

**ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL *TWITTER* OLEH PEJABAT
PUBLIK DALAM PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE*
(Studi terhadap akun Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah
dan Wali Kota Bandung)**

Skripsi

Oleh :

Ayu Widya Puspita



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2016**

ABSTRACT

The User Analysis Of Social Media Twitter On Public Officials For The Implementation Of Good Governance (The Study On The Twitter Account Of Lampung Governor, Jawa Tengah Governor, And Bandung Mayor)

Oleh

Ayu Widya Puspita

The development of social media is growing very rapidly so it touches the public sector. The use of social media twitter expected to be connecting public officials and the community to support the implementation of good governance. This study was conducted to analyze the scope of the utilization of social media twitter by public officials in the implementation of good governance. This research used qualitative approach to the study of literature, with a focus on the scope of the used social media twitter by public officials with the object of research on the some twitter accounts of Lampung Governor, Jawa Tengah Governor, and the Mayor Of Bandung in the implementation of good governance and the form of feedback from the public on the use of social media twitter in the time period of the 1st November 2015 – 31st Januari 2016.

The results of this study indicated the use of twitter by public officials in the Governor twitter account of Lampung, Jawa Tengah Governor, and the Mayor of Bandung diversified and as public information media capable of supporting the implementation of good governance. The conclusion of this study was scope of the use social media twitter by public officials Lampung Governor, Governor of Jawa Tengah and Bandung Mayor has led to the implementation of good governance but not maximamum from the use of contents in twitter, and the feedback was propotional with the liveliness of twitter users. The sugestions from this study Lampung Governor, Jawa Tengah Governor and Mayor of Bandung should have and manager to maximize the utilization of twitter as social media.

Keyword: Public Management Information System; Good Governance; Social Media.

ABSTRAK

Analisis Penggunaan Media Sosial *Twitter* Oleh Pejabat Publik Dalam Penerapan *Good Governance* (Studi terhadap akun Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah dan Wali Kota Bandung)

Oleh

Ayu Widya Puspita

Perkembangan media sosial sangat pesat sehingga menyentuh sektor pemerintahan. Penggunaan media sosial *twitter* diharapkan dapat menjadi penyambung pejabat publik dan masyarakat untuk dapat mendukung penerapan *good governance*. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis lingkup pemanfaatan media sosial *twitter* oleh pejabat publik dalam penerapan *good governance*. Penelitian ini menggunakan pendekatan dan tipe kualitatif dengan studi kepustakaan, dengan fokus lingkup pemanfaatan media sosial *twitter* oleh pejabat publik dengan objek penelitian pada akun *twitter* Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah, dan Wali Kota Bandung dalam penerapan *good governance* dan bentuk *feed back* dari masyarakat terhadap penggunaan media sosial *twitter* pada periode waktu 1 November 2015 - 31 Januari 2016.

Hasil penelitian ini menunjukkan penggunaan *twitter* oleh pejabat publik pada akun *twitter* Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah, dan Wali Kota Bandung beragam dan sebagai media informasi publik mampu mendukung penerapan *good governance*. Kesimpulan dari penelitian ini lingkup pemanfaatan media sosial *twitter* oleh pejabat publik Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah dan Wali Kota Bandung telah menuju pada penerapan *good governance* namun belum maksimal dilihat dari pemanfaatan *content-content* dalam *twitter* yang belum maksimal, dan *feed back* dari masyarakat berbanding lurus dengan keaktifan pengguna *twitter*. Saran dari penelitian ini sebaiknya pejabat publik Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah, dan Wali Kota Bandung sebagai *leader* dan manager dapat memaksimalkan pemanfaatan media sosial *twitter*.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen Publik, *Good Governance*. Media Sosial

**ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL *TWITTER* OLEH PEJABAT
PUBLIK DALAM PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE*
(Studi terhadap akun Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah
dan Wali Kota Bandung)**

Oleh

Ayu Widya Puspita

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL
TWITTER OLEH PEJABAT PUBLIK DALAM
PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE*
(Studi Terhadap Akun Gubernur Lampung,
Gubernur Jawa Tengah dan Wali Kota Bandung)**

Nama Mahasiswa : **Ayu Widya Puspita**

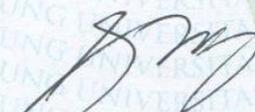
No. Pokok Mahasiswa : 1216041024

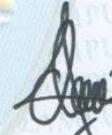
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

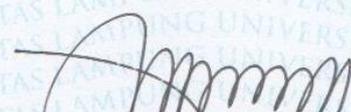
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA.
NIP 19810628 200501 1 003

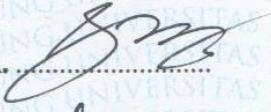

Devi Yulianti, S.A.N., M.A.
NIP 19850705 200812 2 004

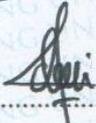
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

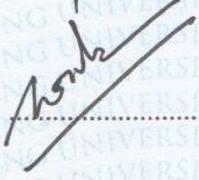

Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.
NIP 19750720 200312 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA. 

Sekretaris : Devi Yulianti, S.A.N., M.A. 

Penguji Utama : Wulan Suciska, S.I.Kom., M.Si. 

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Drs. Hi. Agus Hadiawan, M.Si.

NIP 19580109 198603 1 002



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 07 September 2016

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandar Lampung, 7 September 2016

Yang membuat pernyataan



Ayu Widya Puspita

NPM. 1216041024

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Ayu Widya Puspita, penulis dilahirkan di Sukamarga, pada tanggal 19 April 1993, merupakan anak pertama dari tiga bersaudara pasangan Bapak Darwani dan Ibu Cikdah. Penulis merasa sangat beruntung dan bersyukur karena dilahirkan dan dibesarkan dalam keluarga yang harmonis, kebahagiaan selalu tercurah untuk keluarga ini. Karena doa, dukungan dan semangat dari keluargalah penulis bisa melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Hal inilah yang mendasari penulis untuk selalu berbakti dan mengutamakan keluarga.

Penulis menempuh pendidikan di Taman Kanak-kanak (TK) Dharma Wanita Sukamenanti pada tahun 1998-1999, kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Sukamarga pada tahun 1999-2005, kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang menengah pertama di SMP Negeri 1 Bukit Kemuning pada tahun 2005-2008, pendidikan jenjang menengah atas penulis tempuh di SMA Negeri 1 Bukit Kemuning pada tahun 2008-2011. Sempat menunda meneruskan perguruan tinggi satu tahun dan pada tahun Selanjutnya penulis diterima menjadi mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada tahun 2012. Selama Menjadi mahasiswa Administrasi Negara, penulis aktif di organisasi HIMAGARA (Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara) sebagai kepala bidang Hubungan Luar periode 2014-2015. Pada bulan Januari- Februari 2015 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Tulang Bawang Barat, tepatnya di Desa Kibang Yekti. Di sini penulis bisa mendapatkan pengalaman yang luar biasa karena bisa belajar secara langsung dan bisa menerapkan bidang ilmu penulis kepada masyarakat setempat.

MOTTO

A Simple, Yet Powerful, Tagline, Image ANYWARE

(Canon Corp)

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka
mengubah diri mereka sendiri

(QS. Ar-Ra'd:11)

If the chance never comes, builds it

(Ayu Widya Puspita)

Hargailah proses, karena proses tidak akan mengkhianati hasil

(Ayu Widya Puspita)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT

Kupersembahkan karya kecil ini untuk yang menyayangiku:

Ayahku tercinta Darwani
Mamaku tercinta Cikdah

Selalu menjadi sumber inspirasi didalam kehidupanku
Selalu mendoakan dan mendukung segala aktivitasku hingga sekarang
Semua curahan kasih sayang yang kalian berikan tidak akan mampu aku gantikan
dengan apapun.

Adikku tercinta Ulfa Harya Wulan Dari dan
Tri Arfi Al Arrasyid

Kehadiran kalian menyempurnakan hidupku
Semoga kita selalu menjadi kebanggaan orang tua.

Segenap keluarga yang selalu mendukungku selama ini

Terima kasih atas semua dukungannya.

***Almamaterku Tercinta Universitas
Lampung***

SANWACANA

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Analisis Penggunaan Media Sosial Twitter Oleh Pejabat Publik Dalam Penerapan Good Governance (Studi terhadap akun Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah dan Wali Kota Bandung)*. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Selama penyusunan skripsi ini penulis menyadari keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga penulis membutuhkan bantuan dari berbagai pihak, baik keluarga, dosen, maupun teman-teman. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Hi. Agus Hadiawan, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan,

memberikan saran dan masukan dengan sabar serta memberikan perhatiannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Devi Yulianti S.A.N, M.A selaku Pembimbing Pembantu yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan, memberikan saran dan masukan dengan sabar serta memberikan perhatiannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Wulan Suciska, S.I.Kom.,M.Si selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan kritik, saran ,dan masukan yang baik serta memberikan perhatiannya kepada penulis.
6. DR. Noverman Duadji, M.SI selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan, saran serta masukan kepada penulis dalam menyelesaikan proses akademik
7. Dosen-dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP UNILA, Bu Yayuk, Bu Meli, Bu Indri, Bu Intan, Bu Novita, Bu Dewi, Bu Dian, Bu Silvi, Bu Ita, Pak Bambang, Pak Syamsul, Pak Nana, Pak Fery, Pak Eko, dan Pak Ijul. Terima kasih atas segala ilmu yang telah bapak ibu berikan. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah penulis peroleh selama perjalanan di kampus dapat menjadi bekal yang berharga untuk kehidupan penulis ke depannya. Terima kasih juga untuk Bu Nur sebagai staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu memberikan pelayanan bagi penulis dan administrasi di jurusan.
8. Seluruh Keluarga Administrasi Negara 2012 (Ampera) kelas genap: omega, alfajar, Infantri, cibi, taufik, nadiril, kiyai aris, Guruh, ageng, bagus, lianse, alan, berry, Andre, Johan, Sholeh, Putu, Eko, Ikhwan, Mamat, uda Rezki, Yogi, irlan, Kiki, Akbar, Satria, aliza, emi, enteng, dianisa, Novi, Erna, Anisa,

Rida, Ria, Antonia, Dewi, Icha, Merita, Suci, Fitri, Elin, Firda, Imah, Yuyun, ayu septiani serta teman-teman di kelas ganjil: Iksan, ipul, icup, Endry, Rifki Nyum, Quma, Firdaus, Hamdani, Alex, melda, yoanita, mutiara, ayu tsanita, Yuli, Ana, Putri Pewe, Frisca, Serli, Anggi, Dara, Mona, Oliva, Stefani, Ali, dan teman-teman yang lainnya, terimakasih atas bantuan, dukungan, dan kebersamaannya selama ini dari teman-teman semua , saya sangat bersyukur mengenal kalian semua. Semoga kesuksesan selalu bersama kita. Semangat terus Ampera.

9. Seluruh Adik-adik Alas menara dan Gelas Antik sidik, desti, rindu, pindo,arinta, sedi, dimas, leo, fitri, Tengku kanjeng, dkk yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih atas bantuan, dukungan, dan kebersamaannya selama ini dari teman-teman semua, saya sangat bersyukur mengenal kalian semua. Semoga kesuksesan selalu bersama kita. Semangat terus Alas Menara dan Gelas Antik.

10. Orang tuaku tercinta, anakmu ini mencoba memberikan yang terbaik untukmu. Betapa diri ini ingin melihat kalian bangga padaku. Betapa tak ternilai kasih sayang dan pengorbanan kalian padaku. Terimakasih atas dukungan moril maupun materil untukku selama ini kepada penulis. Ayahku Darwani yang selalu menjadi sumber inspirasiku, makasih ayah buat pelajaran kesabaran yang sangat luar biasa, ayah yang selalu berkorban segala sesuatunya kepada keluarga terlebih kepada penulis, dan mendukung harapan serta keinginan anak-anaknya. Mamaku tersayang Cikdah sosok wanita hebat yang senantiasa berdoa bagi kesuksesan disetiap langkah anak-anaknya, yang selalu tiada henti mencurahkan kasih dan sayangnya kepada keluarga.

Makasih mah buat pelajaran keikhlasannya selama ini. Terima kasih ya Allah karena telah memberikan kedua orang tua yang hebat dan sangat luar biasa dalam hidupku. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan limpahan rahmat bagi kedua orang tua yang sangat kusayangi. *Amiinn*.

11. Adikku tersayang Ulfa Harya Wulan Dari dan Tri Arfi Al- Arrasyid. Kehadiran kalian menyempurnakan hidupku. Semoga segala sesuatu yang kita usahakan dapat tercapai dan selalu menjadi kebanggaan Ayah dan mama. *Amiinn Ya Rabb*.
12. Keluarga besar ku tersayang (kakek-nenek, mangcik bikcik, sepupu-sepupu) yang selalu memberikan semangat dihidupku dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Indra Prathama Putra, terima kasih selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, terima kasih selalu mendukung dan memberikan motivasi, sukses ya buat kita berdua, semoga segala sesuatu yang kita inginkan tercapai dan selalu diberikan kemudahan untuk mencapai sesuatu yang kita cita-citakan *Amiinn*.
14. Teman sekaligus keluarga Umi Kalsum, Yolanda Taramita, Diana Ferwita Delta Rahmawanti, Ami Khaidar, Fiya sholatunnisa, terimakasih telah menjadi teman, sahabat dan keluarga selama di tempat rantau semoga kita mencapai apa yang kita cita-citakan. Sukses untuk kita semua
15. Untuk KKN Veeema, Clara Yolanda, Sohob, bang moran, bang Hafiz dan Bang Eko terima kasih untuk kalian yang selalu menghibur selama 40 harinya di Desa Kibang Yekti Tulang Bawang Barat.

16. Serta rekan-rekan yang telah berpartisipasi baik secara langsung maupun tidak langsung, terima kasih sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aminn

Bandar Lampung, 7 September 2016

Penulis

Ayu Widya Puspita

NPM. 1216041024

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR TABEL	
I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Tentang Sistem Informasi Manajemen.....	10
1. Definisi Sistem Informasi Manajemen.....	10
2. Manfaat Sistem Informasi Manajemen.....	12
3. Sistem Informasi Manajemen Publik.....	13
B. Tinjauan Tentang <i>Good Governance</i>	13
1. Definisi <i>Good Governace</i>	13
2. Unsur, Prinsip, Elemen <i>Good Governance</i>	14
3. Pilar-Pilar <i>Good Governance</i>	17
4. Manfaat <i>Good Governance</i>	19
C. Tinjauan Tentang Media Sosial.....	20
1. Media Sosial.....	20
2. Jenis-jenis Media Sosial	21
3. Ciri-Ciri Media Sosial	22
4. Peran Media Sosial	22
5. Teori <i>Use and Effects</i>	24
6. <i>Twitter</i> Sebagai Media Sosial.....	28

	D. Kerangka Pikir.....	32
III	METODE PENELITIAN.....	36
	A. Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	36
	B. Fokus Penelitian.....	37
	C. Lokasi Penelitian.....	38
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
	E. Teknik Analisis Data.....	39
	F. Teknik Keabsahan Data.....	41
IV	GAMBARAN UMUM.....	44
	A. <i>Twitter</i>	44
	1. Sejarah <i>twitter</i>	44
	2. Penggunaan Media Sosial <i>twitter</i> di Indonesia.....	45
	3. Konten <i>Twitter</i>	47
	B. Akun <i>Twitter</i> Pejabat Publik	48
	1. Akun <i>Twitter</i> Gubernur Lampung.....	48
	2. Akun <i>Twitter</i> Gubernur Jawa Tengah.....	49
	3. Akun <i>Twitter</i> Wali Kota Bandung.....	50
V	HASIL dan PEMBAHASAN.....	51
	A. Hasil Penelitian.....	51
	B. Pembahasan.....	117
VI	KESIMPULAN DAN SARAN	166
	A. Kesimpulan.....	166
	B. Saran.....	168

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Akun <i>Twitter</i> Ridwan Kamil.....	6
Gambar 2. Akun <i>Twitter</i> M. Ridho Ficardo.....	6
Gambar 3. Akun <i>Twitter</i> Ganjar Pranowo.....	7
Gambar 4. Hubungan Hasil Berbentuk ‘ <i>conseffects</i> ’.....	27
Gambar 5. Hasil Pada Tataran Individu.....	27
Gambar 6. Tampilan <i>home</i> di <i>twitter</i>	29
Gambar 7. Tampilan <i>Shout box</i> di <i>twitter</i>	29
Gambar 8. Tampilan <i>mentions</i> di <i>twitter</i>	31
Gambar 9. Tampilan <i>Direct Message</i> di <i>twitter</i>	31
Gambar 10. Alur Kerangka Pemikiran	35
Gambar 11 <i>Top Active Social Platforms</i>	46
Gambar 12. Persentase konten <i>tweet</i> pengguna <i>twitter</i>	47
Gambar 13. Akun <i>twitter</i> Gubernur Lampung.....	48
Gambar 14. Akun <i>twitter</i> Gubernur Jawa Tengah.....	49
Gambar 15. Akun <i>twitter</i> Wali Kota Bandung.....	50
Gambar 16. Jumlah <i>Post Tweet</i>	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Tweet</i> Informasi Publik yang dibagikan akun @mridhoficardo.....	54
Tabel 2 <i>Tweet</i> Publikasi Pembangunan yang dibagikan akun @mridhoficardo	59
Tabel 3 Publikasi kegiatan yang dibagikan akun @mridhoficardo.....	63
Tabel 4 <i>Tweet</i> Informasi Publik yang dibagikan akun @ganjarpranowo.....	67
Tabel 5 <i>Tweet</i> Publikasi Pembangunan yang dibagikan akun @ganjarpranowo	71
Tabel 6 Publikasi kegiatan yang dibagikan akun @ganjarpranowo.....	76
Tabel 7 <i>Tweet</i> Informasi Publik yang dibagikan akun @ridwanamil.....	82
Tabel 8 <i>Tweet</i> Publikasi Pembangunan yang dibagikan akun @ridwanamil.....	86
Tabel 9 Publikasi kegiatan yang dibagikan akun @ridwanamil	90
Tabel 10 <i>feedback</i> saran terhadap akun @mridhoficardo.....	97
Tabel 11 <i>feedback</i> kritik terhadap akun @ganjarpranowo.....	100
Tabel 12 <i>feedback</i> saran terhadap akun @ganjarpranowo.....	101
Tabel 13 <i>feedback</i> informasi pengaduan terhadap akun @ganjarpranowo.....	104
Tabel 14 <i>feedback</i> kritik terhadap akun @ridwankamil.....	108
Tabel 15 <i>feedback</i> saran terhadap akun @ridwankamil.....	110
Tabel 16 <i>feedback</i> informasi pengaduan terhadap akun @ridwankamil.....	113

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi perkembangan teknologi informasi melalui internet sangat pesat dan dalam beberapa dekade terakhir membawa dampak diberbagai sektor, salah satunya sektor pemerintahan. Akibatnya menimbulkan revolusi baru dalam pemerintahan yaitu peralihan dari sistem kerja yang *konvensional* ke era *digital* seperti penggunaan teknologi komputer dan internet. Menurut Hage dan Powers dalam Anwar (2003: 111) menyebutkan salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang berbasis komputer merupakan salah satu pilihannya. Menurut Davis (1992: 3) SIM adalah sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu (*integrated*), untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Perubahan tersebut ditandai dengan ditinggalkannya *traditional government* yang identik dengan *paper-based administration* menuju *electronic government*. Di Indonesia pengembangan e-

government telah diamanatkan oleh pemerintah melalui Instruksi Presiden (INPRES) Nomor.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional, “pengembangan *e-government* merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien” dan sebagai upaya lanjutan untuk mendukung *e-government* dalam rangka penerapan *good governance*.

Good governance secara sederhana menurut Mas’oed dalam Santosa (2008: 55) dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan, dan sistem administrasinya bertanggungjawab pada publik, dan menurut Sedarmayanti (2009: 289) prinsip utama dari unsur *good governance* yakni akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan supremasi hukum aparat birokrasi.

Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pejabat publik sebagai penyedia layanan dituntut untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahannya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi. Kegiatan formal maupun informal dapat diinformasikan kepada masyarakat sebagai bentuk informasi publik guna terciptanya transparansi publik yang merupakan salah satu unsur *good governance*.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik, akuntabilitas, transparansi publik dapat dibagikan melalui lembaga pemerintahan resmi contohnya *e-goverment* dapat pula

melalui pers atau melalui media sosial, dengan menggunakan strategi *e-government* menurut Purwandani, (2010: 3) dalam perkembangannya *e-government* mengalami perkembangan yang *stagnant*. Setelah dikeluarkannya INPRES Nomor 3 dapat dikatakan perkembangan implementasi *e-government* jauh dari harapan. *E-government* hanya dipandang sebagai proyek yang harus diikuti dan menjadi *trend* dikalangan pemerintah. Sedangkan media sosial yang ada sekarang ini sudah berkembang jauh dari sarana untuk mengekspresikan diri, media sosial akan terus berkembang.

Perkembangan penggunaan media sosial saat ini menurut Ardianto (2009: 149) para pengguna internet menggantungkan diri pada situs-situs *online* untuk memperoleh berita. Dua sampai tiga pengguna internet mengakses situs untuk mendapatkan berita terbaru setiap minggunya dan media sosial merupakan tempat atau sarana untuk menghubungkan manusia untuk berinteraksi dalam media sosial. Menurut data pada tahun 2015 dari *We Are Social*, pengguna media sosial aktif kini mencapai 2,2 miliar. Indonesia saat ini menjadi salah satu pengguna media sosial paling aktif dan dari segi jumlah paling besar. (Sumber: <https://id.techinasia.com/statistik-pengguna-internet-di-dunia-dan-indonesia-slideshow>. diakses 28 januari 2016).

Media sosial yang populer saat ini adalah *twitter*, menurut data *id. Techinasia* penggunaan media sosial *twitter* berada pada urutan ke-3 pengguna terbanyak di seluruh dunia. (Sumber: <https://id.techinasia.com/talk/statistik-pengguna-internet-dan-media-sosial-terbaru-2015>/diakses 28 januari 2016). Lesmana (2012: 61) *twitter* pertama kali resmi digunakan pada tanggal 13 juli 2006. *Twitter* adalah sebuah situs

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

Kelebihan *twitter* dibanding dengan media sosial lainnya menurut Putra (2014: 33) diantaranya adalah jangkauannya luas, tidak hanya teman, tetapi juga mampu menjangkau publik figur, potensi periklanan di masa mendatang lebih besar, komunikasi terjadi sangat cepat (*update*), *multilink* (terhubung dengan banyak jaringan) dan lebih terukur dari *facebook*. *Twitter* membantu penyebaran informasi secara lebih cepat yang kemudian akan menjadi sebuah topik yang dibahas oleh para penggunaanya. Media massa seperti televisi, koran, majalah, tabloid pun menggunakan *twitter* sebagai penyampai berita-beritanya. Hal ini mempermudah masyarakat memperoleh informasi secara cepat dan *update* karena berita dapat di *update* setiap saat oleh media massa melalui *twitter*.

Menurut Sedarmayanti (2009: 313) perolehan dan penyebarluasan informasi dapat difasilitasi melalui media internet, penggunaan internet dalam rangka meningkatkan kinerja *governance* sudah menjadi perhatian banyak pihak, termasuk pejabat publik. *Twitter* juga digunakan pejabat publik untuk berinteraksi dengan masyarakat. Dalam konteks ini masyarakat dapat secara langsung memberikan pendapatnya ataupun komentarnya terhadap sebuah berita yang dikeluarkan oleh pejabat publik tertentu melalui *twitter*. Begitu juga sebaliknya, pejabat publik dapat mengetahui

secara langsung dan cepat tanggapan dari para pembacanya. Karakteristik yang paling populer dari berita *online* adalah sifatnya yang *real time*, mendapatkan pendalaman dan titik pandang yang lebih luas bahkan berbeda. Interaktifitas juga dapat dilihat dari adanya pemberian *feed back* atau umpan balik dari pembaca yang membaca sebuah berita melalui kolom komentar. Berita, kisah-kisah, maupun peristiwa, bisa langsung dipublikasikan pada saat kejadian sedang berlangsung. Seperti yang dilakukan Wali Kota Bandung, Gubernur Lampung dan Gubernur Jawa Tengah *twitter* dimanfaatkan untuk membicarakan politik, pemerintahan, korporasi, sosialisasi dan atau hanya sekedar publikasi kegiatan sehari-hari.

Pejabat publik Ridwan Kamil selaku Walikota Bandung yang meminta semua dinas pemerintah kotanya memiliki akun *twitter* tidak lama setelah dilantik menjadi Wali Kota Bandung untuk berkomunikasi dan mendengarkan aspirasi rakyat. Pejabat publik Ridwan Kamil mengakui bahwa sangat suka berinteraksi dengan warganya lewat media sosial, terutama *twitter*, sehingga beliau mengelola secara pribadi akun *twitternya* karena menggunakan media sosial dapat mengetahui yang sedang dirasakan warganya. (Sumber: <http://news.detik.com/berita-jawa-barat/2450414/100-hari-kerja-ini-3-aksi-digital-wali-kota-ridwan-kamil/2> diakses 28 Januari 2016).



Gambar 1. Akun *Twitter* Ridwan Kamil

Sumber: <https://twitter.com/> diakses 28 januari 2016

Gambar 1.1 menunjukkan akun *twitter* milik Wali Kota Bandung, Ridwan Kamil yang sudah membuat akun sejak Oktober 2009, Memiliki 1,28 juta *followers*, dan sudah 39,1 ribu kali membuat *post-an* pada *twitter*.

Pejabat Publik daerah Lampung juga M. Ridho Ficardo selaku Gubernur termuda di Indonesia, yang memungkinkan sosok yang mewakili kaum muda pengguna media sosial.



Gambar 2. Akun *Twitter* M. Ridho Ficardo

Sumber: <https://twitter.com/> diakses 28 januari 2016

M. Ridho Ficardo aktif di *twitter* dengan akun (@mridhoficardo) seperti terlihat pada gambar 1.2 dengan *follower* nya yang mencapai 44.200 orang dan telah mem-*post* 9.508 kali *twit*.

Provinsi Jawa Tengah juga melalui Gubernurnya Ganjar Pranowo berpendapat bahwa pemilikan media sosial dilakukan agar pejabat bisa melayani masyarakat dengan maksimal. Sehingga beliau meminta kepada seluruh pejabat maupun Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Magelang, Jawa Tengah untuk memiliki akun media sosial seperti *fb*, *twitter*, *instagram* dan media sosial lainnya. Demikian juga dengan masyarakat bisa lebih terbuka mengemukakan aspirasi dan keluhan tanpa harus bertemu. Warga bisa langsung berinteraksi dengannya melalui akun @ganjarpranowo yang beliau kelola secara pribadi seperti terlihat pada gambar 1.3. dengan *followers* yang mencapai 541 ribu orang. (Sumber: <http://news.liputan6.com/read/2285360/cara-gubernur-jateng-ganjar-pranowo-layani-warga-tiap-saat>. Diakses 28 Januari 2016)



Gambar 3. Akun Twitter Ganjar Pranowo

Sumber: <https://twitter.com/> diakses 28 januari 2016

Di Indonesia, transparansi dari badan pemerintah ataupun pemimpin adalah sesuatu yang sangat diharapkan, tetapi hal tersebut jarang didapat oleh masyarakat di negara ini. Menurut Sarundajang (2005: 276) transparansi akan menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui informasi lengkap tentang kebijakan dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai, karena informasi merupakan suatu kebutuhan penting bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Sehingga pemerintah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakan pada masyarakat sehingga terlaksananya *good governance*.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “Analisis Penggunaan Media Sosial *Twitter* Oleh Pejabat Publik Dalam Penerapan *Good Governance* (Studi terhadap akun Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah dan Wali Kota Bandung)” .

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian adalah bagaimana lingkup pemanfaatan media sosial *twitter* oleh pejabat publik tersebut dalam penerapan *good governance*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diangkat, maka penulis bertujuan untuk menganalisis lingkup pemanfaatan media sosial *twitter* oleh pejabat publik dalam penerapan *good governance*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi penelitian dalam kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya Sistem Informasi Manajemen Sektor Publik.
2. Secara praktis hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan gambaran bagi pejabat publik maupun pelayan publik lain guna mengembangkan dan meningkatkan penggunaan media sosial jejaring internet sebagai wadah untuk memberikan pelayanan publik yang baik dalam penerapan *good governance*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Sistem Informasi Manajemen (SIM)

1. Definisi Sistem Informasi Manajemen

Perkembangan teknologi yang semakin terkomputerisasi dan pihak manajemen pun dituntut untuk bisa memberikan sebuah informasi yang cepat dan tepat, maka dibutuhkan suatu sistem yang handal dan memadai yang mampu memberikan informasi berkualitas. SIM yang berbasis komputer merupakan salah satu pilihannya.

Berikut ini adalah definisi SIM menurut beberapa ahli antara lain:

- a. Davis (1992: 3) SIM adalah sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu (*integrated*), untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.
- b. Susanto dalam Taufiq (2013: 57) SIM adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan

oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya.

- c. Load dalam Taufiq (2013: 58) SIM adalah suatu sistem berbasis Komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa.
- d. Kendal & Kendal dalam Taufiq (2013: 58) mendefinisikan SIM adalah sistem informasi yang sudah terkomputerisasi yang bekerja karena adanya interaksi antara manusia dan komputer.
- e. Haag, Comings dan Mccubbrey dalam Taufiq (2013: 58) “*Manajemen Information Sistem (MIS) deals with the planning for, development, manajemen, and use of information technomorlogy tools to help people perform all tasks related to information processing and manajemen*” (SIM merupakan rencana untuk mengembangkan, manajemen dan menggunakan alat-alat teknologi untuk membantu manusia dalam melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pengelolaan informasi dan manajemen).
- f. Murdick dan Ross dalam Taufiq (2013: 58) SIM adalah proses komunikasi dimana informasi masukan (*input*) direkam, disimpan, dan diproses untuk menghasilkan *output* yang berupa keputusan tentang perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan.
- g. Moeljodihardjo dalam Sutabri (2005: 91) SIM adalah suatu metode untuk menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi manajemen tentang lingkungan luar organisasi dan kegiatan operasi di dalam organisasi, dengan tujuan untuk menunjang proses pengambilan keputusan serta memperbaiki proses perencanaan dan pengawasan.

Dari beberapa pengertian tentang SIM maka dapat disimpulkan bahwa SIM adalah suatu proses komunikasi yang diproses melalui interaksi antara manusia dan teknologi guna memberikan informasi untuk membantu melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pengelolaan informasi dan manajemen dalam sebuah organisasi.

2. Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Manfaat SIM menurut Taufiq (2013: 63) adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan *akseibilitas* data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya sistem informasi manajemen.
- b. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
- c. Mengembangkan proses perencanaan secara efektif.
- d. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
- e. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
- f. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
- g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
- h. Organisasi menggunakan SIM untuk mengolah transaksi-transaksi mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka.

3. Sistem Informasi Manajemen Publik

SIM merupakan salah satu konsep penting dalam ilmu administrasi negara. Organisasi publik sebagai fokus dalam ilmu administrasi negara selalu mengaitkan segala sumber daya dalam mencapai tujuannya. Salah satu data yang cukup penting adalah informasi, bahkan menurut Murdik dalam Sutabri (2005: 114) informasi ini dianalogikan sebagai darah dalam organisasi. Hal ini berarti kalau aliran darah mengalami hambatan, artinya kalau informasi mengalami hambatan, maka organisasi akan jatuh pada posisi yang tidak sehat

B. Tinjauan Tentang *Good Governance*

1. Definisi *Good Governance*

Mas'ood dalam Santosa (2008: 55) secara sederhana *good governance* dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan, dan sistem administrasinya bertanggungjawab pada publik. Sedangkan Landell-mills & Seregeldin dalam Santosa (2008: 130) *Good Governance* sebagai penggunaan otoritas politik dan kekuasaan untuk mengelola sumber daya demi pembangunan sosial ekonomi. Pendapat lain adalah Charlick dalam Santosa (2008: 130) mendefinisikan *Good Governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang absah demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.

Menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2009: 275) *Good Governance* mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara negara, sektor swasta, dan masyarakat (*society*). Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 101 Tahun 2000. Dirumuskan pengertian *Good Governance* adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supermasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Sedangkan *OECD dan World Bank* dalam Sedarmayanti (2009: 273) *Good Governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Dari berbagai definisi tentang *good governance* maka dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah suatu pemerintahan yang membina hubungan sinergis antara pemerintah, swasta dan masyarakat untuk mengelola sumber daya demi pembangunan sosial ekonomi secara efektif dan efisien.

2. Unsur, Prinsip, Elemen *Good Governance*

a. Unsur *Good Governance*

Menurut Sedarmayanti (2009: 282) wacana *good governance*, tidak sedikit pihak yang mempertukarkan antara prinsip, unsur, elemen, dimensi, indikator dan

karakteristik tetapi maknanya merujuk pada hal yang sama. *Good governance*, menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2009: 282) ada lima karakteristik *good governance* antara lain:

1. Interaksi, melibatkan tiga mitra besar: pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya ekonomi, sosial dan politik.
2. Komunikasi, terdiri dari sistem jejaring dalam proses pengelolaan dan kontribusi terhadap kualitas hasil.
3. Proses penguatan sendiri. Sistem pengelolaan mandiri adalah kunci keberadaan dan keberlangsungan keteraturan dari berbagai situasi kekacauan yang disebabkan dinamika dan perubahan lingkungan, memberi kontribusi terhadap partisipasi dan menggalakkan kemandirian masyarakat, dan memberikan kesempatan untuk kreatifitas dan stabilitas berbagai aspek pemerintahan yang baik.
4. Dinamis, keseimbangan berbagai unsur kekuatan kompleks yang menghasilkan persatuan, harmoni, dan kerjasama untuk pertumbuhan dan pembangunan berkelanjutan, kedamaian dan keadilan, dan kesempatan merata untuk semua sektor dalam masyarakat madani.
5. Saling ketergantungan yang dinamis antara pemerintahan, kekuatan pasar dan masyarakat madani.

Lima karakteristik dalam *good governance* mencerminkan terjadinya proses pengambilan keputusan yang melibatkan *stakeholders*, dengan menerapkan prinsip *good governance*. Prinsip pemerintahan yang baik dasarnya mengandung nilai

yang bersifat obyektif dan rasional, bila diterapkan dengan baik, menjadi tolok ukur/indikator dan ciri/karakteristik pemerintahan yang baik.

b. Prinsip *Good Governance*

Dalam mewujudkan *good governance* dimulai dengan membangun landasan atau prinsip *good governance* berikut adalah prinsip *good governance* menurut Sedarmayanti (2009: 289) prinsip utama unsur *good governance* yakni transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan supremasi hukum aparat birokrasi. adalah sebagai berikut:

1. *Openness and Transparency* (Keterbukaan dan Tranparansi), dengan indikator minimal; a) tersedianya informasi yang memadai dalam setiap proses penyusunan dan implementasi kebijakan publik; b) adanya akses pada informasi yang siap, mudah dijangkau, bebas diperoleh dan tepat waktu.
2. *Participation* (Partisipasi), dengan indikator minimal; a) adanya pemahaman penyelenggara negara tentang proses/metode partisipatif; b) adanya pengambilan keputusan yang didasarkan atas konsensus bersama.
3. *Accountability* (Tanggung Gugat), dengan indikator minimal; a) adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan; b) adanya sanksi yang diterapkan pada setiap kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan.
4. *Rule of Law* (Supremasi Hukum) dengan indikator minimal; a) adanya kepastian dan penegakan hukum; b) adanya tindakan terhadap setiap pelanggar hukum; c)

adanya pemahaman mengenai pentingnya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan.

Kaitannya dengan teknologi informasi, menurut Sedarmayanti (2009: 313) perolehan dan penyebaran informasi dapat difasilitasi melalui media internet, penggunaan internet dalam rangka meningkatkan kinerja *governance* sudah menjadi perhatian banyak pihak, termasuk pemerintah. Hal ini dibuktikan melalui peningkatan anggaran yang dialokasikan untuk membuat *website* atau membangun jaringan internet antar instansi sebagai langkah penerapan *e-government*.

Rencana tersebut tertuang dalam kerangka kebijakan pengembangan dan pendayagunaan teknologi telematika di Indonesia yang menegaskan bahwa pemerintah perlu meningkatkan hubungan kerja antar institusi serta menyediakan layanan bagi masyarakat serta dunia usaha secara efektif dan transparan. Kegiatan yang akan dikembangkan bukan hanya untuk memberikan informasi kepada masyarakat tetapi juga transaksi, termasuk perjanjian dan *tender*. Melalui kebijakan ini pemerintah akan merevitalisasi seluruh sistem dalam pemerintahan untuk menyediakan kemudahan dalam akses bagi publik.

3. Pilar-Pilar *Good Governance*

Ada tiga pilar *good governance*, menurut Sedarmayanti (2009: 280) yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Berikut adalah penjabaran peran-peran setiap pilar:

Pemerintah;

- a. Menyediakan perangkat aturan dan kebijakan.

- b. Menciptakan kondisi politik, ekonomi dan sosial yang stabil.
- c. Membuat peraturan yang efektif dan berkeadilan.
- d. Menyediakan *publik service* yang efektif dan *accountable*.
- e. Menegakkan HAM.
- f. Melindungi lingkungan hidup.
- g. Mengurus standar kesehatan dan standar keselamatan publik.

Sektor Swasta;

- a. Menggerakkan roda perekonomian.
- b. Menjalankan industri.
- c. Menciptakan lapangan kerja.
- d. Menyediakan insentif bagi karyawan.
- e. Meningkatkan standar hidup masyarakat.
- f. Memelihara lingkungan hidup.
- g. Mentaati peraturan.

Masyarakat;

- a. Aktivitas swadaya guna mengembangkan produktivitas ekonomi, efektivitas, dan efisiensi.
- b. Menjaga agar hak-hak masyarakat terlindungi.
- c. Mempengaruhi kebijakan publik.
- d. Sebagai sarana *chek and balance* pemerintah.
- e. Mengawasi penyalahgunaan kewenangan sosial pemerintah.
- f. Sarana komunikasi antar anggota masyarakat.

Agar *good governance* dapat berjalan dengan baik, dibutuhkan kerjasama dari semua pihak, baik itu pihak pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Untuk mencapai *good governance* yang efektif dan efisien, kesetaraan, interpretasi, serta etos kerja dan moral yang tinggi yang akan digunakan sebagai nilai dasar yang harus dipegang teguh oleh seluruh komponen yang harus langsung dengan *good governance*. Ketiga lembaga di atas merupakan pendukung utama dalam terciptanya *good governance*.

Sistem pemerintahan yang baik dapat diwujudkan apabila terciptanya sinergi antara pemerintah, swasta dan masyarakat dalam mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Hubungan ketiganya harus dalam posisi sejajar dan saling kontrol. Bila salah satu komponen lebih tinggi dari pada komponen yang lainnya, maka akan terjadi dominasi kekuasaan atas dua komponen lainnya.

4. Manfaat *Good Governance*

Manfaat yang diperoleh dari *Good Governance* menurut Bappenas dalam Sari dan Winarno (2012: 6)

adalah:

- a. Terciptanya sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan yang bersih, efisien, efektif, transparan, profesional dan akuntabel.
- b. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik.
- c. Berkurangnya secara nyata praktek KKN di birokrasi.

- d. Terjaminnya konsistensi dan kepastian hukum seluruh peraturan perundang-undangan baik di tingkat pusat maupun daerah.

C. Tinjauan Tentang Media Sosial

1. Media Sosial

Definisi media sosial menurut beberapa ahli antara lain: Kaplan & Haelein dalam Abbas (2014: 26) mendefinisikan bahwa media sosial adalah sebuah kelompok aplikasi menggunakan basis internet dan teknologi *web.2.0* yang memungkinkan pertukaran dan penciptaan *user-generated content*. Sedangkan Media sosial menurut Utari (2011: 51) adalah sebuah media *online* dimana para penggunanya dapat dengan mudah berpartisipasi. Berpartisipasi dalam arti seseorang akan dengan mudah berbagi informasi, menciptakan *content* atau isi yang diterimanya dan seterusnya. Semua dapat dilakukan dengan cepat dan tak terbatas. Sedangkan menurut Aer (2014: 107) Media sosial adalah sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi *blog*, jejaring sosial, *wiki*, forum dan dunia *virtual*. Jejaring sosial merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia.

Berdasarkan berbagai definisi media sosial maka dapat disimpulkan bahwa media sosial adalah media online berbasis internet untuk memudahkan penggunanya dalam berpartisipasi dengan cepat melalui bentuk-bentuk media sosial, seperti *blog*, *wiki*, jejaring sosial, forum dan dunia *virtual*.

2. Jenis-Jenis Media Sosial

Kaplan & Haenlein dalam Abbas (2014: 26) membuat klasifikasi untuk berbagai jenis media sosial yang ada berdasarkan ciri-ciri penggunaannya. Menurut mereka, pada dasarnya media sosial dapat dibagi menjadi enam jenis, antara lain yaitu:

- a. Proyek kolaborasi yaitu sebuah *website* yang mengizinkan *user*-nya mengubah, menambah, membuang *content-content* yang berada di *website*, contohnya *Wikipedia*.
- b. *Blog* dan *mikroblog* yaitu *user* bebas mengekspresikan sesuatu seperti curhat/kritik terhadap kebijakan pemerintah, contohnya *Twitter*.
- c. *Content* yaitu *user* dan pengguna *website* untuk saling *share content*, misalnya: *video*, gambar, suara, contohnya *YouTube*.
- d. Situs jejaring sosial yaitu sebuah aplikasi yang mengizinkan *user* saling terhubung dengan orang lain dan berisikan informasi pribadi dan dapat dilihat orang lain, contohnya *Facebook*.
- e. *Virtual Game World* yaitu dunia *virtual* yang menggunakan teknologi 3D, dimana *user* berbentuk *avatar* dan berinteraksi dengan orang lain, contohnya *Games Online*.
- f. *Virtual Sosial World* yaitu dunia *virtual* yang *user* merasa hidup di dunia maya dan berinteraksi dengan yang lain, contohnya *Second Life*.

3. Ciri-Ciri Media sosial

Dari berbagai jenis media sosial maka menurut Abbas (2014: 27) menyebutkan ciri-ciri media sosial sebagai berikut:

- a. *Content* yang disampaikan dibagikan kepada banyak orang dan tidak terbatas pada satu orang tertentu.
- b. Isi pesan muncul tanpa melalui suatu *gatekeeper* dan tidak ada gerbang penghambat.
- c. Isi disampaikan secara *online* dan langsung.
- d. *Content* dapat diterima secara *online* dalam waktu lebih cepat dan bisa juga tertunda penerimaannya tergantung pada waktu interaksi yang ditentukan sendiri oleh pengguna.
- e. Media sosial menjadikan penggunanya sebagai *creator* dan aktor yang memungkinkan dirinya untuk beraktualisasi diri.
- f. Dalam *content* media sosial terdapat sejumlah aspek fungsional seperti identitas, percakapan (*interaksi*), berbagi (*sharing*), kehadiran (*eksis*), hubungan (*relasi*), reputasi (*status*) dan kelompok (*group*).

4. Peran Media Sosial

Peran media sosial dalam kehidupan sosial, terutama dalam masyarakat modern telah memainkan peranan yang begitu penting. Menurut McQuail dalam Setiawan (2008: 2) ada enam perspektif dalam hal melihat peran media yaitu:

1. Melihat media sosial sebagai *window on event and experience*. Media dipandang sebagai jendela yang memungkinkan masyarakat melihat apa yang sedang terjadi di luar sana. Atau media merupakan sarana belajar untuk mengetahui berbagai peristiwa.
2. Media juga sering dianggap sebagai *a mirror of event in society and the world, implying a faithful reflection*. Cermin berbagai peristiwa yang ada di masyarakat dan dunia, yang merefleksikan apa adanya. Karenanya para pengelola media sering merasa tidak “bersalah” jika isi media penuh dengan kekerasan, konflik, pornografi dan berbagai keburukan lain, karena memang menurut mereka faktanya demikian, media hanya sebagai refleksi fakta, terlepas dari suka atau tidak suka. Padahal sesungguhnya, *angle*, arah dan *framing* dari isi yang dianggap sebagai cermin realitas tersebut diputuskan oleh para profesional media, dan masyarakat tidak sepenuhnya bebas untuk mengetahui apa yang mereka inginkan.
3. Memandang media sosial sebagai filter, atau *gatekeeper* yang menyeleksi berbagai hal untuk diberi perhatian atau tidak. Media senantiasa memilih isu, informasi atau bentuk *content* yang lain berdasar standar para pengelolanya. Disini masyarakat “dipilihkan” oleh media tentang apa-apa yang layak diketahui dan mendapat perhatian.
4. Media sosial seringkali pula dipandang sebagai *guide*, penunjuk jalan atau *interpreter*, yang menerjemahkan dan menunjukkan arah atas berbagai ketidakpastian, atau alternatif yang beragam.

5. Melihat media sosial sebagai forum untuk mempresentasikan berbagai informasi dan ide-ide kepada masyarakat, sehingga memungkinkan terjadinya tanggapan dan umpan balik.
6. Media sosial sebagai *interlocutor*, yang tidak hanya sekadar tempat berlalu lalangya informasi, tetapi juga partner komunikasi yang memungkinkan terjadinya komunikasi interaktif.

Berdasarkan ke enam peran media sosial dapat disimpulkan peran media masa dalam kehidupan sosial bukan sekedar sarana *diversion*, pelepas ketegangan atau hiburan, tetapi isi dan informasi yang disajikan, mempunyai peran yang signifikan dalam proses sosial. Isi media sosial merupakan konsumsi otak bagi masyarakatnya, sehingga apa yang ada di media sosial akan mempengaruhi realitas subjektif pelaku interaksi sosial.

Gambaran tentang realitas yang dibentuk oleh isi media sosial inilah yang nantinya mendasari respon dan sikap masyarakat terhadap berbagai objek sosial. Informasi yang salah dari media sosial akan memunculkan gambaran yang salah pula terhadap objek sosial itu. Oleh sebab itu media sosial dituntut menyampaikan informasi secara akurat dan berkualitas. Kualitas informasi inilah yang merupakan tuntutan etis dan moral penyajian media sosial.

5. Teori *Use and Effects*

Pemikiran yang pertama kali dikemukakan oleh Sven Windahl dalam Rohim (2009: 189) ini merupakan sintesis antara pendekatan *uses and gratifications* dan teori

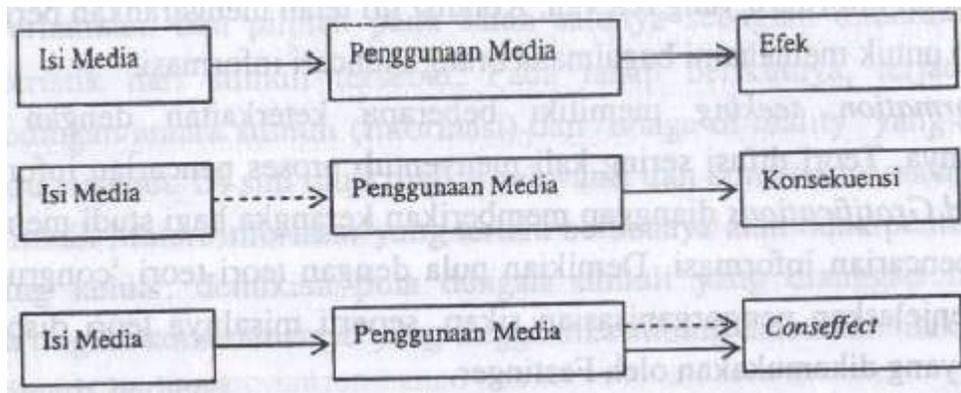
tradisional mengenai efek. Konsep '*use*' (penggunaan) merupakan bagian yang sangat penting atau pokok dari pemikiran ini. Karena pengetahuan mengenai penggunaan media dan penyebabnya, akan memberikan jalan bagi pemahaman dan perkiraan tentang hasil dari suatu proses komunikasi massa. Penggunaan media massa' dapat memiliki banyak arti. Ini dapat berarti *exposure*' yang semata-mata menunjuk pada tindakan mempersepsi.

Dalam konteks lain, pengertian tersebut dapat menjadi suatu proses yang lebih kompleks, di mana isi tertentu dikonsumsi dalam kondisi tertentu, untuk memenuhi fungsi tertentu dan terkait harapan-harapan tertentu untuk dapat dipenuhi. Fokus dari teori ini lebih kepada pengertian yang kedua. Dalam *uses and gratifications*, penggunaan media pada dasarnya ditentukan oleh kebutuhan dasar individu, Sementara pada *uses and effects* kebutuhan hanya salah satu dari faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya penggunaan media. Karakteristik individu, harapan dan persepsi terhadap media, dan tingkat akses kepada media, akan membawa individu kepada keputusan untuk menggunakan atau tidak menggunakan isi media massa. Hasil dari proses komunikasi massa dan kaitannya dengan penggunaan media akan membawa pada bagian penting berikutnya dari teori ini. Hubungan antara penggunaan dan hasilnya, dengan memperhitungkan pula isi media, memiliki beberapa bentuk yang berbeda, yaitu:

- a. Pada kebanyakan teori efek tradisional, karakteristik isi media menentukan sebagian besar dari hasil. Dalam hal ini, penggunaan media hanya dianggap sebagai faktor perantara, dan hasil dari proses tersebut dinamakan efek. Dalam

pengertian ini pula, *uses and gratifications* hanya akan dianggap berperan sebagai perantara, yang memperkuat atau melemahkan efek dari isi media.

- b. Dalam berbagai proses, hasil lebih merupakan akibat penggunaan dari pada karakteristik isi media. Penggunaan media dapat mengecualikan, mencegah atau mengurangi aktivitas lainnya, di samping dapat pula memiliki konsekuensi psikologis seperti ketergantungan pada media tertentu. Jika penggunaan merupakan penyebab utama dari hasil maka isi disebut konsekuensi.
- c. Kita dapat juga beranggapan bahwa hasil ditentukan sebagian oleh isi media (melalui perantaraan penggunaannya) dan sebagian lain oleh penggunaan media itu sendiri. Oleh karenanya ada dua proses yang bekerja secara serempak, yang bersama-sama menyebabkan terjadinya suatu hasil yang kita sebut '*conseffects*' (gabungan antara konsekuensi dan efek). Proses pendidikan biasanya menyebabkan hasil yang berbentuk '*conseffects*'. Di mana sebagian dari hasil disebabkan oleh isi yang mendorong pembelajaran (efek), dan sebagian lain merupakan hasil dari suatu proses penggunaan media yang secara otomatis mengakumulasikan dan menyimpan pengetahuan. Ilustrasi mengenai hubungan-hubungan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut dalam Sendjaja (1998:215) :

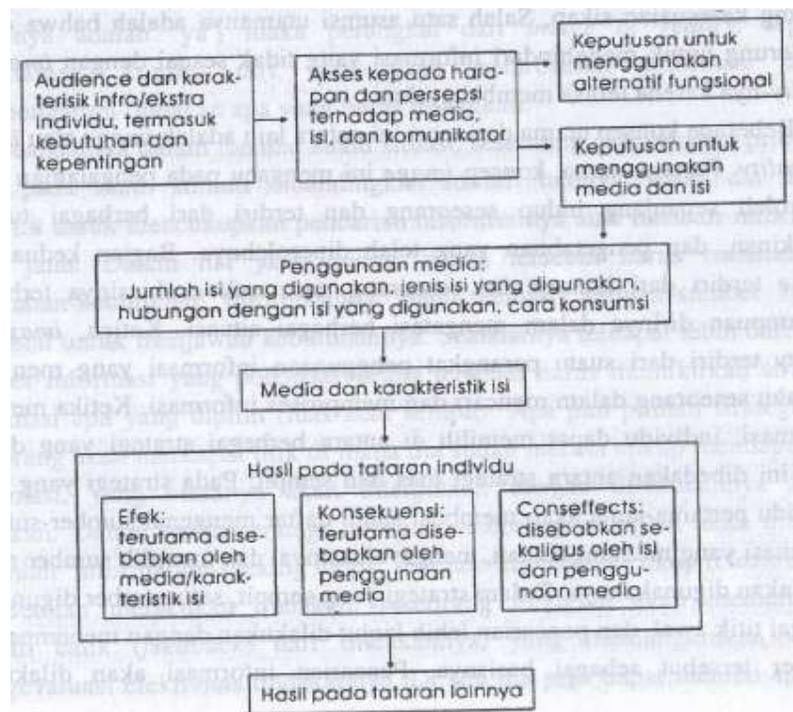


Gambar 4. Hubungan Hasil Berbentuk 'Consequences'.

Sumber: dokumentasi peneliti pada Sendjaja (1998:215)

Hasil-hasil ini dapat ditemukan pada tataran individu maupun tataran masyarakat.

Gambaran selengkapnya dapat disimak pada diagram berikut:



Gambar 5. Hasil Pada Tataran Individu

Sumber: dokumentasi peneliti pada Sendjaja (1998:215).

6. *Twitter* sebagai Media Sosial

Media sosial memiliki banyak bentuk, diantaranya yang paling populer adalah *microblogging* (*Twitter*), *facebook* dan *blog*. *Twitter* adalah suatu situs *web* yang merupakan layanan dari *microblog*, yaitu suatu bentuk blog yang membatasi ukuran setiap *post*-nya, yang memberikan fasilitas bagi pengguna untuk dapat menuliskan pesan dalam *twitter update* hanya berisi 140 karakter. Menurut Zarela dalam Setyani (2013: 6) *Twitter* merupakan salah satu jejaring sosial yang paling mudah digunakan, karena hanya memerlukan waktu yang singkat tetapi informasi yang disampaikan dapat langsung menyebar secara luas.

Twitter adalah sebuah situs *web* yang dimiliki dan dioperasikan oleh *Twitter Inc* yang dibentuk pada tahun 2006 oleh Jack Dorsey. *Twitter* berbasis di San Brunomor, California dekat San Francisco, dimana situs ini pertama kali dibuat. *Twitter* memiliki *content* yang menarik dan berbeda dengan media sosial lainnya, seperti:

a. Laman Utama (*Home*)

Pada halaman utama kita bisa melihat ‘kicauan’ yang dikirimkan oleh orang-orang yang menjadi teman kita. Halaman utama disebut juga sebagai *timeline*. *Timeline* menciptakan sebuah rangkaian *tweet* yang terorganisir sesuai dengan waktu *tweet*-nya.



Gambar 6. Tampilan Home di Twitter

Sumber: dokumentasi peneliti <https://twitter.com/> diakses 23 Februari 2016.

b. 'Kicauan' (*Tweet*)

Pesan atau informasi yang ditulis dalam *shout box* yang berfungsi sama seperti *update status* pada *facebook*. Bedanya untuk *twitter* hanya mencakup 140 karakter huruf.



Gambar 7. Tampilan Shout Box di Twitter.

Sumber: dokumentasi peneliti <https://twitter.com/> diakses 23 Februari 2016.

c. Profil

Pada halaman ini yang akan dilihat oleh seluruh orang mengenai profil atau data diri serta 'kicauan' yang sudah pernah dikirim-tampil.

d. Pengikut (*Follower*)

Pengikut adalah pengguna lain yang ingin menjadikan kita sebagai teman. Bila pengguna lain menjadi pengikut akun seseorang, maka 'kicauan' seseorang yang ia ikuti tersebut akan masuk ke dalam halaman utama.

e. Mengikuti (*Following*)

Kebalikan dari pengikut, ikutan adalah akun seseorang yang mengikuti akun pengguna lain agar 'kicauan' yang dikirim oleh orang yang diikuti tersebut masuk ke dalam halaman utama.

f. *Replay*

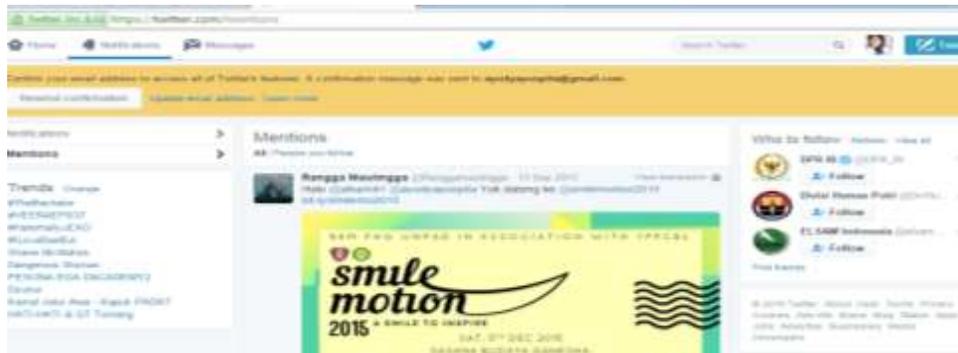
Digunakan membuat *tweet* baru untuk langsung membalas *tweet* yang ditujukan kepada kita.

g. *Retweet*

Lebih dikenal dengan sebutan RT. *Retweet* berarti menggunakan *tweet* orang lain sebagai *tweet* sendiri tetapi umumnya pencipta *tweet* itu pertama kali dipertahankan. RT digunakan bila kita setuju atau sepaham dengan isi dari *tweet* yang di *retweet*.

h. Gamita (*Mentions*)

Biasanya *content* ini merupakan balasan dari percakapan agar sesama pengguna bisa langsung menandai orang yang akan diajak bicara.



Gambar 8. Tampilan Mentions di Twitter.

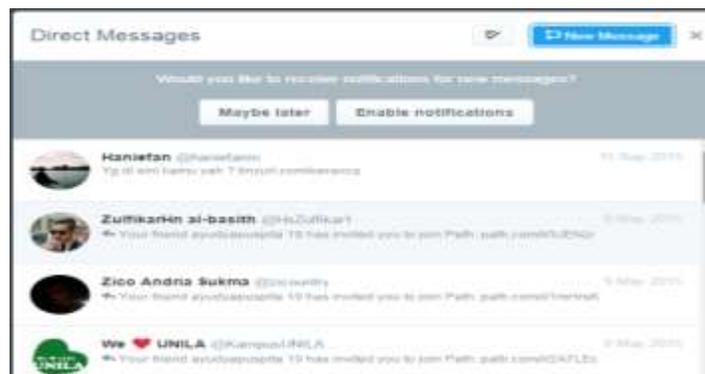
Sumber: dokumentasi peneliti <https://twitter.com/> diakses 23 Februari 2016.

i. Favorit

'kicauan' ditandai sebagai favorit agar tidak hilang oleh halaman sebelumnya.

j. Pesan Langsung (*Direct Message*)

Fungsi pesan langsung lebih bisa disebut SMS karena pengiriman pesan langsung di antara pengguna tanpa ada pengguna lain yang bisa melihat pesan tersebut kecuali pengguna yang dikirim pesan.



Gambar 9. Tampilan Direct Message di Twitter.

Sumber: dokumentasi peneliti <https://twitter.com/> diakses 23 Februari 2016.

k. Tagar (*Hastag*)

Tagar yang ditulis di depan topik tertentu agar pengguna lain bisa mencari topik yang sejenis yang ditulis oleh orang lain juga.

l. Senarai (*List*)

Pengguna *twitter* dapat mengelompokkan ikutan mereka ke dalam satu group atau sebarai sehingga memudahkan untuk dapat melihat secara keseluruhan para nama(*username*) yang mereka ikuti (*follow*).

m. Topik Hangat (*Trending Topic*)

Secara garis besar adalah topik yang sedang banyak dibicarakan banyak pengguna dalam suatu waktu yang bersamaan. Kemudian secara spesifik yaitu sebuah kata, frase atau yang ditandai dengan tagar (#) yang dilepaskan dengan kecepatan lebih tinggi serta unggul dalam jumlah daripada kata, frase atau yang ditandai dengan tagar lainnya, hal ini biasa dikatakan menjadi Topik Hangat (*Trending Topic*) dan menjadi populer baik yang melalui upaya terpadu oleh pengguna atau karena suatu peristiwa yang mendorong orang untuk berbicara tentang satu hal tertentu tersebut.

D. Kerangka Pikir

Perkembangan teknologi yang semakin terkomputerisasi dan meningkatnya penggunaan teknologi informasi, khususnya internet. Untuk mewujudkan pelaksanaan iklim *good governance* dalam pemerintahnya pejabat publik harus dapat menerapkan prinsip-prinsip utama menurut Sedarmayanti (2009: 289) prinsip utama unsur *good*

governance yakni akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan supremasi hukum aparat birokrasi.

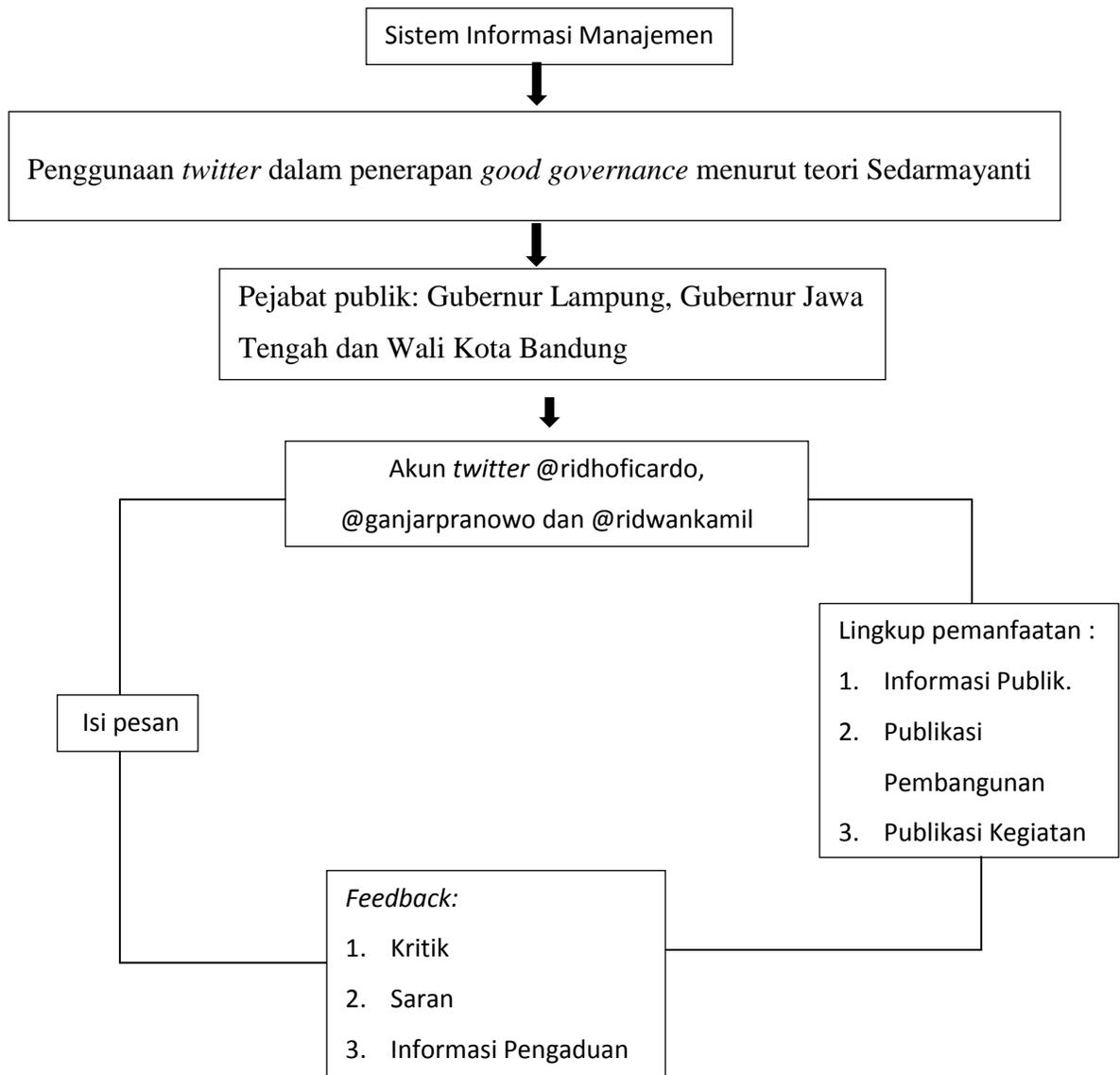
Pejabat publik dalam melaksanakan tugasnya dalam pemerintahan baik kegiatan formal maupun informal dapat memberikan informasi kepada masyarakat sebagai bentuk informasi publik guna terciptanya transparansi publik. Transparansi publik merupakan salah satu dari prinsip utama *good governance* dapat dibagikan melalui lembaga pemerintahan resmi contohnya *e-government* dapat pula melalui pers atau melalui media sosial. Penggunaan teknologi informasi dan partisipasi aktif dari rakyat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, akuntabilitas dan transparansi sektor publik dengan menggunakan strategi *e-government* menurut Purwandani, (2010: 3) dalam perkembangannya *e-government* mengalami perkembangan yang *stagnant*. Setelah dikeluarkannya INPRES Nomor 3 dapat dikatakan perkembangan implementasi *e-government* jauh dari harapan. *E-government* hanya dipandang sebagai proyek yang harus diikuti dan menjadi *trend* dikalangan pemerintah. Sedangkan media sosial yang ada sekarang ini sudah berkembang jauh dari sarana untuk mengekspresikan diri, media sosial akan terus berkembang.

Penggunaan media sosial seseorang atau organisasi dapat menjangkau ribuan bahkan lebih individu yang menjadi publik target dalam penyampaian pesan. Media sosial sebagai wadah atau tempat publikasi yang strategis, media sosial yang sering digunakan salah satunya *twitter*, *twitter* telah mendapatkan popularitas di seluruh dunia dan juga Indonesia. Jumlah karakter dalam sebuah *post* hanya 140 karakter. Namun dengan karakter yang sedikit tersebut justru *twitter* adalah media sosial yang

memiliki respon paling cepat dan aktif dibandingkan media sosial lain. *Media sosial twitter* juga digunakan pejabat publik untuk berinteraksi dengan masyarakat. Dalam konteks ini masyarakat dapat secara langsung memberikan pendapatnya ataupun komentarnya terhadap sebuah berita yang dikeluarkan oleh pejabat publik tertentu melalui *twitter*. Begitu juga sebaliknya, pejabat publik dapat mengetahui secara langsung dan cepat tanggapan dari para pembacanya. Karakteristik yang paling populer dari berita *online* adalah sifatnya yang *real time*, mendapatkan pendalaman dan titik pandang yang lebih luas bahkan berbeda. Interaktifitas juga dapat dilihat dari adanya pemberian *feed back* atau umpan balik dari pembaca yang membaca sebuah berita melalui kolom komentar. Berita, kisah-kisah, maupun peristiwa, bisa langsung dipublikasikan pada saat kejadian sedang berlangsung

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini difokuskan pada:

1. Lingkup pemanfaatan media sosial *twitter* oleh pejabat publik dengan objek penelitian pada akun Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah dan Wali Kota Bandung dalam penerapan *good governance*: Informasi publik; publikasi pembangunan; publikasi kegiatan.
2. Bentuk-bentuk *feed back* dari masyarakat terhadap penggunaan media sosial *twitter* dengan objek penelitian pejabat publik pada akun Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah dan Wali Kota Bandung dengan adanya *feed back* (respon) dari pengguna *twitter*: kritik; saran; informasi pengaduan.



Gambar 10. Alur Kerangka Pemikiran

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Tipe Penelitian

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif menurut Usman dan Akbar (2009: 78) pendekatan kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi antara tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kepustakaan. Alasan peneliti memilih metode ini dikarenakan penelitian yang digunakan menggunakan metode pengumpulan data studi kepustakaan yang hasilnya akan dijabarkan dengan penjelasan-penjelasan. Nasir (2003: 93) menyatakan bahwa studi kepustakaan atau studi literatur, selain dari mencari sumber data sekunder yang akan mendukung penelitian, juga diperlukan untuk mengetahui sampai ke mana ilmu yang berhubungan dengan penelitian telah berkembang, sampai ke mana terdapat kesimpulan dan generalisasi yang pernah dibuat sehingga situasi yang diperlukan diperoleh. Oleh karena itu, melalui desain yang demikian diperoleh dari penjelasan gambaran (deskripsi) atas pemanfaatan

media sosial *twitter* oleh pejabat publik, pada akun *twitter* Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah dan Wali Kota Bandung menuju iklim *good governance*.

B. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian perlu ditetapkan untuk membatasi kriteria-kriteria inklusi-inklusi atau memasukkan-mengeluarkan suatu informasi yang baru diperoleh dari lapangan. Penentuan fokus penelitian bertujuan untuk membatasi dan memperjelas ruang lingkup pembahasan sehingga sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, fokus pertama penelitian ini membatasi dan memperjelas ruang lingkup dari informasi yang dibagikan melalui *tweet* berdasarkan yang mewakili tiga pilar *good governance*, menurut Sedarmayanti (2009: 280) yaitu pemerintah diinterpretasikan dengan informasi tentang informasi publik, sektor swasta informasi tentang publikasi pembangunan, dan masyarakat berupa informasi publikasi kegiatan. Sedangkan fokus ke dua membatasi informasi tentang *feedback* dari masyarakat berdasarkan sisi negative diinterpretasikan melalui informasi yang berisi kritik, sisi positif yaitu informasi yang berisi saran dan partisipasi aktif yaitu informasi yang berisi informasi pengaduan. Sehingga terdapat hal yang menjadi fokus penelitian, yaitu:

1. Lingkup pemanfaatan media sosial *twitter* oleh pejabat publik dengan objek penelitian pada akun Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah dan Wali Kota Bandung dalam penerapan *good governance* : Informasi publik; publikasi pembangunan; publikasi kegiatan.

2. Bentuk-bentuk *feed back* dari masyarakat terhadap penggunaan media sosial *twitter* dengan objek penelitian pejabat publik pada akun Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah dan Wali Kota Bandung dengan adanya *feed back* (respon) dari pengguna *twitter*: kritik; saran; informasi pengaduan.

C. Lokasi Penelitian

Menurut Moleong (2009: 86) lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama sekali dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi, dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Lokasi dalam penelitian ini yaitu akun *twitter* Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah dan Wali Kota Bandung. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut karena Gubernur Lampung adalah pejabat publik dengan jabatan gubernur termuda Di Indonesia yang mewakili masyarakat muda dalam penggunaan media sosial, Gubernur Jawa Tengah merupakan pejabat publik yang sangat aktif penggunaan media sosial *twitter* nya hingga mendapat julukan ‘gubernur *twitter*’. Sedangkan Wali Kota Bandung adalah pejabat publik yang menjabat wali kota yang terkenal berkat sepak terjangnya dalam memerintah dan memberikan informasi publik dan terobosan-terobosan barunya melalui media sosial *twitter* sehingga mendapat julukan ‘walikota *twitter*’.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam analisis isi ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui dokumentasi sebagai data primernya, dengan mendokumentasikan *tweet* yang telah dipostingkan

pada *timeline* @mridhoficardo, @ganjarpranowo dan @ridwankamil periode 1 November 2015 sampai 31 Januari 2016. Sedangkan data sekundernya diperoleh dengan *web* dan buku. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Dokumen yang digunakan dapat berupa arsip-arsip hasil dokumentasi *twitt* dari *time line twitter* @ridhoficardo, @ganjarpranowo dan @ridwankamil, foto-foto, dokumen-dokumen seperti Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 dan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan penelitian. Teknik dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data yang tidak didapatkan dari proses wawancara. Agar data yang diperoleh peneliti dapat teruji kebenarannya.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data diadakan setelah semua data terkumpul, data berupa dokumentasi yaitu *tweet* yang terdapat di *timeline* @mridhoficardo, @ganjarpranowo dan @ridwankamil periode 1 November 2015 sampai 31 Januari 2016. Setelah data yang diperoleh peneliti dikumpulkan, maka tahap selanjutnya adalah dengan mengolah data yang ada tersebut. Sugiyono (2009: 231) adapun teknik yang digunakan dalam pengolahan data pada pelaksanaan penelitian adalah: (1) seleksi data, yaitu untuk

mengetahui apakah ada kekurangan atau tidak dalam pengumpulan data dan untuk mengetahui apakah data telah sesuai dengan pokok bahasan penelitian; (2) klasifikasi data, yaitu data yang di peroleh di kumpulkan menurut pokok bahasan yang telah di tetapkan. Data yang ada apakah termasuk dalam pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, maupun hasil dan pembahasan; (3) penyusunan data yaitu menetapkan data pada tiap-tiap pokok bahasan dengan susunan sistematis berdasarkan kerangka tulisan yang telah di tetapkan. Setelah data yang terkumpul selesai di seleksi, kemudian di susun secara sistematis dengan memasukan ke dalam kelompok bahasan masing-masing, kemudian di lakukan penganalisisan untuk mendapatkan gambaran yang benar-benar sesuai dengan apa yang menjadi tujuan penulisan di lakukan.

Menurut Surakhamad dalam Reza (2011: 12), sebuah penelitian yang menggunakan metode *content analysis* (analisis isi) terdapat empat tahapan yang harus dilalui.

Tahapan-tahapan tersebut antara lain:

1. Pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik dokumentasi atau penelitian kepustakaan. Pengumpulandata tersebut disertai dengan pemilahan, *rechecking*, dan reduksi data yang relevan.
2. Agar reduksi data dan objektivitas data dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan, maka penilaian data tersebut akan dilakukan melalui tahap: (a) pengkategorian data yang dilaksanakan dengan sistem pencatatan yang relevan; dan (b) memberikan kritik atau penilaian terhadap data yang telah

diperoleh, dengan maksud untuk mengontrol apakah data tersebut relevan digunakan.

3. Interpretasi data. Tahap ini dimaksudkan untuk memberikan penafsiran lebih jauh terhadap data yang telah tersedia dengan cara menarik hubungannya dengan permasalahan yang telah dirumuskan. Data tersebut coba dipahami dalam kerangka analisis dan pendekatan teori yang telah disusun sebelumnya, untuk selanjutnya dicari pemaknaannya terhadap keseluruhan masalah. Kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

F. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Sugiyono (2009: 170) Untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria.

1. Teknik Memeriksa Kredibilitas Data.

a. Triangulasi

Teknik ini memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Ada tiga macam triangulasi, yaitu triangulasi sumber, penyidik, dan teori. *Triangulasi sumber* berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. *Triangulasi penyidik*, dilakukan dengan memanfaatkan peneliti atau pengamat lain. *Triangulasi teori*, dilakukan secara induktif atau secara logika.

b. Pengecekan sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat.

c. Kecukupan referensial

Yaitu dengan memanfaatkan bahan-bahan tercatat atau terekam sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Misalnya, film atau video tape dapat di manfaatkan untuk membandingkan hasil-hasil yang di peroleh dengan kritik yang telah terkumpul.

2. Teknik memeriksa Keteralihan Data

Akan dilakukan dengan teknik uraian rinci, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Derajat keteralihan dapat di capai lewat uraian yang cermat, rinci, tebal, atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim

dan penerima. Upaya untuk memenuhi hal tersebut, peneliti melakukannya melalui tabulasi data (terlampir) serta disajikan oleh peneliti dalam hasil dan pembahasan.

3. Teknik Memeriksa Kebergantungan

Penelitian kualitatif adalah uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan penelitian, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti akan selalu mendiskusikannya dengan pembimbing. Hasil yang dikonsultasikan antara lain proses penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya. Untuk itu peneliti perlu menyediakan data mentah, hasil analisis data dan hasil sintesis data serta catatan mengenai proses yang digunakan.

4. Kepastian Data (*confirmability*)

Menguji kepastian (*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian, di kaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat di capai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya. Pemeriksaan yang dilakukan oleh pembimbing menyangkut kepastian asal-usul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan penilaian derajat ketelitian serta telaah tentang keabsahan data.

IV. GAMBARAN UMUM

A. *Twitter*

1. Sejarah *twitter*

Twitter terbentuk berawal dari acara diskusi yang diselenggarakan oleh sebuah perusahaan *podcast* bernama Odeo. Jack Dorsey, seorang mahasiswa sarjana di Universitas New York, mengemukakan gagasannya mengenai penggunaan layanan pesan singkat (*twitter*) untuk berkomunikasi dengan sebuah kelompok kecil. Pada tanggal 21 Maret 2006, Dorsey mempublikasikan pesan *twitter* pertamanya pada pukul 9:50 PM PST. Pesan tersebut berbunyi: "*just setting up my twtr*". *Twitter* pertama kali digunakan sebagai layanan internal bagi karyawan Odeo, dan versi lengkapnya diperkenalkan kepada publik pada tanggal 15 Juli 2006. *Twitter* berdiri sebagai perusahaan mandiri pada bulan April 2007.

Popularitas *twitter* meningkat terjadi saat penyelenggaraan konferensi *South by Southwest Interactive (SXSWi)* pada tahun 2007. Selama acara tersebut, penggunaan *twitter* meningkat dari 20.000 *tweet* menjadi 60.000 *tweet* per hari. Reaksi publik pada konferensi tersebut sangat positif. Pesan *twitter* pertama yang dikirimkan dari luar Bumi diposting dari stasiun luar angkasa internasional oleh

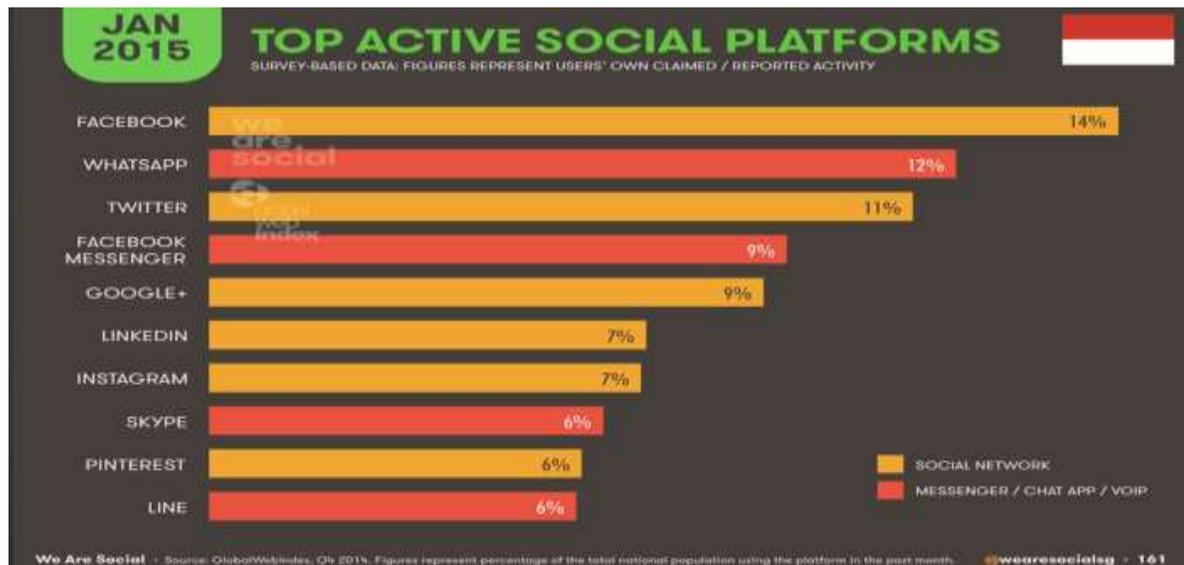
astronot NASA bernama T. J. Creamer pada tanggal 22 Januari 2010.(*id.wikipedia.org,2016*).

Secara internasional, *twitter* dikenal dengan logo burung birunya yang bernama "Larry the Bird".  Logo asli digunakan sejak peluncuran *twitter* pada 2006 hingga bulan September 2010. Versi modifikasi logo *twitter* diluncurkan saat *twitter* mendesain ulang situsnya untuk pertama kali. Pada 27 Februari 2012, seorang karyawan *twitter* yang menangani platform dan API perusahaan berkicau mengenai evolusi logo "Larry the Bird"  , mengungkapkan bahwa logo tersebut dinamai berdasarkan *Larry Bird*, pemain NBA dari Boston Celtics. Pada 5 Juni 2012, *twitter* meluncurkan logo ketiga menggantikan "Larry the Bird" dengan logo baru yang dinamakan "twitter Bird" . Pada revisi logo ini, kata "twitter", dengan huruf "t" kecil, tidak lagi digunakan, dan burung menjadi satu-satunya simbol yang digunakan sebagai logo perusahaan. Menurut Douglas Bowman, desainer grafis *twitter*, logo baru ini terinspirasi dari Gunung Bluebird. (*id.wikipedia.org,2016*).

2. Pengguna Media Sosial *Twitter* di Indonesia

Penggunaan media sosial memberikan kebebasan kepada penggunanya untuk menciptakan konten dalam akun mereka masing-masing, kebebasan ini membuat konten media sosial tidak mempunyai srtuktur yang formal, sebab konten sangat tergantung dari pengguna dan masyarakat sekitar.Indonesia dengan populasi penduduk urutan ke-4 terbanyak dunia, tentunya membuat jumlah pengguna internet di Indonesia menjadi sangat banyak. Menurut data terbaru dari *We Are Social*,

pengguna media sosial aktif kini mencapai 2,2 miliar, dengan penggunaan *mobile* 3,7 miliar. (Sumber: <https://id.techinasia.com/talk/statistik-pengguna-internet-dan-media-sosial-terbaru-2015/> diakses 28 Januari 2016)

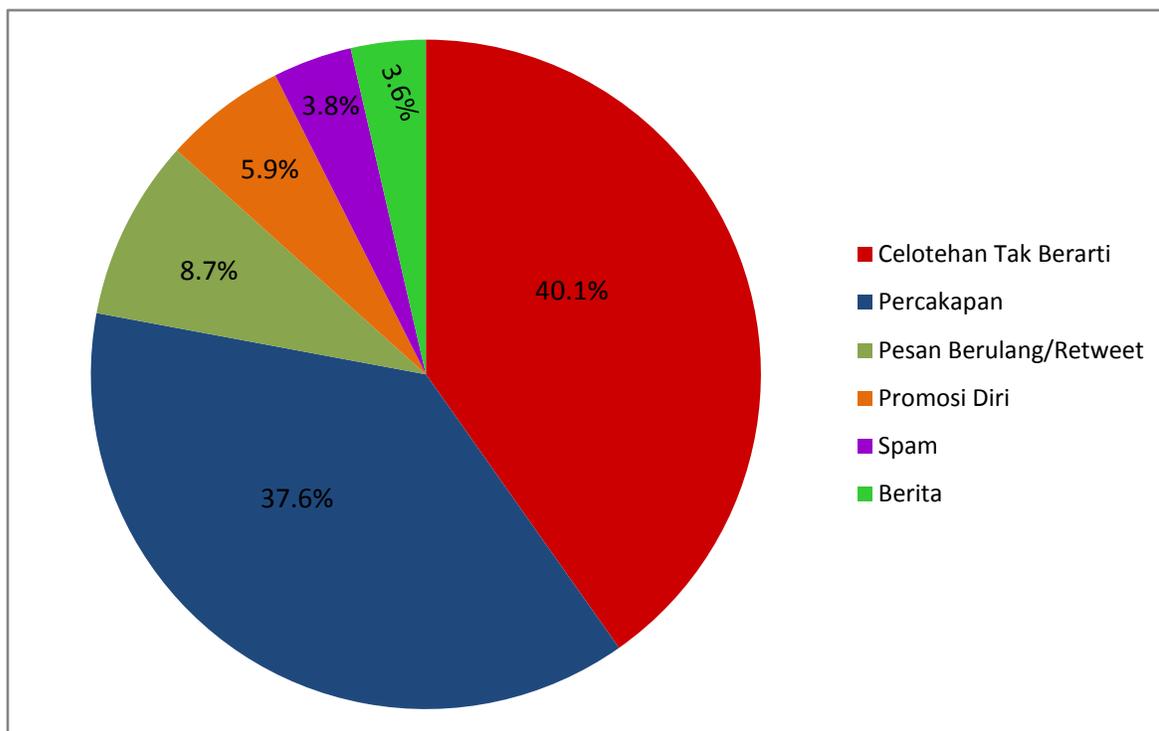


Gambar 11. *Top Active Social Platforms*

(Sumber: <https://id.techinasia.com/talk/statistik-pengguna-internet-dan-media-sosial-terbaru-2015/> diakses 28 Januari 2016).

Gambar diatas adalah persentase penggunaan sosial media yang aktif, *twitter* berada pada urutan ke dua dengan persentase 11% penggunaan aktif di Indonesia. Indonesia saat ini menjadi salah satu pengguna media sosial paling aktif dan dari segi jumlah paling besar. Hal ini terjadi, disebabkan *mobile internet* yaitu *web* perangkat *mobile* dan harga *smartphone* semakin terjangkau. Media sosial *twitter* menempati urutan ke-3 dan sangat populer di Indonesia, hal ini didukung oleh kemudahan yang disediakan oleh layanan ponsel dan operator telekomunikasi yang ada serta aplikasi yang mendukung.

3. Konten *Twitter*



Gambar 12. persentase konten *tweet* pengguna *twitter*

(sumber: id.wikipedia.org, diakses 19 februari 2016).

Gambar diatas adalah persentase konten *tweet*, dengan penggunaan *twitter* menurut riset *Pear Analytics*:

■ Berita (3,6%)

■ Spam (3,8%)

■ Promosi diri (5,9%)

■ Celotehan tak berarti (40,1%)

■ Percakapan (37,6%)

■ Pesan berulang/*retweet* (8,7%)

B. Akun *Twitter* Pejabat Publik

1. Akun *Twitter* Gubernur Lampung



Gambar 13. Akun *Twitter* Gubernur Lampung.

Sumber: dokumentasi peneliti <https://twitter.com/diakses> 25 Februari 2016.

Muhammad Ridho Ficardo, S.Pi, M.Si (lahir di Bandar Lampung, Lampung, 20 Juli 1980, umur 35 tahun) adalah Gubernur Lampung yang menjabat pada periode 2014-2019. Dilantik pada 2 Juni 2014. Pasangan M. Ridho-Bachtiar berhasil memenangi pilkada Lampung dengan perolehan suara sebesar 44,78 persen. Muhammad Ridho Ficardo merupakan gubernur termuda saat dilantik yang dipilih oleh rakyat, ia dilantik pada usia 33 tahun. (*sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Muhammad_Ridho_Ficardo* diakses 24 februari 2016). Muhammad Ridho Ficardo mulai aktif di *twitter* sejak bulan april 2013. Aktif di *twitter* dengan akun (@mridhoficardo) sebelum menjabat sebagai Gubernur Lampung, telah memposting 9.508 *tweet*, memiliki pengikut 44.200 ribu *followers*.

2. Akun *Twitter* Gubernur Jawa Tengah



Gambar 14. Akun *Twitter* Ganjar Pranowo.

Sumber: dokumentasi peneliti <https://twitter.com/diakses> 25 Februari 2016.

Ganjar Pranowo, S.H, M.IP (lahir di Karanganyar, Jawa Tengah, 28 Oktober 1968; umur 47 tahun) adalah Gubernur Jawa Tengah terpilih dengan total perolehan suara mencapai 48,82%. Pelantikan Ganjar sebagai gubernur dilaksanakan hari Jumat, 23 Agustus 2013. Sebelumnya, ia adalah anggota Dewan Perwakilan Rakyat dari Fraksi PDI Perjuangan periode 2004-2009 dan 2009-2013.

Ganjar Pranowo dijuluki sebagai Gubernur *twitter*-nya Indonesia. Ia benar-benar membuka *twitte*-rnya untuk sarana komunikasi seluruh warga Jawa Tengah dalam menyampaikan aspirasinya dalam segala bidang terutama infrastruktur, pembangunan daerah, bahkan tanda nomor kendaraan bermotor yang belum selesai-selesai. Hal ini wajar mengingat ketika masih sebagai anggota DPR RI ia pernah disebut sebagai salah satu dari 7 anggota DPR yang aktif di *twitter* bersama beberapa koleganya (*sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Ganjar_Pranowo* diakses 24 februari 2016)

Aktif di *twitter* dengan akun @ganjarpranowo sejak januari 2010 dengan 541.000 *followers* dan telah mem-post 45.500 *tweet*.

3. Akun *Twitter* Wali Kota Bandung



Gambar 15. Akun *Twitter* Wali Kota Bandung.

Sumber: dokumentasi peneliti <https://twitter.com/> diakses 25 Februari 2016.

Mochamad Ridwan Kamil, S.T, M.U.D (lahir di Bandung, Jawa Barat, 4 Oktober 1971; umur 44 tahun) adalah Wali Kota Bandung periode 2013-2018 lewat pemilihan dengan meraih 45,24% suara.. Sebelum menjadi pejabat publik, pria yang akrab dipanggil Kang Emil ini memiliki karier sebagai seorang arsitek dan dosen tidak tetap di Institut Teknologi Bandung dan Ridwan Kamil dijuluki sebagai Walikota *twitter*. (*Sumber:* https://id.wikipedia.org/wiki/Ridwan_Kamil diakses 24 Februari 2016) Aktif di *twitter* dengan akun @ridwankamil sejak oktober 2009 memiliki 1,28 juta *followers* dan telah mem-post 39,1 ribu kali *tweet*.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Lingkup pemanfaatan media sosial *twitter* oleh pejabat publik yang menjabat sebagai Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah dan Wali Kota Bandung dalam penelitian ini telah menuju pada terlaksananya *good governance* dengan konten: informasi publik, publikasi pembangunan dan publikasi kegiatan.

- a. M. Ridho Ficardo

Pemanfaatan *twitter* tidak aktif secara pribadi, dengan dibantu oleh tim justru tidak membuat lebih aktif dalam menggunakan *twitter* justru kebalikkannya dan penggunaan media sosial *twitter* oleh M. Ridho Ficardo yang dibantu tim belum baik dan belum digunakan secara maksimal karena tidak semua *content twitter* yang dapat membantu membagikan informasi digunakan dan pemanfaatan *content twitter* nya belum seimbang karena didominasi penggunaan *content retweet* tetapi dalam penerapan *good governance* sudah

diterapkan dengan cukup baik namun belum maksimal karena dalam prakteknya dari 4 prinsip utama *good governance* baru 3 yang sudah diterapkan sedangkan 1 prinsip utama *good governance* belum diterapkan.

b. Ganjar Pranowo

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

c. Ridwan Kamil

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

2. Bentuk-bentuk umpan balik (*feedback*) yang diberikan masyarakat kepada pejabat publik melalui penggunaan media sosial *twitter* adalah adanya kritik, saran dan informasi pengaduan dari masyarakat. Bentuk-bentuk umpan balik

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

B. Saran

Pemanfaatan media sosial *twitter* oleh pejabat publik digunakan sebagai alat dalam memberikan informasi kepada masyarakat terdapat kekurangan yaitu kurang maksimal dalam memanfaatkan *content* yang terdapat di media sosial *twitter*, dan kurang intens dalam membagikan informasi yang terkini, sehingga peneliti menyarankan

1. Pejabat publik Gubernur Lampung sebagai *leader* sekaligus selaku pemberi pelayanan publik untuk menerapkan *good governance* bisa lebih proaktif dalam penggunaan media sosial *twitter*, solusinya dengan mencontohkan akun *twitter* Gubernur Lampung sebagai pejabat publik juga aktif dalam menyebarkan informasi melalui penggunaan media sosial *twitter*, dalam penggunaan *content-content* pada *twitter* dan terus mengupdate informasi dengan memberikan batasan

waktu tertentu agar berita terus *update* dengan berita terkini dan tidak kalah bersaing dengan media berita lain, baru setelahnya memerintahkan bawahan agar aktif, dan sebagai manager bisa mengorganisir, memonitor, memotivasi, mencegah konflik dan mengembangkan kelompok, serta membangun jaringan kerja tim pengelola akun *twitter* miliknya dalam penggunaan media jaringan internet dengan memanfaatkan media sosial *twitter* untuk menerapkan *good governance*. Solusinya dengan cara memberikan *punishment* berupa teguran dan peringatan pada tim pengelola akun *twitter* miliknya serta jajaran pejabat yang kurang aktif dan memberikan *reward* pada tim pengelola akun *twitter* miliknya serta pejabat yang aktif.

2. Pejabat publik Gubernur Jawa Tengah sebagai *leader* sekaligus selaku pemberi pelayanan publik untuk menerapkan *good governance* bisa lebih memaksimalkan pemanfaatan *content* dan menyeimbangkan penggunaan *content* dalam penggunaan media sosial *twitter*, solusinya dengan memanfaatkan semua *content twitter* yang mendukung dalam membagikan informasi kepada publik dan tidak hanya didominasi pada pemanfaatan beberapa *content* saja, terus mengupdate informasi dengan memberikan batasan waktu tertentu agar berita terus *update* dengan berita terkini dan tidak kalah bersaing dengan media berita lain, dan sebagai manager bisa mengorganisir, memonitor, memotivasi, mencegah konflik dan mengembangkan kelompok, serta membangun jaringan kerja tim pengelola akun *twitter* miliknya dalam penggunaan media jaringan internet dengan memanfaatkan media sosial *twitter* untuk menerapkan *good governance*. Solusinya dengan cara memanfaatkan seluruh *content twitter* yang mendukung

dalam membagikan informasi-informasi berkualitas yang mengandung indikator prinsip-prinsip utama pada penerapan *good governance*.

3. Pejabat publik Wali Kota Bandung sebagai *leader* sekaligus selaku pemberi pelayanan publik untuk menerapkan *good governance* bisa lebih memaksimalkan pemanfaatan *content* dalam penggunaan media sosial *twitter*, solusinya dengan memanfaatkan semua *content twitter* yang mendukung dalam membagikan informasi kepada publik, terus meng*update* informasi dengan memberikan batasan waktu tertentu agar berita terus *update* dengan berita terkini dan tidak kalah bersaing dengan media berita lain, dan sebagai manager bisa mengorganisir, memonitor, memotivasi, mencegah konflik dan mengembangkan kelompok, serta membangun jaringan kerja tim pengelola akun *twitter* miliknya dalam penggunaan media jaringan internet dengan memanfaatkan media sosial *twitter* untuk menerapkan *good governance*. Solusinya dengan cara memanfaatkan seluruh *content twitter* yang mendukung dalam membagikan informasi-informasi berkualitas yang mengandung indikator prinsip-prinsip utama pada penerapan *good governance*.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Abbas, M. Rivai, dkk. 2014. *Panduan Optimalisasi Media Sosial untuk kementrian perdagangan RI*. Jakarta. Kementrian Perdagangan RI. <http://www.kemendag.go.id/files/pdf/2015/01/15/buku-media-sosial-kementerian-perdagangan-id0-1421300830.pdf>
- Aer, Yosie. *Analisis Media Sosial 'Path' Sebagai Media Informasi di Kalangan Klub Basket Total E&P Indonesia Balikpapan*, eJournal Ilmu Komunikasi, Vol 2, Nomor 4, 2014. [http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/1/jurnal%20Yosie%20aer%20\(ilkom\)%20\(11-10-14-06-21-43\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/1/jurnal%20Yosie%20aer%20(ilkom)%20(11-10-14-06-21-43).pdf).
- Anwar, Khoirul, dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Ardianto, Karlinah dan Komala. 2009. *Komunikasi Massa : Suatu Pengantar*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Davis, Gordon B. 1992. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta. Gramedia.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Nasir, Mohammad. 2003. *Metode penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.

- Oktavia, Anita. 2014. *Analisis Pendekatan Komunikasi Kepemimpinan Jokowi Sebagai Gubernur D.K.I Jakarta (Skripsi)*.Lampung. Universitas Lampung.
- Purwandani, Sri;Maesaroh; Rihandoyo. 2010. *Analisis Penerapan E-Government di Kabupaten Pati*. Jurnal. Semarang. Universitas Diponegoro.
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=73037&val=4925>.
- Putra, Egi Dewa. 2014. *Menguak Jejaring Sosial*. Ebook.
<http://kambing.ui.ac.id/onnopurbo/ebook/ebook.SU2013/SuryaUnivMenguak-Jejaring-Sosial.pdf>.
- Reza, Izzul Fatchu. 2011. *Reformasi Administrasi Publik Pada Era Pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyonomor Tahun 2002-2009 (Skripsi)*. Lampung. Universitas Lampung.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*.Jakarta. PT Refika Aditama.
- Sari, Kusuma Dewi Arum dan Winarno, Wahyu Agus.2012. *Implementasi E-Governance System Dalam Upaya Peningkatan Clean Dan Governance di Indonesia*. JEAM vol XI, No. 1.
<http://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/download/1192/955>.
- Sarundajang, S.H. 2005. *Babak Baru Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta. Kata Hasta Pustaka.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan kepemimpinan Masa Depan*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sendjaja, S Djuarsa., dkk. 1998. *Teori Komunikasi*. Jakarta. Universitas Terbuka.
- Setyani, Nomorvia Ika. *Pengguna Media Sosial Sebagai Sarana Komunikasi Bagi Komunitas*. Jurnal Komunikasi,Surakarta. Universitas Sebelas Maret.2013.
<https://abdulkaharkimia.files.wordpress.com/2013/12/jurnal-novia-ika.pdf>
- Setiawan, Aria aditya. *Peran Media Masa dalam Meningkatkan Kualitas Kepemerintahan Lokal Berbasis Human Security di Kota Jayapura*. Semarang.

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfa Beta.

Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta. Andi.

Taufiq, Rohmat. 2013. *Sistem Informasi Manajemen; Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Usman, Husaini dan Purnomormo Setiady Akbar, 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta. Bumi Aksara.

Utari, Prahastiwi. 2011. *Media Sosial, New Media dan Gender dalam Pusaran Teori Komunikasi. Bab Buku Komunikasi 2.0: Teoritisasi dan Implikasi*. Yogyakarta. Aspikom.

Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Zed, Mestika. 2004. *Metode kepustakaan*. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.

B. Dokumen dan Peraturan Perundang-Undangan

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

C. Website

<https://id.techinasia.com/talk/statistik-pengguna-internet-dan-media-sosial-terbaru-2015/> diakses 28 januari 2016

<http://news.detik.com/berita-jawa-barat/2450414/100-hari-kerja-ini-3-aksi-digital-wali-kota-ridwan-kamil/2> diakses 28 Januari 2016).

<https://twitter.com/> diakses 28 januari 2016

<http://news.liputan6.com/read/2285360/cara-gubernur-jateng-ganjar-pranowo-layani-warga-tiap-saat>. Diakses 28 Januari 2016