

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG
TERINTEGRASI
(Kajian Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi WhatsApp di Kantor
Kelurahan Karang Mulya Kabupaten Biak Numfor)**

**^{1*} Rijal, ²Hermanu Iriawan, ³Irwan, ⁴D. Rudolf Leiwakabessy, ⁵A. Sahat
⁶Maasi Sigalingging**

^{1,2}Administrasi Publik IISIP Yapis Biak, Indonesia

³Ilmu Komunikasi IISIP Yapis Biak, Indonesia

⁴Administrasi Perkantoran IISIP Biak, Indonesia

⁵Administrasi Bisnis IISIP Biak Papua Indonesia.

Email: rijalbudiman020390@gmail.com

Manuskrip: September -2022; Ditinjau: September -2022; Diterima: November -
2022; Online: Januari-2023; Diterbitkan: Januari-2023

ABSTRAK

Perkembangan teknologi sangat mempengaruhi proses pelayanan publik dalam menyelesaikan seluruh aspek dipemerintahan mulai dari skala pemerintahan dari bawah sampai keatas seperti kelurahan Karang Mulya. Pada aspek pelayanan juga pola pelayanan harus berubah dengan memanfaatkan media sosial sebagai alternatif yang tepat dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat, hal ini juga mempengaruhi perubahan pola pelayanan di Kelurahan Karang Mulya, sehingga hal tersebut dibutuhkan kajian pelayanan administrasi berbasis teknologi dengan aplikasi WhatsApp. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada perangkat kelurahan dan masyarakat untuk mengoptimalkan media sosial dalam memberikan layanan administratif dan menerima saran, kritik, atau aduan. Kegiatan pendampingan ini dilakukan melalui pertemuan tatap muka terbatas di kantor Kelurahan Karang Mulya dan rumah warga dengan memperhatikan protokol Covid-19. Kegiatan pelatihan ini menghasilkan respons positif dari semua informan, baik dari petugas layanan dan masyarakat pengguna di mana berbagai layanan informasi dapat diakses melalui akun WhatsApp resmi Kelurahan Karang Mulya. Walaupun menu yang tersedia masih terbatas pada dua layanan, yaitu: pelayanan administrasi dan akun sosial media kelurahan, namun diharapkan setelah pelatihan ini, petugas layanan kelurahan mampu mengembangkan sistem ini dengan menambah fitur-fitur lain. Selain itu, inovasi ini diharapkan dapat memantik pemerintah daerah dan nasional untuk memberikan pendampingan teknologi yang lebih maju. Selain itu, anggaran yang representatif juga perlu ditingkatkan agar setiap unit layanan yang sangat dekat dengan masyarakat ini bisa diberikan dengan optimal.

Kata Kunci: Masyarakat, Persepsi, Rehabilitasi, Daerah Aliran Sungai

PENDAHULUAN

Kantor Kelurahan Karang Mulia, Distrik Samofa, Kabupaten Biak Numfor merupakan salah satu unit kerja yang dinamis dalam mengemban tanggung jawabnya sebagai pusat pelayanan di wilayah kerjanya. Beberapa jenis layanan di kantor kelurahan ini, meliputi: pembuatan surat keterangan kelakuan baik, pencatatan biodata pindah, surat keterangan kelahiran, surat keterangan domisili, surat keterangan kematian, dan sebagainya. Dari segala bentuk pengurusan dalam ruang lingkup administrasi pelayanan dapat kita lihat bahwa masih terdapat kendala dengan berbagai macam keperluan menurut tingkat kesulitan pengurusannya seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Namun, dalam praktiknya sering kali membutuhkan waktu yang tidak sebentar, baik karena warga kurang memperoleh informasi terkait jenis layanan yang tersedia di kantor kelurahan, jam operasional, atau bahkan kecepatan layanan atau kinerja aparat kelurahan yang rendah. Kondisi ini bermuara kepada masyarakat yang belum terlayani dengan baik.

Olehnya itu untuk mengatasi permasalahan tersebut perlu dilakukan revitalisasi pelayanan yang terintegrasi dengan memanfaatkan media sosial sebagai solusi dalam mempercepat akses pelayanan di Kantor Kelurahan Karang Mulia, hal ini juga perlu dilakukan pembenahan Sumber daya manusia aparatur dan masyarakat dengan melakukan pelatihan-pelatihan teknologi dengan pendekatan teknologi informasi seperti WhatsApp agar terjadi kesinambungan dalam pelayanan administrasi yang cepat dan akurat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian kegiatan yang dilakukan oleh Rachmat dkk. (2020) menemukan bahwa masih banyak warga yang tidak memahami penggunaan media online, terutama dalam menyaring berbagai bentuk pemberitaan yang mengandung disinformasi, penipuan, dan etika berinteraksi di media sosial.

Perbedaan lain antara kegiatan yang penulis lakukan dengan kegiatan yang serupa adalah di mana penulis melakukan kegiatan pengabdian di Kelurahan Karang Mulya, tidak hanya memperkenalkan dan memberikan workshop penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai sarana utama untuk penyediaan layanan publik, akan tetapi aplikasi ini akan sangat mendukung penyediaan layanan sekaligus untuk penyebaran informasi yang berkaitan dengan pelayanan di kantor kelurahan karang mulya.

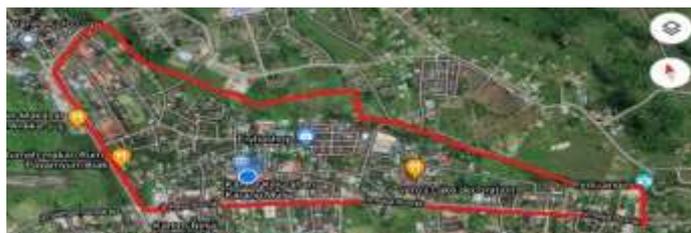
Disamping itu juga penulis melakukan kajian dengan penggunaan Aplikasi WhatsApp dengan mengembangkan beberapa fitur aplikasi dalam menyelesaikan pelayanan administrasi untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dan juga meningkatkan sumber daya manusia aparatur kelurahan dalam memberikan layanan, hal ini juga dapat mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat memakai aplikasi WhatsApp sebagai alternatif pelayanan terpadu dan terintegrasi di

Kelurahan Karang Mulya sehingga dapat mempengaruhi tingkat pelayanan publik dengan baik dan juga dapat memperbaiki sarana dan prasarana komunikasi terkhusus di Kelurahan yang ada di Kabupaten Biak Numfor

Kegiatan pendampingan bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada perangkat kelurahan dan masyarakat untuk mengoptimalkan penggunaan WhatsApp pada layanan administratif dan layanan publik lainnya. Layanan tersebut seperti pelayanan administrasi (surat keterangan kelakuan baik, surat keterangan usaha, surat keterangan belum pernah menikah, pembuatan kartu keluarga baru) dan layanan publik lainnya. Selain itu sebagai media menerima saran, kritikan, atau aduan dari masyarakat. Pada bagian pembahasan dijelaskan tentang kegiatan pelatihan yang terdiri dari tahap tahap yang dilalui untuk memperkenalkan penggunaan media sosial Whats App mulai dari persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam meningkatkan layanan di Kantor Kelurahan Karang Mulya, Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Pemerintah Kelurahan Karang Mulya saat ini memiliki kantor Kelurahan yang sudah bersifat tetap dengan kondisi fasilitas yang layak pakai dan memadai, Kelurahan ini tidak terlalu jauh dari jalan raya Mandiri dan berdekatan dengan PLTD, kantor Kelurahan Karang Mulya telah dilengkapi dengan fasilitas Akses Internet bagi parah staf kantor. Secara umum Kelurahan Karang Mulya didiami oleh beberapa suku/ etnis, yaitu : Papua, Jawa, Sulawesi, Timor dengan berbagai macam adat istiadat yang beragam. Jumlah dari Pertumbuhan penduduk Kelurahan Karang Mulya. Menurut hasil pendataan penduduk pada tahun 2021 di Kelurahan Karang Mulya , jumlah penduduknya sekitar 2,949 jiwa. Dari data mengenai sebaran penduduk dan rumah tangga (KK) yang sebanyak 687 KK di wilayah Kelurahan Karang Mulya pada tahun 2021.



Gambar 1 : Peta Lokasi Wilayah Kelurahan Karang Mulya

Pasca Kondisi pandemi mensyaratkan dilakukannya pembatasan mobilitas dan jarak fisik. Untuk itu, kegiatan pendampingan ini didesain dan dilakukan melalui pertemuan tatap muka terbatas dengan memperhatikan protokol Covid-19. Pemilihan metode ini berdasarkan pada kegiatan yang tidak perlu mengumpulkan

banyak peserta. Hal ini mengingat target pesertanya hanya aparat kelurahan dan sekelompok warga yang datang ke kantor kelurahan pada saat kunjungan tim Pengabdian kepada Masyarakat. Peserta yang mengikuti pelatihan ini diharapkan mampu menularkan pengetahuan dan keterampilannya kepada aparat kelurahan yang tidak hadir dan warga secara lebih luas. Agar tujuan pendampingan dapat tercapai, maka kegiatan dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu: Tahap Persiapan, Tahap Pelaksanaan, dan Tahap Evaluasi.

1. Tahap Persiapan

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

- a. Melakukan koordinasi dengan Lurah Karang Mulya terkait dengan akan diadakannya sosialisasi tentang penggunaan media sosial untuk pelayanan informasi kelurahan.
- b. Melakukan wawancara dengan beberapa aparat kelurahan untuk mengetahui tingkat literasi digital mereka. Kegiatan ini untuk menentukan materi yang akan disampaikan dalam kegiatan pendampingan.
- c. Menyusun instrumen.
- d. Menyiapkan media sosial.
- e. Menyusun sistem informasi yang digunakan.
- f. Menyiapkan ATK dan alat penunjang lainnya

2. Tahap Pelaksanaan

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

- a. Memberikan materi tentang mengenali media sosial dan pemanfaatan media sosial dalam bidang pelayanan yang terintegrasi.
- b. Pada bagian ini, penulis melakukan presentasi dan diskusi kepada para peserta tentang pengetahuan terkait tren penggunaan media sosial saat ini, peluang pemanfaatannya, dan diskusi terkait media sosial apa saja yang bisa digunakan di Kantor Kelurahan Karang Mulya.
- c. Melakukan pendampingan cara pembuatan akun media sosial seperti WhatsApp untuk pelayanan kepada masyarakat.
- d. Melakukan inovasi dalam penggunaan media sosial WhatsApp untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Karang Mulya. Inovasi yang dimaksud adalah berupa postingan-postingan yang informatif dan menarik.
- e. Mengvaluasi program yang telah dilakukan dengan bertindak sebagai fasilitator.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Media Sosial Layanan Publik

Peran media sosial pada pemerintahan telah menjadi salah satu trend di elektronik government atau yang sering disebut dengan e-government. Eksistensi dari sosial media di sektor pemerintahan menjadi salah satu jembatan yang dapat menghubungkan pemerintahan dan masyarakat secara umum. Penggunaan dan pemanfaatan medsos merupakan salah satu cara dalam mempromosikan serta menyebarkan program dan kebijakan pemerintah. Tak hanya itu medsos juga sarana berinteraksi dan menyerap aspirasi masyarakat sehingga mencapai saling pengertian untuk kepentingan bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Melihat dari banyaknya kemudahan yang diberikan oleh media sosial dan jejaring sosial dalam berkomunikasi dan berinteraksi, maka pemanfaatannya harus dioptimalkan, tidak terkecuali dalam bidang layanan publik. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa kriteria. Lembaga Administrasi Negara sudah merumuskan 15 kriteria pelayanan, antara lain: kesederhanaan, reliabilitas, tanggung jawab, kecakapan, pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas, keramahan, keterbukaan, komunikasi, kredibilitas, kejelasan dan kepastian, keamanan, mengerti apa yang diharapkan pelanggan, kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, efisien, dan ekonomis (LAN, 2003).

Media sosial atau dalam Bahasa Inggris Social Media terdiri dari dua kata, yaitu social yang artinya berkenaan dengan masyarakat, dan media yang berarti alat, sarana, atau perantara. Sehingga dapat dipahami bahwa media sosial merupakan suatu alat, sarana, atau perantara yang berguna untuk menghubungkan masyarakat. Namun, secara istilah dan penggunaannya dewasa ini, sosial media merujuk kepada suatu media daring yang berfungsi sebagai sarana interaksi para penggunanya. Kaplan dan Haenlein (2010) mendefinisikan sosial media sebagai *“a group of Internet-based applications that build on the ideological and technological foundations of Web 2.0 and that allow the creation and exchange of user-generated content.”* Dalam tulisannya, mereka membagi enam jenis media sosial, antara lain: proyek kolaborasi (*collaborative projects*), blog dan microblog (*blog and microblogs*), konten (*content*), situs jejaring sosial (*social networking sites*), *virtual game worlds*, dan *virtual social worlds*. Selain media sosial, juga dikenal istilah lain, yaitu social network atau jejaring sosial. Walaupun secara garis besar keduanya sama-sama berfungsi untuk menjadi wadah interaksi antar banyak orang tanpa terhalang waktu dan jarak, kedua istilah ini memiliki perbedaan yang mendasar dilihat dari media dan tujuannya. Media sosial merupakan sebuah channel (saluran) sementara jejaring sosial lebih kepada engagement sehingga media sosial lebih berfokus untuk menghasilkan konten, sementara jejaring sosial fokus untuk membangun hubungan dan

reputasi. Contoh dari media sosial adalah blog, aplikasi chatting seperti WhatsApp dan Line. Sementara itu contoh dari jejaring sosial adalah Instagram, Twitter, Tumblr, dan Facebook

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

1. Tahap Pertama: Sosialisasi Pengenalan Media Sosial

Pada tahap pengenalan ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada aparat kelurahan terkait media sosial dan peluang memanfaatkan media sosial untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat kelurahan. Selain itu, diberikan pula pemahaman mengenai jenis-jenis media sosial dan tren penggunaan media sosial di Indonesia tahun 2022. Dengan demikian, dapat disepakati dan ditetapkan bahwa kantor kelurahan akan memanfaatkan media WhatsApp dalam mendukung pelayanan. Kesepakatan tersebut didapatkan berdasarkan hasil diskusi dengan peserta yang hadir. Setelah dilakukan pemberian materi untuk *brainstorming*, maka tahap selanjutnya adalah pembuatan akun media sosial WhatsApp.

Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi di Kelurahan Karang Mulya



Sumber Dokumentasi : Penulis 2022

2. Tahap Pembuatan Akun

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

Pada tahap ini, operator juga diminta untuk membuat akun Gmail dan mengisi profil akun dengan info dasar seperti Nama Akun, yaitu Kelurahan

Karang Mulya; Jenis Akun, yaitu Organisasi Pemerintah; Alamat Kantor jalan Bosnik Raya Kecamatan Samofa Kode pos 98117 dan Kontak WhatsApp kantor, yaitu nomor Kontak WhatsApp +6281354717626 Setelah peserta memahami dan menguasai materi, maka akun media sosial tersebut akan digunakan sebagai media penyedia informasi layanan kelurahan. Akun sosial media ini akan dikelola oleh satu orang yang ditunjuk oleh lurah berdasarkan tugas pokok dan fungsinya.

3. Tahap Pengoperasian Akun Media Sosial

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

Kemampuan berkomunikasi yang baik merupakan salah satu standar pelayanan. Untuk Penggunaan media WhatsApp kelurahan cukup sederhana. Pertama, Ketika masuk ke akun, ucapan selamat datang akan muncul secara otomatis. Kedua, untuk masuk ke pilihan menu, maka cukup membalas pesan tersebut dengan mengetikkan "Menu". Setelah pengiriman pesan tersebut akan muncul balasan otomatis berupa pilihan menu. Menu yang tersedia ada tiga, yaitu:

- a. Alamat kelurahan
- b. Pelayanan administrasi
- c. Akun sosial media kelurahan.

Menu ini masih sangat sederhana karena tujuan utamanya adalah untuk mengenalkan bagaimana sistem layanan ini bekerja. Namun, setelah pelatihan ini admin kelurahan ditantang untuk menambah menu layanan sesuai dengan kebutuhan layanan di kelurahan. Ketiga, apabila menu layanan telah muncul, maka pengguna bisa memilih layanan yang dibutuhkan dengan cara mengetikkan angka dari menu yang dipilih. Contoh: jika masyarakat ingin mengetahui alamat kelurahan, maka ketik angka "1". Lalu akan muncul balasan yang menginformasikan alamat kelurahan. Begitu juga untuk Pelayanan Administrasi. Ketika masyarakat mengetik angka "2", maka akan muncul tautan, yang bila masyarakat mengklik tautan tersebut, maka langsung terhubung ke Google Formulir. Sementara itu, jika pengguna mengetik angka "3", maka secara otomatis akan langsung terhubung dengan akun media sosial

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

Setelah dilaksanakannya pelatihan layanan kelurahan berbasis media sosial ini, tim kemudian melakukan survei layanan apa saja yang dibutuhkan untuk ditambahkan pada menu layanan. Pelaksanaan survei ini untuk mendapatkan masukan dari masyarakat sehingga pengurusan berbagai kebutuhan mereka dapat dipermudah melalui aplikasi ini. Survei tersebut dibuat menggunakan Google Form dan dibagikan kepada masyarakat yang sudah mengikuti pelatihan. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan gambar 4 respons peserta pelatihan pelayanan administrasi berbasis WhatsApp di kantor kelurahan Karang Mulya sebagai berikut:

Gambar 4. Respons Peserta Pelatihan pada Google Formulir Layanan Administrasi Kelurahan Karang Mulya



Sumber Dokumentasi : Penulis 2022

Berdasarkan hasil survei di atas dapat dijelaskan bahwa dalam pelayanan administrasi berbasis Aplikasi WhatsApp di Kelurahan Mulya pada bulan Maret terlihat bahwa nomor pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat meningkat dalam rangka untuk memulai pengurusan administrasi di Kelurahan Karang Mulya, kemudian pada bulan April proses pelayanan administrasi berbasis aplikasi WhatsApp terlihat masyarakat banyak mengurus surat keterangan tidak mampu, sedangkan pada bulan April terlihat pelayanan pengaduan masyarakat tinggi sedangkan pelayanan administrasi surat keterangan tidak mampu dan surat kependudukan terlihat yang dilakukan oleh masyarakat stabil, artinya

bahwa pelayanan berbasis Aplikasi Whatsapp ini dalam melakukan pelayanan sangat baik di kelurahan Karang Mulya

KESIMPULAN

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Tidak hanya karena kondisi pandemi yang memaksa layanan daring diberikan untuk meminimalkan kontak fisik, akan tetapi juga tuntutan pemberian layanan yang mudah, cepat, akurat, dan efisien. Pemilihan akun WhatsApp untuk dimanfaatkan sebagai akun resmi Kelurahan Karang Mulya berangkat dari data secara nasional di mana kedua media sosial tersebut termasuk pada platform yang banyak dari aspek penggunaannya. Selain itu juga didasarkan diskusi dengan aparat kelurahan di mana kedua media sosial tersebut cukup banyak digunakan oleh masyarakat Kelurahan Karang Mulya

DAFTAR PUSTAKA

- Iivari, N., Sharma, S., & Ventä-Olkkonen, L. (2020). Digital transformation of everyday life – How COVID-19 pandemic transformed the basic education of the young generation and why information management research should care? *International Journal of Information Management*, 55(June), 102183. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102183>
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- LAN. (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara.
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Media Sosial, Aplikasi dan Pemahamannya di Masyarakat (Studi Ekspolatori: Literasi Media Sosial Warga Kelurahan Duri Kepa Jakarta Barat). <https://www.esaunggul.ac.id/media-sosial-aplikasi-dan-pemahamannya-di-masyarakat-studi-ekspolatori-literasi-media-sosial-warga-kelurahan-duri-kepa-jakarta-barat/>
- Nugroho, T. W. A. (2016). Analisis E-Government terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 279–296. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2016.V10.279-296>
- Putra, M. T., Warsito, & Herawati, N. R. (2017). Evaluasi Partisipasi Masyarakat dalam E-Government Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali. *Journal of Politic and Government Studies*, 6(04), 21–30. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/17471>
- Rachmat, I., Abdurrahman, & Humaira, S. (2020).

- Simarmata, M. H. (2017). Peranan e-Government dan Media Sosial untuk Mewujudkan Budaya Transparansi dan Pemberantasan Korupsi. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 3(2), 203–229. <https://doi.org/10.32697/integritas.v3i2.108>
- Song, Z., Wang, C., & Bergmann, L. (2020). China's prefectural digital divide: Spatial analysis and multivariate determinants of ICT diffusion. *International Journal of Information Management*, 52(January 2019), 102072. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102072>
- Sukarno, M., Winarsih, A. S., Wijaya, H. H., & Cahyani, P. S. (2021). Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial (Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah). *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 3(1), 12–22. <https://doi.org/10.24076/jspg.v3i1.507>
- Sulistiyowati, E., & Febriyanta, I. M. M. (2020, Oktober 20). Serba-serbi Penggunaan Media Sosial di Instansi Pemerintah. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13455/Serba-serbi-Penggunaan-Media-Sosial-di-Instansi-Pemerintah.html>
- Tuten, T. L., & Solomon, M. R. (2016). *Social Media Marketing*. Sage Publications.