

Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial (Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah)

Mohamad Sukarno^{1)*}, Atik Septi Winarsih²⁾, Hacykal Huda Wijaya³⁾, Prihantika Septi Cahyani⁴⁾

¹ Program Studi Ilmu Pemerintahan,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

² Program Studi Ilmu Pemerintahan,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

³ Program Studi Ilmu Pemerintahan,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

⁴ Program Studi Ilmu Pemerintahan,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

* Korespondensi Penulis. E-mail:
Mohamadsukarno5@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aktivitas pelayanan publik pada Gubernur Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui media sosial twitter. Focus dalam penelitian ini adalah intensitas akun twitter mengenai pelayanan public dan sekaligus sentiment dari masyarakat. Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis data menggunakan software Nvivo 12Plus dari media sosial twitter dengan cara Ncapture dan mengolah di software Nvivo 12Plus. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya intensitas akun twitter Gubernur Jawa Tengah pada pelayanan publik tiga bulan tahun 2021 mengalami presentase tertinggi pada bulan Februari yakni 12,44%. Intensitas twitter yang tinggi tersebut menunjukkan bahwasanya melalui Gubernur Jawa Tengah aktif dan intens memberikan informasi dan menerima keluh kesah masyarakat mengenai pelayananan publik. Selain itu sentimen masyarakat dari aktivitas akun twitter Gubernur Jawa Tengah yakni diakumulasikan sebanyak 16 persen positif dan 28 persen negatif. Sentimen tersebut didasari atas respons masyarakat terkait dengan

pelayanan publik di Jawa Tengah pada bulan Januari-Maret 2021.

Kata kunci: Pelayanan Publik, media sosial, twitter, jawa tengah

Social Media-based Public Service Analysis (Case Study Central Java Province)

Abstract

This study was intended to analyze public service activities by the Governor of the Central Java Provincial Government through social media twitter. The focus in this study was the intensity of Twitter accounts related to public services and sentiment from the community. The method taken for this research was qualitative with a descriptive approach. Data analysis was performed using the Nvivo 12Plus software from social media twitter by means of Ncapture. The data was then processed using the Nvivo 12Plus software. The results of the study found that the highest activity intensity of the Governor of Central Java's twitter account on public services for three months in 2021 was in February, namely 12.44%. The high intensity of Twitter shows that the Governor of Central Java has provided information and received public complaints about public services actively and intensely. Besides, the accumulated public sentiment from the activities of the Governor of Central Java's twitter account consisted of 16 percent positive and 28 percent negative. This sentiment is based on the public's response to public services in Central Java in January-March 2021.

Keywords: Public Service, social media, twitter, Central Java

A. PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah memberkan tawaran pelayanan publik yang berbasis elektronik (Manoharan & Ingrams, 2018). Tujuan utama dibentuknya sebuah pelayanan publik berbasis digital adalah agar lembaga pemerintah dapat menyediakan pelayanan publi yang baik. Hal tersebut juga telah diatur dalam Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang strategi nasional pengembangan kebijakan e-government di Indonesia (Pricahyadi M, 2019). Sehingga, kondisi tersebut banyak diadopsi oleh berbagai pemerintah baik pusat atau daerah maupun sampai dengan level pemerintah desa yang mengupayakan pengembangan dan penerapan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Udoyono, 2016).

Di Indonesia sendiri media sosial belum terlalu masif diadopsi oleh pemerintah dalam menghadapi era reformasi birokrasi efisien dan efektif (Giooh, 2021). Saat ini banyak diperbincangkan karena mayoritas fasilitas atau sarana untuk melayani masyarakat harus banyak memanfaatkan teknologi komputer maupun smartphone agar mencapai hasil pelayanan yang maksimal, seperti contoh adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan dari birokrasi yang kurang maksimal sehingga masyarakat banyak menggunakan media sosial untuk sekedar melakukan pengaduan kepada pemerintah supaya masyarakat mendapat perhatian khusus dari pemerintah itu sendiri.

Di era kontemporer proses kemajuan teknologi telah mengalami perkembangan yang sangat cepat dan

masif dalam berbagai kehidupan. Hal tersebut didorong dengan media pembentuk perubahan yakni internet (Abraham, 2014). Perkembangan internet kemudian memiliki beberapa inaktivitas di dalamnya seperti media sosial, website, you tube, dan lainnya. Kemudahan dalam berinteraksi antara satu orang ke orang lainnya tentu akan membawa perubahan yang mendasar khususnya dalam komunikasi bagi personal maupun kolektif (publik) (Istyanto & Nasrulloh, 2019).

Dalam sektor pelayanan publik sendiri percepatan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang atau jasa diperlukan sebuah pelayan yang cepat dengan tingkat efektifitas dan efisiensi tinggi (Kurnia, 2018). Oleh karenanya proses pelayanan publik memerlukan adanya suatu konsep atau inovasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Salah satu bentuk media pelayanan yang dapat dijadikan sarana pemerintah adalah menggunakan media sosial. Media sosial sendiri dapat memuat berbagai informasi yang dapat dibuat bagi orang lain dengan memanfaatkan sumber daya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (Irawan, 2018).

Kontribusi media sosial juga dianggap Selain dianggap kreatif dan mampu memberikan tanggapan positif maupun negatif, media sosial juga dianggap penting untuk memberikan kontribusi di dalam maraknya teknologi komunikasi dan informasi dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses suatu informasi (Putra, 2017). Media sosial mempunyai banyak jenis atau macamnya, seperti microblogging twitter, facebook, dan instagram. Di era yang serba canggih ini sangat diperlukan

sebuah media yang mampu menciptakan suatu sistem untuk memberikan informasi serta edukasi kepada publik, salah satunya adalah media sosial twitter. Twitter adalah salah satu media sosial yang saat ini memiliki banyak peminat dari kalangan masyarakat. Dengan memiliki media ini masyarakat dapat lebih mudah dalam mengakses informasi sehingga media ini merupakan salah satu alternatif untuk menambah wawasan atau sebagai alat pemuas kebutuhan bagi penggunanya (Akbar, 2021).

Parameter kepercayaan dan minat di kalangan masyarakat membuat twitter menjadi salah satu media sosial yang ramai digunakan. Pada tahun 2015 yang lalu telah menunjukkan bahwa Indonesia telah menjadi salah satu negara yang memiliki pengguna aktif twitter terbesar di dunia dengan jumlah tweets yang mencapai 500 juta tiap harinya. (Hadi, 2020). Data tersebut juga didukung dengan sebuah riset dalam isi pembahasan jurnal Mahardika dkk, yang menyebutkan bahwa eksistensi media sosial telah menjadi sebuah tampan yang selalu beriringan dalam elemen kehidupan masyarakat Indonesia. Dalam Kementerian Komunikasi dan Informatika pernah menyebutkan data bahwa "sejumlah 63 juta orang di Indonesia telah menggunakan internet dan 95% adalah pengguna situs jejaring sosial media. Indonesia menduduki peringkat ke-4 sebagai negara dengan jumlah pengguna facebook terbanyak di dunia yaitu dengan 65 juta pengguna aktif dan peringkat ke-5 sebagai negara dengan pengguna twitter terbanyak di dunia yaitu sejumlah 19,5 juta pengguna aktif. Selain facebook dan twitter, masyarakat Indonesia juga menggunakan blog, tumblr, path, instagram, line, dan jejaring sosial

lainnya." (Yonathan Sari Mahardhika, 2018).

Kedudukan sebagai negara dengan peringkat ke-5 jumlah pengguna twitter terbanyak di dunia yakni sebesar 19,5 juta pengguna aktif, tentunya akan berimplikasi pada perubahan tatanan budaya maupun pola perilaku kehidupan masyarakat (Dorania Lumbanraja, 2020). Indonesia sendiri memiliki jumlah penduduk yang cukup tinggi dengan berbagai latar belakang budaya yang beragam (Plural) serta memiliki banyak sekali potensi perubahan dinamika sosial. Masalah yang sedang dihadapi saat ini adalah sebagian masyarakat belum mengenal jauh tentang fungsi dari media sosial yang merupakan alat untuk melakukan komunikasi sekaligus sebagai media penyambung aspirasi maupun ekspresi kepada publik atas berbagai keinginan dan kebutuhan yang ada pada dirinya. Permasalahan tersebut mencerminkan bahwa media sosial merupakan sebagian media yang terdapat di internet dengan menunjukkan bahwa penggunanya dapat mewakili pengguna maupun cara berinteraksi, berkolaborasi, berkontribusi, berdiskusi dengan pengguna lain, dan membangun ikatan sosial virtual (Rana, 2017).

Di Indonesia sendiri media sosial belum terlalu masif diadopsi oleh pemerintah dalam menghadapi era reformasi birokrasi efisien dan efektif (Nugroho, 2016). Saat ini banyak diperbincangkan karena mayoritas fasilitas atau sarana untuk melayani masyarakat harus banyak memanfaatkan teknologi komputer maupun smartphone agar mencapai hasil pelayanan yang maksimal, seperti contoh adanya pengaduan masyarakat terhadap

pelayanan dari birokrasi yang kurang maksimal sehingga masyarakat banyak menggunakan media sosial untuk sekedar melakukan pengaduan kepada pemerintah supaya masyarakat mendapat perhatian khusus dari pemerintah itu sendiri.

Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo adalah contoh kepala daerah yang saat ini aktif dalam menggunakan media sosial sebagai media untuk memberikan informasi kepada masyarakat serta sebagai sarana keterbukaan dalam pelayanan publik untuk sebagian banyak masyarakat yang menggunakan media sosial. Pemanfaatan media sosial ini digunakan oleh pemerintah untuk strategi dan alternatif yang efektif dalam pelayanan prima kepada masyarakat dalam mencapai tujuan dari birokrasi itu sendiri.

Selaras dengan hal tersebut pada tahun 2016 Pemerintah Provinsi Jawa Tengah membuat kemitraan dengan twitter Indonesia untuk meningkatkan pelayanan publik dan interaksi dengan warga melalui twitter Kemala. Twitter Kemala yang merupakan singkatan dari Kelola Melintas Layanan, merupakan solusi layanan publik yang disediakan untuk mempermudah komunikasi dan interaksi live antara pemerintah dengan warganya. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menjadi institusi pemerintahan pertama di Indonesia yang telah menggunakan twitter Kemala untuk menjalankan praktik e-governance yang lebih efisien dan transparan (Suminto & Al Farizi, 2020).

Media sosial twitter dinilai sebagai media dan sarana publisitas serta komunikasi yang efektif pada pelayanan karena memungkinkan banyak pengguna di dalamnya. Dalam hal promosi, media

sosial juga dinilai dapat secara ampuh dalam melakukan promosi pada setiap instansi pemerintahan. Selain itu, pemanfaatan media sosial juga bertujuan lain sebagai media dalam melakukan layanan publik, aduan, dan edukasi sarana informasi dan komunikasi.

Dari beberapa data dan temuan yang sudah disampaikan di atas, maka perlu dilakukan sebuah penelitian lebih lanjut. Sehingga permasalahan penelitiannya adalah bagaimanakah media sosial twitter Ganjar Pranowo dalam memberikan layanan publik masyarakat sekaligus sebagai media sara informasi dan komunikasi antara kedua belah pihak. Dalam hal tujuan penulisan penelitaian ini adalah untuk mendeskripsikan lebih lanjut mengenai pemanfaatan media sosial twitter Ganjar Pranowo sebagai media dalam memberikan kualitas pelayanan public yang prima. Oleh sebab itu diharapkan informasi yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini dapat selanjutnya dijadikan sebagai referensi bagi para birokrat dan masyarakat umum sebagai khalayak informasi akademik (Atthahara, 2020).

B. TEORI (Literature Review)

Pemanfaatan media sosial twitter dalam birokrasi pemerintahan serta pemanfaatan secara lebih luas mengenai akses pelayanan public yang di libatkan dalam pengaruh penting penggunaan media sosial sebagai sarana dalam mengkritik, memperbaiki, hingga menegur pemerintah atau badan yang mengelola akses pada pemanfaatan kualitas media sosial (Jalma, 2019), penghematan biaya dan diseminasi informasi yang memiliki jangkauan luas dan cepat, keluhan tersampaikan dan mendapatkan solusi yang cepat lagi baik,

untuk membangun lingkungan yang interaktif, partisipatif dan berbasis informasi, mengembangkan program inovasi pelayanan publik berbasis digital, mengembangkan program inovasi pelayanan publik berbasis digital, memberikan kemudahan dan kecepatan (Alkomari, 2020)

Pengawasan fungsional, akuntabilitas publik dan peningkatan pelayanan publik secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pemerintah serta pengawasan fungsional, Akuntabilitas publik, dan Peningkatan pelayanan publik secara parsial berpengaruh Terhadap kinerja pemerintah, keefektifan masyarakat menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan pemerintah berada dalam kategori yang tinggi atau baik, Pemberian Pelayanan sudah memenuhi standarisasi dalam tingkat pelayanan. (Anam & Anwar, 2020),

Inovasi pelayanan publik merupakan cara baru maupun ide kreatif yang memiliki nilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan, menggunakan media sosial dan aplikasi untuk menerapkan tiga strategi komunikasi: representasi, keterlibatan masyarakat sipil, pembangunan jaringan, sasaran inovasi program tersebut dalam proses pelayanan publik, sebagai komunikator serta agen of change dan sarana interaksi, mendukung pemerintah dalam mewujudkan good governance (Bannaga, 2013).

C. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan enam tahapan dalam studi literatur dengan memanfaatkan media sosial twitter yang meliputi proses

pengumpulan data, analisis data menggunakan Nvivo 12Plus, dan memahami model penggunaan media sosial sebagai media komunikasi. Nvivo 12 Plus merupakan sebuah software dalam melakukan analisis kualitatif (Salahudin, 2018) Data dalam penelitian ini menggunakan metode studi literatur yakni akun twitter @humasjateng dengan pengambilan melalui NCapture dari Web Chrome. Kemudian menggunakan analisis Nvivo 12Plus dalam hal pengumpulan data, proses coding data, validitas, dan interpretasi sekaligus penyajian data. Penelitian ini berfokus atas komunikasi pada akun twitter @humasjateng sebagai media *public sphere* masyarakat.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

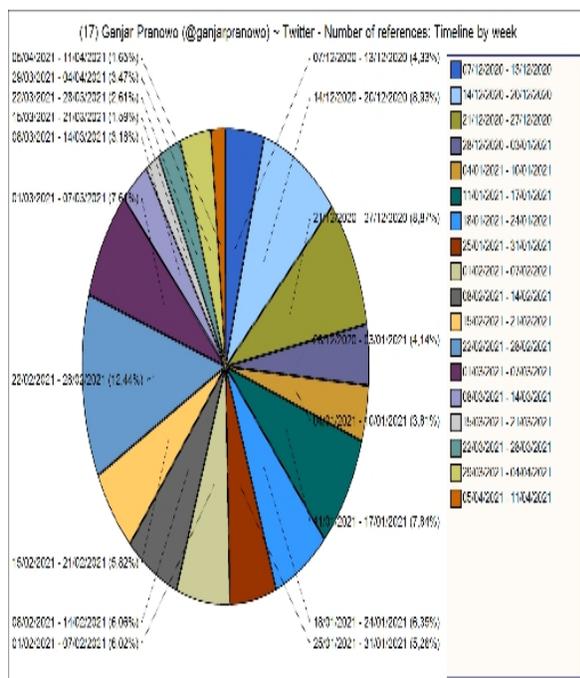
1. Aktivitas akun twitter Pemerintah Jawa Tengah sebagai media *public sphere* masyarakat

Seiring perkembangan teknologi dan komunikasi yang begitu cepat dan ekspansif. Banyak sekali platform media yang diadopsi dan salah satunya adalah media sosial. Perkembangan dan pengguna media sosial yang dianggap tinggi tentu hal ini menjadi alasan utama media sosial diadopsi sebagai platform komunikasi. Dan oleh sebab itulah media sosial dapat dijadikan sebagai alat komunikasi bagi pemerintah dalam hal pelayanan publik yang kemudian diharapkan akan menjadi media komunikasi yang efektif oleh pemerintah. Selain itu eksistensi media sosial sebagai alat komunikasi pemerintah juga dapat menciptakan sebuah komunikasi yang interaktif dan partisipatif bagi seluruh kalangan yang mengaksesnya.

Salah satu media sosial yang diadopsi oleh pemerintah dalam hal komunikasi berbasis elektronik adalah

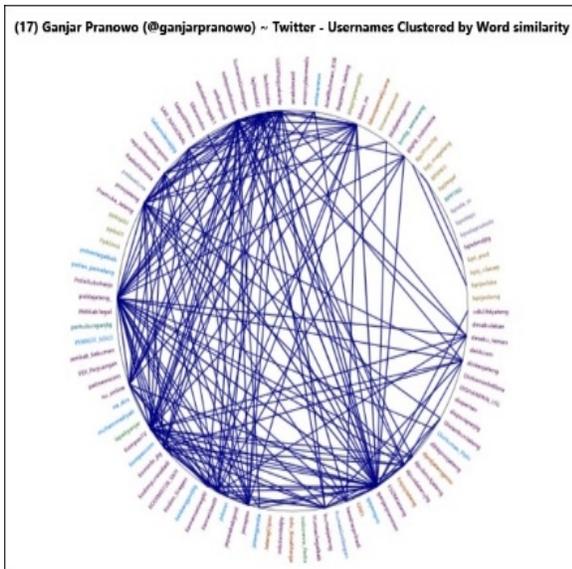
menggunakan media twitter. Hal ini kemudian yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam hal komunikasi pemerintahan berbasis media sosial yang berada pada akun Gubernur Pemerintah Jawa Tengah. Ganjar Pranowo sebagai Gubernur Jawa Tengah sendiri merealisasikan komunikasi pemerintah melalui akun twitternya yakni @ganjarpranowo. Dalam akun @ganjarpranowo tersebut Gubernur Jawa Tengah melakukan komunikasi secara digital terhadap berbagai hal mengenai data dan informasi maupun interaksi masyarakatnya dengan pemerintah. Selain itu ada beberapa aktivitas yang dilakukan oleh @ganjarpranowo pada media sosial sebagai berikut:

Gambar 1: Aktivitas akun twitter Gubernur Jawa Tengah sebagai media pelayanan publik masyarakat



kepada masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut hasil penelitian yang dilakukan oleh Firda (2014) tentang “Pemanfaatan Twitter Sebagai Media Komunikasi Massa” juga menyimpulkan hal yang sama mengenai efektivitas media *twitter* sebagai alat komunikasi yang transformatif dan informatif kepada seluruh masyarakat.

Gambar 2: World similarity Nvivo 12 plus interaksi akun *twitter* Gubernur Jawa Tengah dengan para user pada media pelayanan publik



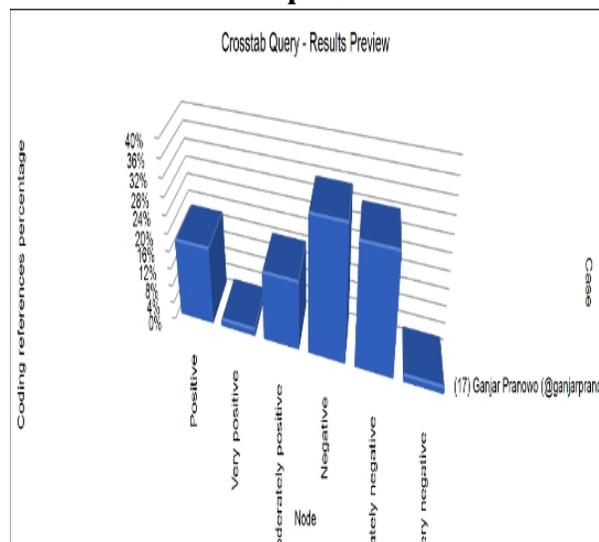
Sumber: diolah peneliti menggunakan Nvivo12plus (2021)

Dari data yang disajikan di atas ada beberapa interaksi yang dilakukan oleh akun @ganjarpranowo pada media *twitter*. Akan tetapi berdasarkan sajian data yang terlihat menunjukkan bahwa aku yang sering melakukan interaksi secara intens adalah akun @tajyasin. Hal tersebut mengingat eksistensi Taj Yasin sebagai Wakil Gubernur Jawa Tengah sehingga diharapkan adanya komunikasi yang dapat dilakukan secara langsung antar masyarakat dengan kepala

daerahnya dalam hal pelayanan publik. Proses komunikasi dan interaksi antara akun @tajyasin dan @ganjarpranowo telah menunjukkan bahwa kendali penyebaran data dan informasi dapat langsung dikendalikan secara langsung oleh kepala daerahnya. Sehingga hal ini akan lebih meningkatkan partisipasi public maupun *trust* kepada Pemerintah Jawa Tengah.

Selain itu akun @ juga melalukan interaksi dan komunikasi dengan akun-akun *twitter* lainnya sebagai alat mediasi layanan publik. Seperti akun @setkabgoid, @poldajateng @kominfojtg, dan lainnya. Komuniaski tersebut ditunjukan untuk memberikan instansi terkait dalam hal kebutuhan pada layana public masyarakat .Hal juga ditunjukan oleh @ganjarpranowo bahwasanya interaksi-interaksi serta komunikasi dengan berbagai Lembaga pemerintahan sangatlah dibutuhkan mengingat adanya koordinasi serta *sharing* informasi bersama.

Gambar 3: Crosstab Query Nvivo 12 plus



Sumber: diolah peneliti menggunakan Nvivo12plus (2021)

Melalui hasil temuan mengenai pelayanan public yang di berikan secara langsung oleh pak ganjar melalui akun sosial media (Twitter @ganjarpranowo) memberikan sejumlah tanggapan cepat mengenai peranan pelayanan public yang di kembangkan melalui aplikasi jalan cantik, dengan menggunakan cara cepat melalui akun sosial media dapat diharapkan kemudahan akses yang di dukung penggunaannya di public atau masyarakat Jateng dapat bermanfaat secara baik dan di gunakan sebagaimana mestinya. Dengan banyaknya tanggapan hingga reaksi public mengenai jateng lebih baik dapat di harapkan bisa merubah keadaan kondisi wilayah pada penggunaan pelayanan public yang ada. Seperti yang di lansir dari akun sosial media Pak Ganjar Pranowo pada Twitter *"Kawan2 banyak yg lapor ke saya soal kondisi jalan di Jateng. Panjenengan bs melaporkan melalui aplikasi Jalan Cantik di Play store. Terima kasih atas partisipasinya. Agar kami bs memperbaiki layanan"*.

Melalui hasil Crosstab Query yang telah di telaah, menunjukkan adanya partisipasi atas Tindakan pelayanan public yang di lakukan oleh berbagai pihak yang mengutamakan kualitas pelayanan publik agar terciptanya pelayanan yang sesuai dan tepat waktu, Crosstab memberikan hasil positif dengan presentase sebesar 16% dengan bentuk pelayanan public yang dapat di katakana baik dan tepat sasaran dan tanggapan cepat langsung dari pak Ganjar, dengan salah satu tanggapan yang berbunyi: "Untuk Provinsi Jawa Tengah, @ganjarpranowo melakukan transformasi digital dengan keterlibatan masyarakat, pemberdayaan pemprov, memaksimalkan pelayanan, dan juga

transformasi produk.
#InisiatifPengetahuan".

E. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penggunaan media sosial twitter sebagai media dalam pelayanan publik merupakan hal yang baru khususnya pada era kontemporer. Pelayanan berbasis digital melalui media sosial twitter diharapkan dapat digunakan dengan lebih mudah dalam mengkomunikasikan antara masyarakat dan pemberi layanan. Gubernur Jawa Tengah sendiri mengadopsi media sosial dalam menjalin interaksi dan komunikasi dalam hal pelayanan publik di Jawa Tengah.

Dari penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berbasis media sosial twitter pada periode awal tahun 2021 (Januari-Maret) mengalami intensitas *tweet* tertinggi pada bulan Februari yakni sebesar 12,44%. Periode tersebut berisikan beberapa informasi pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat Jawa Tengah. Selain itu intensitas sentiment atau respons masyarakat terhadap pelayanan publik yang diinfokan melalui akun media sosial twitter @ganjarpranowo mendapat sentimen positif sebesar 16% dan sentiment negatif sebesar 28%.

Saran

Pemerintah Jawa Tengah melalui akun twitter @ganjarpranowo lebih dapat secara masif lagi dalam menyuplai informasi kepada masyarakat dan lebih ditingkatkan kembali pola intensitasnya secara komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, F., Yos, J., No, S., Selatan, K., & Fax, T. (2014). *PEMANFAATAN T WITTER SEBAGAI M EDIA KOMUNIKASI MASSA*.
- Akbar, M. M., Winarno, W. W., & ... (2021). Evaluasi Tingkat Kematangan e-Government Pada Partisipasi Masyarakat dan Pelayanan Publik Menerapkan Framework Gartner. *Jurnal Media ...*, 5, 99–107. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i1.2606>
- Alkomari. (2020). Analisis Komunikasi Krisis Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo Menghadapi Pandemi Covid-19. *Journal of Strategic Communication*, 11(1), 4.
- Anam, S., & Anwar, K. (2020). Efektivitas Fungsi Pengawasan Dprd Dalam Pelayanan Publik. *Reformasi*, 10(1), 61–69. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i1.1582>
- Atthahara, H. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *POLITIKOM INDONESIA*, 3(1), 66–77.
- Bannaga, A., Gangi, Y., Abdrazak, R., & Al-Fakhry, B. (2013). The effects of good governance on foreign direct investment inflows in Arab countries. *Applied Financial Economics*, 23(15), 1239–1247. <https://doi.org/10.1080/09603107.2013.802088>
- Doramia Lumbanraja, A. (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>
- Fauzi, E. A., Of, M., Affairs, G., Yogyakarta, U. M., & Yogyakarta, D. I. (2019). *Government of Yogyakarta City Communication in the Arrangement of Malioboro Areas in 2015-2016*. 353(IcoSIHESS), 2016–2018.
- Gilbert, N., Ahrweiler, P., Barbrook-Johnson, P., Narasimhan, K. P., & Wilkinson, H. (2018). Computational modelling of public policy: Reflections on practice. *Jasss*, 21(1). <https://doi.org/10.18564/jasss.3669>
- Giooh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Politico*, 10(1), 1–14.
- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i1.2438>
- Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Unmus*, 7(1), 20–37. <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas/article/view/967/687>
- Istyanto, N. P., & Nasrulloh, M. (2019). Disruptif Teknologi E-Government terhadap Pelayanan Publik Tradisional Masyarakat Surabaya di Era Industri 4.0. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 4(2), 1–11. <https://doi.org/10.31284/j.integer.2019.v4i2.687>
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam

- Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2018). E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170. <https://doi.org/10.14710/mmh.46.2.2017.170-181>
- Manoharan, A. P., & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing E-Government from Local Government Perspectives. *State and Local Government Review*, 50(1), 56–66. <https://doi.org/10.1177/0160323x18763964>
- Melin, U., & Wihlborg, E. (2018). Balanced and integrated e-government implementation – exploring the crossroad of public policy-making and information systems project management processes. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(2), 191–208. <https://doi.org/10.1108/TG-12-2017-0080>
- Nugroho, T. (2016). Analisis E-government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis of E-government to Public Services in the Ministry of Law and Human Rights). *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 279–296.
- Priahyadi M, R. T. (2019). Jurnal Ilmu Administrasi (JIA). *Jurnal Ilmu Administrasi*, XVI(2), 163–178.
- Putra, M. T., Warsito, W., & Herawati, N. R. (2017). Evaluasi Partisipasi Masyarakat dalam E-government Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Undip*, 6(04), 21–30.
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information Systems Frontiers*, 19(3), 549–568. <https://doi.org/10.1007/s10796-015-9613-y>
- Salsabila, L., Dzinnun, Y., Nurmandi, A., & Purnomo, E. P. (2020). Citizens Relationship Management (CRM) in Jakarta: Does its work or not? *Ijd-Demos*, 2(3). <https://doi.org/10.37950/ijd.v2i3.64>
- Suminto, A., & Al Farizi, A. (2020). Analisis Pemanfaatan Media Sosial Twitter oleh Ganjar Pranowo dan Ridwan Kamil. *Sahafa Journal of Islamic Communication*, 2(2), 191. <https://doi.org/10.21111/sjic.v2i2.4394>
- Udoyono, K., Setyadiharja, R., Nurmandi, A., Suyito, S., Septiawan, B., Suryani, E., Sutriatmoko, Satibi, Puspendari, D. A., Nurmandi, A., Susila, A., Kane, S. N., Mishra, A., Dutta, A. K., Indrajit, R. E., Rudianto, D., Zainuddin, A., Yuwinanto, H. P., Salim, M., ... Syamsuddin. (2016). Efek moderasi komitmen organisasi pada pengaruh implementasi e-procurement terhadap pencegahan fraud pengadaan barang dan jasa pemerintah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 2(1), 178–185.
- Wahyuni, N., & Dra. Maesaroh, M. S. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Simile Police). *Jurnal*

Administrasi Publik Undip, 7(5),
1689–1699.

Yonathan Sari Mahardhika, E. Z. (2018).
Analisis Sentimen Terhadap
Pemerintahan Joko Widodo Pada
Media Sosial Twitter Menggunakan
Algoritma Naives Bayes. *Prosiding
SINTAK 2018, 2015*, 409–413.