



Efektivitas Penggunaan Sosial Media Twitter Dalam Penyebaran Informasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Kabupaten Pemalang)

Diryo Suparto¹
Akhmad Habibullah²

¹Universitas Diponegoro, Indonesia
²Universitas Pancasakti Tegal, Indonesia

Corresponding Author: diryo.suparto@gmail.com

Article Info

Keyword:

Keyword 1;
Social Media
Keyword 2;
Public Service
Keyword 3;
Twitter

Abstract: *Socialmedia has a significant role in public services. Diskominfo is the leading sector in using Information and Communication Technology (ICT) to play an essential role in applying ICT in government at the regional level. Twitter is the most popular social media used in disseminating information; Twitter is a 'microblogging' service, where users register for free. In Indonesia, Indonesia's active Twitter users reach 24.34 million users. This study will reveal the effectiveness of using Twitter to disseminate information in public services through the Pemalang Diskominfo account located at @KominfoPemalang, which has 4,461 active accounts while following as many as 283 accounts. This study uses a descriptive qualitative method by searching for the @KominfoPemalang Twitter account and analyzing data using the NVivo 12 Plus application to see their various relationships and networks. The initial step begins with data input through the NCapture feature on Nvivo, which includes a range of data taken from the beginning of the active account until September 10, 2021, then coding, exploration, data visualization, and data presentation and concluding. The results show that the use of Twitter in disseminating information in public services has not been maximized due to several factors such as content, community participation, and the weak integration of social media between agencies in the Pemalang Regency Government.*

Kata Kunci:

Kata kunci 1;
Media Sosial
Kata kunci 2;
Pelayanan Publik
Kata kunci 3;
Twitter

Abstrak: *Media sosial memiliki peran yang besar dalam pelayanan publik, Diskominfo sebagai leading sektor penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memegang peran penting dalam pengaplikasian TIK dalam pemerintahan pada tingkat daerah. Twitter adalah media sosial paling populer yang digunakan dalam penyebaran informasi, Twitter adalah layanan 'microblogging', di mana pengguna mendaftarkan secara gratis, di Indonesia pengguna aktif twitter Indonesia mencapai 24,34 juta pengguna. Penelitian ini akan mengungkap efektivitas penggunaan twitter sebagai alat penyebaran informasi dalam pelayanan publik melalui akun diskominfo Pemalang yang beralamat di @KominfoPemalang yang memiliki aktif sebanyak 4.461 sedangkan mengikuti sebanyak 283 akun. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan penelusuran pada akun twitter*

@KominfoPemalang, analisis data peneliti menggunakan bantuan aplikasi NVivo 12 Plus untuk melihat berbagai hubungan dan jaringan yang dimiliki. Langkah awal dimulai dengan input data melalui fitur NCapture pada Nvivo yang dilakukan rentang data yang diambil sejak awal akun aktif hingga tanggal 10 September 2021, kemudian koding, eksplorasi, Visualisasi data dan, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Hasil menunjukkan, bahwa penggunaan twitter dalam menyebarkan informasi dalam pelayanan publik belum maksimal, karena beberapa faktor seperti konten, partisipasi masyarakat dan lemahnya integrasi sosial media antar dinas di Pemerintahan Kabupaten Pemalang.

Article History: Received 2-Agustus-2021, Revised 9-September-2021, Accepted: 25-Oktober-2021

PENDAHULUAN

Sejak dilaksanakannya otonomi daerah, pelaksanaan fungsi pemerintahan semakin menguat, pelaksanaan otonomi daerah ini dikaitkan dengan bagaimana mendekatkan pelayanan publik. (Rizal, 2015). Perkembangan zaman semakin maju, teknologi informasi saat ini telah membuat berbagai perubahan perilaku bagi kalangan masyarakat. Sektor pelayanan publik merupakan salah satu rangkaian kebutuhan dari masyarakat yang saat ini mempunyai dampak setelah munculnya berbagai macam teknologi. (Suminto & Al Farizi, 2020) Keberadaan media berbasis web, membuat media konvensional seperti media cetak dan media broadcast terkesan usang meskipun masih diminati, penggunaan internet oleh media sosial membuat media sosial memiliki magnet dan daya tarik yang besar dan mampu mengajak siapa saja untuk berpartisipasi dengan memberi kontribusi dan feedback secara terbuka, memberi komentar, serta membagi informasi dalam waktu yang cepat dan tak terbatas. (Anggreini et al., 2016).

Media sosial memiliki peran yang besar dalam pelayanan publik salah satunya transportasi publik, media sosial juga mendorong interaksi menjadi aktif dan menjadikan kota lebih adaptif dengan menggunakan media sosial. (Loilatu, et al, 2021) Berkembangnya teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat dalam mendapatkan berita. Sebelumnya, mereka memperoleh berita dari media cetak atau situs media utama, kini informasi bisa didapatkan di lini masa media sosial yang mereka miliki. Indonesia merupakan negara dengan pengguna aktif twitter ketiga terbesar dunia. Dalam rilis Statista disebutkan pengguna aktif twitter Indonesia per Mei 2016 mencapai 24,34 juta. Sementara itu, pengguna twitter paling banyak berasal dari Amerika Serikat. Jumlah akun twitter aktif yang berasal dari Negeri Paman Sam itu mencapai 67,54 juta. Selanjutnya, India berada di urutan kedua dengan jumlah 41,19 juta akun twitter yang terdaftar. (Statista, 2021)

Dalam melakukan pelayanan publik pemerintah menggunakan model partisipatif berbasis masyarakat. (Ghozali et al., 2016), diskominfo sebagai leading sektor penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memegang peran penting dalam pengaplikasian TIK dalam pemerintahan pada tingkat daerah. Salah satunya adalah penggunaan twitter dalam menyebarkan informasi untuk pelayanan publik, Diskominfo Kabupaten Pemalang memiliki akun twitter yang beralamat di @KominfoPemalang memiliki pengikut aktif sebanyak 4.461 sedangkan mengikuti sebanyak 283 akun. Akun ini terhitung bergabung dengan twitter pada januari 2017 lalu.

Gambar 1. Beranda akun twitter Diskominfo Kabupaten Pemalang.



Sumber: <https://twitter.com/KominfoPemalang>

Twitter adalah layanan 'microblogging', di mana pengguna mendaftarkan secara gratis, memilih 'pegangan', dan dapatkan profil yang dapat diakses di Twitter.com. (Carley et al., 2018) Twitter merupakan aplikasi berita dan majalah berbasis android dengan total rating tertinggi. Berdasarkan data Androidrank, total rating aplikasi media sosial tersebut mencapai 13,68 juta dengan rata-rata rating 4,5 serta telah diunduh lebih dari 500 juta kali. (Kusnandar, 2019) sedangkan untuk pengguna Twitter naik lebih dari 10 kali lipat dalam 6 tahun terakhir. (Statista, 2021) Indonesia merupakan negara dengan pengguna aktif twitter ketiga terbesar dunia. Dalam rilis Statista disebutkan pengguna aktif twitter Indonesia per Mei 2016 mencapai 24,34 juta. (Katadata, 2018).

Kecenderungan untuk menggunakan teknologi dalam organisasi publik tidak dapat dihindari lagi. Untuk itu, konsep digital e-government atau yang dikenal dengan istilah e-government harus dipersiapkan secara matang, agar dapat menghindari terjadinya kegagalan dan penurunan kinerja layanan. (Jaya, 2012). E-government merupakan cara pemerintah untuk menggunakan teknologi yang baru untuk menyediakan masyarakat akses yang lebih banyak mengenai informasi dan pelayanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas servis dan menyediakan kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi. (Indrajit, 2002).

Salah satu argumen terpenting yang mendukung reformasi e-government adalah untuk meningkatkan efisiensi internal atau produksi lembaga publik, sehingga menghemat pengeluaran. (Haldenwang, 2004), pelayanan publik bagi pemerintahan di setiap Kabupaten di Indonesia merupakan keharusan sebagai bentuk existensi pemerintahan di Daerah. Karena Pelayanan publik kepada masyarakat masyarakat adalah menjadi tanggungjawab pemerintah, hasil penelitian (Suprianto, 2014) yang mengulas tentang fungsi pemerintahan dalam pelayanan publik, yang mengungkap aspek penting dari penyedia layanan adalah kemudahan menghubungi kantor. Artinya, kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan untuk masyarakat

berkomunikasi dengan pemerintah, hari ini kemudahan tersebut sudah bisa dilakukan bahkan dari rumah dan pasar sekalipun melalui social media yang sudah saling terintegrasi.

Hal lain yang tak kalah penting, proses pelayanan terhadap publik juga mengalami perubahan paradigma. paradigma kebijakan publik yang harus responsif dan memberikan ruang bagi berkembangnya masyarakat secara mandiri dalam proses formulasi, implementasi maupun evaluasi kebijakan akan memberikan dampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. (Sururi, 2019). yang akhirnya dapat memberikan feedback bagi jalannya pemerintahan. Untuk menyebarkan informasi tentang pelayanan publik yang dilakukan salah satunya menggunakan e-government atau perangkat digital salah satunya sosial media. Twitter adalah salah satu social media yang paling populer yang diadopsi oleh pemerintah dalam upaya membantu penyebaran informasi pemerintahan, hal ini juga dikarenakan karena jumlah pengguna twitter yang terus meningkat setiap tahunnya.

Lalu, bagaimana dengan Kabupaten Pemalang, bagaimana efektivitas penggunaan sosial media twitter sebagai alat penyebaran informasi terhadap publik. Sejauh mana jangkauan twitter dapat hadir di tengah masyarakat, apa saja yang dikabarkan dan diinformasikan oleh kanal twitter Diskominfo Kabupaten Pemalang. Seberapa sering pemerintah membagikan informasi melalui kanal digital atau sosial media yang dimiliki. Tulisan ini akan mengungkap sejauh mana sosial media khususnya twitter yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Malang dalam menyebarkan informasi tentang pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan penelusuran pada akun twitter pemerintahan Kabupaten Pemalang yaitu akun pemerintah Diskominfo Kabupaten Pemalang yang beralamat di @KominfoPemalang. Akun diskominfo dipilih sebagai perwakilan dan representatif dari pemerintah Kabupaten Pemalang yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam dunia teknologi informasi di tingkat pemerintah daerah. Dalam analisis data peneliti menggunakan bantuan aplikasi NVivo 12 Plus untuk melihat berbagai hubungan dan jaringan yang dimiliki oleh akun tersebut. Sedangkan untuk proses Analisis data pada penelitian dimulai dengan tahap input data yang mengambil data dari twitter melalui fitur NCapture pada Nvivo yang dilakukan rentang data yang diambil sejak awal akun aktif hingga tanggal 10 September 2021, kemudian koding, eksplorasi, Visualisasi data dan, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

Teknologi informasi yang ada harus dimanfaatkan oleh pemerintah dalam menjalin komunikasi maupun transparansi data. Hal itu menjadi penting disaat pandemi seperti sekarang ini. Mengingat platform yang bisa digunakan untuk komunikasi maupun penyajian data sangat beragam. (Setiawan et al., 2021). Atau lebih tepatnya teknologi memalui beragam cara dimaksimalkan untuk menyebarkan informasi terkait pemerintahan dan layanan publik, Karena tuntutan terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah semakin kompleks sejak bergulirnya era globalisasi dan otonomi daerah. (Budiman, 2016)

Teknologi informasi telah membuka mata dunia dengan dunia baru, interaksi baru, market place baru, dan sebuah jaringan bisnis dunia yang tanpa batas. Di Indonesia dan beberapa daerah dan institusi seperti BMKG Twitter digunakan sebagai media penyebaran informasi peringatan dini tanda bahaya bencana, (Chatfield et al., 2013) Selain itu media sosial twitter juga dapat dipakai sebagai sarana dalam melihat prespektif dunia dalam melihat sebuah peristiwa, seperti pemetaan aktivisme terkait kasus muslim Uighur di dunia. (Buntoro, et al., 2021) dengan teknologi pula, layanan online yang dilakukan petugas pemerintah tidak bisa memberikan

perlakuan yang berbeda kepada publik, karena dalam situs pemerintah tersebut ada informasi tertulis yang berlaku untuk siapapun. (Mulyono, 2012) Dari perspektif informasi, sistem peringatan dini perlu memenuhi setidaknya persyaratan informasi pengguna berikut ini:

- 1) Kecepatan Komunikasi
- 2) Jangkauan Informasi
- 3) Kualitas Informasi

TEMUAN DAN HASIL

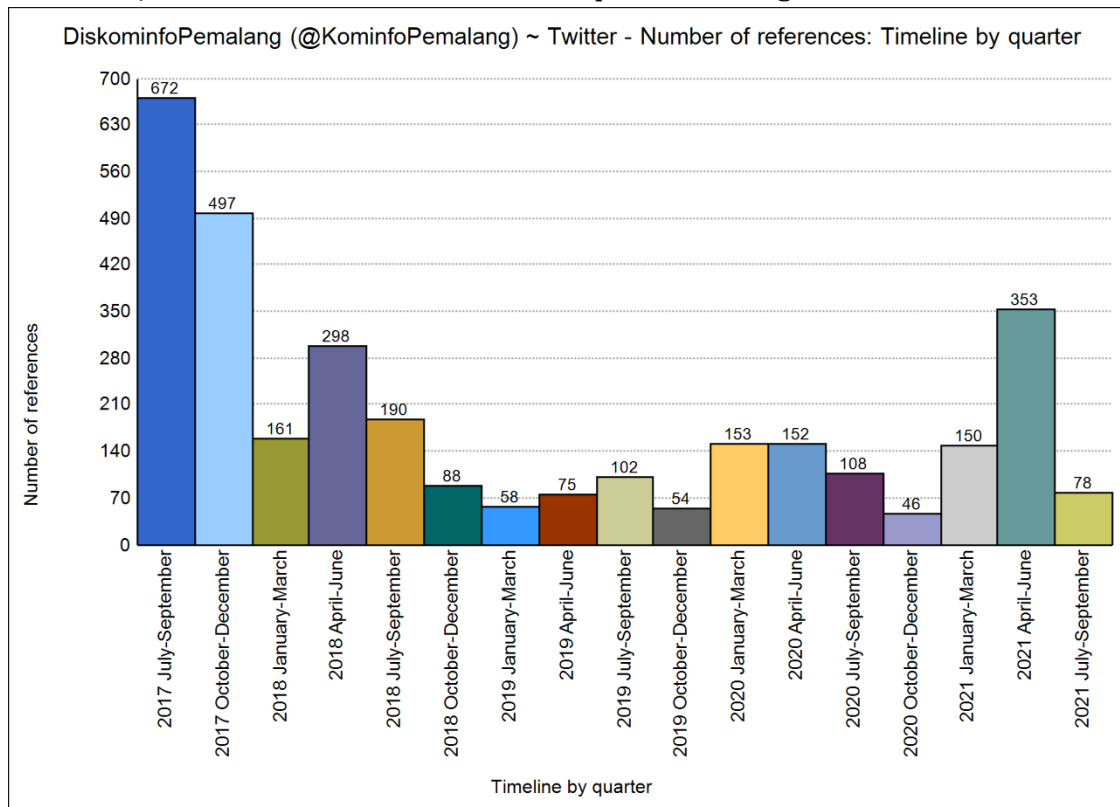
Jumlah Tweet akun Pemerintahan Diskominfo Kabupaten Pemalang

Jumlah twiitan sebuah akun akan mempengaruhi banyak hal dan menunjukkan intensitas penggunaan dan penyebaran informasi yang dilakukan. Hal ini berkaitan dengan karakteristik pekerjaan dan komitmen organisasi (Supriadi, et al., 2019). Adapun jumlah twiitan akun Diskominfo Kabupaten Pemalang sebanyak 3.235 cuitan di twitter. Semakin banyak jumlah tweet maka semakin banyak pula informasi yang sebar. Menurut (Fang, 2002) tipe atau kategori service dalam e-government dapat dibagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut;

- a) Government to Citizen (G2C) (Pemerintah ke Masyarakat)
- b) Citizen to Government (C2G) (Masyarakat ke Pemerintah)
- c) Government to Business (G2B) (Pemerintah ke Pihak Bisnis)
- d) Government to Government (G2G) (Pemerintah ke Pemerintah)
- e) Business to Government (B2G) (Bisnis ke pemerintah)
- f) Government to Non-Profit (G2N) (Pemerintah ke lembaga non-profit.
- g) Non-profit to Government (N2G) (Lembaga non-profit ke Pemerintah)

Adapun sebaran jumlah tweet akun Pemerintah Diskominfo Kabupaten pada gambar dibawah ini;

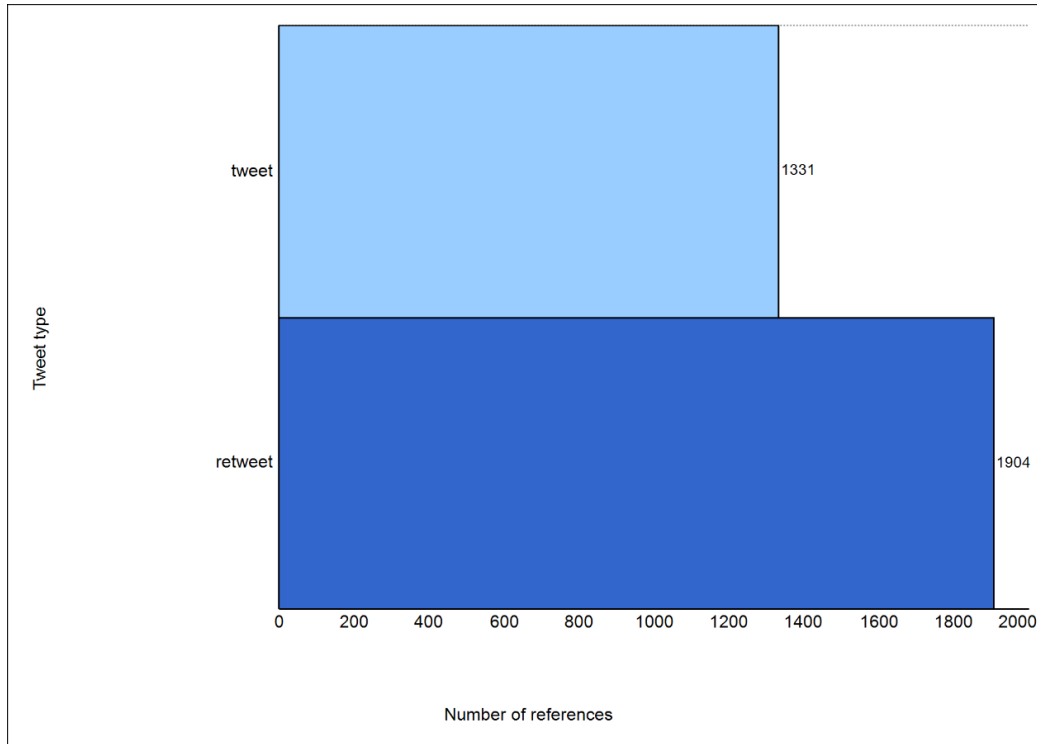
Gambar 2. Jumlah Tweet akun Diskominfo Kabupaten Pemalang



Sumber: Diolah oleh penulis, 2021

Gambar diatas memberikan gambaran, sebaran twitan akun Diskominfo sejak aktif tahun 2017 lalu, pada 2 quarte di tahun pertama jumlah twit yang ada cukup tinggi dan stabil, namun sayangnya kuarter berikutnya pada tahun 2018 sampai dengan januari tahun 2021 mengalami penurunan twit yang signifikan, jumlah twit kembali naik baru di kuater kedua tahun 2021. Ini menunjukkan bahwa penyebaran informasi yang dilakukan belum maksimal. Semakin banyak cuitan yang dibagikan maka akan semakin banyak pula informasi yang tersebar. Kemudian intensitas penggunaan sosial media juga meningkat. Hari ini sosial media tidak hanya digunakan sebagai alat penyebar infomrmasi, jika dimanfaatkan dengan baik pemerintah bisa menggunakan sosial media sebagai ruang untuk menjaing aspirasi dan berkomunikasi dengan masyarakat

Gambar.3 Jumlah *Tweet Type* akun Diskominfo Kabupaten Pemalang



Sumber: Diolah oleh penulis, 2021

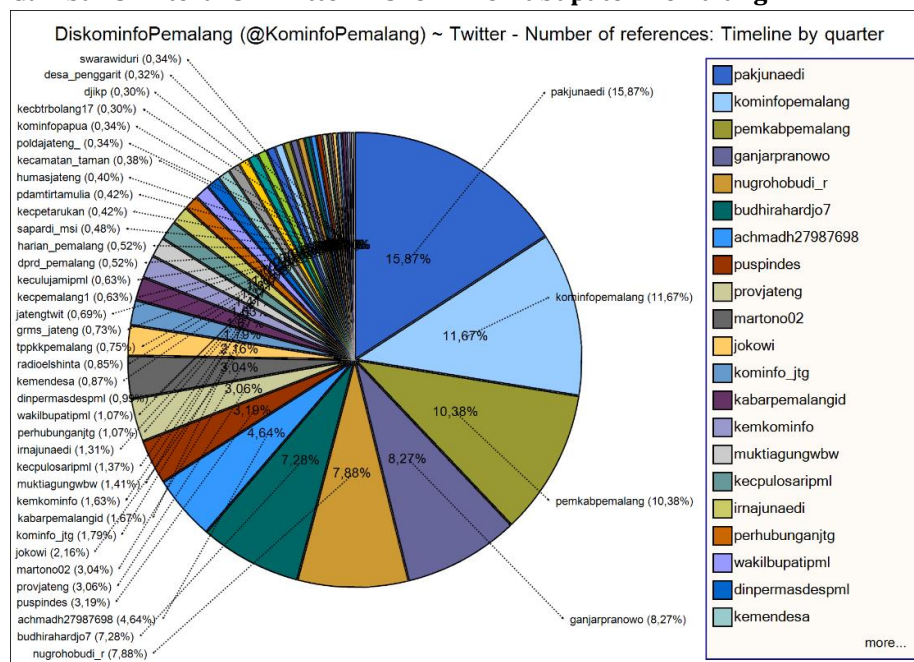
Sedangkan untuk jenis data twittan yang ada terbagi pada dua kategori yaitu tweet secara langsung atau retwitt dari akun lain. Dua jenis data tersebut memiliki fungsi yang berbeda, Fitur retweet di twitter membantu pengguna untuk membagikan tweet yang berupa informasi dengan cepat tersebut ke semua pengikut yang ada, sedangkan tweet sendiri adalah cuitan mandiri pemilik akun. Interaksi berdasarkan retweet salah satu untuk mendukung informasi yang di publikasikan oleh salah satu akun twitter yang menjadi acuan untuk segala aktivitas yang ada dalam media sosial maupun dalam perilaku, sebagai bentuk motivasi yang didukung oleh akun lainnya pada tema yang sama dan relevan. (Setiawan et al., 2021).

Fitur retweet pada twiiter memudahkan pengguna untuk menyebarkan informasi dari akun lainnya yang dirasa penting, jika dilihat dari gambar diatas, jumlah retweet yang ada lebih banyak dibandingkan dengan tweet mandiri akun Diskominfo Kabupaten Pemalang. Artinya selain sebagai sumber informasi akun Diskominfo Pemkab Pemalang juga sebagai penyebar informasi. Hal ini baik dilakukan jika suatu informasi dianggap penting untuk diketahui oleh masyarakat. Jumlah tweet akun Diskominfo Kabupaten Pemalang sebanyak 1331, sedangkan retweet sebanayak 1904. Artinya, akun tersebut lebih banyak membagikan informasi yang dari pada memproduksi informasi sendiri. Pada prinsipnya, media sosial yang ada memang diperuntukkan untuk membagikan informasi. Hanya saja jika lebih banyak retweet artinya informasi yang berkaitan langsung dengan pemerintahan daerah bisa diartikan lebih sedikit.

Sebaran Informasi dan Pola Interaksi akun Twitter Diskominfo Pemkab Pemalang

Tujuan utama penggunaan sosial media adalah penyebaran informasi yang luas, dan penggunaannya diengaruhi oleh gaya kepemimpinan pemimpin dalam organisasi sangat penting dalam siklus dan kenyamanan organisasi bagi karyawan yang bekerja. (Rahmi et al., 2020). Platform media sosial hanya sebagai alat masyarakat dan pemerintah sendirilah yang harus memnafaatkannya, misalnya memperluas jaringan atau sebaran informasi melalui fitur mention di Twitter. Selain menulis *Tweet* tentang suatu hal, pengguna juga bisa menyebut akun lain dalam sebuah unggahan atau kiriman. Hal tersebut disebut sebagai kegiatan mention atau memanggil umumnya pengguna hanya perlu mengetik simbol “@” maka akan keluar daftar nama pengguna yang dituju, termasuk *following* atau *follower*. adapun data sebaran berdasarkan mention pada akun Diikominfo Kabupaten Pemalang sebagai berikut :

Gambar 3. Interaksi Twitter Diskominfo Kabupaten Pemalang



Sumber: data diolah peneliti menggunakan Aplikasi NVivo, 2021

Pada platform twitter mentions sangat berguna untuk mendukung sebuah informasi dengan tema yang sama dan relevan sehingga dapat dibahas lebih lanjut, pola interaksi mentions antar akun juga menunjukkan seberapa intens interaksi para pemilik akun dalam bertukar informasi. Fitur mention ini juga memungkinkan pengguna untuk saling mendukung serta menguatkan isi dari sebuah informasi dan relasi hubungan antara lembaga yang ada di suatu negara terkait beberapa tema yang sama, serta sangat dibutuhkan dari berbagai akun twitter lainnya berdasarkan followers akun-akun yang sering memberikan mentions jika ada informasi yang penting.

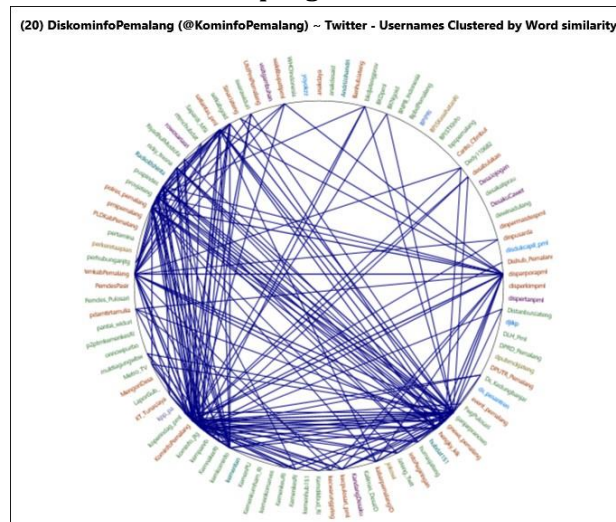
Jika dilihat akun Diskominfo Kabupaten Pemalang, ada beberapa akun yang prosentase interaksinya paling tinggi. yaitu @pakjunaedi dengan prosentase interaksi sebesar 15,87% dan akun @pemkabpemalang dengan prosentase sebesar 10,38%, @ganjarpranowo dengan prosentase 8,27%, @nugrohobudi_r dengan prosesntase 7,88%. Beberapa akun tersebut tercatat paling sering melakukan interaksi dengan akun Diskominfo Kabuupaten Pemalang, dengan isi informasi yang bervariasi mulai dari membalas twitan serta menambahkan informasi tambahan.

Seperti salah satu twitan @kominfoPemalang dengan id 1429704101974069250 “Pendaftaran vaksinasi Covid19 bagi yang belum mendapatkan vaksin di puskesmas Kebondalem, dengan format seperti dalam infografis berikut: <https://t.co/0TeK3SiBTS>”. Selain menyebarkan informasi tentang pelayanan vaksinasi covid-19 di twitan tersebut juga disematkan link media sosial lain yang berbasis video yang berisi tutorial pendaftaran. Pada dasarnya semua aplikasi media sosial memiliki fungsi yang sama dalam penyebaran informasi, namun setiap media sosial juga memiliki spesialisasi tersendiri. Ada dengan video seperti tik-tok, ada yang meninjolkan foto seperti instagram dan juga tulisan singkat seperti twitter, dan secara sederhana seluruh media sosial tersebut dapat diintegrasikan dalam hal penyebaran informasi.

Dari beberapa akun yang sering berinteraksi dengan akun Diskominfo Pemalang, ada akun resmi milik gubernur Jawa Tengah yaitu Ganjar Pranowo dengan akun @ganjarpranowo. Dari akun @ganjar pranowo ada sekitar 410 interaksi yang melibatkan akun @KominfoPemalang. Interaksi yang melibatkan akun @ganjarpranowo dan @KominfoPemalang memiliki informasi yang berisi tentang pelayanan publik, himbauan penanganan covid-19 dan lain sebagainya. Seperti salah satu twit tentang layanan di administrasi kependudukan “Gaes saatny kita bs manfaatk layanan administrasi kependudukan cukup #dirumahaja Kita gunakan Aplikasi LAKONE caranya??? Download ~> <https://t.co/fwLdRqmE7U> #dirumahaja @ganjarpranowo @provjateng @PemkabPemalang @pakjunaedi @NugrohoBudi_R @disdukcapil_pml <https://t.co/NOSOMcnFWw>”. Peran kepala daerah dalam menggunakan sosial media juga memiliki pengaruh terhadap masyarakat dalam mempercayai berita, selain itu membuka ruang diskusi secara langsung antara pemerinatah maupun masyarakat.

Mengapa interaksi dengan masyarakat penting dilakukan melalui sosial media, jawabannya, karena Media sosial twitter digunakan selain untuk mencari suatu informasi, juga digunakan untuk memberikan informasi. Maka semakain banyak interaksi dengan masyarakat maka semakin banyak pula informasi dan masukan yang akan pemerintah dapatkan tanpa harus turun lapangan pada kasus tertentu. Selain dengan @ atau mention informasi secara langsung, interaksi antar pengikut yang ada di akun @KominfoPemalang juga menunjukkan tingkat interaksi yang cukup tinggi. Melalui grafik lingkaran dengan tingkat similarity 0,5 seperti pada gambar dibawah ini.

Gambar. 7 Interaksi pengikut Twitter Diskominfo Pemalang



Sumber: data diolah peneliti menggunakan Aplikasi NVivo, 2021

Melalui gambar diatas kita dapat melihat interaksi following yang ada pada akun tersebut. Garis biru pada tengah grafik lingkaran menunjukkan hubungan antar akun, isi informasi beragam mulai dari informasi mengenai kegiatan pemerintahan sampai dengan diskusi publik dengan saling mengomentari kejadian yang tengah banyak dibicarakan. Namun dari beberapa akun yang paling sering berinteraksi adalah akun intasnsi atau organisasi pemerintahan. Jangkauan tweet dan penyebaran informasi di dunia maya sangat cepat terjadi, melalui sosial media sebuah kejadian dimenit ini maka dimenit berikutnya orang dibelahan negara lain dapat mengetahui kejadian yang baru saja terjadi dinegara lain.

Kata dengan #Pemalangadalah tagar paling sering muncul diikuti dengan kata walikota dan kota, ada beberapa kata yang memiliki kandungan informasi penting seperti data covid 19. Pada gambar word frequency diatas, jika dicermati kembali sangat minim informasi terkait pelayanan publik. Hampir keseluruhan adalah kata-kata yang menunjukkan informasi rutin kegiatan Pemerintahan, seperti kata rapat, lingkungan, laporan walikota, kinerja november dan lain sebagainya. Kata-kata tersebut muncul bukan tanpa alasan, karena jika dilihat lebih jauh dari isi konten yang ada memang sebagian besar memang mentweet kegiatan Pemerintahan yang dilakukan setiap hari. Dari tweet akun Diskominfo diatas, mengungkap bahwa model sosial media baru dimanfaatkan sebagai media penyebaran informasi belum memaksimalkan peran media sosial untuk berinteraksi dengan pengguna lain yang dalam hal ini adalah masyarakat. Hal ini dibuktikan sebelumnya dengan minimnya interaksi yang ada dengan pengguna akun perseorangan melainkan instansi, tercatat hanya ada dua akun yang sangat aktif berinteraksi dengan akun pemerintahan Kota Pemalangyaitu akun mantan Walikota dua periode Kota Pemalangdan Sekretaris Daerah Kota Pemalang selebihnya instansi pemerintahan lainnya.

KESIMPULAN

Dalam pola interaksi akun twitter kata-kata yang sering muncul menandakan sebuah isu sangat penting, Pola interaksi yang signifikan dalam media sosial platform twitter sangat berpengaruh dalam penyebaran informasi dan sangat memungkinkan memulai interaksi yang baik. Dari akun Diskominfo Kaabupaten Pemalang, dapat disimpulkan penggunaan twitter dalam upaya penyebaran informasi dalam mendukung pelayanan publik masih rendah atau belum maksimal. Ada beberapa fakta menarik yang ditemukan dari penelitian ini yang pertama;

1. Partisipasi masyarakat masih rendah; partisipasi sangat penting dalam membentuk interaksi yang baik dan memiliki feedback terutama dalam pelayanan publik. Partisipasi pengguna media twitter di Kabupaten Pemalang tergolong masih rendah, terlihat dari keterlibatan para pengikut akun yang terlibat dalam suatu percakapan di dunia maya. Misalnya saja jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Pemalang yang mencapai angka 1,2 juta di tahun 2020 menurut BPS, jumlah pengikut twitter di akun resmi pemerintah pemalang seperti Diskominfo hanya mencapai 4.461 jumlah pengikut aktif.
2. Konten; konten sebuah akun media sosial sangat mempengaruhi pengguna lain untuk ikut terlibat dalam obrolan di dunia maya. Semakin menarik konten di sosial media maka semakin tinggi jumlah *views (engagement)* pengikut yang melihat konten tersebut, jika konten hanya berisi informasi yang baku tanpa ada inovasi dalam meningkatkan jumlah jangkauan maka sosial media yang ada biasanya tidak berkembang dengan baik.
3. Integrasi sosial media antar dinas belum dimaksimalkan, sehingga info tentang pelayanan publik belum maksimal diangkat sebagai topik utama dalam penyebaran informasi. Jika sosial media sudah terintegrasi secara menyeluruh, maka penyebaran informasi yang ada

akan semakin muda dilakukan, dan juga jumlah jangkauan dapat dipastikan akan meningkat, sehingga informasi dapat tersebar dengan maksimal.

SARAN

Pemerintah harus dapat membaca pengguna media sosial di suatu daerah, dengan begitu media yang dipilih dan dimanfaatkan lebih maksimal, karena ada indikasi pengguna twitter hanya digandungi oleh masyarakat kelas menengah ke atas, sehingga harus ada cara lain seperti gaya bahasa dan konten tweet dalam menyampaikan informasi dan cara berinteraksi sehingga interaksi yang terbangun lebih interaktif. Sangat memungkinkan media mainstream seperti facebook lebih dapat diterima oleh masyarakat dalam menerima informasi. Sehingga harus ada alternatif lain yang ditawarkan dalam menyebarkan dan berinteraksi dengan masyarakat melalui sosial media dalam pelayanan terhadap publik, membuat strategi agar masyarakat dapat terlibat dengan kegiatan bersosial media dalam mencari informasi pelayanan publik. Misalnya, dengan mewajibkan masyarakat yang mengurus keperluan di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk memfollow sosial media pemerintahan atau dengan menjadikan sosial media yang dimiliki sebagai media untuk memberi informasi lanjutan dari proses pelayanan yang ada, seperti mengirim hasil layanan dan pemberitahuan ke akun sosial media masyarakat yang bersangkutan. Namun, tetap harus memperhatikan keamanan data yang dari informasi yang disebar di media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggreini, N. M., Nasir, B. M. S., & Noor, I. L. S. S. M. (2016). Pemanfaatan Media Sosial Twitter di Kalangan Pelajar SMK Negeri 5 Samarinda. *Sosiologi*, 4(2), 239–251.
- Budiman, E. (2016). E-Government Data Profil dan Monografi Kelurahan Dadi Mulya Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Jtriste*, 3(1), 49–58.
- Carley, K. M., Malik, M., Kowalchuck, M., Pfeffer, J., & Landwehr, P. (2018). Twitter Usage in Indonesia. *SSRN Electronic Journal*, August 2016. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2720332>
- Chatfield, A. T., Scholl, H. J. J., & Brajawidagda, U. (2013). Tsunami early warnings via Twitter in government: Net-savvy citizens' co-production of time-critical public information services. *Government Information Quarterly*, 30(4), 377–386. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.021>
- Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era : Concept , Practice , and Development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10(2), 1–22.
- Ghozali, A., Ariyaningsih, Sukmara, R. B., & Aulia, B. U. (2016). A Comparative Study of Climate Change Mitigation and Adaptation on Flood Management between Ayutthaya City (Thailand) and Samarinda City (Indonesia). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 227(November 2015), 424–429. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.06.096>
- Indrajit, R. E. A. (2002). Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital.
- Jaya, S. (2012). Implementasi Dan Perkembangan E-Government. *Jurnal Informatika Multimedia (JIM) STIMED NUSA PALAPA*, 2(1), 37–52.
- Katadata. (2018). Indonesia Pengguna Facebook Terbesar Ketiga di Dunia. *Katadata*, 1. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/06/indonesia-pengguna-facebook-terbesar-ketiga-di-dunia>

- Kukuh Buntoro, Suswanta, Achmad Nurmandi, Anang Setiawan, H. A., & Saputra. (2021). Twitter Media Activities : Virtual Activism Related To China Uighur Muslim Problems. *Jurnal Tarbiyatuna*, 12(1), 1-18.
- Kusnandar, V. B. (2019). Twitter, Aplikasi Berita dan Majalah Berbasis Android dengan Rating Tertinggi. In *Www.Databoks.Katadata.Co.Id*.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/02/twitter-aplikasi-berita-dan-majalah-berbasis-android-dengan-rating-tertinggi>
- Mohammad Jafar Loilatu, Bambang Irawan, Salahudin, I. T. S. (2021). Analisis fungsi twitter sebagai media komunikasi transportasi publik. *Jurnal Komunikasi*, 13(1), 2021.
<https://doi.org/10.24912/jk.v13i1.8707>
- Mulyono, F. (2012). Model Adopsi E-Government Dalam Perspektif Sistem. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 61-74. <https://doi.org/10.26593/jab.v8i1.417>.
- Rahmi, A., Achmad, G. N., & Adhimursandi, D. (2020). The Effect of Leadership and Empowerment Style and Motivation on Work Discipline and Employee Performance in Sungai Kunjang Subdistrict, Samarinda City. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 9(3), 8-14. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23291.95528>
- Rizal, Y. (2015). Implementasi Prinsip Akuntabilitas Publik dan Kaitannya Dengan Reformasi Birokrasi di Sumatera Barat. *JAKPP : Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik*, 1(1), 17-39. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp/article/view/46>
- Setiawan, A., Saputra, H. A., Atmojo, M. E., Pemerintahan, M. I., & Yogyakarta, U. M. (2021). EFEKTIFITAS PENYEBARAN INFORMASI COVID-19 MELALUI MEDIA TWITTER KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA DAN. 4, 89-106.
- Statista. (2021). Pengguna Twitter Naik 10 Kali Lipat dalam 6 Tahun. In *Databoks*.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/10/13/pengguna-twitter-naik-10-kali-lipat-dalam-6-tahun> 1/5
- Suminto, A., & Al Farizi, A. (2020). Analisis Pemanfaatan Media Sosial Twitter oleh Ganjar Pranowo dan Ridwan Kamil. *Sahafa Journal of Islamic Communication*, 2(2), 191.
<https://doi.org/10.21111/sjic.v2i2.4394>
- Supriadi, Sri Mintarti, Ardi Paminto, Tetra Hidayati, S. P. (2019). *Journal of Arts & Humanities*.
Jurnal Arts & Humanities, 08(08), 17-39.
- Suprianto. (2014). FUNGSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Uptd Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasidi Kabupaten Kampar). *Jom FISIP*, 1(2), 1-13.
- Sururi, A. (2019). Inovasi Kebijakan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- von Haldenwang, C. (2004). Electronic government (E-government) and development. *European Journal of Development Research*, 16(2), 417-432.
<https://doi.org/10.1080/0957881042000220886>