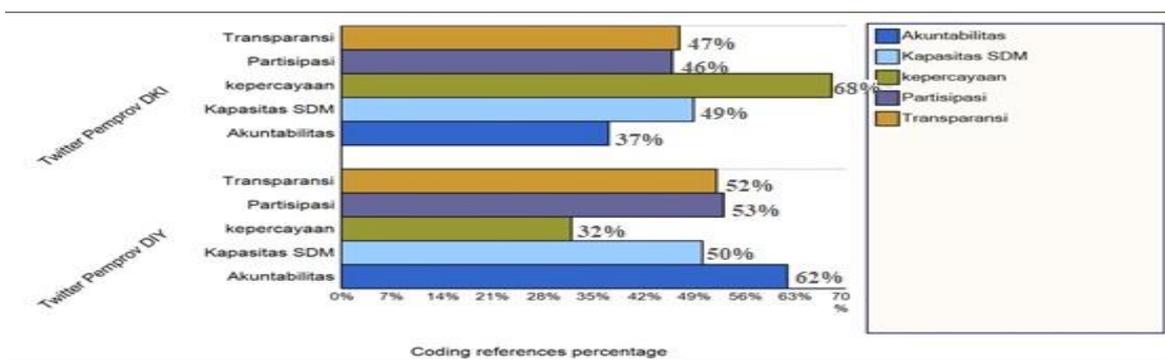
Variabel transparansi memiliki nilai 52,00%. Dalam hal transparansi, persepsi transparansi pemerintah menjadi perantara antara pemakai media sosial dengan pemerintah dan kepercayaan terhadap pemerintah. Media sosial sangat efektif digunakan oleh pemerintah sebagai usaha peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dengan cara meningkatkan persepsi masyarakat tentang transparansi pemerintah (Song & Lee, 2016). Angka tersebut menunjukkan bahwa penggunaan Twitter oleh Pemprov DIY mampu meningkatkan transparansi, meskipun tidak menjadi variabel yang paling dominan. Dalam hal partisipasi Twitter Pemprov DIY memiliki nilai 53%. Angka ini lebih besar dari variabel transparansi. Twitter Pemprov DIY telah menjadi wadah bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam urusan pemerintahan.

Variabel kepercayaan Twitter Pemprov DIY memiliki nilai 32%. Hal ini memperlihatkan bahwa penggunaan Twitter hanya mampu menaikkan tingkat kepercayaan sebesar 32%. Dapat dikatakan bahwa tingkat

kepuasan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemprov DIY melalui Twitter, belum secara signifikan diperlihatkan, tetapi cukup mampu dilaksanakan. Kapasitas SDM bernilai 50% sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan Twitter mampu membantu meningkatkan kapasitas SDM dan pembentukan tata kelola pemerintahan yang baik. Akuntabilitas pada akun Twitter Pemprov DIY memiliki nilai 62%. Dengan kata lain, media sosial berhasil memperbaiki kualitas dari pelayanan komunikasi pemerintah dan mampu mensinergikan jaringan kreatif bersama rakyat (Munandar & Suherman, 2016). Sehingga sisi pertanggungjawaban pemerintah akan program dan kebijakannya dapat diperlihatkan melalui Twitter Pemprov DIY. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan Twitter oleh Pemprov DIY telah memenuhi kelima variabel kualitas informasi publik.

Twitter Pemprov DIY mampu memperlihatkan kualitas informasi publik melalui tingkat kepercayaan, akuntabilitas, partisipasi, transparansi, dan kapasitas SDM. Adapun tingkat kepercayaan tidak memiliki nilai yang tinggi dibanding variabel lain, dikarenakan jarang terjadi komunikasi secara langsung antara pemerintah dengan masyarakat melalui Twitter. Sementara kepercayaan disebabkan oleh adanya layanan yang melibatkan partisipasi dan komunikasi secara langsung antara pemerintah dengan warga negara (Kim, Park & Rho, 2015).

Pada Twitter Pemprov DKI Jakarta, variabel transparansi memiliki nilai 47%, partisipasi 48%, kepercayaan 68%, kapasitas SDM 49%, dan akuntabilitas 37%. Berbeda dengan Twitter Pemprov DIY, variabel



Sumber: Olah data peneliti (2019)

Gambar 6. Kualitas Informasi Publik Pemprov. DKI dan Pemprov. DIY

kepercayaan Pemprov DKI justru menjadi yang paling mendominasi, disusul dengan kapasitas SDM, partisipasi, transparansi, dan yang terakhir adalah akuntabilitas. Variabel transparansi dengan nilai 47%, menunjukkan bahwa Twitter memiliki kemampuan yang cukup dalam membantu Pemprov DKI Jakarta dalam hal penginformasian data, rancangan kebijakan, kegiatan dan juga capaian kebijakan. Informasi yang disebarluaskan melalui Twitter sama dengan yang disebarluaskan melalui *website*, tetapi dalam format yang berbeda. Media sosial, khususnya Twitter, menjadi penyempurna bagi pelayanan yang dilakukan lewat *website*. Twitter berbeda dengan media konvensional lainnya, tidak hanya berdasarkan bentuk saja, tetapi juga secara substansial dalam penyediaan jasa pemerintah (Kim, Park & Rho, 2015).

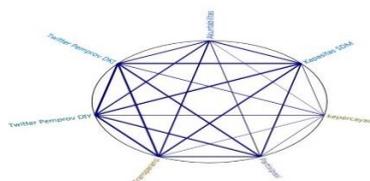
Partisipasi menunjukkan nilai 48%, memperlihatkan bahwa Twitter mampu mendongkrak partisipasi masyarakat dalam urusan pemerintahan karena pola komunikasi lewat Twitter lebih mudah dipahami. Fitur percakapan dan pembaruan melalui Twitter yang digunakan oleh pemerintah dapat menghasilkan berbagai informasi dan tindakan daring atau luring secara jelas. Dalam hal ini, tidak hanya masyarakat yang dimobilisasi oleh pemerintah lokal, tetapi juga pemerintah lokal secara aktif dapat mempromosikan tindakan yang merupakan prakarsa masyarakat (Panagiotopoulos, Bigdeli & Sams, 2014). Kepercayaan memiliki nilai 68% dan merupakan nilai paling tinggi dibanding variabel lain. Ini menandakan bahwa penggunaan Twitter oleh Pemprov DKI Jakarta mampu meningkatkan kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah dengan meningkatkan kepuasan melalui pelayanan. Muncul reaksi positif seperti kepuasan pelayanan yang dirasakan masyarakat,

sehingga kepercayaan muncul terhadap pemerintah.

Kapasitas SDM mendapatkan persentase sebesar 49%, mengindikasikan bahwa penggunaan Twitter memiliki keterkaitan dengan peningkatan kapasitas SDM di Pemprov DKI Jakarta. Pemprov DKI Jakarta telah melakukan langkah yang baik dengan menggunakan Twitter sebagai sarana layanan informasi publik karena melalui Twitter inilah banyak hal penting yang dengan mudah diinformasikan kepada masyarakat luas. Tingkat penggunaan media sosial bukan menunjukkan tingkat penggunaan media atau alat yang digunakan, tetapi kemampuan pemerintah untuk mengendalikan situasi krisis dan juga bagaimana pemerintah menanggapi sesuatu. Media sosial dapat memperlihatkan bagaimana kinerja pemerintah dalam melakukan pelayanan publik (Graham, Avery & Park, 2015).

Akuntabilitas memiliki persentase 37% dan menandakan Twitter Pemprov DKI mampu meningkatkan akuntabilitas, meski dengan persentase paling rendah dibanding variabel lain. Twitter cukup mampu memperbaiki sistem pelayanan pemerintah. Media sosial dianggap berhasil memperbaiki kualitas dari pelayanan komunikasi pemerintah dan mampu mensinergikan jaringan kreatif bersama rakyat (Munandar & Suherman, 2016).

Dengan demikian, dapat dilihat bahwa penggunaan Twitter oleh Pemprov DKI Jakarta telah memenuhi standar transparansi dan meningkatkan partisipasi serta kepercayaan masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Selain itu, penggunaan Twitter juga berhubungan dengan kapasitas SDM, di mana Pemprov DKI Jakarta telah mengadopsi Twitter sebagai bentuk penerapan teknologi informasi. Penggunaan Twitter juga menunjukkan akuntabilitas.



Sumber: Olah data peneliti (2019)

Gambar 7. Konektivitas Kualitas Informasi Publik

Melalui Gambar 7 *clustered analysis* dapat dilihat bahwa Twitter Pemprov DIY memiliki korelasi dengan transparansi, partisipasi, kepercayaan, kapasitas SDM, dan akuntabilitas. Begitupun dengan Twitter Pemprov DKI Jakarta yang memiliki keterkaitan yang sama dengan variabel transparansi, partisipasi, kepercayaan, kapasitas SDM, dan akuntabilitas. Korelasi dengan transparansi menunjukkan bahwa Twitter pada kedua pemerintah provinsi adalah media yang tepat untuk menyampaikan informasi secara cepat dan mudah, serta meluas hingga sampai pada lapisan masyarakat secara menyeluruh. Media sosial adalah salah satu sarana yang dapat digunakan bagi penyebaran informasi publik, seperti informasi di bidang bisnis, kepariwisataan, kesehatan, kegaman, dan bahkan perpolitikan (Fitriani, 2017). Hubungan dengan partisipasi pun menyebabkan Twitter menyoroti keinginan masyarakat sebagai penerima informasi, sehingga menarik mereka untuk sadar akan pentingnya partisipasi dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan. Masyarakat menjadi lebih melek mengenai kebijakan dan informasi terkait Pemprov DIY dan Pemprov DKI Jakarta. Media sosial digunakan oleh siapa saja tanpa memandang status sosial, ekonomi, politik, dan platform 2.0 ini dapat menjadi pendukung jaringan komunikasi politik (Susanto, 2017).

Apabila partisipasi dan transparansi telah dipenuhi, maka variabel kepercayaan dapat dipastikan tercukupi. Persepsi transparansi pemerintah menjadi perantara antara pemakai media sosial dengan pemerintah dan kepercayaan terhadap pemerintah. Media sosial sangat efektif digunakan oleh pemerintah sebagai usaha peningkatan kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah dengan cara meningkatkan persepsi masyarakat tentang transparansi pemerintah (Song & Lee, 2016). Penggunaan Twitter secara langsung bersinggungan dengan kapasitas SDM, termasuk kemampuan pemerintah DIY dan DKI Jakarta dalam menggunakan Twitter secara aktif dan bagaimana pemerintah menangani masalah-masalah kritis yang muncul dari masyarakat. Pemanfaatan media sosial pada lembaga pemerintah didasarkan

pada unggahan otomatis konten yang terkait pada beberapa media sosial, pengambilan dan pemrosesan interaksi masyarakat, dan penggunaan program aplikasi antarmuka (Spiliotopoulou *et al.*, 2014). Tingkat penggunaan media sosial bukan menunjukkan tingkat penggunaan media atau alat yang digunakan, tetapi kemampuan pemerintah untuk mengendalikan situasi krisis dan juga bagaimana pemerintah menanggapi sesuatu. Media sosial dapat memperlihatkan bagaimana kinerja pemerintah dalam melakukan pelayanan publik (Graham, Avery & Park, 2015).

Akuntabilitas informasi juga dapat dilihat melalui penggunaan Twitter, di mana transparansi, partisipasi, dan kepercayaan berhubungan dengan akuntabilitas. Maka, jika ketiga variabel terpenuhi, maka akuntabilitas pun dapat dipenuhi. Sehingga, Twitter mampu menjadi sarana pertanggungjawaban dan media penyalarnya dengan masyarakat. Platform web 2.0 mampu menjembatani kesenjangan antara masyarakat yang merupakan pengguna layanan lokal dengan penduduk yang merupakan warga negara atau aktor-aktor dalam demokrasi di tingkat lokal (Ellison & Hardey, 2014).

PENUTUP

Simpulan

Akun Twitter Pemprov DIY dan DKI Jakarta memiliki pola konektivitas dengan banyak akun Twitter lainnya. Akun Twitter @humas_jogja memperlihatkan fungsi informasi kegiatan yang bersifat ajakan kepada masyarakat guna memiliki andil dalam kegiatan dan pelaksanaan kebijakan Pemprov DIY. Sementara itu, akun @DKIJakarta memiliki pola komunikasi yang unik dan menunjukkan bahwa penggunaan Twitter oleh Pemprov DKI Jakarta mampu meningkatkan kemampuan pemerintah dalam mengatasi permasalahan serta menempatkan diri dalam situasi-situasi tertentu. Akun @DKIJakarta terkoneksi secara teratur serta terarah dengan beberapa akun Twitter lainnya guna menyelesaikan masalah-masalah krusial yang sering terjadi di DKI Jakarta.

Kualitas informasi dapat dilihat apabila variabel akuntabilitas, kapasitas, kepercayaan, partisipasi, dan transparansi terpenuhi. Dari hasil penelitian, penggunaan Twitter @humas_jogja oleh Pemerintah Provinsi DIY telah memenuhi lima variabel kualitas informasi publik, begitupun pada Twitter Pemprov DKI Jakarta. Twitter @DKIJakarta juga telah memenuhi standar transparansi dan meningkatkan partisipasi serta kepercayaan masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah Provinsi DKI Jakarta sehingga akuntabilitas dapat dipenuhi. Selain itu, penggunaan Twitter juga berhubungan dengan kapasitas SDM, di mana pemprov DKI Jakarta telah mengadopsi Twitter sebagai bentuk penerapan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa SDM memiliki kapasitas serta kemampuan dalam penerapan teknologi melalui penggunaan Twitter. Berbeda dengan akun @humas_jogja, melalui akun @DKIJakarta kepercayaan menjadi yang paling dominan, yakni 68%, sedangkan akuntabilitas memiliki persentase paling rendah, yaitu 37%.

Aspek transparansi, partisipasi, kepercayaan, kapasitas SDM, dan akuntabilitas, media sosial Twitter Pemprov DIY dan DKI Jakarta telah memiliki informasi publik yang berkualitas. Tidak hanya berbicara tentang transparansi dan partisipasi, tetapi juga tentang kapasitas SDM, akuntabilitas dan juga kepercayaan. Penggunaan Twitter menjadi cara paling strategis yang dilakukan Pemprov DIY dan DKI Jakarta dalam sistem tata kelola pemerintahannya.

Saran

Pada penelitian selanjutnya penulis menyarankan adanya studi lapangan secara khusus, dengan objek penelitian yang lebih luas sehingga dapat melihat kualitas informasi dari berbagai objek.

DAFTAR PUSTAKA

Akuntono, I. (2015) *Ini 10 Daerah dengan Keterbukaan Informasi Publik Terbaik*. [Online]. 2015. KOMPAS.com. Available from: <https://nasional.kompas.com/read/2015/12/15/13452021/Ini.10.Daerah.dengan.Keterb>

ukaan.Informasi.Publik.Terbaik [Accessed: 3 November 2019].

Andhika, L.R., Nurasa, H., Karlina, N. & Candradewini, C. (2019) Innovation of Regional Participation Budgeting Through A Social Media Platform Model. *Jurnal Borneo Administrator*. [Online] 15 (2), 159–178. Available from: doi:10.24258/jba.v15i2.387.

Anisa, R. & Rachmaniar, R. (2019) Media Informasi dan Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*. [Online] 7 (1), 36–40. Available from: <https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/LONTAR/article/view/1568>.

Azeharie, S. & AZEHARIE, S. (2014) Fungsi Komunikasi Media Sosial Twitter Pelaksana Tugas Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaja Purnama. *Jurnal Komunikasi Universitas Tarumanagara*. [Online] 6 (3), 85–92. Available from: <https://journal.untar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/42>.

Batubara, R.M. (2017) Pengaruh Penggunaan Media Sosial Terhadap Transfer Pengetahuan dan Kinerja Pegawai Pemerintahan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*. [Online] 1 (1), 55–66. Available from: <http://www.ejurnal.id/index.php/jsm/article/view/16>.

Bazeley, P. & Jackson, K. (2019) *Qualitative Data Analysis with NVivo*. SAGE Publications.

Darwis, Y. & Rizal, Y. (2015) Pengaruh Kualitas Informasi Facebook Terhadap Pembentukan Citra Positif Pemerintah Kota Padang (Studi Pada Media Sosial Facebook Humas dan Protokol Kota Padang, September 2014 - Maret 2015). *Communication*. [Online] 6 (2). Available from: doi:10.36080/comm.v6i2.41.

Díaz-Díaz, R. & Pérez-González, D. (2016) Implementation of Social Media Concepts for e-Government. *Journal of Organizational and End User Computing*. [Online] 28 (3), 104–121. Available from: doi:10.4018/JOEUC.2016070107.

Ellison, N. & Hardey, M. (2014) Social Media and Local Government: Citizenship, Consumption and Democracy. *Local Government Studies*. [Online] 40 (1), 21–40. Available from: doi:10.1080/03003930.2013.799066.

Farhatiningsih, L. (2018) Optimalisasi Penggunaan Instagram dalam Praktik Kehumasan Pemerintah. *Diakom : Jurnal*

- Media dan Komunikasi*. [Online] 1 (1), 1–9. Available from: doi:10.17933/diakom.v1i1.14.
- Feroz Khan, G., Young Yoon, H., Kim, J. & Woo Park, H. (2014) From e-government to social government: Twitter use by Korea's central government. *Online Information Review*. [Online] 38 (1), 95–113. Available from: doi:10.1108/OIR-09-2012-0162.
- Fitriani, Y. (2017) Analisis Pemanfaatan Berbagai Media Sosial Sebagai Sarana Penyebaran Informasi Bagi Masyarakat. *Paradigma*. [Online] 19 (2), 148–152. Available from: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/paradigma/article/view/2120>.
- Furqon, M.A., Hermansyah, D., Sari, R., Sukma, A., et al. (2018) Analisis Jenis Posting Media Sosial Pemerintah Daerah di Indonesia Berdasarkan Like dan Analisis Sentimental Masyarakat. *Jurnal Sosioteknologi*. [Online] 17 (2), 177. Available from: doi:10.5614/sostek.itbj.2018.17.2.1.
- Gao, X. & Lee, J. (2017) E-government services and social media adoption: Experience of small local governments in Nebraska state. *Government Information Quarterly*. [Online] 34 (4), 627–634. Available from: doi:10.1016/j.giq.2017.09.005.
- Graham, M.W., Avery, E.J. & Park, S. (2015) The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*. [Online] 41 (3), 386–394. Available from: doi:10.1016/j.pubrev.2015.02.001.
- Gruzd, A. & Roy, J. (2016) *Social Media and Local Government in Canada: An Examination of Presence and Purpose*. In: [Online]. pp. 79–94. Available from: doi:10.1007/978-3-319-17722-9_5.
- Gunawong, P. (2015) Open Government and Social Media. *Social Science Computer Review*. [Online] 33 (5), 587–598. Available from: doi:10.1177/0894439314560685.
- Hutagalung, S. (2016) Media Sosial, Pejabat Publik dan Good Governance. In: *Seminar Nasional Grand Design Reformasi Aparatur Sipil Negara*. 14 November 2016 pp. 98–117.
- Juanda, H. (2017) Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh. *Jurnal Peurawi*. [Online] 1 (1). Available from: <https://www.jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/peurawi/article/view/1988>.
- Juditha, C. (2018) Demokrasi di Media Sosial: Kasus Polemik Rancangan Undang-Undang Pemilihan Kepala Daerah. *Jurnal PIKOM (Penelitian Komunikasi dan Pembangunan)*. [Online] 17 (1), 1. Available from: doi:10.31346/jpikom.v17i1.1354.
- Juditha, C. (2014) Opini Publik Terhadap Kasus 'KPK Lawan Polisi' dalam Media Sosial Twitter. *Jurnal Pekommas*. [Online] 17 (2), 61–70. Available from: <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/pekommas/article/view/1170201>.
- Karakiza, M. (2015) The Impact of Social Media in the Public Sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. [Online] 175, 384–392. Available from: doi:10.1016/j.sbspro.2015.01.1214.
- Kim, K.-S., Sin, S.-C.J. & Yoo-Lee, E.Y. (2014) Undergraduates' Use of Social Media as Information Sources. *College & Research Libraries*. [Online] 75 (4), 442–457. Available from: doi:10.5860/crl.75.4.442.
- Kim, S.K., Park, M.J. & Rho, J.J. (2015) Effect of the Government's Use of Social Media on the Reliability of the Government: Focus on Twitter. *Public Management Review*. [Online] 17 (3), 328–355. Available from: doi:10.1080/14719037.2013.822530.
- Mainka, A., Hartmann, S., Stock, W.G. & Peters, I. (2014) Government and Social Media: A Case Study of 31 Informational World Cities. In: *2014 47th Hawaii International Conference on System Sciences*. [Online]. January 2014 IEEE. pp. 1715–1724. Available from: doi:10.1109/HICSS.2014.219.
- Martiyanti, E. (2017) *Pemprov DKI Komitmen Terapkan Keterbukaan Informasi Publik - Beritajakarta.id*. [Online]. 2 August 2017. beritajakarta.id. Available from: <https://www.beritajakarta.id/read/47808/pemprov-dki-komitmen-terapkan-keterbukaan-informasi-publik> [Accessed: 11 March 2019].
- Mergel, I. (2014) Social media adoption. In: *Proceedings of the 15th Annual International Conference on Digital Government Research - dg.o '14*. [Online]. 2014 New York, New York, USA, ACM Press. pp. 163–170. Available from: doi:10.1145/2612733.2612740.
- Mergel, I. (2017) Social Media Communication Modes in Government. In: Yu-Che Chen & Michael J. Ahn (eds.). *Routledge handbook on information technology in government*. [Online]. New York, Routledge. pp. 168–179. Available from: <https://kops.uni-konstanz.de/handle/123456789/43000>.
- Munandar, H. & Suherman, M. (2016) Prosiding Hubungan Masyarakat Aktivitas

- Komunikasi Pemerintahan Ridwan Kamil di Media Sosial. In: *Prosiding Hubungan Masyarakat*. [Online]. 16 March 2016 pp. 423–430. Available from: <http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/humas/article/view/3270>.
- N. Almarez DM, D. & D. Malawani, A. (2016) The Social Media as a Transformative Agent in the Electoral Process. *Journal of Government and Politics*. [Online] 7 (3). Available from: doi:10.18196/jgp.2016.0033.
- Nica, E., Popescu, G.H., Nicolăescu, E. & Constantin, V.D. (2014) The Effectiveness of Social Media Implementation at Local Government Levels. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*. [Online] 10 (SI), 152–166. Available from: <https://rtsa.ro/tras/index.php/tras/article/view/418>.
- Nurrohman, M.F., Purworini, D. & Nofrandilla, N. (2016) *Pemerintah dan Media Sosial Studi Deskriptif Kuantitatif Persepsi Pegawai Humas dan Protokol SETDA Surakarta Terhadap Media Sosial*. [Online]. Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Available from: <http://eprints.ums.ac.id/43878/>.
- Panagiotopoulos, P., Bigdeli, A.Z. & Sams, S. (2014) Citizen–government collaboration on social media: The case of Twitter in the 2011 riots in England. *Government Information Quarterly*. [Online] 31 (3), 349–357. Available from: doi:10.1016/j.giq.2013.10.014.
- Porumbescu, G.A. (2016) Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. *Government Information Quarterly*. [Online] 33 (2), 291–304. Available from: doi:10.1016/j.giq.2016.04.006.
- Putri, R.M.E. & Pahlawan, I. (2015) Pengaruh Media Sosial Facebook Terhadap Jatuhnya Rezim Pemerintahan Hosni Mubarak di Mesir Tahun 2011. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. [Online] 2 (2), 1–12. Available from: <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/7527>.
- Rahmanto, A.N. & Dirgatama, C.H.A. (2018) The implementation of e-government through social media use in local government of Solo Raya. In: *2018 International Conference on Information and Communications Technology (ICOIACT)*. [Online]. March 2018 IEEE. pp. 765–768. Available from: doi:10.1109/ICOIACT.2018.8350763.
- Roengtam, S., Nurmandi, A., Almarez, D.N. & Kholid, A. (2017) Does social media transform city government? A case study of three ASEAN cities. *Transforming Government: People, Process and Policy*. [Online] 11 (3), 343–376. Available from: doi:10.1108/TG-10-2016-0071.
- Setiawan, H. & Santoso, P. (2013) Model Optimalisasi Peluang Pemanfaatan Media Jejaring Sosial dalam Implementasi E-Governance di Indonesia. In: *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) 2013*. [Online]. 2013 p. Available from: <http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semmasif/article/view/854>.
- Song, C. & Lee, J. (2016) Citizens’ Use of Social Media in Government, Perceived Transparency, and Trust in Government. *Public Performance & Management Review*. [Online] 39 (2), 430–453. Available from: doi:10.1080/15309576.2015.1108798.
- Spiliotopoulou, L., Charalabidis, Y., N. Loukis, E. & Diamantopoulou, V. (2014) A framework for advanced social media exploitation in government for crowdsourcing. *Transforming Government: People, Process and Policy*. [Online] 8 (4), 545–568. Available from: doi:10.1108/TG-01-2014-0002.
- Susanto, E.H. (2017) Media Sosial Sebagai Pendukung Jaringan Komunikasi Politik. *Jurnal ASPIKOM*. [Online] 3 (3), 379. Available from: doi:10.24329/aspikom.v3i3.123.
- Widiyanto, N., Sandhyaduhita, P.I., Hidayanto, A.N. & Munajat, Q. (2016) Exploring information quality dimensions of government agency’s information services through social media: a case of the Ministry of Education and Culture in Indonesia. *Electronic Government, an International Journal*. [Online] 12 (3), 256. Available from: doi:10.1504/EG.2016.078421.