

**KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DALAM PENGELOLAAN
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMERINTAH DAERAH
MELALUI MEDIA SOSIAL
(Studi Deskriptif Kualitatif Pemerintah Provinsi Jawa Tengah
pada Penggunaan #KemalaJateng di *Twitter*)**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh :

Pujiyati

NIM.14730035

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2018



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax 519571 YOGYAKARTA 55281



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Pujiyati
NIM : 14730035
Prodi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah hasil karya/penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain.

Dengan surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 21 Mei 2018

Yang menyatakan,



Pujiyati

NIM.14730035



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING
FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Pujiyati
NIM : 14730035
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul :

**KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DALAM PENGELOLAAN
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMERINTAH DAERAH
MELALUI MEDIA SOSIAL
(Studi Deskriptif Kualitatif Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pada
Penggunaan *Hashtag* KemalaJateng di *Twitter*)**

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 21 Mei 2018

Pembimbing

Dra. Marfiah Sri Sanitvastuti, M.Si.
NIP. 19610816 199203 2 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/084/PP.00.9/390.9/2018

Tugas Akhir dengan judul : KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DALAM PENGELOLAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMERINTAH DAERAH MELALUI MEDIA SOSIAL (Studi Deskriptif Kualitatif Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pada Penggunaan #KemalaJateng di Twitter)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : PUJIYATI
Nomor Induk Mahasiswa : 14730035
Telah diujikan pada : Rabu, 18 Juli 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dra. Marfuah Sri Sanityastuti, M.Si.
NIP. 19610816 199203 2 003

Penguji I

Mokhamad Mahfud, S.Sos.I. M.Si.
NIP. 19770713 200604 1 002

Penguji II

Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos. M.Si.
NIP. 19800326 200801 2 010

Yogyakarta, 18 Juli 2018
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
D E K A N



Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.
NIP. 19630416 199503 1 004

MOTTO

Rendahkanlah dirimu terhadap mereka berdua (ayah dan ibu) dengan penuh kesayangan dan ucapkanlah:”wahai Tuhanku! Kasihanilah mereka keduanya, sebagaimana mereka berdua telah mendidik aku waktu kecil!”.

(QS. AL-Israq : 24)

“GAWEO JENENG, JENANG TEKO DEWE

(“Buatlah nama mu yang baik dan berkarya nyata membawa banyak manfaat, maka insyaAllah Rezeki yang akan datang sendiri”)

(Alimatul Qibtiyah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini, peneliti persembahkan untuk

ALMAMATER

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur mari kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta pertolongan-Nya kepada hamba-Nya yang selalu berharap berada dalam naungan cahaya ajaran agama-Nya. Salawat serta salam semoga senantiasa diberikan kepada junjungan alam dan suri tauladan umat manusia, Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia untuk memahami makna hidup menuju rida-Nya.

Al-hamdulillah, dengan rahmat dan petunjuk Allah SWT peneliti pada kesempatan kali ini mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Mochamad Sodik, S.Sos. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Siantari Rihartono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Dra. Hj Marfuah Sri Sanityastuti, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk peneliti dan membimbing peneliti dengan penuh kesabaran, memberikan pengarahan dan motivasi kepada peneliti guna mencapai kebaikan maksimal dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Mokhamad Mahfud, S.Sos.I.,M.Si Selaku Dosen Penguji 1.
5. Ibu Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos, M.Si Selaku Dosen Penguji 2.
6. Bapak Drs. H. Bono Setyo, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik kelas Ikom B 2014, yang telah membimbing peneliti.

7. Segenap Dosen Prodi Ilmu Komunikasi yang telah membagi pengetahuan dengan para mahasiswa Ilmu Komunikasi selama perkuliahan.
8. Segenap Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora yang telah membantu peneliti dalam hal pengurusan surat perizinan dan lainnya.
9. Segenap Keluarga Bidikmisi angkatan 2014 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan motivasi dan bantuan finansial selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
10. Seluruh informan dari Tim Kemala Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang telah menerima peneliti dengan baik, ramah, kepedulian serta penuh perhatian memberikan informasi dan data kepada peneliti.
11. Para informan selaku masyarakat yang telah membantu peneliti dalam memberikan informasi dan data melalui wawancara.
12. Bapak dan Ibuku tercinta yang dengan segala usahanya telah memberikan bimbingan, dukungan baik moral maupun materi serta doa restu.

Peneliti menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat membantu untuk perbaikan kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 19 Mei 2018

Peneliti,

Pujiyati

NIM. 14730035

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
D. Telaah Pustaka	12
E. Landasan Teori	20
F. Metode Penelitian.....	40
BAB II. GAMBARAN UMUM	
A. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	48
1. Sejarah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.....	48
2. Visi dan Misi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	50

3. Lambang Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	52
4. Program Unggulan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.....	54
5. Peraturan KIP Provinsi Jawa Tengah.....	55
B. Kemala Jateng	56
1. Sejarah KemalaJateng	56
2. Tentang Tim KemalaJateng	60
3. Struktur dan Tugas Tim KemalaJateng.....	62
4. Proses Kerja Tim KemalaJateng	63
5. Road Map Twitter KemalaJateng	65
 BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Penggunaan #KemalaJateng dalam KIP	70
1. Penggunaan #KemalaJateng dalam Prinsip KIP	71
2. Penggunaan #KemalaJateng dalam Tujuan KIP	99
B. Penggunaan #KemalaJateng dalam Pengelolaan	119
Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	
 BAB IV. PENUTUP	
A. Simpulan	130
B. Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	134
 LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Media Sosial Twitter #KemalaJateng	8
Gambar 2 : Hasil Akhir Pemeringkatan KIP	10
Gambar 3 : Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4 : Peta Provinsi Jawa Tengah	49
Gambar 5 : Lambang Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.....	52
Gambar 6 : OPD vertikal terintegrasi #KemalaJateng	58
Gambar 7 : Dashboard Kemala Jateng	60
Gambar 8 : Struktur Tim Inti Kemala Jateng	62
Gambar 9 : Alur Kerja Twitter Kemala.....	65
Gambar 10 : Aduan Robani melalui akun Twitter	81
Gambar 11 : Aduan Gunadi melalui akun Twitter	82
Gambar 12 : Aduan Phintani melalui akun Twitter.....	89
Gambar 13 : Aduan Terjawab Masyarakat “ <i>Ticket Terclosed</i> ”	105
Gambar 14 : Tanggapan Aduan Masyarakat	106
Gambar 15 : <i>Timeline</i> Informasi #KemalaJateng	116
Gambar 16 : Laporan Tahunan 2017 #KemalaJateng	117
Gambar 17 : Kota dan Kabupaten Bergabung #KemalaJateng	118
Gambar 18 : Dasboard Twitter Kemala.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Matriks Telaah Pustaka	19
Tabel 2 : Program Unggulan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.....	54
Tabel 3 : Road Map Tim Kemala Jateng.....	66
Tabel 4 : Data Informan Tim Kemala Jateng	69
Tabel 5 : Data Informan Masyarakat.....	70
Tabel 6 : Analisis Penggunaan #KemalaJateng Yang Bersifat Terbuka dan Mudah Diakses	71
Tabel 7 : Informasi Publik Berdasarkan PPID Provinsi Jawa Tengah.	73
Tabel 8 : Analisis Penggunaan #KemalaJateng Yang Diperoleh Secara Mudah.....	90
Tabel 9 : Analisis Penggunaan #KemalaJateng Yang Bersifat Rahasia	95
Tabel 10 : Analisis Penggunaan #KemalaJateng Yang Transparansi	100
Tabel 11 : Analisis Penggunaan #KemalaJateng Yang Partisipasi	108
Tabel 12 : Analisis Penggunaan #KemalaJateng Yang Akuntabilitas	115
Tabel 13 : Analisis Penggunaan #KemalaJateng dalam Pengelola Sistem Informasi Manajemen	119

ABSTRACT

The reformation of government bureaucracy comes as a manifestation of public service to realize a clean and open government. In this case, public service is the process of openness in the management of information, such as disseminating and publishing information as required by the community because the public has the right to obtain information. To achieve this, it is necessary for the management of information systems to be easily accessible to the public. By utilizing online-based communication media, Public Agency especially provincial government agencies can improve service management to be open and easy to reach. Thus, this research knows the implementation of public information disclosure in local government management information system.

The method used in this research is descriptive qualitative method. Similarly, research methods in data collection are through the stages of observation, interview and documentation. The theory used is public information disclosure in principle KIP listed Article 2 UU KIP Number 14, 2008 which then connected with management information system consisting of: effectiveness, efficiency and responsiveness. From the result of the research, it finds the implementation of public information disclosure in management information system through KemalaJateng hashtag. In addition, there are obstacles to the implementation of KIP, it is the lack of a response that is still less effective.

Keywords : Bureaucratic Reformation, Management information System, KemalaJateng hashtag and openness.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era keterbukaan informasi publik dalam birokrasi pemerintah daerah terkait penyelenggaraan pelayanan publik, dimana pelayanan publik tersebut masih terdapat proses komunikasi tertutup dalam penyampaian informasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, seperti proses komunikasi yang rumit, berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan, (<http://scsriau.blogspot.com/2017/02/uang-rakyat-digunakan-sibodoh-untuk.html> diakses pada tanggal 21 Februari Pukul 19.45 WIB). Sehingga nantinya masyarakat akan berperan pasif terhadap kegiatan-kegiatan pemerintahan dalam hal kebijakan publik. Posisi inilah yang kemudian mendorong adanya pemangku kepentingan pemerintah daerah, baik itu Gubernur, Bupati, Kepala Desa, Staf dan pemangku kepentingan lainnya di pemerintah daerah untuk melakukan KKN ataupun Pungli dalam pelayanan publik.

Di sisi lain badan publik di instansi pemerintah yang terkesan tertutup dalam memberikan informasi yang diminta publik ini, seperti beberapa kasus pemangku kepentingan pemerintah daerah ialah salah satunya di Pemerintah Kabupaten Klaten Jawa Tengah yaitu Bupati Klaten yang telah melakukan suap dan gratifikasi dalam pelayanan publik, seperti pemotongan bantuan dana desa, rumah sakit RSUD Bagas Waras dan menerima uang

dari proyek dinas Pendidikan. Hal ini disampaikan oleh Jaksa Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

“Suap dan gratifikasi terdiri dari beragam kasus mulai dari jual beli jabatan, pemotongan bantuan dana desa, mutasi dan promosi kepala sekolah SMP dan SMA, mutasi PNS di Setda Pemkab Klaten hingga pengisian jabatan di PDAM, rumah sakit dan instansi terkait. "Kami masih pikir-pikir ya," kata jaksa KPK Afni Carolina, se usai sidang.” (Kompas.com diakses pada tanggal 25 Januari 2018 pukul 21.00 WIB).

Hal serupa yang mengatakan juga ada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang masih lambat dalam melakukan pelayanan publik. Kemudian, masyarakat mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi. Sehingga, pihak Aparatur Sipil Negara (ASN) di jajaran pemerintahan dapat tergiur untuk melakukan korupsi ataupun menerima gratifikasi di dalam pelayanan publik, sebagai berikut tanggapan masyarakat yang dulu menilai “Aparatur Sipil Negara (ASN) kerjanya kelayapan selama jam kerja dan masih ada juga informasi yang terlambat yang seharusnya diberikan kepada publik”, (berita media cetak, Tabloid Jateng Gayeng Edisi 06 Tahun 2017, Hal.1).

Dengan adanya beberapa kasus korupsi yang bersangkutan dengan pelayanan publik, baik Aparatur Sipil Negara di jajaran instansi pemerintah ataupun pemangku kepentingan pemerintah yang terlibat korupsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melakukan inovasi di dalam pelayanan publik dengan adanya sistem teknologi informasi berbasis elektronik dalam pengelolaan pelayanan publik yakni berbasis *online* melalui media sosial, seperti Twitter. Inovasi yang dilakukan tersebut memanfaatkan teknologi informasi berbasis media sosial

dalam sistem informasi manajemen pelayanan publik di lembaga pemerintah untuk membantu pengelolaan pelayanan agar terbuka, mudah dijangkau oleh publik, termasuk menjadikan pelayanan publik yang mudah, cepat, tepat waktu, dan murah. Hal itu sekaligus sebagai bentuk keterbukaan informasi oleh pemerintah daerah kepada publik.

Pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah daerah yang seharusnya memberikan layanan atau melayani kebutuhan masyarakat atau publik. Pada dasarnya lembaga pemerintahan dalam pelayanan publik ini yang ditandai adanya sistem terbuka dalam komunikasi ini sangat penting. Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi dalam menyampaikan atau memberikan pelayanan, termasuk dalam penyediaan informasi. Penyediaan informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat secara terbuka. Sebaliknya, masyarakat juga memiliki hak untuk mengetahui informasi-informasi pemerintahan dalam hal penyelenggaraan negara serta berhak andil dalam kebijakan pembangunan pemerintahan. Pada hakikatnya, negara tersebut adalah lembaga pemerintah.

Demi terciptanya komunikasi pemerintahan terhadap pelayanan yang baik kepada masyarakat ditandai dengan adanya sistem terbuka. Hal ini sistem terbuka dalam memberikan pelayanan publik yang ditandai dengan proses komunikasi yang sederhana, mudah dimengerti, dan tidak berbelit-belit (Hasan, 2014: 138). Dengan demikian, pelayanan publik tersebut dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dengan proses yang mudah, cepat, tepat dan murah. Sehingga dapat meningkatkan kembali

partisipasi masyarakat dalam kegiatan dan pembangunan pemerintahan untuk menuju tata kelola pemerintah yang baik dengan keterlibatannya sebagai pengambilan keputusan publik terhadap kegiatan pelayanan publik.

Selanjutnya, pelayanan publik dalam lembaga pemerintah tersebut juga menganut sistem demokrasi yaitu sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Keterbukaan Informasi Publik inilah menjadi aspek penting yang tidak dapat terpisahkan dari pelayanan publik. Dikarenakan keduanya tersebut berkaitan dalam hal memenuhi hak individu atas informasi publik. Selain itu juga, perihal dengan adanya Keterbukaan Informasi Publik tersebut mengamanatkan untuk memberikan akses informasi terkait penyelenggaraan pemerintah kepada publik serta bertujuan untuk menjawab hak publik atas kebutuhan informasi yang tepat, cepat, akurat dan terbuka. Ini berarti lembaga pemerintah daerah dituntut untuk menjadi komunikator yang baik kepada masyarakat, dalam artian harus memberikan informasi dengan cekatan dan berkualitas. Lalu, untuk mencapai tujuan yang dimaksud, maka pelayanan publik tersebut dapat mendorong partisipasi masyarakat guna mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik yaitu secara transparan, akuntabel, efektif dan efisien di era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berbasis elektronik.

Proses penyampaian informasi yang dilakukan pemerintah kepada pihak yang menerima informasi (masyarakat) tersebut disampaikan secara terbuka dan jujur. Namun, perkembangan media komunikasi sekarang ini,

masyarakat sebagai pihak yang menerima informasi dengan mudahnya untuk mendapatkan informasi yang disebarkan melalui media sosial tanpa melakukan pengecekan akan kebenaran informasi yang telah didapatkan. Hal tersebut telah diuraikan menurut perspektif al-Qur'an Surat Al-Hujurat ayat 6, yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهْلَةٍ فَتُصِيبُوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ تَدْمِيمًا ۖ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.” (QS.Al-Hujurat: 6)

Surat Al-Hujurat ayat 6 menjelaskan mengenai keharusan seorang yang menerima informasi untuk bersikap teliti dalam sebuah informasi yang didapatkan. Jika dikaitkan dengan Keterbukaan Informasi Publik, ayat ini menunjukkan bahwa informasi yang dilandaskan sebagai salah satu bentuk jembatan untuk berinteraksi antara komunikator dengan komunikan dengan sama-sama memiliki sikap *tabayyun*. Artinya, informasi yang disampaikan telah melalui pengecekan. Sehingga komunikator dalam menyampaikan informasi, maka dilakukan pengecekan terlebih dahulu sebelum disebarkan. Hal tersebut sesuai dengan kewajiban badan publik yakni pemerintah dalam menyampaikan informasi secara jujur dan akurat. Sehingga pelayanan tersebut dapat dipercaya oleh masyarakat.

Media sosial yang dipilih oleh pemerintah sebagai jembatan interaksi komunikasi dengan masyarakat guna meningkatkan *e-governance* terhadap

pelayanan publik yang lebih terbuka dan efektif. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah baik provinsi atau kabupaten/kota untuk menyediakan layanan melalui media sosial untuk memenuhi kebutuhan layanan publik. Berdasarkan hasil survey 2017 oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat pengguna internet Indonesia pada tahun 2017 dari total populasi sebanyak 143,26 juta jiwa penduduk Indonesia, sebesar 262 juta orang pengguna internet dan paling banyak layanan yang diakses oleh publik yaitu sosial media yang sudah mencapai 87,13 persen (sumber: <https://www.apjii.or.id/>, diakses pada tanggal 20 Juli 2018, Pukul 12.29 WIB). Kondisi ini merupakan peluang yang mana bila dimanfaatkan dengan benar dan tepat, mampu membuat media sosial menjadi salah satu jawaban komunikasi yang efektif dalam berinteraksi antara lembaga pemerintah dengan masyarakat guna membangun pemerintahan yang lebih baik (*good governance*).

Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik terkait menyediakan informasi lebih baik dalam perkembangan teknologi komunikasi melalui media sosial tersebut sebagai bentuk media komunikasi untuk berinteraksi mengenai pelayanan informasi interaktif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kebijakan pemerintahan. Sejalan hal itu, menurut Mickoleit dalam penggunaan media sosial oleh pemerintah bahwa potensi media sosial bagi pemerintah yakni menjadikan daya tarik pemerintah untuk membangun kepercayaan antar instansi pemerintah serta mampu meningkatkan responsivitas pemerintah dengan masyarakat. Beberapa

peluang seperti media sosial sebagai mendukung proses pelayanan publik yang berkaitan dengan kebijakan untuk lebih terbuka, cepat dan membuka partisipasi publik serta sebaliknya pemerintah daerah juga bekerja lebih efisien, interaktif, responsif dalam merespon masyarakat, lebih transparansi serta mampu mendekatkan media sosial dengan kelompok anak muda (Mickoleit, 2014, Penggunaan Media Sosial oleh Pemerintah, <https://dx.doi.org/10.1787/5jxrcmghmk0s-en>, diakses pada tanggal 25 Januari 2018 Pukul 10.00 WIB).

Menanggapi kondisi tersebut, pada tahun 2016 tepatnya pada tanggal 28 September 2016 Pemerintah Provinsi Jawa Tengah meluncurkan sebuah pelayanan pemerintah yang mudah untuk berinteraksi dengan masyarakat berbasis media sosial yaitu *Twitter* Kemala (Kelola Melantas Layanan). Penggunaan *Twitter* pada #KemalaJateng yang resmi diluncurkan pada tahun 2017. Aplikasi *Twitter* yang didukung dengan adanya #KemalaJateng ini merupakan *platform online* yang sesuai untuk membantu memberikan pelayanan publik dalam hal terkait adanya laporan, keluhan, saran dan aspirasi masyarakat Jawa Tengah serta dapat melayani masyarakat Jawa Tengah secara transparan dan respon yang cepat antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, penggunaan media sosial *Twitter* mampu menunjang dalam menjalankan *good* dan *clean governance* serta mewujudkan *smart province* dan menjadikan transparansi dalam pelayanan Pemerintah Provinsi di Jawa Tengah kepada publik.

Gambar 1
Media Sosial *Twitter* “#KemalaJateng”



Sumber: <https://twitter.com/hashtag/KemalaJateng?src=hash>, diakses pada tanggal 26 Januari 2018 Pukul 20.35 WIB.

“Selama ini warga men-tweet pertanyaan, laporan, atau keluhan kepada saya maupun masing-masing institusi terkait. *Twitter* memang merupakan *platform* yang sesuai untuk meluncurkan inisiatif *e-governance* pertama kami yang terkait dengan pelayanan publik. Melalui *Twitter*, kami dapat dengan cepat merespon dan bertindak terhadap kebutuhan warga Jawa Tengah, di mana pun mereka berada,” ungkap Ganjar.” (dikutip dari berita InfoPublik, Reporter MC Provinsi Jawa Tengah, ditayangkan pada tanggal 30 September 2016, Pukul 08.30 WIB).

Sejalan hal tersebut, menurut *Public Policy Lead Twitter* Indonesia, Agung Yudha bahwa sistem dalam penggunaan #KemalaJateng mampu mempermudah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam berinteraksi dengan masyarakat Jawa Tengah.

"Kalau dulu orang mau mengeluh mau apa, selalu *mention*-nya Pak Ganjar. Nah, Pak Ganjar biasanya dapat ribuan *mention* dari warga, itu pusing harus balas, *forward* dan *retweet* ke dinas terkait. Sekarang tinggal nge-tweet saja, dan sistem langsung mengalokasikan, serta memilah sesuai

isinya. Lalu, di-*forward* ke di dinas terkait," kata Agung." (dikutip dari berita *online* viva.co.id, ditayangkan pada tanggal 13 Juni 2017 Pukul 17.29 WIB).

Melalui media sosial *Twitter* dengan penggunaan #KemalaJateng ini merupakan sebuah aplikasi yang menjadikan solusi pelayanan publik untuk mempermudah aktivitas komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dengan sistem yang efektif untuk merespon aspirasi masyarakat (baik itu berupa pertanyaan, masukan, keluhan serta adanya aduan warga Jawa Tengah). Sehingga media sosial *Twitter* sebagai sarana partisipasi masyarakat kepada pemerintah yang dianggap hal yang menarik dalam penyediaan informasi oleh badan publik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan lebih mudah, cepat, tepat dan responsif.

Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah berhasil meraih posisi teratas yakni peringkat II dari jajaran 10 besar di kategori Badan Publik Pemerintah Provinsi pada Laporan Hasil Pemeringkatan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2017 oleh Komisi Informasi Pusat. Seperti yang tertera diunggahakan Komisi Informasi Pusat pada website www.komisiinformasi.go.id sebagai berikut :

Gambar 2

Hasil Akhir Pemeringkatan Keterbukaan Informasi Publik tahun 2017
Kategori Pemerintah Provinsi:

Peringkat	Pemerintah Provinsi	Nilai
I	Pemerintah Provinsi Kalimantan barat	94,63
II	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	92,13
III	Pemerintah Provinsi Aceh	90,47
IV	Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	85,7
V	Pemerintah Provinsi Jawa Barat	82,89
VI	Pemerintah Provinsi Nusa tenggara Barat	82,34
VII	Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	78,88
VIII	Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur	73,64
IX	Pemerintah Provinsi DIY	68,47
X	Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	64,18

Sumber : <https://www.komisiinformasi.go.id/news/view/ki-pusat-beri-penghargaan-64-badan-publik-2017>, diakses tanggal 22 Desember 2017 pukul 10.30 WIB.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di semua bidang pemerintahan dan pembangunan di dalam organisasi birokrasi ialah ditandai salah satu adanya kemajuan teknologi informasi dalam suatu birokrasi. Informasi yang diolah berdasarkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, maka aktivitas komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat itu menjadi terbuka dalam hal terselenggaranya pelayanan publik yang cepat, tepat, murah dan responsif terhadap aspirasi masyarakat. Hal tersebut yang kemudian membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Keterbukaan Informasi Publik pada bidang pelayanan publik melalui media

sosial *Twitter* dalam penggunaan #KemalaJateng. Maka, peneliti tertarik dalam penelitiannya dan menetapkan judul dari penelitian ini yaitu:

“Keterbukaan Informasi Publik dalam Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Daerah Melalui Media Sosial” (Studi Deskriptif Kualitatif Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pada Penggunaan #KemalaJateng di *Twitter*).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan yang ada sebagai berikut:

Bagaimana Keterbukaan Informasi Publik dalam pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pada penggunaan #KemalaJateng di *Twitter* ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Keterbukaan Informasi Publik dalam pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pada penggunaan #KemalaJateng di *Twitter*.

2. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pengetahuan dan mampu memperkaya khasanah keilmuan dalam penelitian. Demikian pula, dapat menambah keberagaman keilmuan dan pengetahuan yang berkaitan dengan kajian komunikasi pada umumnya, terutama pada komunikasi pemerintahan terkait pengetahuan tentang Keterbukaan Informasi Publik di instansi pemerintah atau badan publik yang diteliti.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk melihat sejauh mana Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen saat ini yang dilakukan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam penyediaan informasi dalam membantu Keterbukaan Informasi Publik. Serta dapat memberikan wawasan mengenai penggunaan media sosial dalam ruang lingkup pelayanan publik dalam mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik.

D. Telaah Pustaka

Berdasarkan deskripsi dalam penyusunan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti tentu harus melakukan tinjauan pustaka. Adapun tinjauan pustaka ditujukan untuk mengetahui secara fokus pembahasan yang diteliti oleh peneliti sebagai bahan pembandingan peneliti maupun bahan referensi peneliti sebelumnya yang memiliki persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti, diantaranya sebagai berikut:

Tinjauan pustaka pertama, Skripsi oleh Intantya Purwoko Putrie dari Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2015, dengan judul ***“Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat terhadap Keterbukaan Informasi Publik (Studi Deskriptif Kualitatif Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 di Humas PT PLN Persero)”***. Dalam penelitian tersebut membahas tentang bagaimana strategi komunikasi Humas PT PLN (Persero) terhadap implementasi undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dengan menggunakan metode studi deskriptif kualitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi Humas PT PLN (Persero) dalam mengimplementasi UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik tersebut melalui beberapa komponen-komponen strategi komunikasi yaitu sasaran komunikasi, pemilihan media komunikasi, pengkaji tujuan pesan komunikasi dan peranan komunikator (Humas PT PLN) dalam komunikasi. Sehingga Keterbukaan Informasi Publik mampu mewujudkan transparansi.

Perbedaan yang mendasar pada penelitian yang hendak dilakukan peneliti dengan penelitian sebelumnya adalah pada subjek penelitian. Subjek penelitian yang dilakukan oleh Intantya ialah Divisi Komunikasi Korporat PT PLN (Persero) yaitu Humas PT PLN (Persero), sedangkan subjek penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Perbedaan selanjutnya ialah kajian penelitian yang dilakukan

Intanya lebih mengarah ke strategi komunikasi yang digunakan Humas PT PLN (Persero) dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan peneliti lebih mengarah dalam penggunaan media sosial dalam mengimplementasikan Keterbukaan Informasi Publik terkait pelayanan publik dalam menyediakan informasi di era perkembangan teknologi komunikasi. Sehingga mewujudkan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai organisasi pemerintahan sistem terbuka dan inovatif terhadap pelayanan publik melalui penggunaan media sosial.

Persamaan penelitian ini yang hendak dilakukan peneliti dengan penelitian sebelumnya ialah sama-sama berangkat dari adanya Keterbukaan Informasi Publik yang berlandaskan dalam UU No.14 Tahun 2008. Jenis penelitian tersebut ialah sama-sama menggunakan studi deskriptif dengan metode penelitian kualitatif.

Tinjauan pustaka kedua, jurnal yang ditulis oleh Lisa Adhrianti dari Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung Tahun 2016 dengan judul ***“Digitalisasi Public Relations Bagi Penguatan Citra Pemerintah Daerah (Analisis Deskriptif Reaktualisasi Peran Humas Pemerintah Kota Bengkulu Dalam Penyampaian Informasi Daerah Melalui Media Sosial)”***. Dalam jurnal tersebut membahas tentang bagaimana peran Humas Pemerintah Kota Bengkulu dalam aktivitas komunikasi terkait penyampaian informasi melalui digitalisasi *Public Relations*. Yaitu media sosial sebagai penguatan citra pemerintah daerah di

kota Bengkulu. Jenis penelitian tersebut ialah kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian tersebut menghasilkan temuan bahwa proses reaktualisasi Humas Pemerintah Kota Bengkulu dalam penyampaian informasi melalui media sosial tersebut lebih efektif, cepat dan membuahkan respon positif kepada publik terutama penggunaan media sosial melalui akun *Facebook*, *Instagram* dan *Twitter*.

Perbedaan yang mendasar pada penelitian yang hendak dilakukan peneliti dengan peneliti sebelumnya ialah pada subjek penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Lisa Adhrianti ialah Humas Pemerintah Kota Bengkulu. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Perbedaan selanjutnya, jika penelitian yang dilakukan oleh Lisa Adhrianti lebih mengarah dalam penyampaian informasi melalui media sosial sebagai salah satu bentuk digitalisasi *Public Relations* dan konsistensi serta motivasi dalam memanfaatkan media sosial guna sebagai mendukung tugas kehumasan dalam rangka penguatan citra pemerintah Kota Bengkulu. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih mengarah kepada pelayanan publik dalam menyampaikan informasi melalui media sosial sebagai salah satu bentuk Keterbukaan Informasi Publik guna terciptanya sistem terbuka/transparan, efektif dan efisien serta inovatif dalam mewujudkan *e-governance* menuju tata kelola pemerintahan yang baik.

Persamaan yang mendasar pada penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti dengan peneliti sebelumnya ialah sama-sama menggunakan

metode penelitian kualitatif. Kemudian, juga peneliti sama-sama mengkaji penelitian mengarah dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yaitu media sosial dalam penyampaian informasi secara cepat dan efektif kepada publik.

Tinjauan pustaka ketiga, Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta, volume 2, nomor 1, Mei 2013, halaman 44-55 yang berjudul ***“Komunikasi Birokrasi Aparatur Pemerintah Dalam Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat)”*** oleh Aat Ruchiat Nugraha dan Trie Damayanti, **Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Jakarta.**

Jurnal ini meneliti tentang bagaimana komunikasi birokrasi Aparatur Pemerintah dalam implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan pemaparannya difokuskan pada strategi komunikasi yang meliputi pemilihan komunikator, penyampaian isi pesan, pemilihan media pemilihan target komunikasi serta pemanfaatan teknologi komunikasi dan mekanisme sesuai peraturan perundangan-undangan Keterbukaan Informasi Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

Adapun persamaan penelitian jurnal ini dengan peneliti adalah sama-sama membahas pada Keterbukaan Informasi Publik pada lembaga pemerintah dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Namun, Perbedaannya penelitian jurnal ini dengan peneliti yaitu pada fokus

penelitian, dimana peneliti lebih ke penggunaan media sosial Twitter sebagai media dengan adanya Keterbukaan Informasi Publik. Selain itu, walaupun sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, namun peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Tinjauan pustaka keempat, Skripsi oleh Anindita Lintang Pakuningjati dari Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Gajah Mada (UGM) Tahun 2015, dengan judul ***“Pengelolaan Media Sosial dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Kasus Pengelolaan Media Sosial LAPOR! Sebagai Sarana Aspirasi dan Pengaduan Rakyat secara Online Oleh Deputi I Kantor Staf Presiden)”***. Dalam penelitian tersebut membahas tentang bagaimana Deputi I Kantor Staf Presiden mengelola media sosial *LAPOR!* Sebagai sarana aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online*. Penelitian ini dilakukan dengan metode studi kasus dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik wawancara mendalam, pengumpulan data dan dokumentasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan media sosial sebagai salah satu bentuk guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Dalam hal memberikan ruang partisipasi masyarakat sebagai pengawasan publik terhadap kemajuan pembangunan dan pelayanan publik. Selain itu, media sosial yang kemudian dinilai tepat sebagai kebutuhan jembatan komunikasi antara pemerintah dengan publik. Tetapi, dalam penelitian ini ada beberapa prinsip *good governance* seperti transparansi dan

profesionalisme yang belum menonjol dalam pengelolaan media sosial tersebut.

Perbedaan yang mendasar pada penelitian yang hendak dilakukan dengan peneliti lebih memfokuskan tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di lembaga pemerintah dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat secara tepat, terbuka ataupun transparan serta cepat melalui media sosial. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Anindita Lintang Pakuningjati tentang mewujudkan *Good Governance* melalui pengelola media sosial *LAPOR!* Sebagai bentuk sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat. Perbedaan selanjutnya ialah penelitian yang dilakukan oleh Anindita Lintang Pakuningjati menggunakan metode studi kasus. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini menggunakan metode studi deskriptif kualitatif. Namun, pengumpulan data-data yang dilakukan sama yaitu dengan tahap wawancara, pengumpulan data dan dokumentasi.

Persamaan yang mendasar pada penelitian yang hendak dilakukan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Anindita Lintang Pakuningjati ialah sama-sama menggunakan pengumpulan data dengan beberapa tahap yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Kemudian, sama-sama mengkaji media sosial sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam hal mengontrol dan pengawasan pembangunan serta media sosial sebagai salah satu bentuk jembatan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat.

Tabel 1
Matrik Telaah Pustaka

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1.	Intantya Purwoko Putrie	Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat terhadap Keterbukaan Informasi Publik (Studi Deskriptif Kualitatif Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 di Humas PT PLN Persero).	Deskriptif Kualitatif	Humas PT PLN (Persero) dalam mengimplementasikan KIP melalui empat komponen strategi komunikasi yakni sasaran komunikasi, pemilihan media komunikasi, pengkaji tujuan pesan dan peranan komunikator.	- Subyek dan Obyek Penelitian - Kajian Penelitian, mengarah komponen strategi komunikasi dalam mengimplementasikan UU KIP.	- Jenis Penelitian bersifat deskriptif, metode Penelitian kualitatif - Fokus isu yang diangkat yakni pada Keterbukaan Informasi Publik.
2.	Lisa Adhrianti	Digitalisasi <i>Public Relations</i> Bagi Penguatan Citra Pemerintah Daerah (Analisis Deskriptif Reaktualisasi Peran Humas Pemerintah Kota Bengkulu Dalam Penyampaian Informasi Daerah Melalui Media Sosial)	Studi Kasus	Digitalisasi <i>Public Relations</i> di Humas Pemkot Bengkulu sebagai konsistensi dalam memanfaatkan media sosial guna serta mendukung tugas kehumasan dan penguatan citra pemerintah.	- Subyek penelitian - Kajian Penelitian, Teori yang digunakan dalam penelitian.	- Metode penelitian - mengkaji penelitian peneliti lebih menggunakan media sosial dalam penyampaian informasi secara cepat dan efektif kepada publik
3.	Aat Ruchiat Nugraha dan Trie Damayanti	Komunikasi Birokrasi Aparatur Pemerintah Dalam Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat)	Studi Kasus	Strategi komunikasi yang meliputi pemilihan komunikator, penyampaian isi pesan, pemilihan media pemilihan target komunikasi serta pemanfaatan teknologi	- Kajian penelitian lebih ke fokus media sosial Twitter - Penelitian menggunakan studi kasus. Sementara peneliti menggunakan	- Metode penelitian menggunakan metode kualitatif. - Sama-sama melakukan penelitian dalam keterbukaan informasi pemerintah.

4.	Anindita Lintang Pakuningjati	Pengelolaan Media Sosial dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i> (Studi Kasus Pengelolaan Media Sosial <i>LAPOR!</i> Sebagai Sarana Aspirasi dan Pengaduan Rakyat secara <i>Online</i> Oleh Deputi I Kantor Staf Presiden)	Studi Kasus	komunikasi dan mekanisme sesuai peraturan UU KIP Pengelolaan media sosial sebagai bentuk sarana atau ruang guna mewujudkan tata kelola <i>good governance</i> salah satu partisipatif masyarakat	studi deskriptif. - Obyek penelitian - Kajian penelitian, dimana KIP melalui penggunaan media sosial bukan mewujudkan <i>Good Governance</i>	- Sama-sama meninjau komunikasi yang dilakukan pemerintah dengan publik melalui media sosial - Metode penelitian
----	-------------------------------	--	-------------	--	--	---

Sumber: Olahan Peneliti

E. Landasan Teori

1. Komunikasi Pemerintahan

Pengelolaan informasi publik atas kebebasan masyarakat untuk mendapatkan hak kebebasan informasi dalam pelayanan publik oleh pemerintah memerlukan teori komunikasi. Badan Publik yakni lembaga pemerintah dalam menyebarkan informasi untuk memenuhi hak untuk tahu dan hak kebebasan publik dibutuhkan teori komunikasi yang memiliki unsur *source, message and destination*. Menurut Shannon & Weaver dalam buku Kriyantono (2014: 134) bahwa konsep yang saling berkaitan dengan adanya *source* (sumber informasi) ini seseorang yang mengirim pesan (*message*), yang kemudian pesan ditransmisikan lewat transmiter yang berfungsi untuk mengubah pesan menjadi sinyal yang dapat dimengerti oleh penerima. *Destination* disini diartikan pesan yang disampaikan *source* (sumber informasi) mudah dipahami oleh *receiver* (penerima). Selain itu, hak atas kebebasan publik untuk tahu informasi tersebut perlu dikomunikasikan dengan benar sebagaimana telah diatur

oleh negara (<https://komisiinformasi.go.id/> diakses pada tanggal 24 Juli 2018 Pukul 11.00 WIB).

Hal tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik dalam lembaga pemerintah ini merupakan bagian dari kebijakan publik yang tidak dapat terpisahkan dari suatu bentuk komunikasi. Hal ini menurut Nugroho (2004: 102) bahwasanya keterbukaan informasi publik dalam administrasi publik kemudian diletakkan dalam makna pengelolaan urusan publik yang berkaitan kebijakan sebagai lembaga yang mengelola urusan pelayanan publik yaitu yang bersifat melayani masyarakat, dalam hal ini upaya pengkomunikasian informasi yang dimiliki atau dikuasai oleh pemerintah dalam rangka memenuhi hak rakyat untuk tahu (*Right to Know*) dan Hak Kebebasan Informasi (*Right to Freedom of Information*). Singkatnya bahwa keterbukaan informasi publik merupakan suatu bentuk komunikasi pemerintah dengan publik (rakyat/masyarakat).

Definisi komunikasi pemerintahan menurut Abidin (2016: 69) adalah sarana penyaluran masukan sosial ke dalam sistem sosial, sarana memodifikasi perilaku, memengaruhi perubahan, dan memproduksi informasi, serta sarana untuk mencapai tujuan, membantu pelaksanaan maupun memadukan fungsi-fungsi manajemen.

Dalam fungsi komunikasi organisasi pemerintahan terdiri dari tiga fungsi, adalah sebagai berikut:

- a. Fungsi informatif, komunikasi dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi dan menyebarkannya kepada pihak yang membutuhkan, baik internal maupun eksternal.
- b. Fungsi regulatif, berkaitan dengan adanya peraturan yang berlaku dalam suatu instansi pemerintah. Regulasi dibuat melalui proses komunikasi oleh orang-orang yang berada dalam posisi otoritas pembuat regulasi.
- c. Fungsi persuasif, dimaksudkan sebagai cara melalui komunikasi yang dilakukan secara persuasi kepada orang lain sehingga bersedia menerima pesan dan melaksanakan dengan cara sukarela, tanpa paksaan atau dipaksa.

Fungsi-fungsi komunikasi organisasi pemerintahan di atas, kemudian dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan adanya regulasi dalam peraturan tentang keterbukaan informasi publik di Provinsi Jawa Tengah. Peraturan tersebut telah dilandaskan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai bentuk pengelolaan informasi lembaga pemerintah dan bentuk pelayanan publik.

Menurut Silalahi (2004) organisasi pemerintahan terdapat fungsi penting dalam bentuk komunikasi yaitu, baik untuk *managing staff* maupun *managing people* adalah sebagai berikut:

- a. Bentuk komunikasi untuk *managing staff* merupakan komunikasi internal organisasi bertujuan agar pegawai atau

staf mengetahui dan memahami apa yang harus dikerjakan, bagaimana cara mengerjakan, dan eksekutif pemerintah mendapatkan informasi dari pegawai tentang hasil pelaksanaan pekerjaan yang semuanya bermanfaat untuk mencapai tujuan organisasi pemerintah secara efektif dan efisien.

- b. Bentuk komunikasi untuk *managing people* merupakan komunikasi eksternal organisasi untuk memberikan informasi tentang berbagai kebijakan dan peraturan pemerintah kepada masyarakat, organisasi non-pemerintah, termasuk komunitas atau institusi bisnis, sekaligus mendapatkan informasi dari mereka untuk membuat kebijakan dan peraturan serta informasi tentang dampak dari kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk menentukan apakah kebijakan atau peraturan disebut dilanjutkan atau dihentikan, direvisi atau dimodifikasi (sumber: Ulber Silalahi, *Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 3. No.1, 2004, <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=149876&val=3921&title=Komunikasi%20Pemerintahan:%20Mengirim%20dan%20Menerima%20Informasi%20tugas%20Da>

n%20Informasi%20Publik, diakses 24 Juli 2018 Pukul 12.30 WIB).

2. Pemerintahan Terbuka

Sistem pemerintahan terbuka dalam lembaga organisasi pemerintah dilaksanakan atas dasar adanya undang-undang keterbukaan informasi publik pada tahun 2008. Menurut Dipopramono (2017: 14), yang dimaksud pemerintahan terbuka adalah suatu doktrin pemerintahan yang menyatakan bahwa kegiatan pemerintah dan pengelolaan negara harus terbuka pada semua tingkatan dan dapat diawasi oleh publik.

Hal serupa yang diungkapkan oleh Ibnu Hamad, Guru Besar Ilmu Komunikasi Universitas Indonesia dalam buku Dipopramono (2017: 14), mengatakan bahwa pemerintahan terbuka merupakan *platform* pemerintahan mutakhir dan paling modern dibandingkan dengan yang ada selama ini, yang terdiri pemerintahan yang kuat atau pemerintahan yang membangun yang dianut dunia pada era sebelum 1900-an dan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang diterapkan pada era 1990-an. Kemudian, dianut negara di dunia mulai awal era 2000-an. Namun, di Indonesia sendiri pemerintahan terbuka diawali ketika Indonesia terlibat dalam *Open Government Partnership* (OGP) tahun 2011.

Dalam hal ini badan publik menentang adanya kerahasiaan negara terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintahan terbuka yang kini mulai berkembang dengan adanya penerapan teknologi informasi

dalam mengelola layanan publik yang demikian mendorong perubahan manajemen organisasi pemerintah, terutama pada layanan publik secara keseluruhan dan mengubah pendekatan pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat, seperti adanya kebijakan oleh badan publik melalui satu data (*one data*) lewat akses www.data.go.id, satu peta (*one map policy*), layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat Lapo! lewat akses www.lapor.go.id.

Untuk sistem pemerintahan terbuka (*open government*) yang kini dilaksanakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan adanya UU KIP Nomor 14 tahun 2008 dan juga dilandaskan kebijakan publik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat lewat media komunikasi elektronik yang tersedia secara resmi oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah salah satunya dengan berbasis *online*, terdiri dari LapoGub! melalui website lapogub.jatengprov.go.id dan aplikasi ponsel berbasis *android*, media instagram melalui akun @provjateng, dan media Twitter melalui akun @provjateng #KemalaJateng #jatenggayeng (Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 tahun 2018).

Dengan demikian, komunikasi organisasi pemerintahan dalam bentuk komunikasi eksternal menunjukkan adanya komunikasi antara publik dalam berbagai tindakan pemerintah (seperti regulasi dan kebijakan) yang dibuat dan dilaksanakan oleh badan publik kepada masyarakat. Menurut Abidin (2016: 94) komunikasi pemerintahan

dalam bentuk pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menekankan pada empat pilar, sebagai berikut;

- a. pertama, ketanggapan artinya perhatian manajemen publik harus secara konstan, intensif, dan cepat terhadap informasi yang disampaikan secara langsung oleh publik, baik kepada birokrasi maupun legislator atau politisi.
- b. Kedua, transparansi artinya memberikan informasi secara benar, jujur dan adil.
- c. Ketiga, partisipasi artinya masyarakat diikutsertakan memberikan informasi dalam membuat kebijakan.
- d. Keempat, akuntabilitas artinya menunjukkan bahwa suasana pemerintah yang bertanggung jawab atas informasi kebijakan dan penyelenggaraan pemerintahan.

Pemerintahan terbuka dalam bentuk komunikasi eksternal kini pada organisasi pemerintahan ini merupakan proses penyebaran informasi dan penerimaan informasi oleh pemerintah kepada publik dan dari publik (Abidin, 2016: 95). Hal tersebut, dimana informasi yang disebarkan oleh pemerintah kepada publik disebut informasi publik. Selanjutnya, informasi publik diatur dalam undang-undang keterbukaan informasi publik untuk mencapai hubungan masyarakat dan pemerintahan terbuka dalam menyampaikan informasi publik atas kebijakan yang ada terkait pelayanan publik.

3. Keterbukaan Informasi Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI edisi V Versi Offline), Keterbukaan adalah hal terbuka: Perasaan toleransi dan hati merupakan landasan utama dalam berkomunikasi. Sedangkan, informasi adalah sebuah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung sebuah nilai, makna dan pesan. Informasi yang selalu tak terpisahkan dengan perkembangan teknologi informasi di dunia media komunikasi sehingga menciptakan teknologi digitalisasi. Sementara, informasi publik sendiri yang dimaksud dalam keterbukaan informasi publik yaitu informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan adanya penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang mana ditegakkan adanya Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Pasal 1 angka 1, UU No. 14 Tahun 2008).

Jaminan terhadap akses publik atas informasi dan kebebasan informasi dijamin Konstitusi dunia. Menurut Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Masyarakat mengenai Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dalam buku Yayasan TIFA (2010: 8) bahwa adanya rumusan HAM adalah pengakuan hak setiap orang untuk berkomunikasi dan mendapatkan informasi, sebagaimana dideklarasikan berdasarkan pada perubahan kedua UUD 1945 Pasal 28 F dinyatakan bahwa:

“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan

informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”.

Dalam rumusan tersebut bisa berartikan kita pilih perbuatan apa saja yang dilindungi oleh Konstitusi yang berkaitan dengan informasi, yaitu dengan melalui proses mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengelola dan menyampaikan informasi.

a. Jenis-Jenis Informasi Publik

Menurut Dipopramono (2017: 23-27) berbicara informasi publik tentang Keterbukaan Informasi Publik berdasarkan UU Nomor 14 Tahun 2008 terdapat dua kategori Informasi Publik dalam sistem pelayanan yaitu terbuka dan dikecualikan. Informasi Publik terbuka terbagi menjadi tiga kelompok yakni Informasi yang wajib disediakan secara berkala, serta-merta dan tersedia setiap saat. Hal tersebut sudah tercantum dalam Pasal UU KIP dengan ketentuan yang ada. Sedangkan, informasi dikecualikan pada hakikatnya adalah informasi publik, sehingga memiliki sifat ketat dan harus melalui uji konsekuensi.

b. Prinsip UU Keterbukaan Informasi Publik

Menurut Abdullah (2010: 24) terdapat Prinsip UU KIP yang tercantum pada Pasal 2 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik yang berlaku universal. Prinsip tersebut adalah:

- 1) Setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik kecuali yang dibatasi oleh undang-undang (*Maximum Access Limited Exemption*).

Akses informasi yang dikecualikan tersebut bersifat ketat dan terbatas.

- 2) Informasi bisa diperoleh dengan cepat, tepat waktu, murah dan prosedur sederhana. Cara sederhana tersebut dalam informasi yang diminta dapat diakses secara mudah dan dapat dipahami.
- 3) Informasi yang bersifat rahasia dimana sesuai dengan undang-undang, kepatutan dan kepentingan umum yang didasarkan melalui uji konsekuensi.

c. Tujuan UU Keterbukaan Informasi Publik

Menurut Dipopramono (2017: 13) jika dilihat secara prinsip UU KIP, maka tujuan keterbukaan informasi publik dalam Pasal 3 Butir a, Butir b dan c menjelaskan asas Transparansi, Partisipasi dan Akuntabilitas. penjelasan tersebut yakni sebagai berikut:

- 1) Transparansi → Butir a. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik dan proses pengambilan keputusan publik serta alasan pengambilan suatu keputusan publik.
- 2) Partisipasi → Butir b. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik.

- 3) Akuntabilitas → Butir c. Mewujudkan pemerintahan yang baik yaitu memiliki sifat akuntabel, efektif dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.

Merujuk undang-undang Keterbukaan Informasi Publik diatas tersebut partisipasi masyarakat yang aktif dalam perannya sebagai pengawas dan mengontrol kegiatan penyelenggaraan negara sehingga mampu mewujudkan pemerintahan terbuka dan mencegah mal-administrasi dan korupsi. Mal-administrasi sendiri diartikan perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, seperti adanya korupsi di pejabat pemangku kepentingan dalam pemerintahan.

4. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Pengelolaan informasi publik saat ini dalam lembaga pemerintah secara demokrasi telah menuntut setiap informasi publik menjadi hak dasar yang mesti dipenuhi oleh pemerintah terkait untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat dalam mengakses informasi.

Oleh karena itu, dibutuhkan pengembangan sistem pelayanan informasi publik yang efektif dan efisien. Hal ini yang hendaknya dilakukan oleh organisasi pemerintah penyediaan informasi publik, baik pusat maupun daerah kepada masyarakat.

Sistem Informasi Manajemen atau disingkat SIM terdiri atas tiga kata yaitu sistem, informasi dan manajemen. Kemudian, pengertian Sistem Informasi Manajemen kini menurut beberapa pakar manajemen (Onong, 1989) dalam buku Sunyoto (2014: 5) yaitu Joseph F.Kelly, mengatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah perpaduan sumber manusia dan sumber yang berlandaskan komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, perolehan kembali, komunikasi dan penggunaan data untuk bertujuan operasi manajemen yang efisien dan bagi perencanaan bisnis. Lalu, menurut Robert W. Holmes, Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyajikan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan yang diperlukan oleh manajemen guna merencanakan, mengawasi dan menilai aktivitas organisasi.

Pada umumnya, Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan di instansi pemerintah daerah dalam pengelolaan pelayanan publik guna menyajikan informasi kini memanfaatkan komputer sebagai teknologi informasi yang memberikan layanan *E-Government* dengan tahapan publikasi, interaksi dan transaksi (Nugroho, 2008: 167). Transaksi disini adalah pelayanan pemerintah melalui media elektronik (Nugroho, 2008: 168). Oleh karena itu, Sistem Informasi Manajemen dalam instansi/lembaga pemerintah daerah berkomitmen untuk menjalankan Sistem Informasi Manajemen dengan mengintegrasikan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi.

Adapun informasi publik dalam organisasi pemerintah yang kini menerapkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai fasilitas dalam penyediaan informasi publik dan juga dalam menjalankan informasi publik oleh Badan Publik telah ditentukan berdasarkan ketentuan umum UU No.14 tahun 2008 (Abidin, 2016: 147).

Teknologi informasi saat ini sangat dibutuhkan untuk menunjang pelayanan publik, terutama dalam instansi pemerintah daerah. Menurut Landsbergen Jr.dan Wolken Jr., dalam *Public Administration review*, April 2001, Vol.61, No.2 (Kasemin, 2015: 30). Kemajuan tersebut sangat penting dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam pengelolaan di lembaga pemerintahan yaitu sebagai berikut:

- 1) *Keefektifan*, Melalui pendekatan kebijakan terpadu dari lembaga atau instansi yang terkait, komunikasi antara lembaga, layanan masyarakat dan informasi dapat dilakukan lebih efektif dengan tersedianya sistem yang terintegral.
- 2) *Efisiensi*. Penggunaan komputer dengan sistem jaringan dapat memudahkan adanya pertukaran data elektronik dengan cepat. Dengan penggunaan sistem komunikasi secara elektronik, maka efisiensi pelayanan publik dalam digunakan untuk pengambilan keputusan dan pemberian layanan.
- 3) *Ketanggapan*. Hal ini dengan ketanggapan yang ada, tersedianya akses yang lebih baik terhadap informasi dari

masyarakat, memungkinkan pemerintah dapat mengambil tindakan yang lebih cepat dan tepat terhadap masalah yang ada dan timbul di masyarakat. Dengan pemberian tanggapan yang cepat berdasarkan informasi yang ada, maka pemerintahan dapat melaksanakan kebijakan dengan baik terkait pelayanan publik dalam hal penyediaan informasi.

Dengan adanya kemajuan teknologi dalam pengelolaan Sistem Informasi Manajemen yang kini diterapkan dan dikembangkan dalam aplikasi secara *online* melalui media internet ini mampu memberikan pelayanan penyediaan informasi untuk pengguna (masyarakat), yang kemudian terdapat interaksi antara pemerintah dan masyarakat bagi kemajuan pelayanan publik melalui media komunikasi elektronik, misalnya melalui internet dengan penggunaan media sosial. Sedangkan, pada Sistem Manajemen Informasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah juga mengintegrasikan sistem informasi dalam pelayanan publik secara *online* melalui media sosial guna mengembangkan layanan publik yang semakin cepat, transparan, berdayaguna dan akuntabel.

5. Media Sosial

a. Pengertian Media sosial

Berbicara mengenai media sosial berarti kembali mengungkap fenomena perubahan dalam teknologi komunikasi yang dikenal dengan teknologi digitalisasi. Teknologi digitalisasi adalah proses

transisi dari teknologi analog menjadi teknologi digital dan penyampaian informasi berbentuk suara, data dan video serta mengacu pada interaktif dari individu. Selain itu, dapat mempengaruhi dari masing-masing individu ataupun masyarakat.

Kehadiran media sosial menurut Richard Hunter (2002) yang dikutip Nasrullah (2016: 1) bahwa media sosial menjadikan informasi sebagai sesuatu yang mudah dicari dan terbuka. Sehingga kemunculan media sosial saat ini menjadi melengkap dan menyempurna untuk menyampaikan informasi kepada khalayak. Hal tersebut diungkapkan oleh (Musfiroh, 2017, Pengertian, Jenis, Karakteristik, dan Fungsi Media Sosial Berdasarkan Para Ahli, <https://www.mastekno.com/id/pengertian-media-sosial/> diakses pada tanggal 23 Januari 2018 Pukul 13.15 WIB) bahwa media sosial memiliki suatu kenyataan yang berbeda dengan media pada umumnya yakni pada 7 (Tujuh) keunikan dari karakteristik media sosial dalam era media saat ini. Pertama, media sosial memiliki kualitas distribusi pesan dengan berbagai variasi yang tinggi, kualitas yang sangat rendah sampai kualitas yang sangat tinggi tergantung pada konten. Kedua, media sosial memiliki jangkauan teknologi media yang bersifat desentralisasi dan tidak bersifat hierarki. Ketiga, media sosial memiliki frekuensi yang menjelaskan jumlah waktu yang dipakai oleh pengguna untuk mengakses media sosial setiap hari. Keempat, media sosial memiliki aksesibilitas

yang memudahkan pada penggunaannya. Kelima, media sosial memiliki akses internet yang bisa digunakan dengan sesuai kebutuhan masing-masing pengguna, seperti mem-posting foto atau menulis secara online. Keenam, media sosial mempunyai waktu dalam penggunaannya untuk saling berkomunikasi atau berinteraksi dengan orang lain secara instan dan cepat. Terakhir, media sosial tidak permanen, artinya bahwa pesan dalam media sosial dapat disunting atau diperbaiki sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, media sosial juga memiliki ciri-ciri yang tidak lepas dari berbagai ciri-ciri dari media sosial yang banyak digunakan saat ini adalah sebagai berikut:

- a. Partisipasi. Mendorong kontribusi dan umpan balik dari setiap yang tertarik atau berminat menggunakannya.
- b. Keterbukaan. Kebanyakan media sosial terbuka bagi umpan balik dan juga partisipasi melalui sarana-sarana voting maupun lewat komentar.
- c. Perbincangan. Komunikasi yang terjadi yakni komunikasi dua arah.
- d. Keterhubungan. Mayoritas dari media sosial yang terjadi suatu kemampuan yang dapat melayani keterhubungannya melalui sumber informasi dan fasilitas tautan (*link*) bagi pengguna-pengguna lainnya.

b. Media Sosial *Twitter*

Media sosial *Twitter* merupakan bagian dari *microblog*, dimana dapat membantu penggunaannya untuk tetap mem-posting mengenai pernyataan apapun dalam 140 karakter termasuk spasi dan tanda baca. Pada dasarnya *Twitter* menjadi salah satu layanan pesan yang instan dan efektif yang memungkinkan pengguna untuk mengirim postingan kapan saja dan dari mana saja untuk dibaca oleh siapapun. (Brian J.Dixion, 2012: 40).

Media sosial *Twitter* menurut Nasrullah (2016: 43) tersebut dapat digunakan untuk menjalin hubungan pengguna jejaring sosial dengan pengguna lainnya, menyebarkan pesan (informasi), mempromosikan pendapat atau pandangan pengguna lain, sampai membahas isu hangat (*trending topic*) saat itu juga yang menjadi bagian dari isu tersebut dengan turut melakukan *tweet* menggunakan tagar.

Penggunaan media sosial, seperti *Twitter* ini memiliki kekuatan tersendiri adalah sebagai berikut:

- a. Kehadiran aplikasi *Twitter* telah mengubah interaksi komunikasi *Following*: Penggunaan *Twitter* dapat mengidentifikasi jumlah akun yang diikuti.
- b. *Followers*: Penggunaan *Twitter* dapat mengidentifikasi jumlah akun yang mengikuti.

- c. *Updates*: Penggunaan *Twitter* mampu mendeteksi seberapa sering seseorang melakukan *posting* (menulis konten).
- d. *Mention*: Penggunaan *Twitter* akan keterlibatan dalam pembicaraan apabila mencantumkan akun pada setiap status yang ditulis.
- e. *Retweet*: melakukan *me-retweet* status *followers* lain yakni menunjukkan *tweet* tersebut jika menarik untuk dibahas. *Tweet* tersebut dapat dibaca oleh seluruh *followers*.
- f. *Keterlibatan*: brand harus mampu untuk meningkatkan para konsumen dalam berbagai percakapan.
- g. *Kecepatan*: konsistensi dan frekuensi diperlukan untuk mengimbangi kecepatan perubahan informasi yang beredar di *Twitter*.

Kehadiran aplikasi *Twitter* telah mengubah interaksi komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat secara lebih terbuka, respon yang cepat dan efektif. Hal ini ditandai dengan penggunaan #KemalaJateng pada saat melakukan *Tweet*. Berikut ini cara kerja penggunaan *Twitter* KemalaJateng:

- a. Kirimkan *Tweet* pertanyaan, usulan, keluhan dengan menggunakan #KemalaJateng. Menariknya, warga tidak perlu menyebutkan akun *Twitter* instansi terkait.

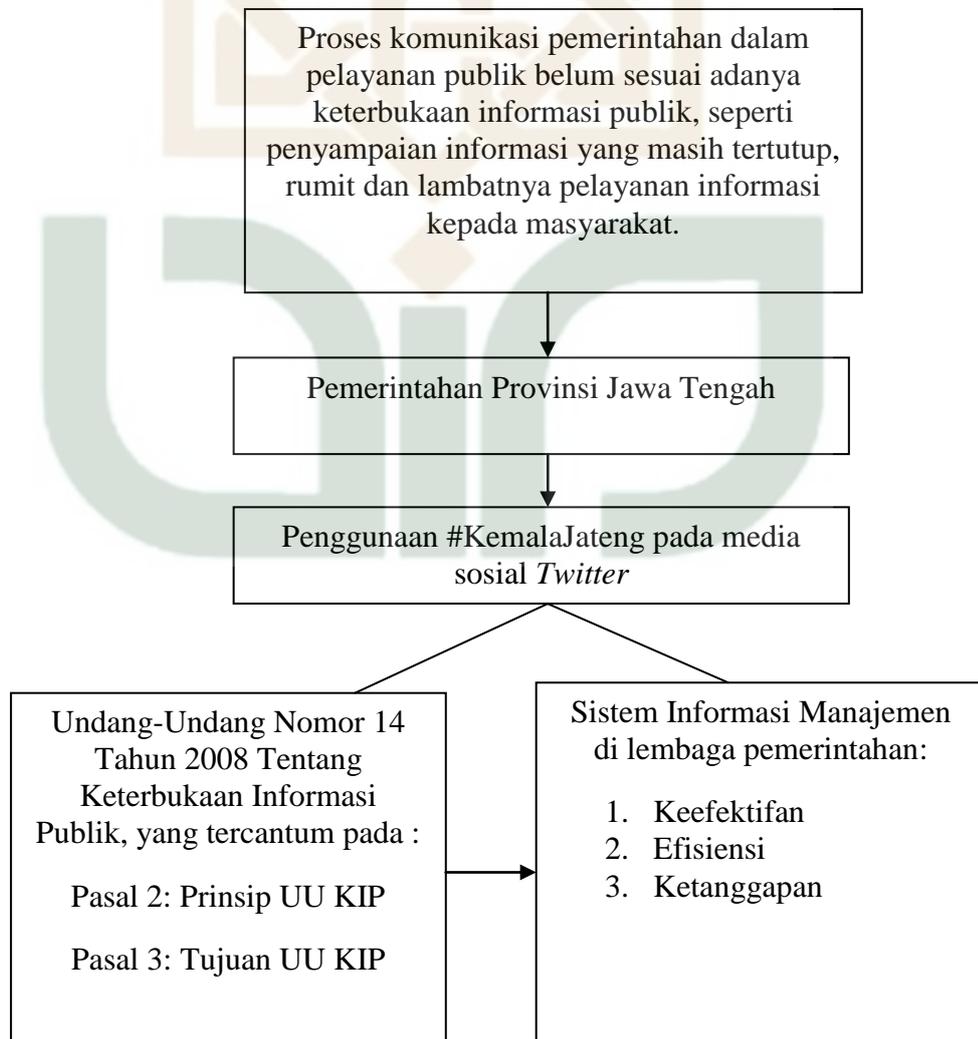
- b. *Tweet* tersebut akan didelegasikan oleh tim Pemerintah Provinsi Jawa Tengah kepada institusi terkait.
- c. Institusi terkait akan merespons *Tweet* tersebut melalui *Twitter* sebagai bentuk komitmen dalam hal transparansi dan praktik *e-Governance* yang lebih cepat.

Inovasi yang diciptakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah terkait pelayanan publik dalam menyediakan informasi yang cepat dengan kemunculan teknologi media sosial *Twitter* inilah sebagai media komunikasi untuk menyampaikan informasi yang cepat respon, terbuka, efisien, serta *real-time* terhadap berbagai hal-hal seperti pertanyaan, laporan, keluhan, pengaduan dan saran sebagai bentuk partisipasi masyarakat untuk mewujudkan membangun Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam hal pelayanan publik yang transparan, jujur dan pemerintahan yang bersih.

Berdasarkan landasan teori di atas yang sudah dijelaskan, maka peneliti membuat kerangka pemikiran yang mana untuk lebih mudah memetakan alur penelitian yang akan digunakan pada tahap penelitian ini. dalam konteks ini, Keterbukaan Informasi Publik dalam pengelolaan Sistem Informasi Manajemen oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui penggunaan #KemalaJateng pada media sosial Twitter. Dengan sesuai uraian tersebut, maka alur

kerangka dalam penelitian ini yang dilakukan peneliti sebagai berikut:

Gambar 3
Kerangka Pemikiran





Penggunaan #KemalaJateng oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah digunakan sebagai media pengelolaan informasi publik secara transparansi

Sumber: Olahan Peneliti

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Menurut Bungin (2006: 196) penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif merupakan pendekatan melalui tahap metode pengumpulan data peneliti dilapangan. Data tersebut melalui observasi, wawancara mendalam (*in-depth-interview*) maupun dokumen-dokumen.

Selain itu, dalam metode penelitian kualitatif menurut Herdiansyah (2010: 9) sebagai metode penelitian yang memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah.

Menurut Afrizal (2014: 16) mengemukakan bahwa sebuah metode penelitian kualitatif dilakukan dengan adanya data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar, bukan angka. Sejalan dengan hal itu, Pawito (2007: 37) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif lebih mendasarkan pada hal-hal yang bersifat diskursif, seperti transkrip hasil wawancara, dokumen-dokumen tertulis maupun gambar atau foto. Selain itu, pula dijelaskan bahwa pendekatan kualitatif langsung diarahkan pada setting serta individu-individu dan kelompok masyarakat dimana mereka berada secara holistik; meliputi subjek penelitian (yang mungkin organisasi, kelompok, individu, teks, atau artefak, dan tidak melakukan reduksi variabel dengan mengisolasi variabel-variabel tertentu (Pawito, 2007: 84).

2. Penentuan Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subyek penelitian adalah sumber utama dalam memperoleh data dan keterangan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti memilih informan untuk dijadikan subjek penelitiannya guna memperoleh data yang mendalam. Subyek penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah pemilihan informan penelitian yang dianggap sebagai sosok yang dapat merepresentasikan terkait kemitraan dalam pengelola informasi publik yaitu Tim Kemala Jateng yang berada di kantor Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

kemudian, masyarakat yang pernah mengakses #KemalaJateng di media sosial *Twitter*.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti adalah Keterbukaan Informasi Publik dalam pengelolaan sistem informasi manajemen di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui media sosial *Twitter* pada penggunaan #KemalaJateng.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk melakukan mengumpulkan data. Di dalam Penelitian ini terdapat jenis data, yaitu sebagai berikut:

a. Jenis Data

1) Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung melalui wawancara yang dilakukan peneliti kepada pihak narasumber yaitu informan pertama di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang mengelola informasi di media sosial, terutama *Twitter*. Kemudian, dilanjutkan dengan informan kedua yakni masyarakat yang

pernah menggunakan Twitter dan pernah mengakses #KemalaJateng.

2) Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang digunakan peneliti untuk mendukung atau menunjang penelitian, seperti dokumen berupa buku ataupun literatur pendukung lainnya guna melengkapi data, seperti melakukan observasi, wawancara mendalam, dokumentasi dalam penelitian.

b. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif menurut Fuad (2014: 11) yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan dari ketiganya. Berikut ini teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif:

1) Metode Observasi

Observasi dalam penelitian kualitatif merupakan teknik dasar yang biasa dilakukan. Menurut Fuad (2014: 11) dalam tahap awal penelitian kualitatif observasi sudah dilakukan saat *grand tour observation*. Sejalan dengan hal itu, (Herdiansyah, 2010: 131) observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat

digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Dalam penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan observasi pada kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam hal menyediakan informasi secara terbuka, cepat dan mudah di era perkembangan teknologi saat ini melalui penggunaan #KemalaJateng di media sosial *Twitter* sebagai pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik dalam pengelolaan sistem informasi manajemen.

2) Metode Wawancara

Wawancara ini merupakan metode pengumpulan data yang sangat penting dalam penelitian yang mana melibatkan manusia sebagai subjek sehubungan dengan realitas yang ada atau gejala yang dipilih untuk diteliti (Pawito, 2007: 132). Dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam pada informan yang sudah ditetapkan, yaitu Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang terlibat dalam pengelolaan media sosial #KemalaJateng yaitu Tim Kemala Jateng yang berada di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan masyarakat yang mengakses #KemalaJateng.

3) Metode Dokumentasi

Menurut Fuad (2014: 13) dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat data-data berupa catatan saat observasi maupun wawancara. Sehingga data dokumentasi tersebut dapat menjadi alat penjas dan konfirmasi atas data-data yang didapat dalam penelitian, seperti halnya yang diguna untuk melengkapi hasil wawancara, seperti laporan bulan dari hasil *Tweet* #KemalaJateng yang dimanfaatkan masyarakat dan sebagainya yang berkaitan dengan objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan penelitian adalah metode kualitatif yaitu menggambarkan secara sistematis data yang tersimpan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Setelah data-data penelitian terkumpul, peneliti akan menganalisis data-data tersebut dengan menggunakan teknik analisis Interaktif Miles dan Huberman (Pawito, 2007: 104-105), yaitu tahap-tahapnya sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Langkah reduksi data melibatkan beberapa tahap. Tahap tersebut yakni pertama, melibatkan langkah-langkah editing, pengelompokan, dan meringkas data. Kedua, menyusun kode-

kode dan catatan-catatan yang mengarah pada data yang ditemui pada saat melakukan penelitian di lapangan. Dan kemudian tahap terakhir peneliti menyusun rancangan konsep sehingga kesimpulan terverifikasi.

b. Penyajian Data

Langkah penyajian data ini melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan data, yakni mengelompokkan data yang satu dengan data yang lain sehingga data yang dianalisis benar-benar dilibatkan dalam penelitian, maka penyajian data pada umumnya diyakini sangat membantu proses analisis.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan, peneliti pada dasarnya kegiatan yang dilakukan pada saat perumusan data melalui keseluruhan data yang ada. Dengan demikian penarikan kesimpulan ini berdasarkan kelompok-kelompok data dalam penyajian data. Sehingga kesimpulan dirumuskan dari seluruh data yang telah ada ataupun yang didapatkan oleh peneliti kemudian dianalisis dengan menggunakan teori yang digunakan.

5. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data adalah konsep penting dalam penelitian kualitatif. Pentingnya keabsahan data ini dalam penelitian kualitatif yaitu pada teknik triangulasi. Triangulasi merupakan persoalan penting lainnya, dan bersifat krusial dalam pengumpulan data. Peneliti yang selalu

menginginkan agar data yang berhasil dikumpulkan bersifat validitas dan realibitas. Validasi data dalam penelitian kualitatif ini lebih menunjukkan pada tingkat sejauh mana data yang diperoleh telah akurat untuk mewakili realitas yang diteliti. Sementara, realibitas ini adalah tingkat konsistensi hasil dari penggunaan cara pengumpulan data (Pawito, 2007: 97). Untuk keabsahan data ini dalam penelitian, peneliti untuk menggunakan jenis teknik-teknik triangulasi, seperti triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi teori dan triangulasi peneliti. Sehingga terpilih salah satu teknik triangulasi tertentu sesuai penelitian yang digunakan oleh peneliti.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam pemeriksaan keabsahan data yang digunakan untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data. Maka, peneliti dalam penggunaan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi dengan sumber dan triangulasi dengan metode. Pawito (2007: 99) triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Sedangkan, triangulasi dengan metode menurut (Pawito, 2007: 99) terdapat dua strategi yaitu: pertama, pengecek derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data. Kedua, pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

Dengan teknik triangulasi sumber menurut (Fuad, 2014: 19) dapat dilakukan dengan mengecek data yang sudah diperoleh dari berbagai sumber, misalnya melalui wawancara dan observasi. Lalu, diperkuat dengan adanya dokumen tertulis, arsip, gambar atau foto. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan derajat kepercayaan melalui teknik triangulasi dengan metode. Menurut Fuad (2014: 20) triangulasi metode dapat dilakukan dengan cek data dari berbagai macam teknik pengumpulan data, misal dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Sehingga peneliti telah mendapatkan derajat kepercayaan data dapat valid dalam hasil penelitian.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan peneliti pada Bab sebelumnya, maka pada Bab IV ini peneliti melakukan menjabarkan mengenai kesimpulan yang didapatkan. Adapun kesimpulan tersebut yaitu sebagai berikut:

Keterbukaan informasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah adalah terkait pada sistem pengelolaan informasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Keterbukaan informasi di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam melaksanakan penyediaan informasi untuk memberikan ruang pengaduan, dan keluhan ini memanfaatkan teknologi informasi berbasis *online* untuk mencapai keterbukaan informasi sesuai prinsip dan tujuan keterbukaan informasi publik yakni transparansi di era reformasi birokrasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan memiliki fasilitas pelayanan berbasis *online* dalam menerima aduan masyarakat yang mengintegrasikan dengan media sosial *Twitter* Kemala. Media sosial *Twitter* Kemala yang telah menghubungkan fitur *Twitter* pada penggunaan #KemalaJateng yang mampu secara cepat dan mudah diakses masyarakat dengan lakukan *tweet* dan *mention* #KemalaJateng. Selain itu, fasilitas *Twitter* Kemala ini untuk menyampaikan pesan dan memperoleh pelayanan yang efektif guna

meningkatkan partisipasi masyarakat serta transparansi informasi pemerintahan. Fasilitas tersebut yang kini didukung dengan adanya Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 ini dimana sebagai media komunikasi elektronik untuk mengelola aduan serta menangani pelayanan masyarakat yang lebih cepat, mudah dan murah.

Selanjutnya, keterbukaan informasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang didukung dengan adanya media komunikasi elektronik yang dipilih salah satunya yaitu media sosial *Twitter* pada penggunaan #KemalaJateng guna memenuhi hak aduan masyarakat. Dalam pelaksanaan tersebut Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menggunakan pengelolaan pada Sistem Informasi Manajemen (SIM) dengan memanfaatkan teknologi. Sehingga memudahkan interaksi antara Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan masyarakat secara langsung. Kemudian, hak publik (masyarakat) untuk memperoleh informasi serta memberikan aduan dan keluhan terkait penyelenggaraan kebijakan publik di pemerintah ini secara efektif dalam dilakukan dengan waktu dan tempat dimanapun tanpa ada ketentuan apapun. Hal tersebut, komunikasi lewat media sosial *Twitter* dapat dilakukan secara mudah, murah dan cepat.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah disimpulkan peneliti, maka pada subbab ini peneliti akan memberikan saran yang nantinya dapat memberikan kontribusi yang baik bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam menyediakan dan menyampaikan informasi terkait pelayanan publik

secara terbuka yang berlandaskan prinsip Keterbukaan Informasi Publik. Maka, pada subbab ini peneliti hendak memberikan beberapa saran yang dapat membangun untuk memperbaiki pelayanan publik saat ini dan kedepannya di era keterbukaan informasi, diantara yaitu:

1. Bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai Pengelola Kemala Jateng, inovasi dalam memberikan ruang atau fasilitas masyarakat dalam sebuah layanan terkait laporan aduan, keluhan dan aspirasi kini dengan berbasis *online*, terutama mengintegrasikan dengan media sosial Twitter patut diapresiasi, namun sebaiknya untuk terus ditingkatkan dalam pengelolaan agar lebih baik dan mampu memberikan pelayanan secara terbuka. Selain itu juga fasilitas tersebut agar bisa diikuti oleh seluruh SKPD Provinsi maupun Pemerintah Daerah Kota/Kab Jawa Tengah. Langkah selanjutnya, peneliti menyarankan untuk melakukan tinjauan sosialisasi dengan kalangan masyarakat baik itu kalangan komunitas media di daerah yang masih minim pengetahuan tentang penggunaan media sosial. Dan semoga pemerintah daerah lainnya bisa menjembatani aduan masyarakat dengan tepat, terbuka dan juga adanya respon serta berkesinambungan untuk ditinjau dilapangan.
2. Bagi peneliti, dalam melakukan penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, seperti halnya rekomendasi referensi buku terkait pengelola sistem informasi dalam reformasi birokrasi pemerintahan. dan peneliti merasa pengetahuan mengenai bidang

pemerintahan yang berhubungan dengan adanya *public relations* bidang komunikasi sangat dibutuhkan dalam melakukan penelitian dan menariknya pengelolaan sistem informasi dalam pelayanan publik yang digunakan pemerintah di era keterbukaan kini lebih memanfaatkan media sosial serta untuk mendekati kalangan generasi muda untuk turut serta aktif berpartisipasi.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Al Qur'an dan Terjemahannya. 2014. Diterjemahkan oleh Tim Penerjemah Karya Cipta Bagus Segara. Jawa Barat: Karya Cipta Bagus Segara.

A. Buku

Abidin, Yusuf Zainal. 2016. *Komunikasi Pemerintahan: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers.

Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Abdullah, Maryati. 2010. *Seri Panduan Community Center Panduan Masyarakat Mendapat Informasi*. Jakarta: Pattiro.

Bungin, Burhan. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Dipopramono, Abdulhamid. 2017. *Keterbukaan dan Sengketa Informasi Publik*. Jakarta: Renebook.

Erliana, Hasan. 2014. *Komunikasi Pemerintahan*. Banten: Universitas Terbuka.

Fuad, Anis. 2014. *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba.

J.Dixon, Dr.Brian. 2012. *Social Media For School Leader*. Amerika Serikat: Jossey_Bass_A Willey Inprint.

Kasemin, Kasiyanto. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi: Sebuah Bunga Rampai Hasil Pengkajian dan Pengembangan Penelitian Tentang Perkembangan Informasi*. Jakarta: Kencana.

Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana.

Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Masyarakat kerjasama Yayasan TIFA. 2010. *Mengenal Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Pelitaraaya Selaras.

Nasrullah, Rulli. 2016. *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rakatama Media.

Nugroho, Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep, Aplikasi, dan Perkembangannya*. Yogyakarta: ANDI.

Nugroho, Riant. 2004. *Komunikasi Pemerintahan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Lkis.

Sunyoto, Danang. 2014. *Sistem Informasi Manajemen: Perspektif Organisasi*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. https://www.kpk.go.id/images/pdf/uu%20pip/UU_No_14_Tahun_2008.pdf diakses pada tanggal 13 Desember 2017 Pukul 07.00 WIB.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. <https://www.komisiinformasi.go.id/regulasi/download/id/141> diakses pada tanggal 21 Januari 2018 Pukul 23.41 WIB.

Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia. 2009. Anotasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Edisi Pertama. <https://icelindonesia.files.wordpress.com/2013/05/anotasi-uu-kip.pdf> diakses pada tanggal 23 Januari Pukul 18.40 WIB.

C. Hasil Penelitian: Skripsi, Jurnal

- Adhrianti, Lisa. 2016. *Digitalisasi Public Relations Bagi Penguatan Citra Pemerintah Daerah (Analisis Deskriptif Reaktualisasi Peran Humas Pemerintah Kota Bengkulu Dalam Penyampaian Informasi Daerah Melalui Media Sosial)*. Lampung: Program Studi Ilmu Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeritas Lampung. From <http://jurnal.fisip.unila.ac.id/index.php/prosidingkom/article/view/277/178> diakses pada tanggal 20 Januari 2018 Pukul 09.00 WIB.
- Nugraha, Aat Ruchiat dan Damayanti, Trie 2013. *Komunikasi Birokrasi Aparatur Pemerintah Dalam Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah)*. Jurnal Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi UNIKA Atma Jaya Jakarta. Hal. 44-45, ojs.atmajaya.ac.id/index.php/fiabikom/article/view/740/601 diakses pada tanggal 26 Juli 2018 Pukul 9.54 WIB.
- Putrie, Intantya Purwoko. 2015. *Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat terhadap Keterbukaan Informasi Publik (Studi Deskriptif Kualitatif Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 di Humas PT PLN Persero)*. Yogyakarta: Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga.
- Pakuningjati, Anindita Lintang. 2015. *Pengelolaan Media Sosial dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Kasus Pengelolaan Media Sosial LAPOR! Sebagai Sarana Aspirasi dan Pengaduan Rakyat secara Online Oleh Deputy I Kantor Staf Presiden)*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Univeritas Gajah Mada. From http://blog.lapor.go.id/images/publikasi/Skripsi_Lintang_UGM.pdf diakses pada tanggal 11 Januari 2018 Pukul 7.30 WIB.

D. Internet

- <https://www.viva.co.id/berita/nasional/925813-twitter-rilis-layanan-publik-pertama-di-asia-tenggara>. Diakses pada tanggal 18 Januari 2018. Pukul 12.00 WIB.
- <https://www.komisiinformasi.go.id/news/view/ki-pusat-beri-penghargaan-64-badan-publik-2017>, diakses tanggal 22 Desember 2017 pukul 10.30 WIB.

- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/10/25/65-pengguna-internet-indonesia-terpusat-di-jawa> diakses pada tanggal 18 Januari 2018 pukul 12.00 WIB.
- <https://dailysocial.id/post/hadirkan-kemala-pemerintah-provinsi-jateng-kerja-sama-dengan-twitter-untuk-mudahkan-interaksi-pemerintah-dan-masyarakat> diakses pada tanggal 18 Januari 2018 pukul 13.05 WIB.
- <https://twitter.com/hashtag/KemalaJateng?src=hash>, diakses pada tanggal 26 Januari 2018 Pukul 20.35 WIB.
- <http://ppid.jatengprov.go.id/> diakses pada tanggal 26 Juli 2018 Pukul 13.00 WIB.
- <http://www.artikelsiana.com/2017/09/pengertian-media-sosial-fungsi.html> diakses pada tanggal 23 Januari 2018 Pukul 13.30 WIB.
- <https://www.apjii.or.id/> diakses pada tanggal 20 Juli 2018, Pukul 12.29 WIB.
- <https://komisiinformasi.go.id/> diakses pada tanggal 24 Juli 2018 Pukul 11.00 WIB.
- History Jawa Tengah, https://id.wikipedia.org/wiki/Jawa_Tengah diakses pada tanggal 5 Februari 2018, Pukul 13.05 WIB.
- Kompas.com. Berita: "*Kasus Suap dan Gratifikasi, Bupati Klaten Divonis 11 Tahun Penjara*". <https://regional.kompas.com/read/2017/09/20/14082681/kasus-suap-dan-gratifikasi-bupati-klaten-divonis-11-tahun-penjara>, diakses pada tanggal 25 Januari 2018 pukul 21.00 WIB.
- Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah. 2017. Berita: *Maladministrasi dalam memberikan pelayanan publik masih merajalela di badan publik*. <http://kipjateng.jatengprov.go.id/maladministrasi-dalam-memberikan-pelayanan-public-masih-merajalela-di-badan-publik/> Diakses pada tanggal 21 Februari Pukul 9.32 WIB.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI edisi V Versi Offline), Keterbukaan dan Informasi.
- Mickoleit A 2014. "*Penggunaan Media Sosial oleh Pemerintah*", <http://dx.doi.org/10.1787/5jxrcmghmk0s-en> diakses pada tanggal 25 Januari 2018 Pukul 10.00 WIB.
- Musfiroh Ayu 2017. "*Pengertian, Jenis, Karakteristik, dan Fungsi Media Sosial Berdasarkan Para Ahli*".

<https://www.mastekno.com/id/pengertian-media-sosial/> diakses pada tanggal 23 Januari 2018 Pukul 13.15 WIB.

Portal Resmi Provinsi Jawa Tengah, <https://jatengprov.go.id/> diakses pada tanggal 5 Februari 2018, Pukul 09.00 WIB.

Peta Provinsi Jawa Tengah, Indonesia. <https://commons.wikimedia.org/> diakses pada tanggal 5 Februari 2018, Pukul 13.00 WIB.

Redaksi PUBinfo 2014. “Sejarah Singkat Hari Jadi Provinsi Jawa Tengah”. <http://www.pubinfo.id/instansi-1172-pemerintah-provinsi-jawa-tengah.html>, diakses pada tanggal 5 Februari 2018, Pukul 11.00 WIB.

Reporter MC Provinsi Jawa Tengah 2016. “*Twitter Kemala, Permudah Layani Aduan Warga*”. <http://www.infopublik.id/read/173287/twitter-kemala-permudah-layani-aduan-warga.html>. Diakses pada tanggal 18 Januari 2018. Pukul 10.18 WIB.

Silalahi, Ulber 2004. “*Komunikasi Pemerintahan: mengirim dan menerima informasi tugas dan informasi publik*”. Jurnal administrasi Publik. Vol.3 Nomor,1, 2004. Hal: 36-54 diakses dari [download.portalgaruda.org/article.php?article=149876&val=3921&title=Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan Menerima Informasi tugas Dan Informasi Publik](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=149876&val=3921&title=Komunikasi%20Pemerintahan:%20Mengirim%20dan%20Menerima%20Informasi%20tugas%20Dan%20Informasi%20Publik) pada tanggal 24 Juli 2018 Pukul 12.30 WIB.

Social Civil Society “*Uang Rakyat digunakan Sibodoh untuk Pembodohan Masyarakat*”, Blogspot. <http://scsriau.blogspot.co.id/2017/02/uang-rakyat-digunakan-sibodoh-untuk.html> Diakses pada tanggal 21 Februari Pukul 19.45 WIB.

Tabloid Jateng Gayeng Edisi 06 2017. “*Birokrasi Pemprov Jateng Lebih Ramah dan Kasual*”. Jawa Tengah: Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Visi Misi Provinsi Jawa Tengah 2017-2018, <https://jatengprov.go.id/wp-content/uploads/2017/03/12345678999.pdf> diakses pada tanggal 5 Februari 2018, Pukul 09.00 WIB.