

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI MEDIA SOSIAL (Studi Pada Akun Twitter @DKIJakarta)

Author:

Muh. Ryan Rahmatul Hidayat¹, Imanuel Rivaldo Wenggi²

Affiliation:

¹Universitas Muhammadiyah Bandung
Jalan Soekarno-Hatta No. 752, Cipadung Kidul, Bandung – Jawa Barat

²Institut Pemerintahan Dalam Negeri
Jalan Ir Soekarno Km. 20 Jatinangor – Sumedang, Jawa Barat

Email:

mryanrhidayat12@gmail.com¹

***Corresponding Author**

Muh Ryan Rahmatul Hidayat
Fakultas Sains Dan Teknologi
Universitas Muhammadiyah Bandung
mryanrhidayat@gmail.com

Received: August 8, 2022

Revised: September 4, 2022

Accepted: September 27, 2022

Available Online: December 1, 2022

Abstrak

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merespon dampak globalisasi dengan urgensi digitalisasi media komunikasi antara pemerintah dan masyarakatnya. Respon tersebut bertujuan untuk menjalin hubungan dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui media sosial pada akun twitter @dkijakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menganalisis data kualitatif melalui periode pengamatan selama 3 bulan pada beberapa dokumen, tampilan aplikasi akun twitter dan hasil penelitiannya yang dijabarkan lewat deskripsi di dalam narasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat beberapa upaya yang dilakukan pemprov DKI Jakarta guna meningkatkan kualitas layanan publik lewat akun twitter @DKIJakarta melalui kemudahan akses ke akun twitter @DKIJakarta, meningkatkan konten dalam akun twitter @DKIJakarta, dan pembaharuan tampilan data & informasi. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan tersebut dapat meningkatkan citra pemerintah Provinsi DKI Jakarta di mata masyarakatnya. Digitalisasi media komunikasi ditunjukkan oleh DKI Jakarta menunjukkan eksistensinya sebagai daerah yang menjunjung tinggi asas transparansi di good governance lewat penggunaan akun twitter.

Kata Kunci: pelayanan publik, media sosial, twitter, @DKIJakarta

Abstract

The DKI Jakarta Provincial Government responds to the impact of globalization with the urgency of digitizing communication media between the government and its people. The response aims to establish a two-way relationship between the government and the community. The purpose of this study was to determine the use of social media to improve public services in a study on the @DKIJakarta twitter account. This study uses a qualitative descriptive approach by analyzing qualitative data in the form of documents, the appearance of the twitter account application and the results of the research which are described through descriptions in the narrative. The results of this study found that there were several efforts made

by the DKI Jakarta provincial government to improve the quality of public services through the @DKIJakarta twitter account through easy access to the @DKIJakarta twitter account, increasing the content on the @DKIJakarta twitter account, and updating the display of data & information. Improving the quality of public services provided can improve the image of the DKI Jakarta Provincial government in the eyes of the community. The digitization of communication media shown by DKI Jakarta shows its existence as a region that upholds the principle of transparency in good governance through the use of twitter accounts.

Keywords : *public services, social media, twitter, @DKIJakarta*

PENDAHULUAN

Kota Jakarta memiliki salah satu tingkat urbanisasi tertinggi di dunia dengan angka kepadatan penduduk sebesar 15.907 jiwa/km². Selain itu, Kota Jakarta sebagai pusat dari kegiatan ekonomi dan kegiatan pemerintah merupakan penyumbang terbesar dari PDB Nasional sebesar 15-17% di Indonesia (al Karim dkk, 2019), tetapi urbanisasi yang diinginkan secara ekonomi, itu juga menghadirkan tantangan tuan rumah yang unik. Dengan arus masuk penduduk yang cepat, Jakarta perlu menjadi lebih mahir dan efisien dalam memberikan pelayanan publik, seperti memecahkan masalah kemacetan lalu lintas, mengelola sampah dan populasi, dan memastikan kesehatan dan keselamatan warga, semua sambil berusaha membangun komunitas yang koheren dan partisipatif (deloitte.com, 2016).

Pada dekade berikutnya kemungkinan akan menyambut generasi baru warga kota sebagai populasi global yang menuntut dan menekankan solusi cerdas dalam setiap aspek kehidupan. Dalam memenuhi harapan tentang kota pintar akan membutuhkan pemanfaatan pendukung tradisional dan modern untuk mendorong ekonomi berkelanjutan. pembangunan, yaitu kemampuan untuk mencapai taraf hidup yang diinginkan dengan tetap menjamin pengelolaan sumber daya alam yang bertanggung jawab.

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan atas barang/jasa/layanan administratif yang diselenggarakan oleh institusi pemerintahan atau korporasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik dilaksanakan oleh petugas, pegawai atau orang lain yang bekerja dalam lingkup instansinya yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan tanggap.

Dalam pelaksanaannya, layanan publik yang diberikan harus sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh pemerintah dengan diterbitkannya undang-undang

Nomor 25 Tahun 2009. Penerbitan aturan tersebut dimaksudkan sebagai SOP (*Standard Operating Procedure*) layanan publik guna memberikan jaminan terpenuhinya hak hak untuk mendapatkan layanan publik yang berkualitas kepada seluruh warga Negara Indonesia. Peraturan tersebut juga digunakan untuk mengatur hubungan yang jelas antara hak dan kewajiban antara warga Negara sebagai penerima layanan publik dan petugas/aparat dalam lingkup institusi sebagai penyelenggara pelayanan publik. Hubungan antara hak & kewajiban warga Negara dan aparat pemerintah perlu diperjelas guna terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan yang diharapkan konstitusi.

Pelayanan publik diselenggarakan melalui penanganan aduan masyarakat (Setiawan, 2021) seperti pengelolaan informasi terkait kependudukan; pengawasan internal; layanan penyuluhan dan konsultasi; dan jenis layanan administratif lain. Di era globalisasi yang mana perkembangan teknologi semakin cepat dan canggih berdampak pada sistem kehidupan manusia. Teknologi menghadirkan ruang baru yang maya namun terasa begitu nyata bagi para penggunanya lewat media sosial. adanya sosial media menciptakan ruang maya bagi masyarakat untuk berkomunikasi yang sebelumnya hanya mengenal ruang nyata dalam berkomunikasi satu dengan lainnya. Sosial media memberikan banyak opsi bagi masyarakat untuk berkomunikasi mulai dari fitur *direct message; upload* foto dan video; *caption*; hingga fitur suka, komentar, retweet dan fitur lain yang memungkinkan satu pengguna bisa berkomunikasi dua arah dengan banyak orang sekaligus (Setiadi, 2016, Sandy, 2020, Abidin, K. Z., & Soegiarto, A. (2021).

Adanya sosial media membuat komunikasi *point to multiple point* terasa lebih optimal dan efisien (Sosiawan, 2008, Rosana, 2010). Sosial media tidak hanya digunakan oleh masyarakat atau perorangan biasa saja namun juga oleh brand-brand hingga komunitas pun ikut menggunakan sosial media sebagai upaya untuk efektifitas komunikasi mereka dengan orang banyak. Sosial media juga mulai dilirik oleh berbagai institusi pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Jenis sosial media yang digunakan juga beragam, ada yang lewat instagram, tik tok, facebook, twitter ataupun sosial media lainnya (Cahyono, 2016, Nainggolan dkk, 2018)

Dibuatnya akan sosial media khusus institusi pemerintahan terkait berguna agar masyarakat mendapatkan akses terhadap layanan publik terutama informasi informasi penting yang tidak banyak masyarakat tau akan lebih efisien jika disebarluaskan lewat

sosial media, hal ini karena selain banyak audiens atau daya jangkauan yang luas, sosial media juga menawarkan biaya layanan yang jauh lebih murah bahkan gratis. Biaya layanan yang jauh lebih murah dibanding jika harus menggunakan media offline tentu akan menghemat anggaran pemerintah.

Dengan menggunakan sosial media sebagai alat untuk menyelenggarakan pelayanan publik diharapkan layanan publik yang dihasilkan lebih baik dan berkualitas sesuai dengan SOP yang berlaku (Furqon, dkk. 2018, Nabila dkk, 2022). Salah satu bentuknya adalah penggunaan twitter sebagai akun official institusi pemerintah. Twitter memiliki karakteristik yang berbeda dari akun sosial media lain yang cenderung mengandalkan foto dan video sebagai kontennya. Twitter lebih cenderung menggunakan teks sebagai kontennya meskipun konten ini bisa dibarengi dengan foto atau video.

Salah satu institusi pemerintah yang menggunakan twitter sebagai alat untuk memberikan pelayanan public yang lebih baik lagi adalah Pemprov DKI Jakarta. Akun twitter Pemprov DKI Jakarta memiliki username @DKIJakarta dengan sekitar 1,4 juta followers dan bergabung sejak 2010.

Beberapa penelitian terdahulu membahas mengenai kualitas pelayanan melalui media sosial namun berbeda dengan penelitian-penelitian lainnya dalam hal analisis, lokus dan fokus penelitian. Penelitian Marthalina, (2022) membahas kualitas website dan media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kota Batam yang telah diukur melalui 3 (tiga) dimensi utama yaitu kualitas konten, layanan kualitas, dan kualitas teknis. Kemudian, Mutiah, dkk (2022), meneliti mengenai upaya peningkatan pelayanan publik melalui pemanfaatan media sosial *instagram* @ridwankamil dengan teori pelayanan prima yang memenuhi 6 aspek diantaranya kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Penelitian lainnya Arianto (2022) membahas mengenai elaborasi pelayanan publik berbasis media sosial pada masa pandemi Covid-19 di Provinsi Banten, dan menyimpulkan bahwa media sosial telah berperan aktif sebagai salah satu saluran penunjang utama bagi upaya memperkuat pelayanan publik di Provinsi Banten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui media sosial pada akun twitter @dkijakarta.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang menggunakan data kualitatif dan hasil

penelitiannya dijabarkan lewat deskripsi di dalam narasi. Penggunaan pendekatan deskriptif kualitatif yang digunakan untuk menguraikan permasalahan terkait yang menjadi objek penelitian lewat penggambaran dan pendeskripsian bagaimana permasalahan itu terjadi di kenyataannya. Penggunaan pendekatan kualitatif menganalisis data secara kuantitas melalui periode pengamatan selama 3 bulan pada dokumen, website, dan aplikasi yang ada di pemerintah provinsi DKI Jakarta serta hasil penelitian berupa jurnal, buku dan lainnya yang diimplementasikan dan dianalisis secara deskriptif pada penelitian ini yang dipadukan dengan konsep *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* oleh Barnes dan Vidgen (2002) .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Akun Twitter @Dkijakarta

Pemerintah terus didesak oleh publik bisa memperbaiki kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Lewat bantuan teknologi, peningkatan kualitas layanan publik lebih mudah direalisasikan. Dengan teknologi, peningkatkan kualitas layanan publik menjadi murah secara biaya dan lebih efisien dalam pelaksanaannya. Teknologi memungkinkan pemerintah untuk berkomunikasi dengan masyarakat secara *point to multiple point* dengan lebih mudah, sehingga pemerintah tidak perlu mengulangi informasi penting yang akan disampaikan secara berkali-kali karena informasi yang disampaikan akan tersimpan di database dan terus bisa diakses oleh masyarakat selagi data tersebut tidak dihapus.

Provinsi DKI Jakarta adalah salah satu dari provinsi daerah khusus di Indonesia berbeda dengan provinsi lainnya. Daerah khusus tersebut terdiri dari Provinsi Aceh, Papua, Papua Barat, dan DKI Jakarta. Provinsi DKI Jakarta adalah lokasi ibukota Negara Indonesia berlangsung sehingga perkembangan dan pertumbuhan baik dari ekonomi, pendidikan dan teknologi, hingga berbagai sektor lain cenderung lebih cepat dibanding dengan provinsi lain.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki berbagai sosial media dalam mendukung transparansi pelayanan public sesuai dengan azas *good government*. Akun twitter, instagram, facebook. Diantara semua akun sosial media yang dimiliki oleh Pemrov DKI Jakarta twitter-lah yang memiliki paling banyak *followers* sekitar 1.4 juta,

diikuti instagram dengan 638 ribu *followers*, facebook dengan 493 ribu *followers*, dan youtube dengan 272 ribu *subscribers*.

Dalam hal digitalisasi pelayanan publik, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga tidak kalah canggih. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyelenggarakan smartcity sejak tahun 2014 (Yasef Firmansyah, 2019) melalui penerapan konsep Jakarta Smart City terhadap peningkatan pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta Periode 2014-2017 dan telah dikembangkan hingga saat ini. Kualitas layanan publik inilah yang terus coba terus dikembangkan oleh pemerintah daerah DKI Jakarta lewat akun twitter bernama @DKIJakarta. Peningkatan kualitas layanan via akun twitter @DKIJakarta dilakukan dengan:

1) *usability* terhadap akun twitter @DKIJakarta

Dengan menggunakan sosial media sebagai media komunikasi pemerintah daerah DKI Jakarta dengan masyarakat pastinya lebih mudah dalam pengaksesannya. Yang diperlukan hanyalah mempunyai akun twitter agar bisa mengetahui update atau perkembangan informasi dalam akun twitter @DKIJakarta. Akun twitter @DKIJakarta juga mudah dicari, cukup ketikkan keyword “Jakarta” dalam search bar nya maka akan muncul akun twitter @DKIJakarta ini yang sudah dilengkapi dengan centang biru sehingga meminimalisir adanya akun palsu yang menyebarkan berita bohong (hoax).

Dalam halaman akun twitter @DKIJakarta, pengunjung akan melihat deskripsi yang ditampilkan oleh akun ini adalah nomor yang bisa dihubungi untuk sms, ada juga alamat email pemprov DKI Jakarta dan pencantuman aplikasi QLUE untuk menjadi media yang menjembatani aduan dan keresahan masyarakat agar diproses oleh pemerintah.

Gambar 1
Tampilan halaman akun twitter @DKIJakarta

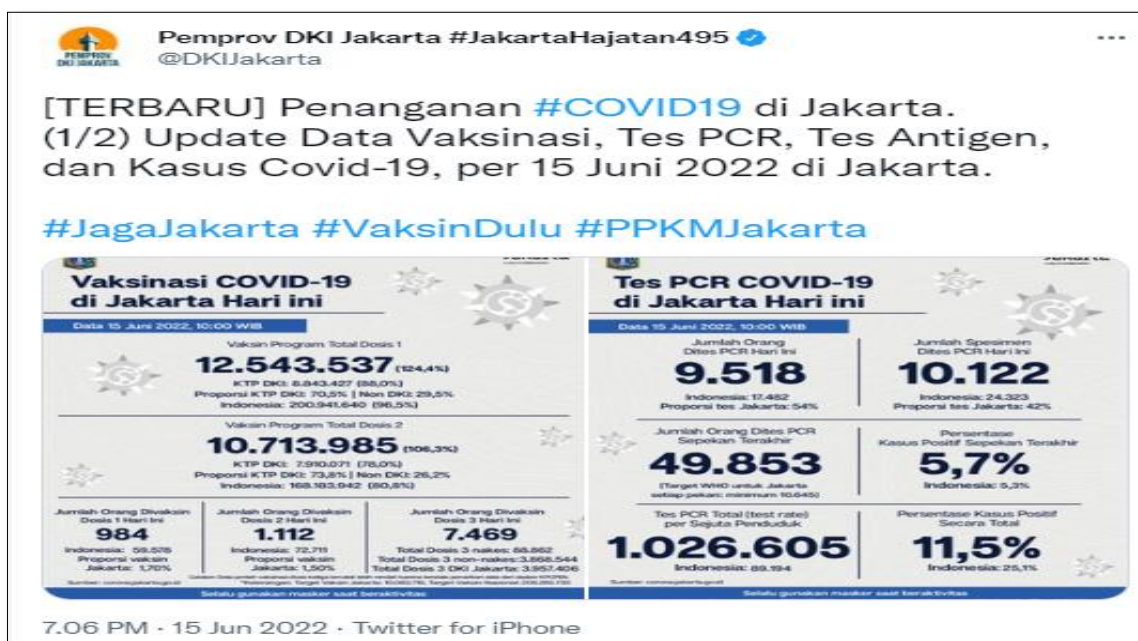


Sumber : <https://twitter.com/DKIJakarta>

2) *information quality* pada akun twitter @DKIJakarta

Akun twitter @DKIJakarta memiliki banyak sekali konten informasi yang berkualitas bagi masyarakat dengan berbagai tema dan bidang yang dibahas mulai dari bidang ekonomi, kesehatan, pendidikan hingga peringatan hari besar dan perayaan Jakarta maupun nasional ada lengkap di akun twitter @DKIJakarta, sebagaimana gambar tampilan twitter @DKIJakarta berikut.

Gambar 2
Informasi Kondisi Kesehatan Pada Akun Twitter @DKIJakarta



Sumber : <https://twitter.com/DKIJakarta>

Pada gambar 2 terlihat informasi berkualitas mengenai penanganan covid-19 di Jakarta. Informasi tersebut memuat berbagai data mengenai kondisi data vaksinasi, tes PCR, Tes Antigen, dan Kasus covid-19 di Jakarta per *real time*. Informasi tersebut memberikan informasi kepada masyarakat untuk tetap mewaspadaai penyebaran Covid-19 yang belum usai di Indonesia. Selain informasi mengenai kesehatan, pada bidang lainnya seperti pendidikan juga dibahas dalam akun twitter tersebut.

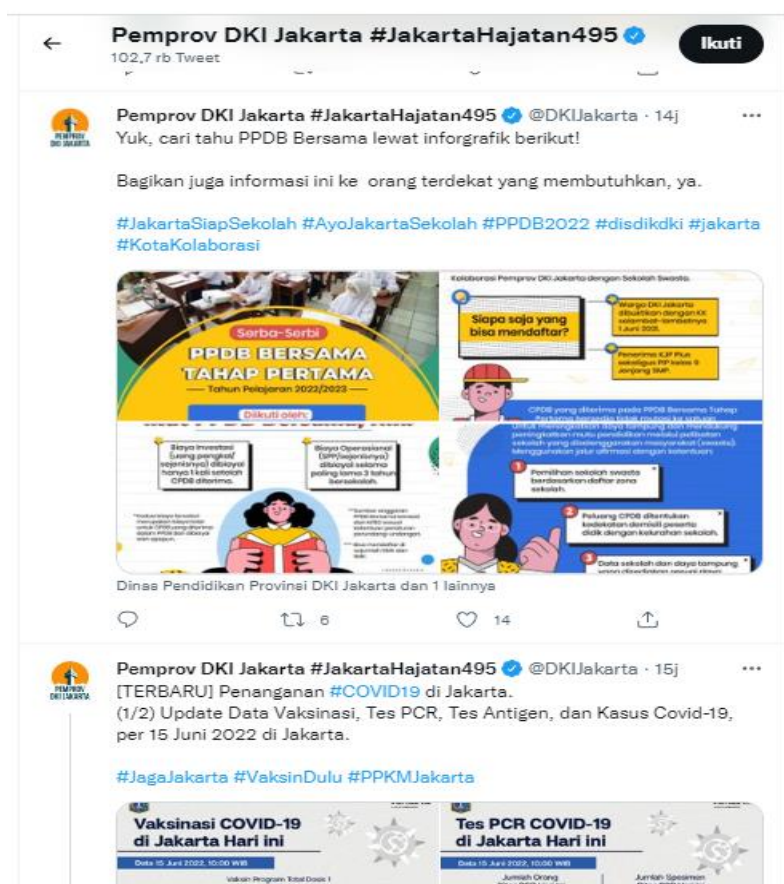
Gambar 3
Informasi Bidang Pendidikan Pada Akun Twitter @DKIJakarta



Sumber : <https://twitter.com/DKIJakarta>

Untuk isi konten dalam akun twitter @DKIJakarta terdiri dari berbagai macam tema dan informasi yang ditampilkan, mulai dari bidang pendidikan seperti PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru); bidang kesehatan seperti Update Data Vaksinasi, Tes PCR, Tes Antigen, dan Kasus Covid-19 yang diupdate setiap harinya; informasi tempat wisata dan acara penting; dan informasi penting lain seperti info webinar – webinar yang bisa diikuti secara gratis, info pencapaian DKI Jakarta, info waspada bencana alam, perkembangan proyek infrastruktur & sarana prasana hingga pengalokasian APBD pun tercantum di dalamnya. Beragamnya konten dari akun twitter @DKIJakarta tentu memudahkan masyarakat yang ingin mencari tahu berbagai informasi kini tersedia dalam satu media sehingga lebih efisien untuk dijangkau sebagaimana gambar di bawah ini:

Gambar 4
Konten akun twitter @DKIJakarta di hp Android



Sumber : <https://twitter.com/DKIJakarta>

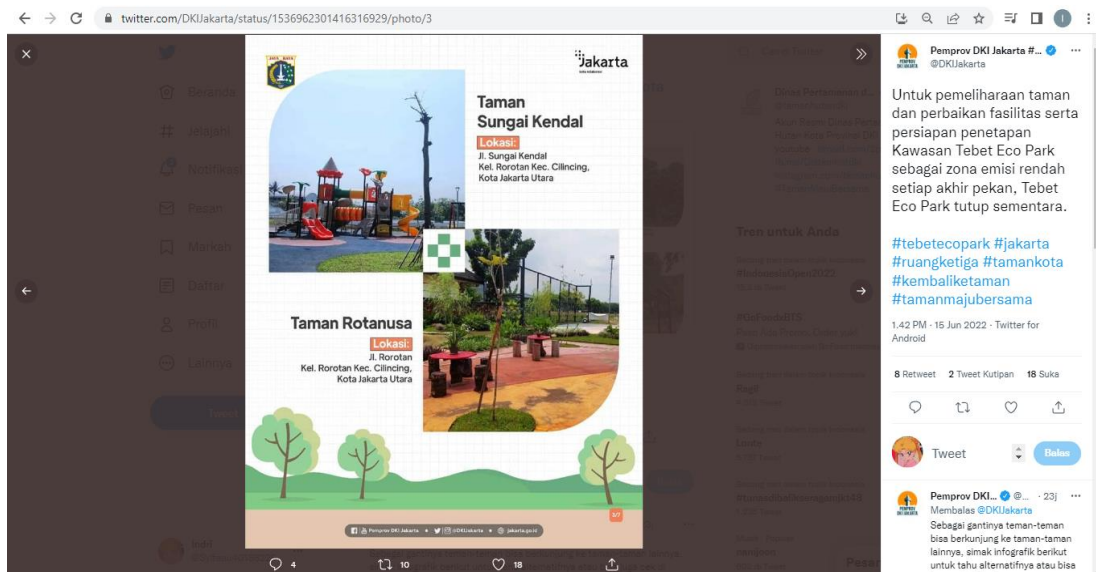
3) *service interaction quality* pada akun twitter @DKIJakarta

Dalam @DKIJakarta kita akan sering melihat pembaharuan atau update dari admin yang mengelola akun twitter ini. Setiap hari akun twitter @DKIJakarta akan terus mengupdate data atau informasi yang sekiranya penting dan pantas untuk diupdate sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengakses data dan informasi yang terbaru dan bukan data lama, contohnya adalah Data Vaksinasi, Tes PCR, Tes Antigen, dan Kasus Covid-19 yang diupdate setiap harinya. Selain itu informasi lain yang akan

membantu masyarakat seperti informasi penutupan dan pembukaan suatu acara atau tempat wisata juga diinfokan disini.

Gambar 5

Informasi penutupan sementara Kawasan Tebet Eco Park di akun twitter @DKIJakarta



Sumber : <https://twitter.com/DKIJakarta>

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi di semua domain sektor publik memiliki potensi untuk memungkinkan Kota Jakarta berbuat lebih banyak dengan lebih sedikit, dan untuk meningkatkan standar hidup sambil menghasilkkan kemakmuran ekonomi. pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi dilingkungan. Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang sebelumnya masih bersifat sektoral, berubahdengan pengintegrasian dalam pola pengembangan dan dukungan kebijakan Teknologi informasi yang baru, terpadu dan lintas sektoral. Ruang lingkup Rencana Induk Tekonologi Informasi dan Komunikasi meliputi rencana pembangunan,pengembangan, pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi arsitektur-arsitektur :

1. Arsitektur enterprise yang berisi rancangan sekumpulan komponenkomponen bisnis pemerintah yang saling berinteraksi dalam mengolah informasi yang disusun berdasarkan rencana strategis pemerintah menurut bidang dan fungsi serta tugas pokok masing-masing SKPD

2. Arsitektur aplikasi yang berisi serangkaian prinsip, guidelines, gambaran, standard, dan aturan yang mengarahkan dalam membangun, mengembangkan dan mengintegrasikan aplikasi-aplikasi yang diperlukan untuk mendukung fungsi-fungsi yang terdapat pada masing-masing komponen bisnis pemerintahan
3. Arsitektur informasi yang berisi jenis-jenis informasi dan basis-basis data yang disusun secara terstruktur dan terintegrasi, guna menghasilkan informasi sesuai komponen bisnis pemerintahan.
4. Arsitektur integrasi yang berisi standard dan aturan-aturan umum yang dipakai secara luas di dunia dan menjadi trend teknologi saat ini yang digunakan untuk mengatur jenis-jenis pertukaran data antar aplikasi.
5. Arsitektur infrastruktur yang berisi prinsip, petunjuk, dan standard tentang komponen hardware/software yang diperlukan dalam mengolah data dan menyajikan informasi sehingga dapat diakses oleh aparatur maupun masyarakat di lokasi-lokasi yang telah ditentukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian sebelumnya menggambarkan kualitas layanan media sosial pada akun twitter @DKIJakarta berdasarkan *usability, information quality, dan service interaction quality*. Sesuai dengan penjabaran tersebut terlihat pemerintah provinsi DKI Jakarta secara bertahap telah berupaya meningkatkan kualitas layanan publik lewat akun twitter @DKIJakarta seperti memudahkan akses ke akun twitter @DKIJakarta; Banyak dan beragamnya konten dalam akun twitter @DKIJakarta dan Data & informasi yang ditampilkan selalu diperbaharui. Pemprov DKI Jakarta sepertinya sudah paham betul dengan urgensi digitalisasi media komunikasi antara pemerintah dan masyarakatnya agar terjalin hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan tentu akan membuat citra Pemprov DKI Jakarta semakin baik pula di mata masyarakat. Hal ini lah yang ingin ditunjukkan oleh DKI Jakarta untuk menunjukkan eksistensinya sebagai daerah yang menjunjung tinggi asas transparansi di good governance lewat penggunaan akun twitter.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, K. Z., & Soegiarto, A. (2021). Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Publikasi Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur. *JRK (Jurnal Riset Komunikasi)*, 12(2), 103. <https://doi.org/10.31506/jrk.v12i2.11928>
- Arianto, Bambang, 2022, Melacak Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Provinsi Banten, Vol 13, No 1, <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRKom/article/view/15788>.
- Barnes, S.J., dan Vidgen, R., 2002, An Integrative Approach to the Assessment of e-commerce Quality, *Journal of Electronic Commerce Research* 3 (3), 114- 127., http://www.jecr.org/sites/default/files/03_3_p02_0.pdf
- Cahyono, Anang Sugeng, 2016, Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia, *Publiciana*, Vol. 9 No. 1, 140-157 <https://journal.unita.ac.id/index.php/publiciana/article/view/79>
- Firmansyah, Yasef, 2019, Penerapan Konsep Jakarta Smart City Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Provinsi Dki Jakarta Periode 2014-2017, *Public Administration Journal* Vol. 3 No. 2, <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/1400>
- Furqon, A., Hermansyah, D., Sari, R., Sukma, A., Akbar, Y., & Aini Rakhmawati, N. (2018). Analisis Sosial Media Pemerintah Daerah Di Indonesia Berdasarkan Respons Warganet Analysis of Local Government Social Media in Indonesia Based on Netizen Response. *Jurnal Sositologi*, 17(2), 177–184. <http://journals.itb.ac.id/index.php/sostek/article/viewFile/6488/3382>
- Malik Al Karim, Galih Jati Utomo, Bella Fauziah, 2019, Kualitas Hidup Dan Pertumbuhan Ekonomi, Studi Kasus Dki Jakarta Dan Daerah Penyangganya, *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, 227 *Jurnal Pembangunan Wilayah dan*

Kota Vol .15, No.3, 227-247,
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/pwk/article/view/22287>

Marthalina, Marthalina, 2022, Kualitas Pelayanan Melalui Website Dan Media Sosial Dalam Menyediakan Layanan Yang Handal Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam, Jurnal Media Birokrasi, Vol. 4 No. 1, 77-93, <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/2428>.

Mutiah, Tuty et al. 2022, Pemanfaatan Media Sosial Instagram @Ridwankamil Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik. Jurnal Akrab Juara, [S.l.], v. 7, n. 2, p. 271-282, may 2022. ISSN 2620-9861. Available at; <http://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/1850>.

Nabila Ulayya, K., Prihasari, D., & Perdanakusuma, A. R. (2022). *Pemanfaatan Media Sosial untuk Pemerintahan: Bagaimana Dinas-Dinas Pemerintah Kota menggunakan Media Sosial untuk Berkomunikasi dengan Masyarakat*. 6(5), 2548–2964. <http://j-ptiik.ub.ac.id>

Nainggolan, Vitri; Rondonuwu, Sintje A.; Waleleng, Grace J.; 2018, Peranan Media Sosial Instagram Dalam Interaksi Sosial Antarmahasiswa, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Unsrat Manado, Acta Diurna Komunikasi, Vol 7, No 4, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/22022/>

pu.go.id, 2021, Informasi Statistik Infrastruktur PUPR 2021, https://data.pu.go.id/sites/default/files/Buku%20Informasi%20Statistik%20Infrastruktur%20PUPR%202021_Final.pdf

Rosana, Anita Septiani, 2010, Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Industri Media di Indonesia, Jurnal Gema Eksos Vol.05 No.2, 144-156, <https://ejournal.unisfat.ac.id/index.php/jg/article/view/185>

Sandy, Dea Christina, 2020, Strategi Kreatif Dalam Promosi“Sekutu Kopi” Melalui Media Sosial Instagram, Program Studi Desain Komunikasi Visual, Institut Seni Indonesia, Surakarta, <http://repository.isi-ska.ac.id/4558/1/SKRIPSI%20SEKUTU%20KOPI.PDF>

Setiadi, Ahmad, 2016, Pemanfaatan Media Sosial Untuk Efektifitas Komunikasi, cakrawala, Vol 16, No 2
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/1283/>

Setiawan, Irfan, 2021, Peningkatan Kompetensi Aparatur dalam Pelayanan Pengaduan Berbasis Online di Kelurahan Kota Cimahi, Civitas Consecratio, Vol 1 No 2, 115-128, <https://ejournal.ipdn.ac.id/cc/article/view/2026>

Situmeang, Ilona Vicenovie Oisina, 2020, Media Konvensional dan Media Online, Graha Ilmu, Yogyakarta

Sosiawan, Edwi Arief, 2008. Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi e-. Government di Indonesia. Jurnal Penelitian FISIP, UPN, Yogyakarta