

Media Sosial untuk Penguatan Fungsi Pelayanan

Pelatihan Pemanfaatan WhatsApp dan Instagram di Kantor Kelurahan Madatte Kabupaten Polewali Mandar

Civitas Consecratio
Volume 1 Nomor 2 2021: 85–98
© Penulis 2021
DOI: 10.33701/cc.v1i2.1994



Social Media for Strengthening Service Functions

WhatsApp and Instagram Utilization Workshop at the Madatte Kelurahan Office, Polewali Mandar Regency

Muhammad Imam Wahyudi¹, Teguh Ilham²

^{1,2}Institut Pemerintahan Dalam Negeri
Jalan Ir. Soekarno KM 20, Jatinangor,
Sumedang, Jawa Barat 45363

Penulis Korespondensi

Teguh Ilham

t.ilham@ipdn.ac.id

+62-8122-1798-695

Abstrak

Pandemi Covid-19 memaksa perubahan terjadi dalam waktu cepat, tidak terkecuali pada aspek layanan publik. Kondisi saat ini menyebabkan masyarakat kesulitan dalam mendapatkan layanan, salah satunya dari kelurahan. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada perangkat kelurahan dan masyarakat untuk mengoptimalkan media sosial dalam memberikan layanan administratif dan menerima saran, kritik, atau aduan. Kegiatan pendampingan ini dilakukan melalui pertemuan tatap muka terbatas di kantor Kelurahan Madatte dan rumah warga dengan memperhatikan protokol Covid-19. Kegiatan pelatihan ini menghasilkan respons positif dari semua responden, baik dari petugas layanan dan masyarakat pengguna di mana berbagai layanan informasi dapat diakses melalui akun WhatsApp dan informasi dari Instagram resmi Kelurahan Madatte. Walaupun menu yang tersedia masih terbatas pada ketiga layanan, yaitu: alamat kelurahan, pelayanan administrasi, dan akun sosial media kelurahan, namun diharapkan setelah pelatihan ini, petugas layanan kelurahan mampu mengembangkan sistem ini dengan menambah fitur-fitur lain. Selain itu, inovasi ini diharapkan dapat memantik pemerintah daerah dan nasional untuk memberikan pendampingan teknologi yang lebih maju. Selain itu, anggaran yang representatif juga perlu ditingkatkan agar setiap unit layanan yang sangat dekat dengan masyarakat ini bisa diberikan dengan optimal.

Kata Kunci

media sosial; layanan kelurahan; layanan publik; inovasi pemerintah; pandemi Covid-19

Abstract

The Covid-19 pandemic requires changes quickly, including the aspect of public services. The current situation hinders the community to get services directly, one of which is from kelurahan (the sub-district office). This community service aims to provide training to kelurahan officials and the community in optimizing the use of social media in providing administrative services and receiving suggestions, critics, or complaints from the community. This mentoring activity was carried out through limited face-to-face meetings at the Kelurahan Madatte office by adhering to the covid protocol. The activity resulted in a positive response, both kelurahan service officers and users where various information services could be accessed through the WhatsApp official account of Kelurahan Madatte. Although the available menus are still limited to the three services, namely: kelurahan address, administration services, and kelurahan's social media accounts, it is hoped that after this training, kelurahan service officers will be able to innovate to develop this system by adding other features. In addition, this innovation is expected to trigger local and national governments to provide more advanced technology assistance and budgets so that every smallest government unit which

is also a service unit that is very close to the community can provide optimal services to the community.

Keywords

social media; village services; public services; government innovation; Covid-19 pandemic

1. Pendahuluan

World Health Organization (WHO) sebagai organisasi terbesar dalam dunia kesehatan sudah menetapkan bahwa wabah Covid-19 menjadi pandemi global (Elvina, 2020; World Health Organization, 2020). Kondisi ini mengakibatkan seluruh negara di dunia menjadi waspada terhadap virus yang selalu bermutasi ini (Wei-Haas, 2021). Hingga saat ini, paling tidak sudah terdapat empat varian virus, yaitu B.1.1.7 (Alpha), B.1.351 (Beta), P.1 (Gamma), dan B.1.617.2 (Delta) (CDC (Centers for Disease Control and Prevention), 2021). Perkembangan yang pesat, baik dari varian maupun penyebarannya, menjadikan virus ini sebagai masalah utama kesehatan masyarakat pada saat ini. Dibandingkan dengan pandemik sebelumnya, walaupun *case fatality ratio* dari Covid-19 dilaporkan jauh lebih rendah daripada Virus SARS tahun 2003 (O'Hare, 2020; UK Health Security Agency, 2021), akan tetapi transmisi (perpindahan)-nya jauh lebih besar sehingga menyebabkan kasus kematian yang sangat signifikan (WFSa, 2020).

Hingga saat ini, virus Covid-19 sudah menyebar ke seluruh benua dengan ditemukannya kasus pertama di benua Antartika pada tanggal 22 Desember 2020 (Sullivan, 2020). Secara global, hingga tanggal 2 Juli 2021, sudah terdapat lebih dari 182 juta kasus dengan hampir 4 juta jiwa meninggal dunia. Sementara, di Indonesia, pada tanggal yang sama, sudah terdapat lebih dari 2,2 juta kasus dengan kematian hampir 60 ribu jiwa (World Health Organization, 2021). Berdasarkan laporan tersebut, Indonesia berada pada peringkat ke-17 dunia dan nomor satu di Asia Tenggara dengan kasus terbanyak. Walaupun di beberapa negara sudah terlihat dapat menahan penyebaran virus ini, namun virus Covid-19 diprediksi bisa saja berlangsung sangat lama. Hal ini berkaitan dengan mutasi virus yang sangat cepat, distribusi vaksin yang lambat, hingga rendahnya kepatuhan akan protokol kesehatan (Hyder dkk., 2021; Noorizki dkk., 2021).

Walaupun membawa konsekuensi yang negatif terhadap kesehatan dan ekonomi, termasuk dalam dunia pendidikan dan layanan publik, di sisi lain pandemi membawa suatu lompatan yang drastis dalam penggunaan teknologi. Seperti yang dikaji oleh Iivari dkk. (2020) dalam penelitiannya tentang transformasi digital yang berkembang pesat pada level pendidikan dasar. Di sisi lain, dalam penelitian ditemukan bahwa banyak hambatan

yang dihadapi, seperti akses internet, peralatan, dan aplikasi yang dibutuhkan (Song dkk., 2020).

Selain itu, salah satu sektor yang terdampak akibat pandemi adalah sektor penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Sektor ini termasuk dalam salah satu sektor yang cukup susah dalam menyesuaikan dengan era kenormalan baru. Walaupun mengalami perubahan, akan tetapi perubahan yang dilakukan tidak secepat kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam penelitiannya, Purwanto (2020) menemukan bahwa bekerja dari rumah (*Work from Home*/WFH) menurunkan motivasi kerja para guru. Selain itu, Krisyohana (2020) menyatakan bahwa pekerjaan yang biasanya dilakukan secara tatap muka menjadi tidak optimal dilakukan karena sistem belum mendukung layanan daring.

Masa pandemi ini mendorong pemerintah untuk melakukan percepatan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebenarnya hal ini bukanlah hal yang baru. Penggunaan teknologi dalam layanan pemerintahan sudah dimulai cukup jauh sebelum pandemi Covid-19 merebak. Pada saat ini pelayanan sudah berkembang dengan dimulai penggunaan *website* sebagai penyedia informasi kepada penerima layanan. Pelayanan publik agar optimal membutuhkan partisipasi yang luas, sehingga penyedia layanan saat ini tidak lagi hanya mengandalkan penggunaan *website* semata. Partisipasi yang lebih luas akan lebih meningkat dengan dilengkapi media sosial. Sifat media sosial yang lebih berpotensi meningkatkan partisipasi sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Tuten dan Solomon bahwa media sosial memungkinkan masyarakat untuk berkomunikasi dan berkolaborasi (Tuten & Solomon, 2016). Media sosial, sama halnya dengan *website*, dapat memuat berbagai informasi yang berguna bagi masyarakat, namun dianggap lebih memudahkan dalam pengaksesan informasi (Putra dkk., 2017). Media sosial juga beragam jenisnya dengan karakteristik khusus dan kelebihan masing-masing, seperti: *microblogging*, Twitter, Facebook, dan Instagram.

Masifnya penggunaan media sosial akan berimplikasi pada tatanan dan pola perilaku masyarakat (Lumbanraja, 2020). Namun, permasalahan yang sering terjadi adalah banyak masyarakat pengguna media sosial yang belum mampu untuk mengoptimalkan penggunaan

media sosial selain untuk sarana berkomunikasi dengan orang lain, seperti untuk menyalurkan aspirasi (Sukarno dkk., 2021).

Penggunaan media sosial dalam bidang layanan publik pada level masyarakat masih belum optimal. Hal ini juga sejalan dengan belum dioptimalkannya pengadopsian *platform* ini oleh pemerintah dalam memperkuat reformasi birokrasi yang efektif dan efisien (Nugroho, 2016). Penyebab permasalahan ini adalah masih terbatasnya fasilitas pendukung di samping rendahnya kemampuan dari penyelenggaranya.

Inovasi khususnya dalam bidang layanan publik merupakan salah satu upaya kreatif dalam memperbaiki kuantitas maupun kualitas layanan. Dari segi kuantitas, inovasi mampu untuk menjaring sebanyak-banyaknya partisipasi penerima layanan. Begitu juga dari segi kualitas, inovasi mampu untuk memperbaiki permasalahan prosedur yang panjang atau layanan yang buruk. Walaupun penggunaan media sosial sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik sudah mulai digunakan oleh penyedia layanan level nasional, namun pada level pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, seperti kelurahan, masih sangat terbatas.

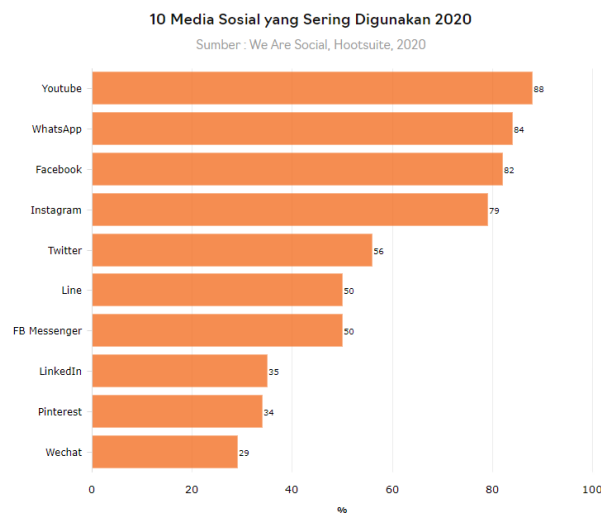
Pada level nasional, *e-government* dan media sosial sudah digunakan sebagai sarana untuk mewujudkan transparansi dan pemberantasan korupsi (Simarmata, 2017). Kementerian Pariwisata juga telah lama memanfaatkan media sosial dalam menyebarkan informasi dan promosi (Atiko dkk., 2016). Sementara itu, Suciska (2016) mengungkapkan strategi optimalisasi penggunaan media sosial dalam mewujudkan *good governance*. Selain didorong oleh kondisi pandemi yang memaksa dikurangnya komunikasi dan pelayanan tatap muka dengan masyarakat, pembenahan pelayanan juga diakibatkan oleh semakin tumbuhnya kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya, terutama tuntutan akan layanan yang prima dari pemerintah.

Salah satu unit pemerintahan yang esensial yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kelurahan. Sebagai unit pemerintahan terkecil, kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat. Hal ini berimplikasi pada pentingnya untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama selama pandemi Covid-19. Untuk itu, kantor kelurahan perlu meningkatkan kapasitas dan layanannya. Salah satu upaya tersebut adalah

dengan melakukan pendampingan pada salah satu kantor kelurahan yang terdapat di Kabupaten Polewali Mandar, yaitu kantor Kelurahan Madette.

Peningkatan kapasitas instansi penyedia layanan pemerintahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat harus bisa memanfaatkan peluang. Salah satunya memanfaatkan perkembangan penggunaan media sosial yang semakin meningkat. Berdasarkan data, penggunaan media sosial seperti Line, Twitter, WhatsApp dan Facebook meningkat sebanyak 40% (Sulistiyowati & Febriyanta, 2020). Penyebab utamanya adalah semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan media tersebut untuk hiburan dan komunikasi pada saat diterapkannya berbagai kebijakan pembatasan mobilisasi.

Sementara itu, jika melihat komposisi penggunaan media sosial di tengah-tengah masyarakat Indonesia, terdapat beberapa platform media sosial yang kerap digunakan oleh warganet Indonesia (Gambar 1).



Sumber: databoks.katadata.co.id, 2020

Gambar 1. Tren Penggunaan Media Sosial di Indonesia, 2020

Berdasarkan Gambar 1 maka terlihat YouTube menempati posisi teratas, diikuti WhatsApp, Facebook, dan Instagram. Untuk itu, pemilihan media sosial yang akan digunakan di Kantor Kelurahan Madatte didasarkan atas informasi tersebut. Meskipun YouTube merupakan media terpopuler namun karena keterbatasan tim pengabdian dalam keterampilan dalam *editing* untuk membuat kontennya sehingga untuk saat ini belum dikembangkan. Selain itu, Facebook juga tidak

akan digunakan karena berdasarkan penelitian dari Edison Research (2019) bahwa jumlah pengguna Facebook didominasi oleh kalangan usia 35 tahun ke atas, sementara itu, di kalangan generasi usia 12–34 tahun terjadi penurunan yang konstan.

Kantor Kelurahan Madatte, Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar merupakan salah satu unit kerja yang dinamis dalam mengemban tanggung jawabnya sebagai pusat pelayanan di wilayah kerjanya. Beberapa jenis layanan di kantor kelurahan ini, meliputi: pembuatan surat keterangan kelakuan baik, pencatatan biodata pindah, surat keterangan kelahiran, surat keterangan domisili, surat keterangan kematian, dan sebagainya.

Berbagai macam keperluan tersebut menurut tingkat kesulitan pengurusannya seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Namun, dalam praktiknya sering kali membutuhkan waktu yang tidak sebentar, baik karena warga kurang memperoleh informasi terkait jenis layanan yang tersedia di kantor kelurahan, jam operasional, atau bahkan kecepatan layanan atau kinerja aparat kelurahan yang rendah. Kondisi ini bermuara kepada masyarakat yang belum terlayani dengan baik.

Beberapa penelitian dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat terkait dengan penggunaan media sosial juga sudah pernah dilakukan di tempat lain. Misalnya, kegiatan yang dilakukan oleh Rachmat dkk. (2020) menemukan bahwa masih banyak warga yang tidak memahami penggunaan media *online*, terutama dalam menyaring berbagai bentuk pemberitaan yang mengandung disinformasi, penipuan, dan etika berinteraksi di media sosial.

Temuan tersebut sejalan dengan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh Ardianto dkk. (2020) yang menemukan rendahnya literasi digital aparat kelurahan dalam pemanfaatan teknologi informasi. Kegiatan dengan judul Workshop Layanan Masyarakat Berbasis Online dengan Memanfaatkan Link Media Sosial. Dalam kegiatannya, Ardianto dkk. (2020) memberikan pembekalan kepada aparat kelurahan di Kecamatan Sematang Borang, Kota Palembang terkait pemanfaatan Google Drive untuk media penyimpanan data yang lebih aman, pengenalan aplikasi peningkat URL, dan mengirimnya ke media sosial. Pelatihan dengan materi yang relatif sederhana ini ternyata sangat dibutuhkan oleh

aparat kelurahan. Terlihat dari survei awal yang dilakukan bahwa dari 13 peserta, sebanyak 76,9% tidak pernah menggunakan Google Form yang terdapat dalam Google Drive.

Kegiatan pengabdian lain yang dilakukan di lingkup kelurahan adalah seperti yang dilakukan oleh Suryawardana (2020) dengan fokus pemaksimalan media sosial, terutama media WhatsApp, Facebook, dan Instagram untuk peningkatan penjualan UMKM yang terdapat/berlokasi di Kelurahan Pedurungan Kidul, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang. Kegiatan pengabdian ini dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh UMKM akibat pandemi Covid-19. Kegiatan yang dilakukan berhasil mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pelaku usaha, yaitu harga yang tidak kompetitif dan strategi pemasaran yang belum maksimal dalam penggunaan media sosial. Permasalahan tersebut kemudian diselesaikan dengan pelatihan bagi para pelaku usaha dengan bagaimana menjangkau calon konsumen dengan memaksimalkan potensi penjualan melalui pemasaran menggunakan media sosial.

Kegiatan pengabdian serupa juga dilakukan oleh Santoso dkk. (2021) di mana tim melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi WhatsApp kepada aparat kelurahan dan masyarakat Kelurahan Bukit Sangkal Kota Palembang. Kegiatan yang dimulai dengan Focus Group Discussion (FGD) dengan perangkat kelurahan tersebut kemudian menghasilkan daftar jenis layanan yang dapat diselenggarakan dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp. Adapun tantangan yang dihadapi berupa keraguan akan keaslian dokumen yang dikirim melalui aplikasi, keraguan akan lamanya layanan, dan rendahnya literasi digital masyarakat.

Berdasarkan beberapa kegiatan pengabdian serupa yang pernah dilakukan di beberapa kelurahan di Indonesia tersebut dapat dipahami bahwa rendahnya (?) tingkat literasi digital merupakan kendala yang umum dihadapi. Persamaan kegiatan pengabdian yang penulis lakukan dengan beberapa kegiatan di muka adalah sama-sama melakukan kegiatan untuk meningkatkan literasi digital media sosial warga di level kelurahan. Namun, berbeda dengan beberapa kegiatan sebelumnya di mana sebagian hanya berfokus hanya pada literasi digital warga atau aparat kelurahan saja, pengabdian yang penulis lakukan menyasar kedua kelompok tersebut.

Dengan kondisi seperti yang digambarkan di berbagai temuan kegiatan di atas dapat dipahami bahwa kegiatan pengenalan media sosial kepada aparat kelurahan dan masyarakat masih pada level yang sangat sederhana. Seperti kegiatan yang dilakukan oleh Rachmat dkk. (2020) di Kelurahan Duri Kepa Jakarta Barat yang menyosialisasikan literasi media sosial untuk menangkal disinformasi atau penipuan *online*. Kemudian kegiatan lainnya dilakukan oleh Ardianto dkk. (2020) yang memberikan pengenalan penggunaan Google Drive, peningkat URL, dan *sharing link* melalui media WhatsApp di kelurahan yang berada di Kecamatan Sematang Borang, Kota Palembang, atau kegiatan yang dilakukan oleh Santoso dkk. (2021) yang memperkenalkan WhatsApp kepada aparat dan masyarakat Kelurahan Bukit Sangkal Kota Palembang tentang bagaimana memanfaatkan WhatsApp untuk layanan publik.

Perbedaan lain antara kegiatan yang penulis lakukan dengan kegiatan yang serupa adalah di mana penulis melakukan kegiatan pengabdian di Kelurahan Madatte, tidak hanya memperkenalkan dan memberikan *workshop* penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai sarana utama untuk penyediaan layanan publik, namun juga Instagram untuk penyebaran informasi-informasi yang penting diketahui masyarakat. Kedua aplikasi ini akan sangat mendukung satu sama lain, di mana aplikasi WhatsApp untuk penyediaan layanan, sementara Instagram untuk penyebaran informasi.

Kegiatan pendampingan ini bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada perangkat kelurahan dan masyarakat untuk mengoptimalkan penggunaan WhatsApp dan Instagram pada layanan administratif dan layanan publik lainnya. Layanan tersebut seperti informasi alamat kelurahan, pelayanan administrasi (surat keterangan kelakuan baik, surat keterangan usaha, surat keterangan belum pernah menikah, pembuatan kartu keluarga baru) dan layanan publik lainnya. Selain itu sebagai media menerima saran, kritikan, atau aduan dari masyarakat. Pada bagian pembahasan dijelaskan tentang kegiatan pelatihan yang terdiri dari tahap-tahap yang dilalui untuk memperkenalkan penggunaan media sosial WhatsApp dan Instagram, mulai dari persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam meningkatkan layanan di Kantor Kelurahan Madatte, Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat.

2. Metode

Kelurahan Madatte berada di Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar. Secara geografis Kelurahan ini merupakan wilayah dataran rendah, untuk transportasi menuju ke Kelurahan ini sangatlah mudah dijangkau karena berada tepat di pinggiran kota Kecamatan Polewali. Kelurahan ini memiliki luas 2,38 km², terdiri dari 5 lingkungan yaitu Lingkungan Madatte, Lingkungan Belawa, Lingkungan Gernas, Lingkungan Btn Stadion, dan Lingkungan Perumtel dengan jumlah penduduk kelurahan Madatte ± 9.000 jiwa (perhitungan Februari 2017). Adapun batas-batas wilayah Kelurahan Madatte adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara	: Kel. Duampanua
Sebelah Selatan	: Kel. Manding
Sebelah Barat	: Desa Patampanua
Sebelah Timur	: Kel. Pekkabata/Dara

Letak Kelurahan Madatte yang dilewati jalan provinsi sangat strategis dan mudah dijangkau baik dari ibu kota provinsi maupun dari ibu kota kabupaten dan juga ditunjang oleh jalan lingkar Kelurahan yang memadai. Untuk menuju ke Madatte sangat mudah dengan menggunakan sarana transportasi darat kendaraan roda empat maupun roda dua.

Selain lokasi Kelurahan Madatte yang relatif dekat dari ibukota juga akses internet sudah cukup baik. Walaupun demikian, dalam menyelenggarakan pelayanan, kantor kelurahan ini masih sangat terbatas dalam memanfaatkan fasilitas media sosial. Satu-satunya media sosial yang pernah digunakan oleh kantor kelurahan adalah Facebook, namun berdasarkan pengamatan akun Facebook kelurahan sudah tidak *update* semenjak tahun 2011.

Kondisi pandemi mensyaratkan dilakukannya pembatasan mobilitas dan jarak fisik. Untuk itu, kegiatan pendampingan ini didesain dan dilakukan melalui pertemuan tatap muka terbatas dengan memperhatikan protokol Covid-19. Pemilihan metode ini berdasarkan pada kegiatan yang tidak perlu mengumpulkan banyak peserta. Hal ini mengingat target pesertanya hanya aparat kelurahan dan sekelompok warga yang datang ke kantor kelurahan pada saat kunjungan tim Pengabdian kepada Masyarakat. Peserta yang mengikuti pelatihan ini diharapkan mampu menularkan pengetahuan dan keterampilannya kepada aparat kelurahan yang tidak hadir dan warga secara lebih

luas. Agar tujuan pendampingan dapat tercapai, maka kegiatan dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu: Tahap Persiapan, Tahap Pelaksanaan, dan Tahap Evaluasi.

2.1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal yang sangat menentukan, karena menjadi acuan dalam melaksanakan kegiatan pendampingan. Berikut ini beberapa kegiatan pada tahap persiapan:

1. Melakukan koordinasi dengan Lurah Madatte terkait dengan akan diadakannya sosialisasi tentang penggunaan media sosial untuk pelayanan informasi kelurahan.
2. Melakukan wawancara dengan beberapa aparat desa untuk mengetahui tingkat literasi digital mereka. Kegiatan ini untuk menentukan materi yang akan disampaikan dalam kegiatan pendampingan.
3. Menyusun instrumen.
4. Menyiapkan media sosial.
5. Menyusun sistem informasi yang digunakan.
6. Menyiapkan ATK dan alat penunjang lainnya.

2.2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini adalah tahapan inti di mana tim melakukan kegiatan pelatihan kepada peserta yang terdiri dari aparat kelurahan dan masyarakat di Kelurahan Madatte. Ada beberapa kegiatan dalam pelaksanaan kegiatan pendampingan, yaitu:

1. Memberikan materi tentang mengenali media sosial dan pemanfaatan media sosial dalam bidang pelayanan.
Pada bagian ini, penulis melakukan presentasi dan diskusi kepada para peserta tentang pengetahuan terkait tren penggunaan media sosial saat ini, peluang pemanfaatannya, dan diskusi terkait media sosial apa saja yang bisa digunakan di Kantor Kelurahan Madatte.
2. Melakukan pendampingan cara pembuatan akun media sosial baik Instagram maupun WhatsApp untuk pelayanan kepada masyarakat.
3. Melakukan inovasi dalam penggunaan media sosial WhatsApp dan Instagram untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Madatte. Inovasi yang dimaksud adalah berupa *postingan-postingan* yang informatif dan menarik.

2.3. Tahap Evaluasi

Evaluasi merupakan tahap untuk melihat bagaimana *output* dari kegiatan pelatihan yang telah diberikan. Pada tahap evaluasi ini dilakukan kegiatan evaluasi dengan membagikan kuesioner. Kuesioner dengan menggunakan Google Form tersebut untuk melihat bagaimana respons peserta pelatihan terhadap kegiatan pendampingan. Evaluasi ini untuk mengetahui hambatan dan kekurangan yang terjadi selama kegiatan, serta kritik/masukan guna perbaikan ke depan. Respondennya dari seluruh peserta pelatihan, yakni sebanyak 27 orang yang terdiri dari 20 orang masyarakat dan 7 orang aparat kelurahan.

Sesuai dengan jadwal, kegiatan ini selama enam hari dari tanggal 22 Februari 2021 hingga 27 Februari 2021 pada pukul 09.00 s.d. 10.00 WIB bertempat di Kelurahan Madatte, Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

Kegiatan pelatihan penggunaan media sosial WhatsApp dan Instagram menghasilkan beberapa output, antara lain akun WhatsApp Bisnis yang telah dilengkapi dengan beberapa menu sederhana, yaitu: alamat kantor, layanan administrasi, dan informasi media sosial. Untuk layanan di Kelurahan Madatte dapat diakses melalui Nomor WhatsApp Bisnis +62 823 9349 8882.

Sementara itu, untuk akun Instagram, dapat diakses melalui tautan https://instagram.com/kelurahan.madatte?utm_medium=copy_link. Akun Instagram ini dibuat untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat Kelurahan Madatte. Selama pelatihan berlangsung, informasi yang dibuat baru sebatas foto Kantor Kelurahan Madatte. Harapannya ke depan, tim admin kelurahan dapat melanjutkan *memposting* berbagai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

3.2. Pembahasan

A. Media Sosial dan Layanan Publik

Media sosial atau dalam Bahasa Inggris Social Media terdiri dari dua kata, yaitu *social* yang artinya berkenaan dengan masyarakat, dan *media* yang berarti alat, sarana, atau perantara. Sehingga dapat dipahami bahwa media sosial merupakan suatu alat, sarana, atau perantara yang berguna untuk menghubungkan masyarakat. Namun, secara

istilah dan penggunaannya dewasa ini, sosial media merujuk kepada suatu media daring yang berfungsi sebagai sarana interaksi para penggunanya. Kaplan dan Haenlein (2010) mendefinisikan sosial media sebagai “*a group of Internet-based applications that build on the ideological and technological foundations of Web 2.0 and that allow the creation and exchange of user-generated content.*” Dalam tulisannya, mereka membagi enam jenis media sosial, antara lain: proyek kolaborasi (*collaborative projects*), blog dan microblog (*blog and microblogs*), konten (*content*), situs jejaring sosial (*social networking sites*), *virtual game worlds*, dan *virtual social worlds*. Selain media sosial, juga dikenal istilah lain, yaitu *social network* atau jejaring sosial. Walaupun secara garis besar keduanya sama-sama berfungsi untuk menjadi wadah interaksi antar banyak orang tanpa terhalang waktu dan jarak, kedua istilah ini memiliki perbedaan yang mendasar dilihat dari media dan tujuannya. Media sosial merupakan sebuah *channel* (saluran) sementara jejaring sosial lebih kepada *engagement* sehingga media sosial lebih berfokus untuk menghasilkan konten, sementara jejaring sosial fokus untuk membangun hubungan dan reputasi. Contoh dari media sosial adalah *blog*, aplikasi *chatting* seperti WhatsApp dan Line. Sementara itu contoh dari jejaring sosial adalah Instagram, Twitter, Tumblr, dan Facebook.

Melihat dari banyaknya kemudahan yang diberikan oleh media sosial dan jejaring sosial dalam berkomunikasi dan berinteraksi, maka pemanfaatannya harus dioptimalkan, tidak terkecuali dalam bidang layanan publik. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa kriteria. Lembaga Administrasi Negara sudah merumuskan 15 kriteria pelayanan, antara lain: kesederhanaan, reliabilitas, tanggung jawab, kecakapan, pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas, keramahan, keterbukaan, komunikasi, kredibilitas, kejelasan dan kepastian, keamanan, mengerti apa yang diharapkan pelanggan, kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, efisien, dan ekonomis (LAN, 2003). Berbagai macam kriteria pelayanan di atas harus diterapkan oleh setiap institusi penyedia layanan publik agar tercipta kepuasan dari masyarakat. Stigma layanan yang lambat, berbelit, dan terkadang berbiaya mahal masih sangat melekat di masyarakat. Di sisi lain, institusi penyedia layanan juga sering kali memiliki keterbatasan dalam hal sumber daya, baik manusia maupun anggaran.

Kondisi ini mendorong pihak penyelenggaraan layanan harus melakukan inovasi dengan sistem yang sederhana dan murah. Salah satu yang dapat dioptimalkan adalah penggunaan media sosial. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lesmana (2012) bahwa media sosial mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Media sosial cukup sederhana digunakan. Selain berbiaya murah, media sosial hanya memerlukan minimal memiliki koneksi internet dan sangat *user-friendly*. Pekerjaan-pekerjaan administratif, seperti mengirim *file*, verifikasi data, menerima laporan atau keluhan, dan sebagainya dapat dilakukan dengan memanfaatkan media sosial.

B. Pengenalan dan Pemanfaatan Media Sosial untuk Meningkatkan Layanan di Kantor Kelurahan Madatte

a. Tahap Pertama: Sosialisasi Pengenalan Media Sosial

Tahap pengenalan ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada aparat kelurahan terkait media sosial dan peluang memanfaatkan media sosial untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat kelurahan. Selain itu, diberikan pula pemahaman mengenai jenis-jenis media sosial dan tren penggunaan media sosial di Indonesia tahun 2020.

Dengan demikian, dapat disepakati dan ditetapkan bahwa kantor kelurahan akan memanfaatkan media WhatsApp dan Instagram dalam mendukung pelayanan. Kesepakatan tersebut didapatkan berdasarkan hasil diskusi dengan peserta yang hadir. Setelah dilakukan pemberian materi untuk *brainstorming*, maka tahap selanjutnya adalah pembuatan akun media sosial WhatsApp dan Instagram.

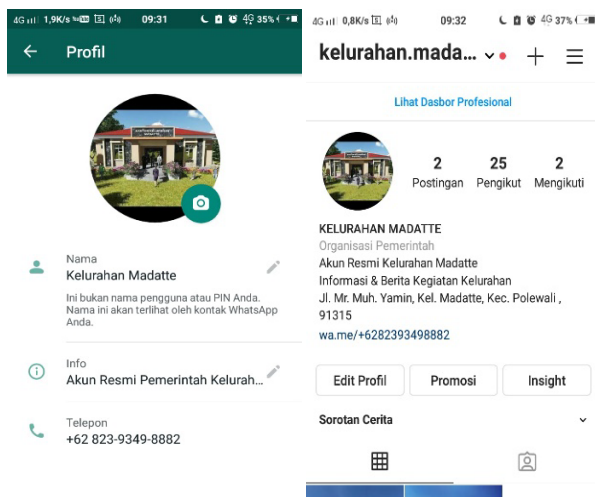
b. Tahap Kedua: Pembuatan Akun

Tahap yang kedua yaitu pembuatan akun sosial media WhatsApp dan Instagram. Kegiatan dalam tahap ini dimulai dengan pemutaran video tutorial pembuatan akun WhatsApp. Setelah itu pendaftaran akun media sosial dilakukan melalui ponsel pintar staf kelurahan yang sudah ditunjuk sebagai operator akun media sosial tersebut. Selanjutnya diputarkan video mengenai cara menggunakan WhatsApp sebagai akun bisnis untuk kegiatan layanan pemerintahan.

Adapun untuk media sosial Instagram, proses pembuatan akun tidak terlalu rumit. Tim pendampingan meminta salah seorang operator

kelurahan untuk membuat akun dengan email resmi Kelurahan Madatte. Pada tahap ini, operator juga diminta untuk mengisi profil akun Instagram dengan info dasar seperti Nama Akun, yaitu Kelurahan Madatte; Jenis Akun, yaitu Organisasi Pemerintah; Alamat Kantor, yaitu Jalan Mr. Muh. Yamin, Kelurahan Madatte, Kecamatan Polewali, 91315, dan Kontak WhatsApp kantor, yaitu +62-823-9349-8882.

Setelah peserta memahami dan menguasai materi, maka akun media sosial tersebut akan digunakan sebagai media penyedia informasi layanan kelurahan. Akun sosial media ini akan dikelola oleh satu orang yang ditunjuk oleh lurah berdasarkan tugas pokok dan fungsinya. Berikut ini adalah akun yang sudah didaftarkan tersebut:



Sumber: Dokumentasi penulis (2021)

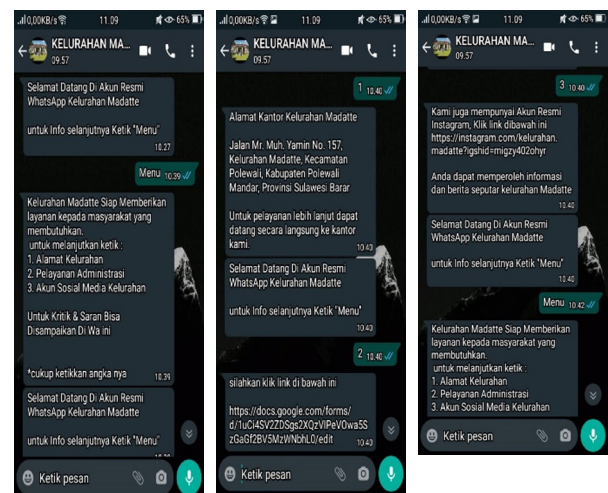
Gambar 2. Akun Media Sosial WhatsApp (kiri) dan Instagram Kelurahan Madatte (kanan)

c. Tahap Ketiga: Pengoperasian Akun Media Sosial

Tahap ketiga ini berupa pengaplikasian sosial media. Pada tahap ini peserta yang telah mengikuti pelatihan akan bertugas sebagai admin yang mengelola media sosial tersebut. Admin bertugas memberikan informasi layanan pemerintahan, khususnya seluruh kegiatan di Kelurahan Madatte. Tujuannya agar informasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh masyarakat yang berada di wilayah Kelurahan Madatte. Harapannya dapat untuk meminimalkan kesalahan masyarakat dalam mempersiapkan syarat-syarat yang dibutuhkan guna pengurusan suatu keperluan.

Kemampuan berkomunikasi yang baik merupakan salah satu standar pelayanan. Untuk

itu, pengelola media sosial dituntut mampu berkomunikasi dengan efektif. Kemampuan komunikasi yang baik ini juga didukung dengan keterbukaan dan kejelasan, serta kepastian prosedur. Beberapa aspek tersebut bisa dipenuhi dengan merancang suatu sistem yang terintegrasi dan sederhana. Komunikasi terkait dengan permintaan informasi dilakukan secara otomatis dengan memanfaatkan akun WhatsApp. Dalam merespons pertanyaan masyarakat yang membutuhkan informasi di akun media sosial WhatsApp, sistem sudah dirancang dapat membalas secara otomatis. Contoh balasannya sebagai berikut:



Sumber: Dokumentasi penulis (2021)

Gambar 3. Contoh Fitur Balas Otomatis pada Akun WhatsApp Kelurahan Madatte

Penggunaan media WhatsApp kelurahan cukup sederhana. Pertama, ketika masuk ke akun, ucapan selamat datang akan muncul secara otomatis (**Gambar 3**). Kedua, untuk masuk ke pilihan menu, maka cukup membalas pesan tersebut dengan mengetikkan “Menu”. Setelah pengiriman pesan tersebut akan muncul balasan otomatis berupa pilihan menu. Menu yang tersedia ada tiga, yaitu:

1. Alamat kelurahan
2. Pelayanan administrasi
3. Akun sosial media kelurahan.

Menu ini masih sangat sederhana karena tujuan utamanya adalah untuk mengenalkan bagaimana sistem layanan ini bekerja. Namun, setelah pelatihan ini admin kelurahan ditantang untuk menambah menu layanan sesuai dengan kebutuhan layanan di kelurahan.

Ketiga, apabila menu layanan telah muncul, maka pengguna bisa memilih layanan yang dibutuhkan dengan cara mengetikkan angka dari menu yang dipilih. Contoh: jika masyarakat ingin mengetahui alamat kelurahan, maka ketik angka “1”. Lalu akan muncul balasan yang menginformasikan alamat kelurahan. Begitu juga untuk Pelayanan Administrasi. Ketika masyarakat mengetik angka “2”, maka akan muncul tautan, yang bila masyarakat mengklik tautan tersebut, maka langsung terhubung ke Google Formulir (Gambar 4).

Sumber: Dokumentasi penulis (2021)

Gambar 4. Tautan Google Formulir Layanan Administrasi Kelurahan Madatte

Sementara itu, jika pengguna mengetik angka “3”, maka secara otomatis akan langsung terhubung dengan akun media sosial Instagram Kelurahan seperti ditampilkan pada Gambar 2.

Sementara itu, untuk akun Instagram, beberapa materi yang sudah ataupun harus diinput oleh operator kelurahan di kemudian hari, antara lain:

1. Informasi yang bersifat pengumuman penting
2. Informasi aktivitas kelurahan
3. Ucapan perayaan hari besar
4. Infografis tentang alur *Standard Operational Procedure* (SOP) berbagai pengurusan administrasi atau layanan publik lainnya
5. Postingan lain yang dibutuhkan oleh masyarakat Kelurahan Madatte atau postingan yang bersifat hiburan dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

Dalam pelatihan pengoperasian akun Instagram ini, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh operator akun Instagram, antara lain:

1. Postingan sebaiknya bersifat berkala, semisal minimal satu postingan setiap minggu. Hal ini penting agar masyarakat selalu memperoleh informasi dan menimbulkan kesan bahwa akun Instagram kelurahan ‘aktif’.
2. Untuk memudahkan operator dalam memposting informasi, postingan otomatis berkala bisa diaktifkan sesuai waktu yang ditetapkan.
3. Setiap postingan didesain dengan baik sehingga menarik perhatian masyarakat dan memudahkan masyarakat memahami pesan yang ingin disampaikan.
4. Operator diharapkan interaktif, misalnya membalas komentar yang muncul atau pesan yang masuk ke *Direct Message*.
5. Menghindari postingan-postingan yang berbau SARA.
6. Menggunakan Insta Story untuk kegiatan-kegiatan atau postingan yang ‘ringan’ seperti aktivitas di Kantor Kelurahan dan siaran *live* jika ada kegiatan tertentu yang penting sehingga masyarakat yang berhalangan hadir tetap mendapatkan informasi.
7. Memposting atau memposting ulang postingan warga yang dianggap penting, misalnya aktivitas usaha masyarakat untuk meningkatkan perekonomian masyarakat Kelurahan Madatte.

Dalam pelatihan terkait pemanfaatan akun Instagram ini, tim tidak memberikan pelatihan yang sangat teknis, seperti terkait bagaimana membuat postingan yang komunikatif dan desain yang menarik. Hal ini karena keterbatasan waktu dan keahlian dalam memberikan pelatihan teknis tersebut. Namun, tim memberikan materi pada aspek rambu-rambu apa saja yang harus ada dalam setiap postingan, termasuk apa saja yang harus diperhatikan oleh operator akun Instagram kelurahan. Pemahaman dasar ini penting dimiliki oleh operator karena akan menyangkut pada profesionalitas akun resmi kelurahan dan juga nilai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, terutama pada masa pandemik di mana masyarakat lebih banyak menggunakan media *online* untuk mendapatkan informasi dan layanan publik.

Selain memberikan pelatihan kepada 7 pegawai kelurahan, penggunaan media sosial WhatsApp juga dilatihkan kepada 20 orang masyarakat yang sedang berada di kantor kelurahan. Walaupun pelatihan kepada masyarakat secara luas akan

dilakukan oleh para petugas layanan kelurahan nanti, namun tim pengabdian kepada masyarakat juga memberikan pelatihan kepada masyarakat yang kebetulan datang ke kantor kelurahan untuk mengurus berbagai keperluan.

Setelah dilaksanakannya pelatihan layanan kelurahan berbasis media sosial ini, tim kemudian melakukan survei layanan apa saja yang dibutuhkan untuk ditambahkan pada menu layanan. Pelaksanaan survei ini untuk mendapatkan masukan dari masyarakat sehingga pengurusan berbagai kebutuhan mereka dapat dipermudah melalui aplikasi ini. Survei tersebut dibuat menggunakan Google Form dan dibagikan kepada masyarakat yang sudah mengikuti pelatihan.

Adapun respons masyarakat yang telah mengisi Google Formulir dapat dilihat pada **Gambar 5**.



Sumber: Dokumentasi penulis (2021)

Gambar 5. Respons Peserta Pelatihan pada Google Formulir Layanan Administrasi Kelurahan Madatte

Berdasarkan survei kepada masyarakat terkait layanan apa saja yang dibutuhkan masyarakat, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Surat keterangan kelakuan baik sebanyak 7 orang,
2. Surat keterangan belum pernah menikah sebanyak 5 orang,
3. Surat keterangan Usaha sebanyak 4 orang,
4. Pelayanan yang lainnya minimal satu orang.

Selain survei kebutuhan layanan, juga dilakukan survei tanggapan masyarakat terkait pemanfaatan media sosial WhatsApp dalam pelayanan kelurahan. Survei ini meminta masukan dan kritikan masyarakat untuk perbaikan layanan ke depan. **Gambar 6** merupakan hasil respons kritikan dan saran untuk perbaikan.

Berdasarkan respons dari masyarakat tersebut, secara umum masyarakat merasa terbantu dengan

Sumber: Dokumentasi penulis (2021)

Gambar 6. Respons Masyarakat terhadap Layanan Daring Kelurahan Madatte

adanya layanan melalui pemanfaatan media sosial WhatsApp kelurahan. Harapannya ke depan, layanan tersebut agar terus dikembangkan. Di samping itu, peran pemerintah, seperti kecamatan, kabupaten, dan provinsi, perlu untuk ditingkatkan. Salah satunya dengan mendorong agar unit layanan kelurahan sebagai unit layanan yang sangat dekat dengan masyarakat bisa mulai memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam pelatihan yang diberikan belum dikembangkan menu yang terkait dengan informasi teknis, seperti: prosedur setiap layanan, persyaratan, dan sebagainya. Begitu juga dengan fasilitas untuk pengiriman *file* guna pengurusan berbagai keperluan. Akan tetapi berbagai kekurangan tersebut bisa dilengkapi secara mandiri oleh staf kelurahan yang sudah dilatih.

4. Kesimpulan

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Tidak hanya karena kondisi pandemi yang memaksa layanan daring diberikan untuk meminimalkan kontak fisik, akan tetapi juga tuntutan pemberian layanan yang mudah, cepat, akurat, dan efisien.

Pemilihan akun WhatsApp dan Instagram untuk dimanfaatkan sebagai akun resmi Kelurahan Madatte berangkat dari data secara nasional di mana kedua media sosial tersebut termasuk pada platform yang banyak dari aspek penggunaannya. Selain itu juga didasarkan diskusi dengan aparat kelurahan di mana kedua media sosial tersebut cukup banyak digunakan oleh masyarakat Kelurahan Madatte.

Pemanfaatan akun WhatsApp dan Instagram kelurahan sangat berkaitan dan saling mendukung. Akun WhatsApp bermanfaat untuk mempermudah pemberian layanan administrasi dan layanan publik lainnya, sementara akun Instagram dapat untuk menyebarkan informasi. Salah satu informasinya adalah sudah adanya akun WhatsApp kelurahan sehingga masyarakat Kelurahan Madatte terinformasi secara lebih luas. Selain itu, akun Instagram akan meningkatkan engagement masyarakat terhadap kegiatan pemerintahan kelurahan. Instagram dinilai relatif lebih interaktif dan cukup luas digunakan oleh masyarakat dibandingkan media sosial lainnya, seperti Facebook dan Twitter.

Pelatihan yang diberikan kepada aparat Kelurahan Madatte masih sangat terbatas, terutama baru sampai pada pelatihan pembuatan dan pengoperasian akun WhatsApp untuk keperluan layanan administrasi dan layanan publik lainnya. Untuk Instagram, pelatihan juga baru sebatas pembuatan akun dan sosialisasi bagaimana mengoperasikan akun secara reguler, menarik, dan informatif. Pelatihan yang diberikan belum mendesain suatu postingan yang mencakup berbagai kriteria tersebut. Selain karena keterbatasan waktu, tim pendampingan juga terbatas pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan materi terkait manajemen konten dan desain konten itu sendiri.

Keterbatasan dalam pelatihan tersebut menjadi peluang bagi perguruan tinggi lain, khususnya program studi yang berkaitan dengan komunikasi ataupun desain grafis untuk dapat memberikan pelatihan membuat konten yang menarik. Peluang lain adalah kerja sama pengabdian masyarakat antarprodi atau antarperguruan tinggi dengan prodi yang berbeda sehingga pelatihan kepada masyarakat kelurahan bisa terintegrasi dan simultan, tidak parsial.

Ke depan diharapkan kantor kelurahan akan terus mengembangkan sistem sehingga

dapat menjangkau semua layanan yang bisa dilakukan secara daring. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat hendaknya terus dilakukan agar dapat memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem layanan daring dengan semaksimal mungkin. Terakhir, peran pemerintah kecamatan dan kabupaten diharapkan dapat memberikan pendampingan dan fasilitasi kepada seluruh kelurahan di Kabupaten Polewali Mandar agar dapat mengembangkan sistem yang lebih terintegrasi dan maju, seperti pengembangan aplikasi yang dapat diunduh di Google Playstore dan penyediaan *website* kelurahan sebagai sarana informasi yang komprehensif terkait profil kelurahan dan layanan lainnya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh perangkat Kelurahan Madatte dan masyarakat Madatte yang telah menyambut baik dan memfasilitasi kegiatan pengabdian masyarakat ini. Selain itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) yang telah memberikan dukungan sehingga kegiatan ini dapat terselenggara.

5. Daftar Referensi

- Ardianto, F., Hurairah, M., Noverianty, R., Rosyidah, M., Ramadani, R., Sahdan, Yolanda, D., & Rizqullah, A. R. (2020). Workshop Layanan Masyarakat Berbasis Online dengan Memanfaatkan Link Media Sosial. *Suluh Abdi: Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 71–79. <https://doi.org/10.32502/suluh%20abdi.v2i2.3090>
- Atiko, G., Hasanah Sudrajat, R., & Nasionalita, K. (2016). Analisis Strategi Promosi Pariwisata Melalui Media Sosial oleh Kementerian Pariwisata RI (Studi Deskriptif pada Akun Instagram @indtravel). *Warta Sosioteknologi*, 15(3), 378–389. <https://doi.org/10.5614/sostek.2016.15.3.6>
- CDC (Centers for Disease Control and Prevention). (2021, Agustus 11). *Variants of the Virus*. CDC (Centers for Disease Control and Prevention). <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/variants/index.html>
- Elvina, L. (2020, Maret 12). *WHO Tetapkan Wabah Virus Corona Sebagai Pandemi Global*. KompasTV. <https://www.kompas.tv/article/70893/who-tetapkan-wabah-virus->

- corona-sebagai-pandemi-global
- Hyder, A. A., Hyder, M. A., Nasir, K., & Ndebele, P. (2021). Inequitable COVID-19 vaccine distribution and its effects. *Bulletin of the World Health Organization*, 99(6), 406-406A. <https://doi.org/10.2471/BLT.21.285616>
- Iivari, N., Sharma, S., & Ventä-Olkkonen, L. (2020). Digital transformation of everyday life – How COVID-19 pandemic transformed the basic education of the young generation and why information management research should care? *International Journal of Information Management*, 55(June), 102183. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102183>
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Krisyohana, M. (2020, Juni 11). *Kesiapan Manajemen ASN untuk WFH*. detikNews. <https://news.detik.com/kolom/d-5049198/kesiapan-manajemen-asn-untuk-wfh>
- LAN. (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara.
- Lesmana, I. G. N. A. (2012). *Analisis Pengaruh Media Sosial Twitter Terhadap Pembentukan Brand Attachment (Studi: PT. XL Axiata)* [Universitas Indonesia]. <https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20333231&lokasi=lokal>
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Noorizki, R. D., Suhanti, I. Y., & Pambudi, K. S. (2021). Disobeying Government Rules: A Descriptive Study of Intention to Apply Health Protocol During Covid-19. *KnE Social Sciences*, 2020, 215–223. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i15.8207>
- Nugroho, T. W. A. (2016). Analisis E-Government terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 279–296. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2016.V10.279-296>
- O'Hare, R. (2020, Maret 13). *Crunching the numbers for coronavirus*. Imperial College London. <https://www.imperial.ac.uk/news/196137/crunching-numbers-coronavirus/>
- Purwanto, A. (2020). Studi Eksplorasi Dampak Work From Home (WFH) Terhadap Kinerja Guru Selama Pandemi Covid-19. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 92–100. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsycouns/article/view/418>
- Putra, M. T., Warsito, & Herawati, N. R. (2017). Evaluasi Partisipasi Masyarakat dalam E-Government Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali. *Journal of Politic and Government Studies*, 6(04), 21–30. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/17471>
- Rachmat, I., Abdurrahman, & Humaira, S. (2020). *Media Sosial, Aplikasi dan Pemahamannya di Masyarakat (Studi Eksploratori: Literasi Media Sosial Warga Kelurahan Duri Kepa Jakarta Barat)*. <https://www.esaunggul.ac.id/media-sosial-aplikasi-dan-pemahamannya-di-masyarakat-studi-eksploratori-literasi-media-sosial-warga-kelurahan-duri-kepa-jakarta-barat/>
- Simarmata, M. H. (2017). Peranan e-Government dan Media Sosial untuk Mewujudkan Budaya Transparansi dan Pemberantasan Korupsi. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 3(2), 203–229. <https://doi.org/10.32697/integritas.v3i2.108>
- Song, Z., Wang, C., & Bergmann, L. (2020). China's prefectural digital divide: Spatial analysis and multivariate determinants of ICT diffusion. *International Journal of Information Management*, 52(January 2019), 102072. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102072>
- Suciska, W. (2016). Optimalisasi Penerapan E-Government Melalui Media Sosial dalam Mewujudkan Good Governance. *Prosiding Seminar Nasional Komunikasi 2016*, 374–389. <http://repository.lppm.unila.ac.id/2948/>
- Sukarno, M., Winarsih, A. S., Wijaya, H. H., & Cahyani, P. S. (2021). Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial (Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah). *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 3(1), 12–22. <https://doi.org/10.24076/jspg.v3i1.507>
- Sulistiyowati, E., & Febriyanta, I. M. M. (2020, Oktober 20). *Serba-serbi Penggunaan Media Sosial di Instansi Pemerintah*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13455/Serba-serbi-Penggunaan-Media-Sosial-di-Instansi-Pemerintah.html>
- Sullivan, H. (2020, Desember 22). *Covid cases recorded in Antarctica for first time – reports*. The

- Guardian. <https://www.theguardian.com/world/2020/dec/22/covid-cases-recorded-in-antarctica-for-first-time>
- Suryawardana, E. (2020). *Strategi Pemasaran UMKM dalam Situasi Pandemi Covid-19 di Kelurahan Pedurungan Kidul Kecamatan Pedurungan*. <https://repository.usm.ac.id/detail-pengabdian-175.html>
- Tuten, T. L., & Solomon, M. R. (2016). *Social Media Marketing*. Sage Publications.
- UK Health Security Agency. (2021, Mei 12). *High consequence infectious diseases (HCID)*. Gov. uk. <https://www.gov.uk/guidance/high-consequence-infectious-diseases-hcid>
- Wei-Haas, M. (2021, Februari 6). *The coronavirus is mutating—but what determines how quickly?* National Geographic. <https://www.nationalgeographic.com/science/article/the-coronavirus-is-mutating-but-what-determines-how-quickly>
- WFSA. (2020, Juni 25). *Coronavirus – guidance for anaesthesia and perioperative care providers*. WFSA. <https://wfsahq.org/news/latest-news/coronavirus-guidance-for-anaesthesia-and-perioperative-care-providers/>
- World Health Organization. (2020, Maret 11). *WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020*. World Health Organization. <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
- World Health Organization. (2021). *Situation by Region, Country, Territory & Area*. World Health Organization. <https://covid19.who.int/table>