

# PROSIDING

SEMINAR NASIONAL GRAND DESIGN REFORMASI APARATUR SIPIL NEGARA  
"Penguatan Peran Aparatur Sipil Negara sebagai ujung Tombak Pelaksana  
Reformasi Birokrasi pada Tingkat Lokal"

Bandar Lampung, 14 November 2016

DITERBITKAN OLEH  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS LAMPUNG

2016





**Presiding Seminar Nasional**  
**Grand Design Reformasi Aparatur Sipil Negara**

275 halaman, 28 cm

---

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
copyright © 2016  
ISBN: 978-602-468771-4-3

*Penyunting:*  
Izzul Fatchu Reza, S.A.N., M.P.A.  
Simon Sumanjaya Hutagalung, S.A.N., M.P.A.

*Diterbitkan oleh:*  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP  
Universitas Lampung

*Alamat Penerbit:*  
Gedung B FISIP Unila, Jl.Prof.Dr.Sumantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung, 35145,  
INDONESIA, Telp +62 721 705173, Fax +62 721 773798, email:  
journal.administrasi@fisip.unila.ac.id.

## DAFTAR ISI

### Makalah Kunci

- Reformasi Aparatur Sipil Negara: Harapan, Mitos, dan Fakta: Sebuah Kritik  
Kebijakan  
Oleh: Dr. Rianti Nugroho .....

- Shared Values* sebagai kunci pendongeng perubahan dan revolusi mental Aparatur  
Sipil Negara  
Oleh: Dr. Adi Suryanto .....

### Makalah Terbaik

- Model Kebijakan untuk Meningkatkan Laporan Kematian dalam  
TentibAdministrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bandung Barat  
Oleh: Dr. Achdiat, M.Si. dan Dr. Yaya Mulyana, M.Si..... 38

### Makalah Utama

- Implementasi Lelang Jabatan dalam Rangka Membangun Reformasi Birokrasi  
Aparatur Sipil Negara  
Oleh: Ari Gunrita, S.A.N., M.Si. .... 52

- Dual System Penilaian Kinerja untuk Mewujudkan Profesionalitas Aparatur  
Sipil di Daerah  
Oleh: Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.A.P. .... 64

- Reformasi Aparatur Sipil Negara Menghadapi Tantangan (Perlawanan Penjabat  
Kepala Daerah terhadap Rekomendasi Komisi Aparatur Sipil Negara)  
Oleh: Drs. Mok. Wijaya Kusuma Budi, M.Si. dan Herman Sonomo, S.Sos., M.A.P. 87

- Media Sosial, Pejabat Publik dan *Good Governance*  
Oleh: Saron Sumanjoyo Hatugalang, S.A.N., M.P.A. .... 98

- Analisis Komponen Indeks Modal Sosial Masyarakat di Provinsi Lampung  
Oleh: Rakuya Sulistowati, S.Sos., M.Si. dan Endry Fatimahayati, S.Sos., M.A. 118

- Pengukuran Kualitas Pelayanan Sektor PublikDalam Rangka Peningkatan Budaya  
Pelayanan Prima (Studi Pada Masyarakat Kota Bandar Lampung dan Metro)  
Oleh: Saprikatin Ali, S.Sos., M.Sc. dan Agung Wibowo, S.Sos., M.Si 131

- Model Penilaian Kinerja Silang untuk Meningkatkan Kompetensi dan Kualitas  
Sumber Daya Aparatur Sipil Negara  
Oleh: Drs. Slamet Muchlis, M.Si. dan Hayati, S.A.P., M.Si. .... 149

# MEDIA SOSIAL, PEJABAT PUBLIK DAN GOOD GOVERNANCE

Oleh:

**Simon Sumanjoyo Hutagalung**

Jurusan Administarasi Negara FISIP Unila

Email: soemandjaja@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis ruang lingkup penggunaan *twitter* media sosial oleh pejabat publik di pemerintahan. Penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dilakukan dengan fokus pada lingkup penggunaan *twitter* oleh pejabat publik dan pengelolaan *feedback* dari masyarakat. Objek penelitian adalah akun *twitter* Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah.

Hasil penelitian menunjukkan penggunaan akun *twitter* oleh pejabat publik khususnya Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah mengandung beragam *content* dan dapat termanfaatkan sebagai media informasi publik yang mendukung penerapan tata kelola yang baik. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa lingkup penggunaan *twitter* media sosial oleh Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah telah cukup aktif dan interaktif namun belum maksimal dalam penggunaan *content* keseluruhan, selain itu *feedback* dari masyarakat berbanding lurus dengan keaktifan pengguna *twitter*. Rekomendasi yang bisa dihasilkan dari penelitian ini adalah para pejabat publik sudah seharusnya mengelola akun media sosial mereka secara lebih serius, terkelola dan termanfaatkan untuk penyampaian seluruh informasi publik, sehingga pencapaian tata kelola pemerintahan yang baik dapat dioptimalkan.

**Kata Kunci:** Good Governance, Media Sosial, Pejabat Publik.

## I. PENDAHULUAN

Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik, akuntabilitas, transparansi publik dapat dilakukan oleh lembaga pemerintahan melalui berbagai saluran, contohnya *e-government*, pers atau melalui media sosial (Purwandani, 2010:3). Dalam perkembangannya, *e-government* mengalami perkembangan yang stagnant. Setelah dikeluarkannya INPRES Nomor 3 dapat dikatakan perkembangan implementasi *e-government* jauh dari harapan. *E-government* hanya dipandang sebagai proyek yang harus diikuti dan menjadi trend dikalangan pemerintah. Sedangkan media sosial yang ada sekarang ini sudah berkembang jauh dari sarana untuk

mengekspresikan diri, media sosial akan terus berkembang.

Perkembangan penggunaan media sosial saat ini menurut Ardianto (2009: 149) para pengguna internet menggantungkan diri pada situs-situs online untuk memperoleh berita. Dua sampai tiga pengguna internet mengakses situs untuk mendapatkan berita terbaru setiap minggunya dan media sosial merupakan tempat atau sarana untuk menghubungkan manusia untuk berinteraksi dalam media sosial. Data dari *We Are Social* pada tahun 2015 mengungkap pengguna media sosial aktif yang mencapai 2,2 miliar. Indonesia saat ini menjadi salah satu pengguna media sosial paling aktif dan dari segi jumlah paling besar.

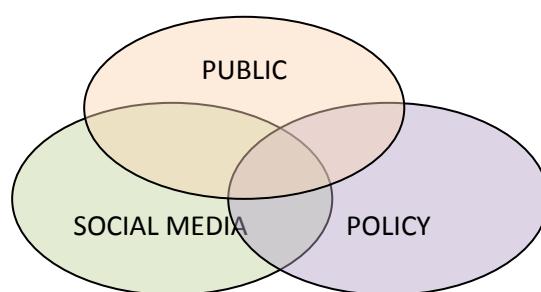
*Twitter* adalah sebuah situs web yang menawarkan jaringan sosial berupa mikroblog sehingga memungkinkan penggunanya untuk mengirimkan dan membaca pesan yang disebut “kicauan” (*tweets*) yang bebas mengekspresikan sesuatu seperti curhat/ kritik terhadap kebijakan pemerintah berupa teks tulisan hingga 140 karakter yang ditampilkan pada halaman profil penggunanya.

Kelebihan *twitter* dibanding dengan media sosial lainnya menurut Putra (2014:33) diantaranya adalah jangkauannya luas, tidak hanya teman, tetapi juga mampu menjangkau publik figur, potensi periklanan di masa mendatang lebih besar, komunikasi terjadi sangat cepat, multilink dan lebih terukur. *Twitter* membantu penyebaran informasi secara lebih cepat yang kemudian akan menjadi sebuah topik yang dibahas oleh para penggunanya. Media massa seperti televisi, koran, majalah, tabloid pun menggunakan *twitter* sebagai penyampai

beritanya. Hal ini mempermudah masyarakat memperoleh informasi secara cepat dan *update* karena berita dapat di update setiap saat oleh media massa melalui *twitter*.

Sosial media di masa kini memiliki korelasi yang kuat dengan sektor publik, khususnya dalam lingkup kebijakan publik (Sullivan, 2015). Sosial media menjadi alat komunikasi antara pembuat dan pelaku kebijakan dengan publik, dimana masyarakat dapat menyampaikan ekspresi dan pendapatnya terhadap suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan. Sehingga jarak antara pemerintah dan masyarakat menjadi semakin pendek, proses kebijakan publik pun menjadi efisien, transaparan dan responsif. Secara lanjut kondisi tersebut akan mendorong penguatan terbentuknya *good governance* pada pemerintahan. Berikut adalah ilustrasi dari korelasi antara kebijakan, publik dan sosial media tersebut.

**Gambar 1. Korelasi Antara Publik, Kebijakan dan Sosial Media**



Sumber: Sullivan, 2015

Menurut Sedarmayanti (2009: 313) penyebarluasan informasi dapat difasilitasi melalui media internet dalam rangka meningkatkan kinerja *governance*, termasuk aparatur dan pejabat publik. *Twitter* juga digunakan aparatur dan pejabat publik untuk berinteraksi dengan

masyarakat. Masyarakat dapat secara langsung memberikan pendapat atau komentarnya terhadap berita yang dikeluarkan oleh pejabat publik. Begitu juga sebaliknya, pejabat publik dapat mengetahui secara langsung dan cepat tanggapan dari pembacanya.

Karakteristik yang paling populer dari berita *online* adalah sifatnya yang *realtime*, mendapatkan pendalaman dan titik pandang yang lebih luas bahkan berbeda. Interaksi juga dapat dilihat dari pemberian *feedback* atau umpan balik dari pembaca sebuah berita melalui kolom komentar. Seperti yang dilakukan Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah dimana *twitter* dimanfaatkan untuk membicarakan politik, pemerintahan, korporasi, sosialisasi dan atau hanya sekedar publikasi kegiatan sehari-hari.

Makalah ini hendak memaparkan tentang pemanfaatan media sosial khususnya *twitter* oleh pejabat publik dalam rangka penguatan *good governance*. Secara khusus analisis dilakukan kepada akun media sosial *twitter* Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah yang dipilih secara sengaja dengan alasan keterwakilan demografis dan infrastruktur teknologi.

## II. METODE PENELITIAN

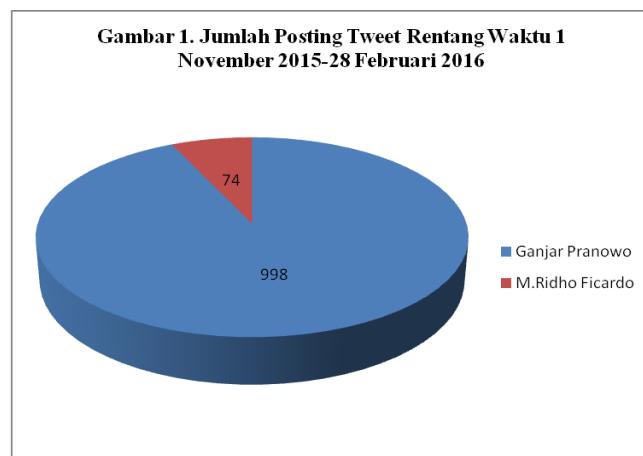
Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif. Fokus penelitian terdiri dari dua hal, yaitu: 1). Lingkup pemanfaatan media sosial *twitter* oleh pejabat publik yang mencakup Informasi

publik, publikasi pembangunan dan publikasi kegiatan. 2). Bentuk-bentuk *feedback* dari masyarakat terhadap penggunaan media sosial *twitter* yang meliputi kritik; saran dan informasi pengaduan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui dokumentasi sebagai data primernya, dengan mendokumentasikan *tweet* yang telah dipostingkan pada *timeline* @mridhoficardo dan @ganjarpranowo dalam rentang waktu 1 November 2015 sampai 28 Februari 2016. Sedangkan data sekundernya diperoleh dengan web dan buku. Pengolahan data dilakukan melalui seleksi data, klasifikasi data, dan penyusunan data.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### III.1. Pemanfaatan Akun *Twitter* Oleh Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah

Hasil dokumentasi peneliti terhadap akun *twitter* akun Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah periode 1 November 2015- 28 Februari 2016 dapat diketahui jumlah *post tweet* yang dibagikan melalui akun *twitter* masing masing sebagai berikut:



### III.1.1. Pemanfaatan *Twitter* Oleh Gubernur Lampung (M. Ridho Ficardo)

Muhammad Ridho Ficardo merupakan Gubernur termuda di Provinsi Lampung saat dilantik pada usia 33 tahun. Gubernur Lampung ini mulai aktif di *twitter* sejak bulan April 2013 dengan akun (@mridhoficardo), atau sebelum menjabat

sebagai Gubernur Lampung. Hingga Februari 2016 telah memposting 9.518 tweet, memiliki pengikut 44.205 ribu *followers*. Akun tersebut nampak dikelola pribadi dan tim/Ajudan beliau. Berikut adalah hasil identifikasi pemanfaatan *twitter* untuk ketiga kategori utama dalam penelitian ini:

**Tabel 1. Identifikasi Pemanfaatan Media *Twitter* Oleh Gubernur Lampung.**

No	Jenis Konten Tweet	Gubernur Lampung (M. Ridho Ficardo)							
		Jmlh Tweet	% Total	Posting	%	Retweet	%	Replay	%
1	Informasi Publik	15	40	4	27	11	73	0	0
2	Publikasi Pembangunan	15	40	2	13	10	67	3	20
3	Publikasi Kegiatan	7	19	2	28	5	71	0	0
	Total	37							

Sumber: Analisis Peneliti, 2016.

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat dianalisis menjadi tiga bagian sebagai berikut:

#### III.1.1.a. Pengelolaan Informasi Publik

Informasi publik yang dimaksud adalah setiap kegiatan penyelenggara dan penyelenggaraan kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan publik sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi. Lingkup pemanfaatan media sosial *twitter* oleh pejabat publik dalam penerapan *good governance* dilihat dari Informasi publik yang dibagikan oleh pejabat publik.

Hasil penelitian pada periode 1 November 2015 - 28 Februari 2016 terhadap akun *twitter* @mridhoficardo milik pejabat publik Gubernur Lampung Ridho Ficardo dari tabel 1 menunjukkan pemanfaatan content *twitter* dalam membagikan informasi kepada publik

akun @mridhoficardo hanya memanfaatkan *content retweet* dan *tweet*, dalam penggunaannya akun *twitter* @mridhoficardo pemanfaatan *retweet* dan *tweetposting* belum seimbang hal ini karena yang digunakan untuk membagikan informasi lebih banyak memanfaatkan *retweet*, penggunaan *content* pada *twitter* belum maksimal, yang ditunjukkan masih ada *content* pada *twitter* yang tidak dimanfaatkan contohnya *replay* dan *mentions*.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan media sosial *twitter* oleh M. Ridho Ficardo dibantu oleh tim dengan akun *twitter* @MRF\_info dengan membagikan informasi seputar kegiatan M. Ridho Ficardo sehingga M. Ridho Ficardo hanya meneruskan informasi yang di share oleh timnya dengan memanfaatkan *retweet* sehingga ketika ia ingin membagikan informasi publik maka ia cukup melakukan kegiatan *tweet* di

dalam akun *twitter*nya hanya dengan melakukak *retweet* yang sudah dibuatkan oleh timnya. Pada table 1 yang berisi tentang konten informasi publik, nampak tidak terlalu aktif menulis secara pribadi dalam membagikan informasi melalui akun *twitter* nya dengan isi informasi yang tidak terlalu beragam hanya seputar tentang kegiatan penyelenggara dan penyelenggaraan kegiatannya yang tidak terlalu berkaitan dengan kepentingan publik.

Pemanfaatan media sosial *twitter* berisi *content* yang dibagikan memperlihatkan bahwa adanya indikator penerapan *good governance* dilihat berdasarkan prinsip utama *good governance* yang telah diterapkan dengan memanfaatkan penggunaan media sosial *twitter* dalam membagikan informasi publik, dengan membagikan informasi kepada publik melalui media sosial *twitter* menunjukkan indikator keterbukaan dan transparansi serta menunjukkan adanya akuntabilitas dari pejabat publik dalam memberikan informasi kepada publik.

### **III.1.1.b. Publikasi Pembangunan**

Publikasi pembangunan berupa informasi terkait kegiatan pembangunan, baik pembangunan fisik maupun nonfisik melalui media sosial *twitter*. Pada lingkup penggunaan media sosial *twitter* publikasi pembangunan. Hasil penelitian pada periode 1 November 2015-28 Februari 2016 terhadap akun *twitter* @mridhoficardo milik pejabat publik Gubernur Lampung Ridho Ficardo dari tabel 2 menunjukkan pemanfaatan *twitter* dalam membagikan informasi publikasi pembangunan melalui akun *twitter* @mridhoficardo hanya memanfaatkan

*retweet* dan *replay*, dalam penggunaannya akun *twitter* @mridhoficardo antara pemanfaatan *retweet* dan *tweetposting* yang digunakan belum seimbang karena pembagian informasi lebih banyak memanfaatkan *retweet*, serta dalam menggunakan content yang terdapat pada *twitter* belum maksimal hal ini terlihat berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan masih ada content yang terdapat pada *twitter* yang tidak dimanfaatkan contohnya *tweetposting* dan *mentions*.

Pada table 1 yang berisi tentang konten publikasi pembangunan, memperlihatkan bahwa adanya prinsip utama *good governance* yang telah diterapkan yaitu adanya keterbukaan dan tranparansi, partisipasi, serta akuntabilitas dilihat berdasarkan prinsip utama *good governance* yang telah diterapkan dengan memanfaatkan penggunaan media sosial *twitter* dalam membagikan informasi publik, dengan membagikan informasi kepada publik melalui media sosial *twitter*, selain itu pemanfaatan *content* pada *twitter* yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dengan memanfaatkan *retweet* dan *like* yang terdapat pada setiap informasi yang dibagikan, serta menunjukkan adanya akuntabilitas dari pejabat publik dalam memberikan informasi kepada publik dalam rangka keterbukaan informasi publik.

### **III.1.1.c. Publikasi Kegiatan**

Publikasi kegiatan merupakan informasi seputar kegiatan yang berkaitan dengan kinerja sebagai pejabat publik dalam menjalankan tugasnya sebagai pejabat publik melalui media sosial *twitter*. Hasil penelitian pada 1 November 2015-28

Februari 2016 terhadap akun *twitter* @mridhoficardo milik Gubernur Lampung Ridho Ficardo menunjukkan pemanfaatan content *twitter* dalam membagikan informasi dengan konten publikasi kegiatan kepada publik yang belum maksimal, hal ini terlihat pada tabel 1 yang terlihat hanya memanfaatkan *retweet*, sementara content *tweetposting*, *replay* dan *mentions* belum dimanfaatkan.

Dalam membagikan informasi dengan konten yang berisi publikasi kegiatannya melalui pemanfaatan content *retweet* adalah satu-satu content yang dimanfaatkan dalam rangka menginformasikan publikasi kegiatan kepada masyarakat. Pada tabel 1 yang berisi tentang konten publikasi kegiatan, memperlihatkan adanya prinsip utama *good governance* yang telah diterapkan yaitu keterbukaan, transparansi, partisipasi, serta akuntabilitas. Berdasarkan prinsip utama *good governance* yang telah diterapkan dengan memanfaatkan penggunaan media sosial *twitter* dalam membagikan informasi publik, dengan membagikan informasi kepada publik melalui media sosial *twitter* menunjukkan indikator keterbukaan dan transparansi, pemanfaatan content pada *twitter* yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dengan memanfaatkan *retweet* dan *like* yang terdapat pada setiap informasi yang dibagikan, serta menunjukkan adanya akuntabilitas dari pejabat publik dalam memberikan informasi kepada publik dalam rangka keterbukaan informasi publik.

Hasil analisis mengungkapkan jika akun resmi Gubernur Lampung; M. Ridho Ficardo hanya meneruskan informasi yang di *share* oleh timnya dengan

memanfaatkan *content retweet*, namun dalam penggunaan content yang terdapat pada *twitter* belum dimanfaatkan secara maksimal hal ini terlihat dari hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel 1, bahwa pemanfaatan content *twitter* oleh akun @mridhoficardo masih belum seimbang dan belum maksimal terlihat dari sedikitnya informasi yang dibagikan dengan menggunakan *twitter* dan masih belum memanfaatkan seluruh content yang terdapat pada *twitter*, serta cenderung hanya menggunakan content *retweet*.

Dalam membagikan informasi kepada publik dengan kapasitasnya seorang pejabat publik memperlihatkan bahwa adanya prinsip utama *good governance* yang telah diterapkan yaitu adanya keterbukaan dan transparansi, partisipasi, serta akuntabilitas. Dengan membagikan informasi kepada publik melalui media sosial *twitter* menunjukkan indikator keterbukaan dan transparansi yang berwujud tersedianya informasi, adanya akses pada informasi yang mudah dijangkau dan bebas diperoleh. Selain itu dengan memanfaatkan content pada *twitter* yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dengan memanfaatkan content *retweet* dan *like* yang terdapat pada setiap informasi yang dibagikan, serta menunjukkan adanya akuntabilitas dari pejabat publik dalam memberikan informasi kepada publik dalam rangka keterbukaan informasi publik.

### **III.1.2. Pemanfaatan Twitter Oleh Gubernur Jawa Tengah (Ganjar Pranowo)**

Ganjar Pranowo dijuluki sebagai Gubernur *twitter*-nya Indonesia. Ia membuka

twitternya untuk sarana komunikasi seluruh warga Jawa Tengah dalam menyampaikan aspirasinya dalam segala bidang terutama infrastruktur, pembangunan daerah dan pelayanan publik. Hal ini wajar mengingat ketika masih sebagai anggota DPR RI ia pernah disebut sebagai salah satu dari 7 anggota

DPR yang aktif di *twitter* bersama beberapa koleganya, Ganjar Pranowo juga mengelola secara pribadi akun *twitternya* tanpa dibantu pihak lain dan tim. Aktif di *twitter* dengan akun @ganjarpranowo sejak januari 2010 dengan 541.000 followers dan telah mem-post 45.500 tweet.

**Tabel 2. Identifikasi Pemanfaatan Media Twitter Oleh Gubernur Jawa Tengah.**

No	Jenis Konten Tweet	Gubernur Jawa Tengah (Ganjar Pranowo)							
		Jmlh Tweet	%	Posting	%	Retweet	%	Replay	%
1	Informasi Publik	132	35	62	47	58	44	12	9
2	Publikasi Pembangunan	118	32	57	48	9	7	52	44
3	Publikasi Kegiatan	121	33	66	55	21	17	34	28
		371							

Sumber: Analisis Peneliti, (2016)

### **III.1.2.a. Pengelolaan Informasi Publik**

Berdasarkan hasil penelitian pada periode 1 November 2015 -28 Februari 2016 terhadap akun *twitter* @ganjarpranowo milik pejabat publik Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo dapat dilihat pada tabel 4 yang menunjukkan isi pesan atau tweet yang dibuat melalui pemanfaatan content *twitter* dalam membagikan informasi kepada publik dengan konten yang berisi informasi publik kepada masyarakat. Dalam memanfaatkan content yang terdapat pada *twitter* Ganjar Pranowo memanfaatkan 2 content yang terdapat pada *twitter* yaitu *tweetposting* dan *retweet* dengan komposisi penggunaannya seimbang, namun dalam menggunakan content-content yang terdapat pada *twitter* belum maksimal hal ini terlihat berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan masih ada content yang terdapat pada *twitter* yang tidak dimanfaatkan contohnya *replay* dan *mentions*.

Konten yang dibagikan berisi tentang informasi publik melalui media sosial *twitternya* yaitu berisi tentang sosialisasi program baik program di daerahnya maupun program pemerintah pusat serta membagikan informasi publik seputar kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan di Jawa Tengah. Pada table 2 diatas yang berisi tentang konten informasi publik, dengan memanfaatkan media sosial *twitter* berisi content-content *twitter* yang dibagikan memperlihatkan bahwa adanya prinsip utama *good governance* yang telah diterapkan yaitu adanya keterbukaan dan transparansi, partisipasi, akuntabilitas serta supremasi hukum dilihat berdasarkan prinsip utama *good governance* yang telah diterapkan dengan memanfaatkan penggunaan media sosial *twitter* dalam membagikan informasi publik, dengan membagikan informasi kepada publik melalui media sosial *twitter* menunjukkan indikator keterbukaan dan transparansi dilihat dari tabel 4 diatas informasi yang dibagikan

melalui penggunaan media sosial *twitter* menunjukkan tersedianya informasi, adanya akses pada informasi yang mudah dijangkau dan bebas diperoleh, berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 dengan memanfaatkan content pada *twitter* yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dengan memanfaatkan *retweet* dan *like* yang terdapat pada setiap informasi yang dibagikan, serta menunjukkan adanya akuntabilitas dari pejabat publik dalam memberikan informasi kepada publik dalam rangka keterbukaan informasi publik, supremasi hukum melalui informasi yang dibagikan terlihat pada beberapa postingan beliau yang menunjukkan indikator kepastian dan penegakan hukum, serta adanya pemahaman mengenai pentingnya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan.

### **III.1.2. b. Publikasi Pembangunan**

Berdasarkan hasil penelitian pada periode 1 November 2015 -28 Februari 2016 terhadap akun *twitter* @ganjarpranowo milik pejabat publik Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo dapat dilihat pada tabel 5 yang menunjukkan isi pesan atau tweet yang dibuat melalui pemanfaatan content *twitter* dalam membagikan informasi seputar publikasi pembangunan kepada masyarakat melalui akun media sosial *twitter*nya dengan menggunakan akun *twitter* @ganjarpranowo yang dikelola secara pribadi. Dalam memanfaatkan content yang terdapat pada *twitter* Ganjar Pranowo memanfaatkan 2 content yaitu *tweetposting* dan *replay* dengan komposisi penggunaannya lebih banyak memanfaatkan content *replay* dibandingkan *tweetposting*, serta dalam menggunakan content yang terdapat pada

*twitter* belum maksimal hal ini terlihat berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan masih ada content yang terdapat pada *twitter* yang tidak dimanfaatkan contohnya *retweet* dan *mentions*.

Berdasarkan tabel 2 diatas terlihat bahwa Ganjar Pranowo memanfaatkan akun *twitter* nya tidak hanya sekedar membagikan informasi tetapi juga untuk berinteraksi dengan followers nya melalui akun @ganjar pranowo, melalui akunnya Ganjar Pranowo banyak membagikan informasi tentang publikasi pembangunan dalam kinerjanya sebagai pejabat publik. Publikasi pembangunan yang dibagikan berisi informasi tentang pembangunan yang sudah tercapai, sedang dilaksanakan maupun yang akan dilaksanakan di daerahnya yang dibagikannya melalui media sosial *twitter* miliknya.

Berdasarkan informasi yang dibagikan dengan konten publikasi pembangunan, dengan memanfaatkan media sosial *twitter* yang terdapat content *twitter* yang dibagikan memperlihatkan bahwa adanya prinsip utama *good governance* yang telah diterapkan yaitu adanya keterbukaan dan transparansi, partisipasi, serta akuntabilitas, dilihat berdasarkan prinsip utama *good governance* yang telah diterapkan dengan memanfaatkan penggunaan media sosial *twitter* dalam membagikan informasi publik, dengan membagikan informasi kepada publik melalui media sosial *twitter* menunjukkan indikator keterbukaan dan transparansi dilihat dari tabel 2 diatas informasi yang dibagikan melalui penggunaan media sosial *twitter* menunjukkan tersedianya informasi, adanya akses pada informasi yang mudah dijangkau dan bebas diperoleh. Selain itu

pemanfaatan *content* pada *twitter* yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dengan memanfaatkan *content retweet* dan *like* pada setiap informasi yang dibagikan, serta menunjukkan adanya akuntabilitas dari pejabat publik dalam memberikan informasi kepada publik.

### **III.1.2.c. Publikasi Kegiatan**

Berdasarkan hasil penelitian pada periode 1 November 2015 -28 Februari 2016 terhadap akun *twitter* @ganjarpranowo milik pejabat publik Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo dapat dilihat pada tabel 2 yang menunjukkan isi pesan atau tweet yang dibuat melalui pemanfaatan *content* *twitter* dalam membagikan informasi dengan konten publikasi kegiatannya kepada masyarakat melalui akun media sosial *twitter*nya dengan menggunakan akun *twitter* @ganjarpranowo yang dikelola secara pribadi. Dalam memanfaatkan *content* yang terdapat pada *twitter* Ganjar Pranowo memanfaatkan 3 *content* yaitu *tweet*, *replay* dan *mentions* dengan komposisi penggunaannya lebih banyak memanfaatkan *content* *tweet* dan *replay* dibandingkan *content* *mentions* berdasarkan tabel 2 terlihat dominan membagikan informasi dengan menggunakan *content* *tweetposting* dan *replay*, serta dalam menggunakan *content* yang terdapat pada *twitter* belum maksimal, *content* yang terdapat pada *twitter* yang tidak dimanfaatkan salah 1 nya *content retweet*.

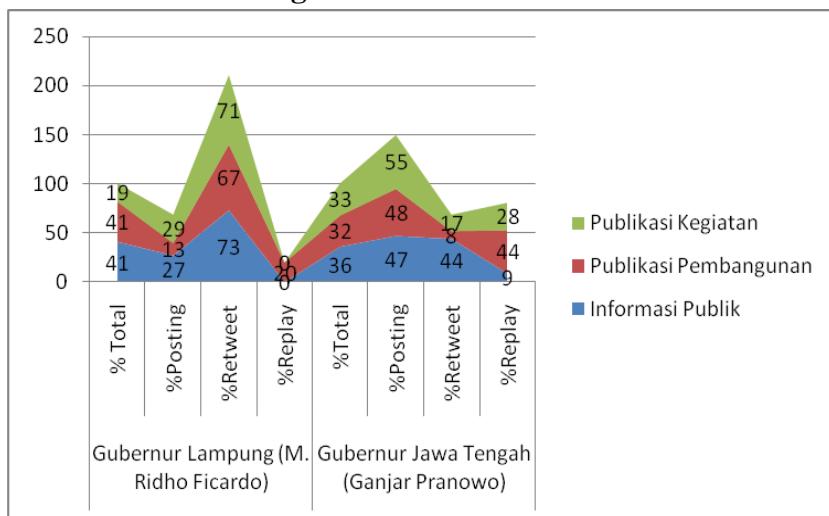
Dari hasil penelitian berdasarkan tabel 2 diatas terlihat bahwa Ganjar Pranowo memanfaatkan akun *twitter* nya tidak hanya sekedar membagikan informasi

tetapi juga untuk berinteraksi dengan pengguna *twitter* lainnya melalui *replay* dan *mentions* yang terdapat pada *twitter* melalui akun @ganjar pranowo. Melalui akun *twitter*, Ganjar Pranowo banyak membagikan informasi tentang publikasi kegiatan dalam kinerjanya sebagai pejabat publik, dengan memanfaatkan media sosial *twitter* dengan *content*-*content* *twitter* yang dibagikan memperlihatkan bahwa adanya prinsip utama *good governance* yang telah diterapkan yaitu adanya keterbukaan dan transparansi, partisipasi, serta akuntabilitas, dilihat berdasarkan prinsip utama *good governance* yang telah diterapkan dengan memanfaatkan penggunaan media sosial *twitter* dalam membagikan informasi publik, dengan membagikan informasi kepada publik melalui media sosial *twitter* menunjukkan indikator keterbukaan dan transparansi. Pemanfaatan *content* pada *twitter* yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dengan memanfaatkan *retweet* dan *like* yang terdapat pada informasi yang dibagikan, serta menunjukkan adanya akuntabilitas dari pejabat publik dalam memberikan informasi kepada publik dalam rangka keterbukaan informasi publik.

### **I.3. Analisis Komparasi Penggunaan Akun Twitter Oleh Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah.**

Dari kedua identifikasi tersebut maka selanjutnya dapat di analisis secara menyeluruh tentang kecenderungan penggunaan akun media sosial oleh kedua pejabat publik tersebut. Sebelumnya, data dari kedua pihak tersebut ditampilkan pada tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3. Komparasi Persentase Pemanfaatan Akun *Twitter* Oleh Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah Periode November 2015-Februari 2016.**



Sumber: Analisis Peneliti, 2016.

Dari tabel 3 tersebut terlihat jika akun media sosial *twitter* milik Gubernur Jawa Tengah lebih merata dalam penggunaan content yang terdapat pada *twitter* tersebut. Secara lebih detail lagi terlihat jika Gubernur Jawa Tengah lebih dominan melakukan *tweetposting* terhadap ketiga jenis informasi dan kemudian diikuti dengan penggunaan *replay* diurutan kedua. Hal ini menunjukkan bahwa beliau lebih aktif dan interaktif dengan masyarakat pengguna media sosial lainnya, dengan demikian menunjukkan bahwa beliau lebih memiliki inisiatif untuk menyampaikan informasi secara luas dan langsung serta membalas komentar dan tanggapan masyarakat secara langsung. Akun *twitter* Ganjar Pranowo tersebut nampak dikelola secara pribadi tanpa dibantu oleh pihak lain. Sehingga dalam membagikan informasi kepada publik beliau menulis serta mengelola akunnya secara pribadi di akun *twitter* nya dengan memanfaatkan *tweetposting*, *retweet*, *replay* serta *mentions*.

Hal yang berbeda terlihat pada akun media sosial *twitter* milik Gubernur Lampung, dari tabel 3 terlihat jika beliau lebih dominan melakukan *retweet* dan *tweetposting*. Hal ini menunjukkan jika beliau lebih berinisiatif meneruskan informasi yang disediakan pihak lain dan kemudian menampilkan kembali informasi tersebut secara langsung. Rendahnya jumlah *replay* yang dilakukan oleh akun tersebut menunjukkan jika belum terciptanya interaksi antara beliau dan masyarakat yang langsung dan intens. Hal ini sekaligus mempertegas jika akun beliau tersebut dikelola oleh suatu tim atau ajudan pribadinya.

Namun dari kedua akun tersebut dapat dikatakan jika penggunaan *content* yang terdapat pada *twitter* belum dimanfaatkan secara maksimal dan masih belum seimbang, pada setiap konten informasi publik, publikasi pembangunan dan publikasi kegiatan tidak semua content *twitter* dimanfaatkan secara maksimal. Pemanfaatan media sosial *twitter* dalam membagikan informasi

kepada publik memperlihatkan adanya prinsip *good governance* yang diterapkan yaitu keterbukaan, transparansi, partisipasi, akuntabilitas serta supremasi hukum, dilihat berdasarkan prinsip utama *good governance* yang telah diterapkan dengan memanfaatkan penggunaan media sosial *twitter* dalam membagikan informasi publik.

### **III.2. Pengelolaan *Feed Back***

#### **Masyarakat Pada Akun Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah.**

Pada bagian ini penulis memaparkan hasil penelitian berdasarkan fokus penelitian pada adanya *feedback* (respon) dari

pengguna *twitter*: kritik; saran; informasi pengaduan. Hasil analisis peneliti pada akun *twitter* akun Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah pada rentang waktu 1 November 2015- 28 Februari 2016 tersebut dapat dicermati dibawah ini:

#### **III.2.1. Pengelolaan Feed Back Masyarakat Pada Akun Gubernur Lampung.**

Berikut adalah hasil analisis terhadap bentuk bentuk konten *twitter* yang tercakup kedalam pengelolaan feed back oleh akun *twitter* Gubernur Lampung. Hasil identifikasi tersebut bisa dilihat dari tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4. Identifikasi Jenis Konten *Twitter* Dalam Pengelolaan Feed Back Oleh Akun Gubernur Lampung.**

No	Jenis Konten Tweet	M. Ridho Ficardo							
		Jmlh Tweet	% Total	Posting	%	Retweet	%	Replay	%
1	Kritik	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Saran	3	60	0	0	0	0	3	100
3	Pengaduan	2	40	0	0	0	0	2	100
		5							

Sumber: Analisis Peneliti, 2016

##### **III.2.1.a. Kritik**

Hasil dokumentasi peneliti selama periode 1 November 2015- 28 Februari 2016, pada akun *twitter* M. Ridho ficardo, tidak ada hasil tweet yang berisi kritik dari followers pada timeline *twitter* M. Ridho ficardo.

##### **III.2.1.b. Saran**

Pada tabel 4 diatas adalah *feedback* saran yang diberikan masyarakat melalui *twitter* terhadap kinerja pejabat publik melalui dunia maya. Penggunaan media sosial

*twitter* dalam membagikan informasi publik dapat memicu *feedback* dari masyarakat yang menjadi followers akun *twitter* pejabat publik hal ini terlihat pada tabel 10 diatas terdapat 3 saran yang ditujukan kepada akun *twitter* @mridhoficardo. *Feedback* yang diberikan masyarakat dapat dipicu dari keadaan sebenarnya ataupun dari informasi yang dibagikan oleh pejabat publik, berdasarkan tweet dari followers @mridhoficardo dengan memanfaatkan content *twitter* *replay* memungkinkan adanya interaksi antara masyarakat sebagai followers dengan pejabat publik. Dalam

pemanfaatan media sosial *twitter* melalui content-content *twitter* dalam membagikan informasi kepada publik memberikan ruang untuk mewujudkan good governance yaitu transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.

### III.2.1.c. Informasi Pengaduan

Hasil dokumentasi peneliti selama periode 1 November 2015- 28 Februari 2016, pada akun *twitter* M. Ridho ficardo, hanya ada 2 tweet yang berisi informasi pengaduan pada timeline *twitter* M. Ridho ficardo. Secara keseluruhan dapat dikatakan pengelolaan *feedback* dari masyarakat terhadap penggunaan media sosial *twitter* dilihat dari kritik, saran dan informasi pengaduan terhadap akun *twitter*

@mridhoficardo sangat minim *feedback* yang diberikan masyarakat hal ini terlihat dari 3 bentuk feed back yang digunakan yaitu kritik, saran dan informasi pengaduan hanya terdapat 3 informasi *feedback* dari masyarakat yang masuk dalam bentuk saran dan 2 merupakan pengaduan.

### III.2.2. Pengelolaan Feed Back Masyarakat Pada Akun Gubernur Jawa Tengah.

Berikut adalah hasil analisis terhadap bentuk bentuk konten *twitter* yang tercakup kedalam pengelolaan feed back oleh akun *twitter* Gubernur Jawa Tengah. Hasil identifikasi tersebut bisa dilihat dari tabel 5 sebagai berikut:

**Tabel 5. Identifikasi Jenis Konten Twitter Dalam Pengelolaan Feed Back Oleh Akun Gubernur Jawa Tengah.**

No	Jenis Konten Tweet	Gubernur Jawa Tengah (Ganjar Pranowo)							
		Jmlh Tweet	%	Posting	%	Retweet	%	Replay	%
1	Kritik	4	8	0	0	0	0	4	100
2	Saran	18	37	0	0	4	22	14	78
3	Pengaduan	26	54	0	0	13	50	13	50
		48							

Sumber: Analisis Peneliti, 2016

#### III.2.2.a. Kritik

Hasil penelitian terhadap akun *twitter* milik pejabat publik Ganjar Pranowo dengan akun *twitter* miliknya @ganjarpranowo salah satunya adalah content kritik yang diberikan masyarakat melalui *twitter*. Penggunaan media sosial *twitter* dalam membagikan informasi publik dapat memicu *feedback* dari masyarakat pengguna media sosial *twitter*, berdasarkan tabel 5 diatas akun *twitter* @ganjarpranowo terdapat 4 informasi yang berisi feed back kritik yang

diberikan masyarakat kepada pejabat publik melalui *twitter* menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respon dengan memberikan *feedback* kritik langsung kepada pejabat publik tanpa harus bertemu langsung dengan memanfaatkan content *mentions* oleh masyarakat (followers) terhadap akun @ganjarpranowo dan akan direspon ulang dengan content *twitter replay*. Pemanfaatan media sosial *twitter* melalui content *twitter* dalam membagikan informasi kepada publik memberikan ruang untuk mewujudkan good

*governance* yaitu transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.

### **III.2.2.b. Saran**

Hasil penelitian terhadap akun *twitter* milik pejabat publik @ganjarpranowo dilihat dari tabel 5 diatas ada 18 saran yang masuk. Content *twitter* yang digunakan adalah *replay* dan *retweet* untuk merespon saran yang diberikan masyarakat tersebut. Penggunaan media sosial *twitter* dalam membagikan informasi publik dapat memicu *feedback* dari masyarakat yang menjadi followers, saran yang diberikan kepada pejabat publik melalui *twitter* menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respon dengan memberikan *feedback* saran langsung kepada pejabat publik tanpa harus bertemu langsung.

Respon dari saran yang diberikan masyarakat dengan memanfaatkan content *twitter mentions* dan *replay*, tidak hanya berinteraksi dengan masyarakatnya, maupun yang hanya pengguna media sosial *twitter* tetapi juga dapat langsung terhubung dengan jajaran kerjanya melalui content *mentions*. Pemanfaatan media sosial *twitter* melalui content *twitter* dalam membagikan informasi kepada publik memberikan ruang untuk adanya *feedback* dari masyarakat yang dapat mewujudkan *good governance* yaitu transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.

### **III.2.2.c. Informasi Pengaduan**

Berdasarkan hasil penelitian konten informasi pengaduan yang diberikan masyarakat melalui *twitter* kepada Ganjar Pranowo ada 26. Penggunaan media sosial

*twitter* dalam membagikan informasi publik dapat memicu *feedback* dari masyarakat yang menjadi followers maupun bukan yang hanya pengguna media sosial *twitter*. Penggunaan media sosial *twitter* selain dapat melihat respon masyarakat dalam bentuk saran dan kritik *twitter* dapat dijadikan wadah pengaduan masyarakat langsung kepada pejabat publik tanpa harus bertatap muka secara langsung sehingga dapat efektif dan efisien dalam menjalankan tugas.

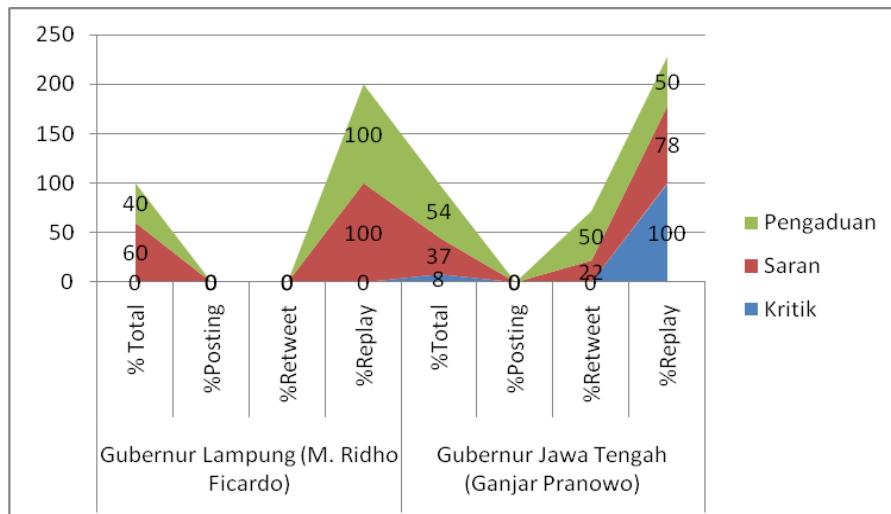
Dengan aktifnya akun *twitter* @ganjarpranowo memicu masyarakat untuk aktif juga memberikan informasi pengaduan melalui dunia maya tanpa harus bertemu langsung dengan sang pejabat publik terlihat dari tabel 5 informasi pengaduan disampaikan melalui *twitter* dengan memanfaatkan content *twitter mentions* dan *replay*. Pemanfaatan media sosial *twitter* pada tabel 5 diatas melalui content-content *twitter* dalam membagikan informasi kepada publik memberikan ruang untuk adanya *feedback* dari masyarakat dapat mewujudkan *good governance* yaitu transparansi, partisipasi dan akuntabilitas, dan supremasi hukum.

Berdasarkan hasil dokumentasi peneliti selama periode 1 November 2015 - 28 Februari 2016, pada akun *twitter* Ganjar Pranowo dengan bentuk bentuk feed back dari masyarakat terhadap penggunaan media sosial *twitter* dilihat dari kritik, saran dan informasi pengaduan terhadap akun *twitter* @ganjarpranowo cukup beragam hal ini terlihat dari 3 bentuk feed back yang digunakan yaitu kritik, saran dan informasi pengaduan terdapat informasi yang berbeda dari setiap masyarakat

yang ditujukan kepada akun *twitter* @ganjarpranowo. *Feedback* yang diberikan masyarakat kepada pejabat publik melalui *twitter* menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respon dengan memberikan *feedback* dengan bentuk kritik, saran dan informasi pengaduan langsung kepada pejabat publik tanpa harus bertemu langsung.

### III.2.3. Analisis Komparasi Pengelolaan *Feedback* Akun *Twitter*

**Tabel 6. Komparasi Persentase Pengelolaan *Feedback Twitter* Oleh Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah Periode November 2015-Februari 2016.**



Sumber: Analisis Penulis, 2016.

Dari tabel 6 tersebut terlihat jika akun *twitter* Gubernur Lampung secara menyeluruh merespon pengaduan dan saran yang masuk dengan menggunakan content *replay* dan tidak menggunakan content lainnya. Hal yang berbeda nampak pada akun *twitter* Gubernur Jawa Tengah yang mencakup ketiga jenis *feedback* dan merespon dengan menggunakan *replay* dan *retweet* secara proporsional. Hal ini menunjukkan jika akun beliau lebih aktif dan mampu merespon keseluruhan masukan berupa kritik, saran dan

### Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah.

Dari kedua identifikasi tersebut maka selanjutnya dapat di analisis secara menyeluruh tentang kecenderungan pengelolaan feed back akun media sosial kedua pejabat publik tersebut. Sebelumnya, data dari kedua pihak tersebut ditampilkan pada tabel 6 berikut ini:

pengaduan. Kemampuan untuk merespon masukan dari masyarakat ini menunjukkan sikap responsivitas dan keterbukaan dari pejabat publik yang menandai pelaksanaan *good governance* secara melekat.

## IV. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Lingkup pemanfaatan media sosial *twitter* oleh pejabat publik yang menjabat sebagai Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah dalam penelitian ini telah menuju pada

terlaksananya *good governance* dengan konten: informasi publik, publikasi pembangunan dan publikasi kegiatan.

a. M. Ridho Ficardo

Pemanfaatan *twitter* tidak aktif secara pribadi, dengan dibantu oleh tim justru tidak membuat lebih aktif dalam menggunakan *twitter* justru kebalikannya dan penggunaan media sosial *twitter* oleh M. Ridho Ficardo yang dibantu tim belum baik dan belum digunakan secara maksimal karena tidak semua *content twitter* yang dapat membantu membagikan informasi digunakan dan pemanfaatan *content twitter* nya belum seimbang karena didominasi penggunaan *content retweet* tetapi dalam penerapan *good governance* sudah diterapkan dengan cukup baik namun belum maksimal karena dalam prakteknya dari 4 prinsip utama *good governance* baru 3 yang sudah diterapkan sedangkan 1 prinsip utama *good governance* belum diterapkan.

b. Ganjar Pranowo

aktif secara pribadi, dan penggunaan media sosial *twitter* oleh Ganjar Pranowo sudah baik hanya saja belum digunakan secara maksimal karena tidak semua *content twitter* yang dapat membantu membagikan informasi digunakan dan pemanfaatan *content twitter* nya sudah baik namun belum seluruhnya seimbang karena didominasi penggunaan *content replay* tetapi dalam penerapan *good governance* sudah diterapkan dengan baik, namun belum maksimal karena dalam prakteknya berdasarkan 3 konten informasi baru 1 konten saja yang menerapkan seluruh prinsip utama *good governance*.

2. Bentuk-bentuk umpan balik (*feedback*) yang diberikan masyarakat kepada

pejabat publik melalui penggunaan media sosial *twitter* adalah adanya kritik, saran dan informasi pengaduan dari masyarakat. Bentuk-bentuk umpan balik terlihat dari seberapa aktif pejabat menggunakan dan memanfaatkan media sosial *twitter*. Jika penggunaan media sosial aktif maka berbanding lurus dengan *feed back* yang diberikan masyarakat. Hal ini mengarah pada penggunaan media sosial *twitter* pada akun Ganjar Pranowo yang aktif sehingga umpan balik atau respon yang diterima dari masyarakat banyak dan beragam berbeda pada akun *twitter* Ridho Ficardo yang tidak aktif sehingga tidak memicu *feed back* atau respon dari masyarakat, hal ini menunjukkan semakin aktif pejabat memanfaatkan media sosial *twitter* untuk membagikan informasi dan berinteraksi dengan masyarakat pengguna *twitter* lain maka semakin banyak dan beragam pula *feed back* yang diberikan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, M. Rivai, dkk. 2014. *Panduan Optimalisasi Media Sosial Untuk Kementerian Perdagangan RI*. Jakarta. Kementerian Perdagangan RI.
- Aer, Yosie. "Analisis Media Sosial 'Path' Sebagai Media Informasi di Kalangan Klub Basket TotalE&P Indonesia Balikpapan", eJournal Ilmu Komunikasi, Vol 2, Nomor 4, 2014. [http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/11/Jurnal%20Yosie%20aer%20\(iLKOM\)%20\(11-10-14-06-21-43\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/11/Jurnal%20Yosie%20aer%20(iLKOM)%20(11-10-14-06-21-43).pdf)
- Anwar, Khoirul, dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogjakarta. Pustaka Pelajar.

- Ardianto, Karlinah dan Komala. 2009. *Komunikasi Massa : Suatu Pengantar*. Bandung : Simbiosa Rekatama Media.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Davis, Gordon B. 1992. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta. Gramedia.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Nasir, Mohammad. 2003. *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Oktavia, Anita. 2014. *Analisis Pendekatan Komunikasi Kepemimpinan Jokowi Sebagai Gubernur D.K.I Jakarta (Skripsi)*. Lampung. Universitas Lampung.
- Purwandani, Sri;Maesaroh; Rihandoyo. 2010. *Analisis Penerapan E-government di Kabupaten Pati*. Jurnal. Semarang. Universitas Diponegoro. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=73037&val=4925>
- Putra, Egi Dewa. 2014. *Menguak Jejaring Sosial*. Ebook. <http://kambing.ui.ac.id/onnopurbo/ebook/ebook-SU2013/SuryaUniv> Menguak-Jejaring-Sosial.pdf.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*. Jakarta. PT Refika Aditama..
- Sari, Kusuma Dewi Arum dan Winarno, Wahyu Agus. 2012. *Implementasi E-Governace System Dalam Upaya Peningkatan Clean Dan Governance di Indonesia*. JEAM vol XI, No. 1. <http://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/download/1192/955>.
- Sarundajang, S.H. 2005. *Babak Baru Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta. Kata Hasta Pustaka.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan kepemimpinan Masa Depan*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sendjaja, S Djuarsa., dkk. 1998. *Teori Komunikasi*. Jakarta. Universitas Terbuka.
- Setyani, Nomorvia Ika. *Pengguna Media Sosial Sebagai Sarana Komunikasi Bagi Komunitas*. Jurnal Komunikasi, Surakarta. Universitas Sebelas Maret.2013.
- Setiawan, Aria aditya. *Peran Media Masa dalam Meningkatkan Kualitas Kepemerintahan Lokal Berbasis Human Security di Kota Jayapura*. Semarang. Universitas Diponegoro.e-journal.
- Taufiq, Rohmat. 2013. *Sistem Informasi Manajemen; Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Utari, Prahasitiwi. 2011. *Media Sosial, New Media dan Gender dalam Pusaran Teori Komunikasi. Bab Buku Komunikasi 2.0: Teoritisasi dan Implikasi*. Yogyakarta. Aspikom.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta.Graha Ilmu.