



ANALISIS PENGARUH PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM PENYEBARAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI PEMERINTAH

Systematic Literature Review

Frando Christo Wulur*¹, Dety Mulyanti²

^{1,2,3} Universitas Sangga Buana YPKP Bandung; Jl. Phh. Mustofa, Kota Bandung - Jawa Barat

e-mail: *¹frandochristo@gmail.com, ²dmdetym@gmail.com

Abstract: *In this era of technological advances, information can be easily disseminated via the internet. Social media is one of the options used by the government to communicate with the public and carry out its functions in providing public services. Government social media management requires an organizational culture accompanied by support from all levels of government officials to be able to share information with the public. Utilization of E-Government which is intended to make management and government work more effective, efficient, responsive, transparent and accountable. E-Government is a basic and standard procedural approach related to public administration. The widespread use of social media shows supply-driven symptoms. E-Government is present in a demand-side character. This research wants to answer how the pattern of interaction between the government and the community can optimize the use of social media.*

Keywords: *TIK, Social Media, Public Services, Government*

Abstrak: Di era kemajuan teknologi sekarang ini informasi dapat dengan mudah untuk disebarkan melalui *internet*. Sosial media adalah salah satu pilihan yang digunakan oleh pemerintah untuk berkomunikasi dengan masyarakat dan menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik. Pengelolaan sosial media pemerintah membutuhkan budaya organisasi disertai dukungan dari seluruh jajaran aparat pemerintah untuk dapat berbagi informasi kepada publik. Pemanfaatan *E-Government* yang dimana ditujukan untuk membuat manajemen dan kerja pemerintahan bisa lebih efektif, efisien, *responsive*, transparan dan akuntabel. *E-Government* adalah pendekatan prosedural dasar dan standar yang berhubungan dengan administrasi publik. Maraknya penggunaan sosial media menunjukkan gejala *supply-driven*. *E-Government* hadir dalam sosok yang berwatak *demand-side*. Penelitian ini hendak menjawab bagaimanakah pola interaksi pemerintah dengan masyarakat yang dapat dalam mengoptimalkan penggunaan sosial media.

Kata kunci: TIK, Media Sosial, Layanan Publik, Pemerintah.

1. Pendahuluan

Di era kemajuan teknologi sekarang ini informasi dapat dengan mudah untuk disebarkan melalui *internet*. Media Sosial merupakan bentuk nyata kemajuan teknologi dengan adanya *internet*. Berbagai media sosial kini dimanfaatkan sebagai media penyampaian berbagai informasi, masyarakat akan dengan mudahnya mencari dan mendapat informasi yang mereka butuhkan. Tak hanya bagi masyarakat secara luas, media sosial juga memberi kemudahan bagi suatu organisasi atau perusahaan dalam menyebarkan informasi yang ingin disampaikan kepada publik. Dengan segala kemudahan yang ditawarkan teknologi masa kini membuat proses

menyebarkan informasi yang sangat cepat. Kini dengan kemudahan akses *internet* sebagai wujud kemajuan teknologi dapat membuat penggunaannya semakin meluas di masyarakat.

Penggunaan media sosial selama 10 tahun terakhir telah meningkat cukup signifikan dalam kehidupan sehari - hari (Sobaci, 2015), terjadi revolusi dalam berkomunikasi dalam berhubungan dengan manusia lain. Perubahan yang sangat cepat dan mendasar tidak terlepas dari munculnya *internet* yang menjadi tulang punggung utama komunikasi dan perubahan dalam segala bidang baik itu ekonomi, sosial, budaya, politik. Tahun 2020 jumlah populasi manusia di dunia adalah 7.75 milyar dengan persentase pengguna *internet* sebesar 59%, media sosial 49% dan pengguna media sosial lewat telepon gengam (*handphone*) 5,19 milyar atau 67% (Hootsuite Report, 2020).

Kondisi ini mengharuskan Pemerintah bertransformasi dengan mengalihkan pelayanan publik ke kanal informasi teknologi atau dari dunia nyata ke dunia maya sehingga dikenal istilah *daring* (dalam jaringan) dan *luring* (luar jaringan). Tingginya kebutuhan akan penggunaan media sosial telah terjadinya evolusi dalam berkomunikasi dan berhubungan dengan manusia lain serta kebutuhan terhadap internet yang menjadi tulang punggung utama komunikasi dan perubahan.

Kebijakan mengalihkan pelayanan publik ke kanal informasi teknologi atau dunia maya merupakan sebuah pilihan terbaik yang diyakini merupakan sebuah lompatan besar yang merubah *mind set* pelayanan publik. Pemerintahan elektronik atau *E-Government* adalah salah satu cara pemerintah untuk mengadopsi keunggulan teknologi komunikasi pada sektor pelayanan publik yang bertujuan memudahkan informasi dan pelayanan antara pemerintahan dan masyarakat. Pada konteks Pelayanan Publik di Daerah Pemerintah menyediakan layanan elektronik yang dipengaruhi oleh perbedaan struktur organisasi, kedekatan yang kuat dengan masyarakat lokal. *E-Government* Pemerintah Daerah memungkinkan warga dari semua tingkatan berinteraksi dengan layanan publik dengan mudah melalui Media Elektronik (Nabafu & Maiga, 2012).

Pada gilirannya, *E-Government* di Daerah lebih dari replikasi elektronik dari informasi dan layanan publik yang ada, karena sarana baru ini menawarkan layanan baru dan lebih baik untuk publik serta meningkatkan keterlibatan masyarakat ketika menyiapkan kebijakan (Shackleton & Dawson, 2007). Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan *literature review* tentang Analisis Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial Dalam Penyebaran Informasi Di Pemerintah.

2. Kajian Pustaka

2.1 Pengertian Pengaruh

Pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Dari pengertian di atas telah dikemukakan sebelumnya bahwa pengaruh adalah merupakan sesuatu daya yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain. Pengaruh adalah suatu keadaan ada hubungan timbal balik, atau hubungan sebab akibat antara yang mempengaruhi dengan yang di pengaruhi. Dua hal ini adalah yang dihubungkan dan dicari apa ada hal yang menghubungkannya. Di sisi lain pengaruh adalah berupa daya yang bisa memicu sesuatu, menjadikan sesuatu berubah. Maka jika salah satu yang disebut pengaruh tersebut berubah, maka akan ada akibat yang ditimbulkannya.

2.2 Pengertian Pemanfaatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang artinya guna, faedah. Pemanfaatan merupakan turunan kata dari kata “manfaat”, yang mendapat imbuhan pe-dan-an yang berarti proses, cara, perbuatan memanfaatkan. Dengan demikian pemanfaatan dapat diartikan suatu cara atau proses dalam memanfaatkan suatu benda atau objek.

Pemanfaatan adalah aktifitas menggunakan proses dan sumber-sumber belajar. Menurut Davis kemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Kemanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan pengguna suatu *system* informasi, adopsi, dan perilaku para pengguna. Dan definisi lain dari manfaat yang dikemukakan oleh Dennis Mc Quail dan Sven Windahl, yaitu: “Manfaat merupakan harapan sama artinya dengan *explore* (penghadapan semata-mata menunjukkan suatu kegiatan menerima)”.

2.3 Media Sosial

Media sosial adalah sebuah media *online*, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi *blog*, jejaring sosial, *wiki*, forum dan dunia *virtual*. Andreas Kaplan dan Michael Haenlein mendefinisikan media sosial sebagai “sebuah kelompok aplikasi berbasis *internet* yang dibangun di atas dasar ideologi dan teknologi *Web 2.0*, dan yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran *user-generated content*”. Jika media tradisional menggunakan media cetak dan media *broadcast*, maka media sosial menggunakan *internet*.

Media sosial merupakan sebagai suatu *platform digital* atau wadah yang didalamnya menyediakan fasilitas untuk melakukan aktivitas sosial bagi setiap siapapun penggunaannya. Banyak aktivitas yang dapat dilakukan di dalam media sosial, diantaranya yaitu melakukan komunikasi atau interaksi hingga media sosial berfungsi dapat memberikan suatu informasi atau konten yang berupa tulisan, *video* dan foto. Kehadiran media sosial di dunia ini berkembang dan bertumbuh secara cepat dan luas hingga pada akhirnya sampai sekarang. Kecanggihan media sosial menjadikan dimana semua pengguna yang tersambung dengan koneksi *internet* dapat melakukan aktivitas proses penyebaran informasi atau konten dalam bentuk apapun, kapanpun, dan dimanapun.

2.4 E – Government

Arti dari *E-Government* adalah *Electronic – Government* atau diartikan ke dalam bahasa Indonesia menjadi Pemerintahan Elektronik. *E-Government* juga biasa dikenal dengan sebutan *e-gov*, pemerintah digital, pemerintah transformasi atau *online* pemerintah adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu *system* penataan manajemen dan proses kerja yang berada di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang ditujukan untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat, urusan bisnis, serta hal – hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E- Government* dapat di aplikasikan untuk legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, dan berfungsi untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Menurut Clay G. Wescoot (Pejabat Senior *Asian Development Bank*) definisi dari *E-Government*, sebagai berikut : *E-Goverment* adalah menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan failitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab terhadap masyarakat banyak.

3. Metode Penelitian

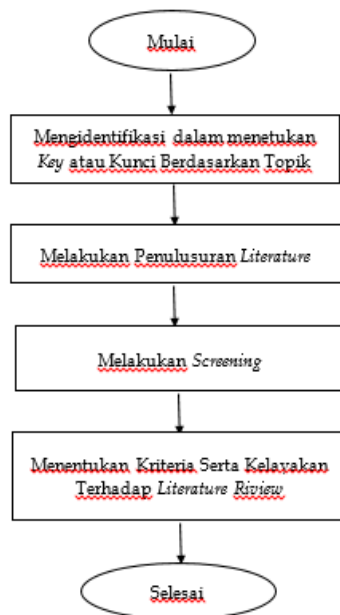
Ada pun jenis Penelitian ini adalah dengan menggunakan studi *literature*. Dalam penelitian Kartiningsih (2015) mengatakan bahwa metode studi *literature* adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian. Kartiningsih menambahkan bahwa Studi kepustakaan dilakukan oleh setiap

peneliti dengan tujuan utama yaitu mencari dasar pijakan/fondasi untuk memperoleh dan membangun landasan teori, kerangka berpikir, dan menentukan dugaan sementara atau disebut juga dengan hipotesis penelitian. Sehingga para peneliti dapat mengelompokkan, mengalokasikan mengorganisasikan, dan menggunakan variasi pustaka dalam bidangnya. Dalam penulisan artikel ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan Studi *literature* yang bertujuan untuk mendapatkan serangkaian ide tentang faktor- faktor yang dapat mempengaruhi variabel yang akan diteliti.

4. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil penelusuran penulisan artikel ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan Studi *literature* yang bertujuan untuk mendapatkan variabel yang akan diteliti. Hasil penelusuran yang menggunakan beberapa *database* seperti *Scopus*, *Google Scholar* dan juga dengan pengumpulan informasi yang telah didapatkan dari *literature* artikel jurnal *online* yang bersumber dari dan buku buku referensi yang berhubungan dengan topik. Penelusuran *literature* dilakukan dengan bantuan aplikasi *Publish or Perish* dengan memasukkan *key* atau kunci pada mesin pencari. Adapun langkah-langkah dalam memenuhi syarat kemudian dikaji kualitas dan disintesis dalam *literature review* ini. Berikut Diagram Alir dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Diagram Alir *Literature Rievew*



Pada tahap Identifikasi dan Penemuan Kata Kunci Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh Pemanfaatan Media Sosial dalam Penyebaran Layanan Informasi di Pemerintah. Oleh karena itu, peneliti menetapkan beberapa tahap sebelum melakukan penelusuran *literature*, yaitu munculnya konsep dan gagasan tentang pemanfaatan media sosial dan layanan informasi dalam menentukan kata kunci untuk melakukan pencarian. Tahap Penelusuran, peneliti melakukan penelusuran *literature review* dengan aplikasi *Publish or Perish* dengan memasukkan kata kunci yang sudah ditentukan pada aplikasi tersebut. Dan juga peneliti mencari artikel jurnal *online* seperti buku dan *website*. Penelusuran tersebut menghasilkan penemuan sebanyak 102 *literature* mulai dari tahun 2018 s.d 2022. Setelah proses penelusuran, peneliti/pengulas melakukan proses *Screening* judul serta abstrak sehingga didapatkan 15 artikel yang sesuai dengan topik yang akan dilakukan *riewew*. Selanjutnya tahap Menentukan Kriteria serta Kelayakan Terhadap *Literature*

Riview, dimana artikel yang telah diperoleh akan dilakukan penelaahan *full-text*, terdapat 9 (Sembilan) artikel penelitian yang memenuhi standart dan syarat untuk dikaji berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh pengulas dan diambil intisarinya serta disitensis sesuai dengan topik dalam *literature riview*.

Tabel 1. Artikel Yang Di Review

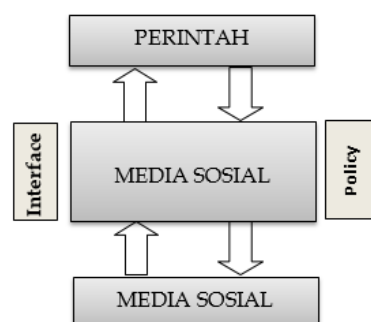
No	Peneliti dan Lokasi Peneliti	Judul Artikel	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
1	Setiawan, Santoso (2013) Palembang Indonesia	Model Optimalisasi Peluang Pemanfaatan Media Jejaring Sosial Dalam Implementasi <i>E-Governance</i> di Indonesia	Deskriptif-Kualitatif	Hasil penelitian ini didapatkan <i>E-Governance</i> adalah pendekatan prosedural dasar dan standar yang berhubungan dengan administraasi publik.
2	Cahyono (2016) Jakarta Indonesia	Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat di Indonesia	Deskriptif	Hasil penelitian menunjukan Perkembangan teknologi informasi membawa sebuah perubahan dalam masyarakat. Lahirnya media sosial menjadikan pola perilaku masyarakat mengalami pergeseran baik budaya, etikan dan norma yang ada.
3	Solihin, Awaliyah, Shofa (2021) Malang Indonesia	Pemanfaatan <i>Twitter</i> Sebagai Media Penyebaran Infomasi Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	Kualitatif	Prosedur pelaksanaan pemanfaatan <i>Twitter</i> sebagai media penyebaran informasi dan layanan <i>public</i> Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Kemudian kelebihan menggunakan <i>Twitter</i> antara lain informasi yang disampaikan cepat tersebar, <i>Twitter</i> menjangkau banyak orang atau pengguna.
4	Ulayya,, Prihasari, Perdanakusuma (2022) Malang Indonesia	Pemanfaatan Media Sosial Untuk Pemerintah : Bagaimana Dinas-Dinas Pemerintah Kota Menggunakan Media Sosial Untuk Berkomunikasi Dengan Masyarakat	Kualitatif - Deskriptif	Media sosial mulai digunakan instansi pemerintah di Indonesia untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Hasil menunjukkan bahwa media sosial dapat meningkatkan interaktivitas antara pemerintah dan publik namun pemerintah kota belum menggunakan dengan maksimal. Setelah ditetapkannya Instruksi Presiden Nomor 9 tahun 2015 tentang pengelolaan komunikasi publik, lembaga pemerintah telah menggunakan media sosial sebagai salah satu saluran komunikasinya.

5	Musqoffa, Mawar, Serikandi (2022)	Manfaat Media Sosial Dalam <i>E-Government</i> di Indonesia	<i>Action Research</i>	Sosial media adalah salah satu pilihan yang digunakan oleh pemerintah untuk berkomunikasi dengan rakyat dan menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik. Pemanfaatan <i>e-government</i> yang dimana ditujukan untuk membuat manajemen dan kerja pemerintahan bisa lebih efektif dan efisien.
	Jakarta Indonesiasia			
6	Minati (2022) Yogyakarta Indonesia	Analisis Pemanfaatan Instagram Sebagai Salah Satu Bentuk <i>Cyber Public Relation</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi	Deskriptif, Kualitatif	Pemanfaatan <i>instagram</i> pada akun @grandrohanjogja dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi dapat dikatakan cukup intensif dimana aktivitas cyber PR yang dilakukan melalui <i>instagram</i> berupa pemberian informasi melalui konten berbentuk foto ataupun <i>video</i> , promosi hotel, dan segala bentuk informasi yang sekiranya tamu ingin tahu secara konsisten dan terus menerus.

Hasil 6 artikel diperoleh bahwa Analisis Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial Dalam Penyerbaran Layanan Informasi Publik di Pemerintah merupakan esensi dari *E-Governance* dimana hubungan timbal balik antara pemerintah (penyelenggara otoritas negara) dengan rakyat atau warga negara. Tujuan adanya *E-Governance* adalah untuk keberhasilan dalam hal hubungan timbal balik yang saling memperkuat ataupun saling memperbaiki antara Pemerintah dan rakyat itu sendiri. Rakyat memiliki harapan yang besar terhadap pemerintah sebagai penyelenggara negara memberikan pelayanan yang maksimal dan adil berkat komunikasinya yang membaik dengan masyarakat. Dan dengan adanya *E-Governance* ini seharusnya menjadi salah satu jalan untuk memberikan kemudahan saluran untuk menyampaikan respon atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Model optimalisasi peluang pemanfaatan media sosial dalam peyebaran pelayanan informasi publik di Pemerintah, maka pola komunikasi pemerintahan yang harus dikembangkan adalah interaktif. Dengan informasi dan layanan interaktif yang dapat menghubungkan masyarakat melintasi batas-batas geografis, *E-Governance* seharusnya mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, dan pada saat yang sama mengoptimalkan kinerja pemerintah. Dalam konteks ini, perlu dirumuskan model pengembangan teknologi untuk memfasilitasi interaksi masyarakat dengan pemerintah yang interaktif, yang saling memperkuat tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Berikut Model Pemanfaatan Media Sosial dalam Pemerintahan dapat dilihat pada Gambar 2

Gambar 2. Model Pemanfaatan Media Sosial dalam Pemerintahan



Sebagai cara pemerintah dalam peningkatan kinerja, peluang pemanfaatan media sosial adalah sebuah keniscayaan. Media sosial memang memiliki kemudahan untuk diakses, namun memiliki aspek penting yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Informasi menyebar secara masif,
2. Pertanyaan, jawaban dan tanggapan dapat direspon dengan cepat,
3. Setiap pengguna mempunyai kesetaraan dalam penggunaan

Pada pengaturan dalam pembangunan sebuah model interaksi antara pemerintah dan masyarakat, yaitu dengan desain model yang *flexible* dengan *control* penggunaan dalam implementasinya. Gambar 2, menjelaskan model yang dapat dibangun antara pemerintah dan masyarakat negara dalam pemanfaatan media sosial. Dalam model yang dibangun, pemerintah perlu mengatur mekanisme penggunaan media sosial dalam menentukan batas-batas antara penggunaan untuk keperluan pribadi dan penggunaan resmi sebuah instansi pemerintah. Secara khusus, hal-hal penting yang harus diatur untuk memperkecil kemungkinan timbulnya masalah masalah tersebut adalah sebagai berikut dapat dilihat pada Gambar 3.

Gambar 3. Kebijakan Media Sosial dalam Pemerintahan



2.4.1.1 Manajemen *Account*

Sama seperti identitas resmi pemerintah lainnya, sebuah *account* media sosial juga merupakan identitas resmi *online* suatu instansi pemerintah. Hal yang harus dipertimbangkan adalah sebisa mungkin mengadopsi nama yang sama pada *account* jejaring media sosial yang berbeda untuk memastikan kemudahan pencarian di *internet*.

2.4.1.2 Pengaturan Penggunaan

Penting menentukan petugas atau tim yang diberikan kewenangan dalam pengelolaan media jejaring sosial, seperti siapa saja pengguna yang dapat bergabung, mem-posting isu atau informasi apa yang akan disajikan, dan siapa dari pejabat yang dapat memberikan tanggapan mewakili pemerintah. Karena sifatnya yang terbuka, dan tanpa mengurangi esensi media sosial dalam transparansi publik, diperlukan aturan dan kode etik yang harus dipatuhi oleh seluruh pengguna.

2.4.1.3 Pengelolaan Konten

Sebagai sebuah institusi resmi, diperlukan pengelolaan konten yang baik. Pemerintah memiliki kesempatan yang luas untuk menyampaikan berbagai kebijakan yang ada, dan sejauh mana pencapaian atau prestasi yang telah dihasilkan. Pada sisi yang lain, warga negara sebagai pengguna media sosial dapat memberikan tanggapan, dimungkinkan pula untuk menyampaikan pendapat dan keluhan atas kinerja layanan yang diberikan pemerintah. Harus dipastikan bahwa

setiap informasi penting apapun dicatat dan disimpan. Sehingga interaksi yang terjadi dapat di respon dan ditindak lanjuti.

2.4.1.4 Keamanan Data dan Informasi

Komunikasi yang terjalin antara pemerintah dan warga negara melalui media sosial harus mengikuti kebijakan keamanan data dan informasi yang sama seperti penggunaan saluran elektronik lainnya. Pemerintah diharapkan mengembangkan teknik terbaik untuk memastikan keamanan data dan infrastruktur teknis yang berkaitan dengan penggunaan media sosial. Beberapa kebijakan dapat difokuskan pada keamanan password, otentikasi identitas pengguna menggunakan infrastruktur kunci publik, pencegahan terhadap serangan virus dan malware. Karena platform media sosial yang ada bukan milik pemerintah, demi keamanan informasi diperlukan kerja sama dengan penyedia layanan media sosial, dalam bentuk *Service Level Agreements*.

3 Keamanan Data dan Informasi

Penggunaan media sosial memang dapat menimbulkan masalah bagi pemerintah, yaitu bagaimana memastikan bahwa setiap pengguna mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Untuk itulah, perlu disusun perundang-undangan yang mengakomodasi pengaturan dalam bidang-bidang, seperti: kebebasan berbicara, kebebasan informasi, transparansi publik, aksesibilitas, dan bidang teknis lainnya.

Pemanfaatan Media Sosial dalam Penyebaran layanan *E-Government* Banyaknya pengguna media sosial di Indonesia yang dimana hak tersebut mendorong instansi pemerintahan untuk menggunakan media sosial sebagai media untuk implementasi *E-Government*. Hal tersebut ditunjukkan dengan para instansi pusat maupun instansi daerah membuat akun resmi media sosial yang bertujuan untuk menjalin interaksi langsung dengan publik. Pada media sosial publik tidak hanya sekedar menjadi penerima informasi melainkan publik juga dapat berperan sebagai sumber informasi, karena media sosial didesain agar penggunaannya dapat berbagi informasi satu dengan lainnya, baik itu yang terkait dengan pribadi pengguna atau bukan, kepada pengguna lainnya. Selain itu pada media sosial publik dapat memberikan *feedback* dengan cepat terhadap informasi yang diterima, dan hal tersebut tentunya dapat meningkatkan partisipasi publik.

E-Government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu berjalannya sistem pemerintahan secara lebih efisien. Dalam pelaksanaannya bukan berarti *E-Government* mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Singkatnya *E-Government* ini adalah suatu upaya atau suatu cara untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan menggunakan elektronik dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Belajar dari negara-negara lain, sesungguhnya media sosial memiliki potensi signifikan untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, karenanya lembaga-lembaga di Instansi Pemerintah di Indonesia perlu meningkatkan pemanfaatan teknologi media sosial sebagai cara untuk menjangkau seluruh anggota masyarakat, memperluas layanan pemerintah, dan melibatkan peran aktif anggota masyarakat dalam tata pemerintahan. *The World Bank* mendefinisikan *E-Government* yaitu “*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*” (mengacu pada penggunaan teknologi informasi seperti *wide area network, internet, dan mobile computing*) oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk berhubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan lembaga/instansi pemerintah lainnya).

5. Kesimpulan

Kesimpulan pada *literature review* adalah seperti yang kita ketahui bahwa makna dari esensi

E-Governance adalah hubungan timbal balik antara pemerintah (penyelenggara otoritas negara) dengan masyarakat atau warga negara. Ukuran keberhasilan *E-Governance* dalam hal ini adalah, hubungan timbal balik yang saling memperkuat ataupun saling memperbaiki antara keduanya. Melalui media sosial, dimungkinkannya masyarakat untuk berekspresi, berbicara, termasuk mengkritik pemerintah secara langsung dan terbuka. Dalam konteks yang lebih luas, melalui media sosial, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam upaya pemberantasan korupsi, reformasi birokrasi, mendorong penegakan hukum, menjaga proses demokrasi, serta memastikan tata pemerintahan yang baik. Penyajian informasi yang tepat dengan mengedepankan pelayanan publik diharapkan dapat mendorong partisipasi aktif dari pengguna media sosial. Akan tetapi meskipun pemanfaatan sosial media untuk *E-Governance* ini memiliki banyak dampak positif dan juga penghematan biaya, namun tetap ada resiko yang perlu diperhitungkan seperti munculnya *feedback* negatif dari masyarakat.

Pada akhirnya, keberhasilan *E-Government* sesungguhnya menunjukkan implementasi *E-Governance* telah berjalan dengan baik. Ditandai dengan pengorganisasian seluruh sumber daya yang dimiliki melalui kepemimpinan yang kuat, yang digunakan untuk mencapai tujuan efisiensi proses administrasi, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat umum, meningkatkan transparansi, dan partisipasi warga negara dengan memanfaatkan kemajuan TIK.

Daftar Pustaka

- [1] Anang Sugeng Cahyono. 2016. Penagruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia. *publiciana*. Vol. 9, No. 1.
- [2] Mahi M Hikmat. 2018. Strategi Pemanfaatan Media Sosial Untuk Meningkatkan Citra Positif DPRRD Dalam Persepsi Rakyat Daerah. *Jurnal Common*. Vol. 2, No. 1.
- [3] Heri Setiawan, Puwo Santoso. 2013. Model Optimalisasi Peluang Pemanfaatan Media Jejaring Sosial Dalam Implementasi E-Governance Di Indonesia. Seminar Nasional Informatika 2013 (semnasIF2013) UPN “Veteran” Yogyakarta. ISSN: 1979-2328.
- [4] Khansa N U., Diah P., Andi R P. 2022. Pemanfaatan Media Sosial Untuk Pemerintah: Bagaimana Dinas-Dinas Pemerintah Kota Menggunakan Media Sosial Untuk Berkomunikasi Dengan Masyarakat. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol. 6, No. 5.
- [5] Auliya Noviyani Sardi. 2021. Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Kehumasan Perpustakaan IPDN Jatinangor. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*. Vol. 3, No. 2.
- [6] Fauzi S., Siti A., A M A Shofa. 2021. Pemanfaatan Twitter Sebagai Media Penyebaran Informasi Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*. (13)1:52-58.
- [7] Ainaya N F M., Mawar., Novinda S. 2022. Manfaat Sosial Media Dalam E-Government Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan Humaniora*. Vol. 1 No 3
- [8] Nurul I W., Ari L., Dewi S A., Fitroh. 2021. Systematic Literature Riview: Peran Media Sosial Terhadap Perkembangan Digital Marketing. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. XX No 2
- [9] Marthalina. 2022. Kualitas Pelayanan Melalui Website Dan Media Sosial Dalam Menyediakan Layanan Yang handal Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam. *Jurnal Media Birokrasi (JMB)*.