

**EFEKTIVITAS MEDIA INFORMASI DALAM PENYELENGGARAAN
PEMERINTAHAN DI KOTA BANDUNG**
(Studi Tentang Pemanfaatan Media Sosial Humas Kota Bandung Dalam Penyebarluasan
Informasi Program Kerja Pemerintah Bidang Kesehatan Tahun 2020)

Mohamad Rizqi Uthama
Iyep Saefulrahman
Idil Akbar

Universitas Padjadjaran

mohamad17011@mail.unpad.ac.id

Abstract

This research is entitled “Effectiveness of Information Media in Government Administration in Bandung City (Study on Utilization of Bandung City Public Relations Social Media in Disseminating Information on Government Work Programs in the Health Sector in 2020). This research was conducted to describe the effectiveness of information media in the administration of Bandung city government which was reviewed based on a systems approach according to Robbins in Kusdi (2009), namely in terms of Input, Process, Output. The research method used by the author in this study is to use a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out through interviews, and documentation. The result of this study is that the information media has not been fully able to achieve the goal of disseminating all information on government work programs, especially in the health sector to the wider community because it is not necessarily able to cover all levels of society. So that information related to government work programs is not fully effective in its dissemination.

Keyword: Effectiveness, Information Service, Government

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Media Informasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kota Bandung (Studi Tentang Pemanfaatan Media Sosial Humas Kota Bandung Dalam Penyebarluasan Informasi Program Kerja Pemerintah Bidang Kesehatan Tahun 2020). Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan efektivitas media informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan kota Bandung yang ditinjau berdasarkan pendekatan sistem (*system approach*) menurut Robbins dalam Kusdi (2009) yaitu dilihat dari sisi Input, Proses, Output. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah media informasi belum sepenuhnya mampu mencapai tujuan dalam menyebarluaskan seluruh informasi program kerja pemerintah terutama pada bidang kesehatan kepada masyarakat luas karena belum tentu bisa mencakup semua lapisan masyarakat. Sehingga informasi terkait program kerja pemerintah tidak sepenuhnya efektif dalam penyebarannya.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Informasi, Pemerintahan

Pendahuluan

Informasi merupakan kebutuhan pokok masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan. Bagi masyarakat, banyak aspek kehidupan yang sangat bergantung pada informasi dikarenakan dengan adanya sebuah informasi dapat memberikan prediksi tentang apa yang akan terjadi. Hal ini dapat membantu kita dalam mengantisipasi resiko dan bahaya tertentu. Melalui informasi juga, masyarakat dapat mengetahui peristiwa yang sedang dan telah terjadi di sekitarnya sehingga dapat memperluas pengetahuan. Keterbukaan informasi menjadi sebuah keharusan agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan fakta di lapangan atau benar adanya, agar masyarakat ikut ter-edukasi hingga akhirnya menghasilkan informasi yang berguna bagi masyarakat. Jadi jika disimpulkan fungsi utama sebuah informasi yaitu untuk mengetahui sesuatu yang hal yang sebelumnya tidak di ketahui. Itulah mengapa secara tidak langsung informasi sangatlah penting dan menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Sebuah informasi sesungguhnya bukan hanya kebutuhan bagi masyarakat saja, tetapi juga kebutuhan bagi pemerintah. Dalam hal ini pemerintah adalah sebuah organisasi yang memerlukan informasi timbal balik dari masyarakat itu sendiri.

Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, informasi sudah bisa di dapatkan dimana saja dan kapan saja. Sudah banyak informasi program kerja pemerintah yang di sampaikan melalui perkembangan teknmologi saat ini yaitu melalui media informasi (media sosial). Tetapi sayangnya saat ini sebuah informasi terkadang menjadi

tidak terkendali penyebarannya dan cenderung manipulatif (hoax). Contohnya Pada tahun 2020 telah beredar informasi sebuah informasi yang menyebutkan bahwa status penyebaran Covid-19 di Kota Bandung bestatus zona merah dapat ditemui pada rilis pemberitaan tirto.id tanggal 15 September 2020 dengan judul "Seluruh Kecamatan di Kota Bandung Jadi Zona Merah COVID-19"¹. Faktanya, dilansir dari laman Pusat Informasi Covid-19 Kota Bandung pada saat itu dari seluruh wilayah kecamatan, peta sebaran Covid-19 di Kota Bandung tidak mengindikasi status zona merah, seperti yang dapat dilihat melalui lama <https://covid19.bandung.go.id/peta>. Dalam kondisi tersebut sebuah informasi menjadi sebuah kerugian, tidak hanya bagi masyarakat tetapi juga bagi pemerintah sendiri. Segala informasi mengenai kesehatan dalam pencegahan wabah mungkin saat itu sangat ditunggu oleh masyarakat, tetapi ketika informasi yang serupa adalah sebuah manipulatif (hoax) masyarakat bisa saja merasakan kerugian baik itu secara materi ataupun sejenisnya. Bagi pemerintah sebuah berita hoax bisa menimbulkan kerugian juga seperti menurunnya citra pemerintah dimata masyarakat dan juga menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan informasi pemerintah itu sendiri.

Terkait permasalahan di atas, adapula informasi program kerja pemerintah yang tidak tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat terutama di Kota Bandung terkait dengan bidang kesehatan. Contohnya pada tahun 2020 terdapat peraturan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) secara proposional

¹Kominfo "Hoax Penyebaran Covid-19 di Kota Bandung" Diakses di <https://www.kominfo.go.id/content/detail/34295/h>

[oaks-penyebaran-covid-19-di-kota-bandung-saat-ini-sudah-berstatus-zona-merah/0/laporan_isu_hoaks](https://www.kominfo.go.id/content/detail/34295/h)
Pada Tanggal 17 Feb 2021

dalam rangka pencegahan dan pengendalian Covid-19. Salah satu isi peraturan tersebut yaitu melarang semua kegiatan jasa usaha, pariwisata dan hiburan. Sedangkan aturan lain yang harus diketahui yaitu seperti waktu operasional pusat jasa usaha, pariwisata dan hiburan². Contoh dari informasi peraturan pemerintahan tersebut kenyataannya masih ada saja masyarakat yang membuka tempat usahanya yang dikarenakan takut mengakibatkan kerugian dibidang ekomoni, padahal peratutan tersebut dibuat untuk kepentingan bersama agar memutus rantai penyebaran virus Covid-19. Maka dari itu edukasi mengenai informasi program kerja pemerintah harus di lakukan secara menyeluruh agar masyarakat mengetahui maksud dan tujuan informasi tersebut disampaikan.

Permasalahan yang terjadi di Kota Bandung tentunya menjadi sangat menarik untuk dikaji lebih jauh, mengingat Pemkot Bandung sendiri menjadi barometer dalam hal pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan maupun dalam menyebarkan informasi seperti program kerja kepada masyarakat. Contohnya pada tahun 2018 Pemkot Bandung pada bagian Humas Setda Kota Bandung berhasil meraih peghargaan Anugerah Media Humas (AMH) 2018 yang di selenggarakan oleh kementerian informasi dan komunikasi (Kemenkominfo). Bagian Humas meraih penghargaan sebagai juara terbaik I kategori Media Sosial dan juara terbaik III kategori pelayanan informasi melalui internet.³ Penghargaan yang di peroleh ini sebagai jembatan dan parameter Pemkot Bandung dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat dan

menjadikan keseriusan Pemkot Bandung dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat, masyarakatpun bisa mengontrol kinerja penyelenggaraan pemerintah.

Untuk meningkatkan pelayanan informasi dalam penyebarluasan informasi program kerja pemerintah pada masyarakat agar penyelenggaraan pemerintahan semakin baik, pemerintah mengeluarkan kebijakan agar pemerintah daerah memanfaatkan media sosial seperti yang sudah di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 83 tahun 2012 yaitu tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah untuk diterapkan oleh seluruh instansi pemerintah di Indonesia. Dari hasil penelitian awal diketahui Pemerintah Daerah malalui bagian kehumasan menyediakan platform bagi pemerintah dan masyarakat untuk brinteraksi dan menyebarkan informasi yaitu dengan salah satunya dengan menggunakan media sosial *Instagram*. Pada akun media sosial *Instagram* Humas Kota Bandung lebih banyak memposting kegiatan yang telah, sedang, dan akan dilakukan pemerintah Kota Bandung dan juga membuat inforgrafis terkait dengan program pemerintahan. Data yang dikumpulkan peneliti hingga 4 september 2020 menunjukkan bahwa akun media sosial resmi Humas Kota Bandung memiliki pengikut yang cukup banyak yaitu 104 ribu pengikut pada akun *instagram* humasbdg. Pada akun media sosial Humas Kota Bandung terdapat kolom komentar di setiap postingannya, yang nantinya akan menghasilkan komunikasi 2 arah antara admin dengan masyarakat yang

² Ayo Bandung “Aturan PSBB Proporsional” Diakses di [https://ayobandung.com/read/2021/06/17/242510/ini-aturan-psbb-proporsional-terbaru-warga-kota-bandung-wajib-tahu-pada tanggal 17 Februari 2021](https://ayobandung.com/read/2021/06/17/242510/ini-aturan-psbb-proporsional-terbaru-warga-kota-bandung-wajib-tahu-pada-tanggal-17-Februari-2021)

³ Humas Kota Bandung “Media Sosial dan Website Humas Kota Bandung Sabet Penghargaan AMH 2018” Diakses di <https://humas.bandung.go.id/berita/medi-a-sosial-dan-website-humas-kota-bandung-sabet-> pada 4 September 2020

memberi tanggapan, pertanyaan ataupun masukan.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh keefektifitasan media informasi (media sosial) dalam penyebarluasan informasi pemerintahan sebagai topik dengan judul: “Efektivitas Media Informasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kota Bandung (Studi Tentang Pemanfaatan Media Sosial Humas Kota Bandung Dalam Penyebarluasan Informasi Program Kerja Pemerintah Bidang Kesehatan Tahun 2020)”

Identifikasi Masalah

Untuk menjelaskan fokus masalah yang dibahas dalam penelitian ini, maka berdasarkan latar belakang diatas penulis mengidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas media informasi kehumasan dalam menyebarkan informasi program kerja pemerintah Kota Bandung tahun 2020?
2. Faktor apa yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi bagi Humas Kota Bandung dalam menyebarkan informasi program kerja pemerintah Kota Bandung tahun 2020?
3. Upaya apa yang perlu dilakukan oleh Humas Kota Bandung penggunaan media informasi untuk penyebarluasan informasi program kerja Pemerintah Kota Bandung tahun 2020?

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas media informasi dalam

penyelenggaraan pemerintahan di Kota Bandung. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis efektivitas media informasi kehumasan dalam menyebarkan informasi program kerja pemerintah Kota Bandung tahun 2020.
2. Untuk menganalisis faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi bagi Humas Kota Bandung dalam menyebarkan informasi program kerja pemerintah Kota Bandung tahun 2020.
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh Humas Kota Bandung dalam penggunaan media informasi untuk penyebarluasan informasi program kerja Pemerintah Kota Bandung tahun 2020.

Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini mampu memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak yang terkait, diantaranya adalah:

Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini mampu memberi manfaat bagi kepentingan akademis, khususnya dalam lingkungan ilmu pemerintahan pada bidang komunikasi Pemerintahan.

Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian memiliki beberapa kegunaan, antara lain:

1. Bagi kepentingan pemerintah, hasil penelitian ini mampu memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai sumber informasi bagi Humas

- Pemerintah Kota Bandung dalam menganalisis efektivitas media informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Bandung.
2. Bagi penulis, hasil penelitian ini mampu memberikan pembelajaran guna mengembangkan wawasan, pengalaman serta pengetahuan dalam memahami masalah-masalah mengenai Kehumasan dalam menyebarkan informasi penyelenggaraan pemerintahan di Kota Bandung.
 3. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini mampu menjadi satuan pemahaman tentang efektivitas media informasi pada instansi pemerintahan khususnya humas pemerintah sehingga kemudian masyarakat dapat ikut mendapatkan timbal balik yang bermanfaat yaitu dalam bentuk informasi yang jelas dan cepat.

Metode

Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan efektivitas media informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan kota Bandung. Untuk mengetahui hal tersebut, metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti memilih menggunakan metode deskriptif karena metode ini dapat memberikan penjelasan atau gambaran keadaan yang sebenarnya dari objek penelitian. Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode deskriptif guna menjelaskan serta memaparkan keadaan sebenarnya dari Efektivitas Media Informasi Dalam Penyelenggaraan pemerintahan di Kota

Bandung. Metode penelitian deskriptif menurut Sugiono “bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.” (Sugiyono,2005:21). Metode deskriptif akan mendukung peneliti dalam melakukan penelitian karena masalah yang terjadi dalam Keefektivitasan Media Informasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Bandung merupakan masalah yang aktual serta data-data yang didapat akan di analisis dan dijelaskan. Untuk mencapai tujuan penelitian, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Sugiyono yaitu: “penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan pada kondisi objek yang alamiah, dan peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sample sumber data dilakukan secara purposive sample, yaitu pengambilan sample dengan cara memberikan ciri khusus yang sesuai tujuan penelitian.” (Sugiyono, 2015:15). Selaras dengan hal tersebut, karakteristik penelitian kualitatif adalah:

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*.
4. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik teramati)
(Sugiyono, 2011:13-14)

Berdasarkan pertimbangan situasi dan kondisi kegiatan penelitian, pendekatan kualitatif relevan dan mendukung peneliti

dalam mengumpulkan dan menyusun data. Sesuai dengan tujuan peneliti untuk menjelaskan dan menganalisis objek penelitian secara mendalam, serta memfokuskan perhatian khusus pada permasalahan yang terjadi agar dapat memaparkan Efektivitas Media Informasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Bandung.

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti mengambil kesimpulan akan melakukan penelitian ini dengan mengumpulkan data melalui teknik wawancara, dan juga dokumentasi.

Teknik Penentuan Informan

Penelitian yang dilakukan penulis memerlukan data yang diperoleh dari berbagai sumber atau pihak yang menilai efektivitas media informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan kota Bandung pada lingkungan Humas Pemerintah Kota Bandung. Setiap penelitian ilmiah, narasumber atau informan merupakan bagian yang penting dalam teknik pengumpulan data, terlebih jika penelitian dilakukan dengan teknik wawancara. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik *purposive* terhadap pihak yang menggunakan media informasi sebagai media penyampaian informasi program kerja pemerintah yaitu pihak Humas Pemerintahan Kota Bandung dan pihak yang menerima informasi dari media informasi (media sosial). Penelitian ini merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi terkait dengan judul peneliti dan juga memiliki keterkaitan langsung dengan Humas Pemerintah Kota Bandung. Informan-informan yang dipilih oleh peneliti merupakan pihak-pihak yang sering meyoroti pemerintah terkait informasi pada media

informasi dalam hal penyebaran informasi program kerja pemerintah yang mewakili masyarakat umum, dan juga informan yang akan di pilih selanjutnya yaitu masyarakat dari sektor ekonomi bisnis yang juga merasakan dampak dari informasi yang di salurkan melalui media informasi yang dimiliki oleh pemerintah kota Bandung.

Teknik Validasi Data

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan kriteria triangulasi data dengan cara membandingkan dengan data yang diperoleh di luar lapangan, dengan waktu yang berbeda dan juga dengan dokumen yang berkaitan dengan cara (1) mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan, (2) mengecek dengan berbagai sumber data, (3) memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan. Dalam pelaksanaan triangulasi tersebut, peneliti selalu mendiskusikan hasil yang diperoleh peneliti di lapangan yang berupa data-data dengan dosen pembimbing mulai dari proses penelitian hingga pada tingkat kebenaran atau keabsahan data yang diperoleh. Peneliti juga akan menguji dan memeriksa secara cermat terkait kepastian asal-usul data, logika penarikan kesimpulan dari data derajat ketelitian dan juga telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data yang didapat bersama-sama dengan dosen pembimbing agar keobjektifitasan penelitian ini terjamin.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti mengolah dan menganalisis data menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan untuk menilai kesesuaian dari efektivitas media informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di kota Bandung dengan azas-azas yang perlu diperhatikan dalam penyampaian informasi

oleh pemerintah kepada masyarakat melalui media sosial. Penelitian deskriptif ini merupakan suatu bentuk penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan secara tepat sifat-sifat, keadaan, gejala, sesuatu sistem pemikiran, ataupun kondisi yang menjadi objek penelitian. Setelah data-data penelitian diperoleh dari lapangan, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data-data tersebut agar peneliti dapat memahami informasi yang diperoleh, kemudian mendeskripsikannya hingga dapat ditarik kesimpulan. Analisis data dalam metode penelitian kualitatif dimulai dengan data-data yang terkumpul dari berbagai sumber, yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam metode penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai (informan). Apabila jawaban dari informan setelah di analisis belum memuaskan, maka penelitian akan melanjutkan pertanyaan lagi, hingga tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel (sugiyono, 2015:246).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di tempat tersebut karena kantor Humas pemerintahan Kota Bandung menjadi pusat penyebaran informasi mengenai pemerintahan di Kota Bandung.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Media merupakan alat pengantar atau perantara yang berfungsi untuk menyampaikan pesan atau informasi dari suatu sumber kepada penerima pesan. Sedangkan informasi merupakan sekumpulan data atau fakta yang telah di proses dan diolah sedemikian rupa sehingga

menghasilkan sesuatu yang bisa dipahami dan memberikan manfaat bagi penerimanya. Dari penjelasan ini, maka media informasi merupakan platform berbasis internet yang mudah digunakan sehingga memungkinkan para pengguna untuk membuat dan berbagi informasi. Dalam hal ini, media informasi yang dimanfaatkan oleh lembaga pemerintahan yaitu media sosial. Oleh karena itu, lembaga pemerintahan memanfaatkan media informasi (media sosial) untuk menjaga dan meningkatkan reputasi lembaga serta untuk menggali aspirasi publik. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 83 tahun 2012 yaitu tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah untuk diterapkan oleh seluruh instansi pemerintah di Indonesia dijelaskan bahwa dengan melihat efektivitas media sosial dalam membangun komunikasi dan interaksi dengan masyarakat, hubungan masyarakat pemerintah harus mampu memanfaatkan media sosial untuk meraih perhatian dan dukungan khalayak luas serta tidak lagi semata-mata bertahan dengan cara komunikasi yang konvensional. Berdasarkan Peraturan tersebut juga bahwa humas pemerintah senantiasa dituntut untuk meningkatkan kemampuannya dalam menghadapi tantangan dan pertumbuhan lingkungan yang sangat cepat serta mampu berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dengan publiknya melalui proses komunikasi yang baik. Maka dari itu pemanfaatan media sosial oleh humas pemerintah berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 83 tahun 2012. Humas Pemerintahan sebagai unsur penyelenggara pemerintah di daerah memiliki kewenangan untuk memanfaatkan media informasi (media sosial) instansi pemerintahan sebagai media penyampaian informasi dan komunikasi publik. Media informasi (media sosial) perlu di atur dan

dilaksanakan dengan baik karena memiliki nilai manfaat dalam komunikasi publik dalam komunikasi pemerintahan jika dikelola dengan baik. oleh sebab itu, media informasi (media sosial) sebagai media penyebaran segala informasi tentang pemerintahan perlu di lihat keefektifitasannya dengan memperhatikan dari segi input, proses, dan output.

Input Yang Diperoleh Dari Pemanfaatan Media Informasi Kehumasan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kota Bandung Pada Tahun 2020

Segala sesuatu yang dibuat atau di ciptakan tentunya ada input atau masukan terlebih dahulu bagi objek ataupun yang menjadi sasaran dari pencipta tersebut. Begitu pula di pemerintahan. Ketika pemerintah membuat suatu produk hukum ataupun kebijakan, sudah pasti pemerintah mendapatkan input atau masukan terlebih dahulu dari masyarakat yang menjadi sasarannya. Sama halnya dengan Humas Pemerintah, ketika Humas Pemerintah Kota Bandung membuat suatu produk dan memberlakukan kebijakan penggunaan media sosial sebagai media informasi pemerintahan di Kota Bandung sudah pasti mempertimbangkan dahulu dari aspek input yaitu tuntutan atau dukungan yang di dapatkan dari masyarakat yang nantinya masyarakat akan merasakan juga hasil dari pelayanan produk Humas tersebut. Dalam pemanfaatan media informasi, Pemerintah Kota Bandung melalui Bagian Humas Kota Bandung sudah memanfaatkan media sosial sejak tahun 2017 dan salah satu media informasinya adalah media sosial *instagram*. Pelayanan informasi di Humas Kota Bandung sendiri sudah bersifat online ataupun sudah bisa di akses melalui patform media informasi online, yang artinya saat ini masyarakat bisa mendapatkan segala informasi program kerja pemerintah dengan

cepat, dimana saja dan kapanpun karena bisa di lihat dari media sosial yang dimiliki Humas Kota Bandung. Untuk mendapatkan segala informasi program kerja Pemerintah Kota Bandung masyarakat bisa mengakses aplikasi *instagram* dan membuka profile Humas Kota Bandung pada smartphone yang digunakan. Dalam profile *instagram* sudah dapat ditemui berbagai postingan mengenai seluruh kegiatan ataupun program kerja Pemerintah Kota Bandung yang sedang, akan ataupun sudah di jalankan. Peneliti berpendapat bahwa pemanfaatan media sosial *instagram* dalam penyebaran informasi program kerja Pemerintah Kota Bandung sudah sangat mudah di mengerti dengan konten-konten yang dibuatnya, dan ada baiknya lagi untuk selalu di beri *landing page* pada setiap postingan agar masyarakat yang melihat bisa mengetahui lebih jelas tentang postingan kegiatan atau program kerja Pemerintah Kota Bandung di *instagram*. Walaupun demikian, beberapa masyarakat merasakan manfaat dari pemanfaatan media sosial *instagram* oleh Humas Kota Bandung. hal ini pun menjadi terbagi dua yaitu tuntutan dan juga dukungan dari masyarakat. Peneliti berpendapat bahwa pemanfaatan media informasi yaitu media sosial yang digunakan oleh Humas Kota Bandung dalam penyelenggaraan pemerintah saat ini memang mendapat banyak dukungan dan memberikan manfaat kepada seluruh *stakeholder*, baik dari pihak masyarakat, pihak pemerintah, dan pihak bisnis dalam memperoleh informasi. Tetapi seluruh dukungan tersebut tidak luput dari beberapa tuntutan yang diberikan oleh masyarakat dalam hal memperoleh informasi pemerintahan. Dari semua input yaitu tuntutan dan juga dukungan yang datangnya dari masyarakat sudah pasti akan di proses kembali oleh Humas Kota Bandung dalam memanfaatkan media informasi yaitu media sosial agar nanti tercapainya suatu tujuan.

Proses Dari Pemanfaatan Media Informasi Kehumasan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kota Bandung Pada Tahun 2020

Proses pada dasarnya bermakna urutan atau pelaksanaan yang saling terkait bersama untuk mengubah masukan menjadi keluaran yaitu sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu keadaan atau tujuan yang telah di tentukan sebelumnya. Agar suatu kegiatan dapat di proses dibutuhkan beberapa faktor pendukung, salah satunya kemajuan teknologi saat ini. Proses yang akan di bahas di sini menyangkut bagaimana pemanfaatan media informasi dalam memproses masukan (*input*) untuk bisa menjadi keluaran yaitu tuntutan atau dukungan apa yang di proses oleh Humas Kota Bandung yang datangnya dari masyarakat terhadap pemanfaatan media sosial dalam menyebarkan informasi Program Kerja Pemerintah.

Berdasarkan masukan (*input*) yang diperoleh, dalam hal ini dapat diketahui prioritas dari masukan yaitu tuntutan ataupun dukungan yang harus di lakukan atau di proses pada pemanfaatan media informasi yaitu media sosial dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Bandung, seperti :

1. Cara yang dilakukan Humas Kota Bandung dalam membuat sebuah informasi pemerintahan pada media sosial agar dapat dimengerti oleh masyarakat. Hal ini berawal dari penjelasan terhadap dukungan dari pihak masyarakat yang menganggap bahwa seluruh informasi program kerja pemerintah yang diberikan oleh Humas Kota Bandung sangat bisa di terima dan di mengerti oleh pengguna media sosial.
2. Kepercayaan masyarakat terkait dengan informasi yang di sebarakan melalui media sosial Humas Kota

Bandung. Hal ini berawal dari tuntutan masyarakat yang menganggap masih banyak orang yang membuat provokasi pada media sosial.

3. Cakupan penyebaran sebuah informasi program kerja pemerintah kepada masyarakat melalui media informasi yaitu media sosial Humas Kota Bandung. Hal ini berawal dari tuntutan masyarakat yang menganggap masih banyak masyarakat yang kurang dan tidak mendapatkan informasi yang disebarluaskan pada media sosial.

Dari ketiga prioritas tersebut nantinya akan bisa menghasilkan *output* atau hasil yang dapat diketahui. Penggunaan media informasi dalam proses penyebaran informasi pemerintahan oleh Humas Kota Bandung baru menjalankannya kurang lebih 4 tahun terakhir. Oleh karena itu, salah satu cara agar pegawai atau staf paham terlebih dahulu dalam penggunaan media informasi instansi pemerintahan yaitu dengan mengikuti pelatihan yang intensif kepada staf atau pun pegawai yang bertanggung jawab atas penggunaan media informasi atau media sosial di instansi pemerintahan hingga mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan dan memiliki pengetahuan tentang strategi media informasi dalam penyebaran informasi. Hal tersebut di jelaskan juga oleh tim cyber bahwa sebagai seorang operator atau tim ciber pada Humas Kota Bandung perlu untuk memiliki pemahaman dan juga skil dalam penggunaan media informasi yaitu media sosial, seperti⁴:

1. Harus mempunyai kemampuan riset untuk mencari fakta dan data terkait dengan suatu isu.
2. Harus mampu beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan

⁴ Olahan Data Peneliti

teknologi komunikasi dan informasi.

3. Memiliki sifat kepekaan dan ketangkasan dalam monitoring suatu persoalan atau isu.
4. Memiliki kreativitas dalam mengembangkan ide.

Kegiatan tim cyber meliputi penerimaan dan pengelolaan data menjadi sebuah produk dan mempublikasikannya sehingga pemahaman dan juga kemampuan yang dimiliki oleh tim cyber Humas Kota Bandung harus seperti yang telah disebutkan karena tim cyber melakukan berbagai macam pekerjaan yang berkaitan dengan kemampuan tersebut setiap harinya. Oleh karena itu bagian Humas Setda Kota Bandung mengadakan pelatihan terlebih dahulu untuk tim cyber yang bertujuan untuk mendapatkan pelatihan mengenai media digital, manajemen krisis dan lain sebagainya.

Output Yang Dihasilkan Dari Pemanfaatan Media Informasi Kehumasan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kota Bandung Pada Tahun 2020

Dalam hal output, secara umum Informasi yang disampaikan Humas Kota Bandung melalui media sosial terkait dengan informasi atau program kerja Pemerintah Kota Bandung salah satunya yaitu pada bidang kesehatan sudah berjalan dengan baik dan konsisten. Output yang dimaksud disini berhubungan dengan prioritas yang berada pada bagian proses yang tujuannya agar layanan platform yang dimanfaatkan oleh pemerintah khususnya Humas Kota Bandung menghasilkan suatu hal yang bisa memberi kesempatan dan ruang yang luas kepada masyarakat untuk memperoleh sebuah informasi tentang pemerintahan dan juga

berpartisipasi dalam penyampaian pendapat. Terkait hal tersebut, hasil dari pengolahan data menghasilkan output seperti:

1. Cara yang dilakukan Humas Kota Bandung dalam membuat sebuah informasi pemerintahan pada media sosial agar dapat dimengerti oleh masyarakat

Humas Kota Bandung mengemas sebuah informasi program kerja pemerintah menjadi sebuah konten atau postingan yang di sebarkan melalui media sosial menjadi lebih menarik dan membuat masyarakat bisa lebih dipahami maksud dari sebuah informasi tersebut. Adapun konten atau postingan pada akun *Instagram* yang dihasilkan oleh Humas Kota Bandung yang tersedia pada kolom *feeds* pada akun tersebut yang memperlihatkan dan menjelaskan informasi atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung. Strategi komunikasi yang dihasilkan oleh Humas Kota Bandung adalah menyusun sebuah taktik dalam memberikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung yang disebarkan melalui media sosial *instagram*. Selain dari penjelasan pada profil akun tersebut, interaksi yang bisa dilakukan oleh pihak Humas kota Bandung dengan pengikutnya yaitu adanya jenis interaksi seperti *like*, *comment*, *share*, dan *direct message*. Strategi disini memikirkan bagaimana pesan yang disebarkan dapat membuat para pembaca beropini positif mengenai pemerintahan Kota Bandung. Oleh karena itu pengelolaan akun *instagram* Humas Kota Bandung sampai saat ini

terus berinovasi serta mengeluarkan ide kreativitasnya agar membuat tampilan menarik untuk pembaca sehingga masyarakat juga bisa ter-edukasi.

Dikarenakan tugas dan tuntutan untuk terus memberikan informasi, Humas Kota Bandung menghasilkan strategi dalam menyampaikan informasi tentang kesehatan dan cara menanggulangnya dengan cara membuat konten yang menarik dan mudah di pahami oleh masyarakat yang melihatnya pada media sosial *instagram* Humas Kota Bandung. Humas Kota Bandung mempunyai ciri khas tersendiri dalam menyampaikan informasi pemerintahan melalui media sosial, yaitu Humas Kota Bandung memiliki ciri identitas warna, template, dan menonjolkan kegiatan pimpinan pada setiap konten postingannya pada media sosial. Humas Kota Bandung memiliki Ciri khas dalam setiap postingan di media sosial *Instagram*, yaitu dengan memiliki template tersendiri seperti terdapat logo Kota Bandung dan juga logo Humas Kota Bandung, selanjutnya memiliki ciri khas warna kuning dan biru yang di taruh pada sisi kiri bawah gambar, pada sisi kanan bawah gambar terdapat logo atau nama akun *instagram* Humas Kota Bandung. dan yang terakhir tamplat tersebut terlihat seperti frame/ bingkai pada foto. Salah satu strategi pada konten postingan Humas Kota Bandung yang digunakan dalam penyampaian informasi agar terlihat tidak membosankan dan membuat masyarakat mudah dipahami konteks informasi yang diberikan.

2. Kepercayaan masyarakat terkait dengan informasi yang di sebarakan melalui media sosial Humas Kota Bandung

Terdapat beberapa Proses yang dilakukan oleh Humas Kota Bandung sebelum sebuah informasi pemerintahan di sebarluaskan melalui media sosial kepada masyarakat, ada beberapa tahapan yaitu seperti riset, pengambilan data melalui liputan, mengolah data menjadi produk Humas (foto/video/infografis/video motion/media publikasi luar ruang, dsb). Dalam penggunaan media sosial Humas Kota Bandung tidak memiliki SOP (Standard Operating Procedure) tertulis atau atauran tertulis, hal ini tidak membuat pihak Humas Kota Bandung asal memposting sebuah informasi pemerintahan, tetapi Humas Kota Bandung memiliki prinsip dan aturan juga bahwa sebagai Humas Pemerintahan sudah pasti tidak boleh memposting hal-hal seperti berbaur sara, hal yang berkaitan dengan memihak pada suatu kelompok atau komunitas tertentu, dan kecenderungan terhadap media tertentu. Sebagai Humas pemerintahan sudah pasti harus menjalin hubungan yang netral antara pemerintah dengan masyarakat. terkait dengan boleh dan tidak bolehnya suatu informasi di publikasikan pada media sosial Humas Kota Bandung pada media sosial yaitu sebisa mungkin tidak menginformasikan sebuah informasi yang tidak ada sumbernya, sehingga bisa di katakan bahwa Humas Kota Bandung selalu mencantumkan sumber pada setiap postingan yang di unggahnya pada media sosial.

Humas Kota Bandung dalam konteks cara mengkomunikasikan pun, penting untuk memikirkan konten dari segi tampilan, foto, dan informasi yang tertera pada postingan maupun pada kolom caption pada media sosial *Instagram*. Dikarenakan media sosial intansi pemerintahan khususnya media sosial *Instagram* Humas Kota Bandung dituntut untuk memberikan informasi yang jelas, tegas, dan konsisten. Terkait proses penggunaan media sosial *Instagram* Humas Kota Bandung dalam menyebarkan informasi program kerja ataupun kegiatan pemerintah, terdapat beberapa tahapan sebelum sebuah informasi di publikasikan yaitu:

1. Sumber dari hasil mengolah data sendiri
 - a. Postingan sebuah informasi dibuat oleh admin yang tugasnya termasuk membuat copywriter dan membuat naskah gambar yang di ambil dari data.
 - b. Tahap selanjutnya naskah gambar di berikan kepada designer yang tugasnya untuk mengolah menjadi Konten yang menarik hingga menjadi gambar.
 - c. Selanjutnya ketika gambar postingan sudah jadi, diberika kepada Kepala Sub Bagian Data dan Informasi untuk tahap revisi dan persetujuan.
 - d. Ketika sudah mendapat persetujuan gambar postingan tersebut akan diberikan terlebih dahulu kepada Kepala Bagian Humas Kota Bandung untuk tahap preview.
 - e. Ketika semua tahap sudah mendapat persetujuan,

gambar postingan sudah bisa di publikasikan.

2. Sumber langsung dari instruksi pimpinan dinas atau badan terkait
 - a. Badan atau perangkat daerah mengirimkan surat permohonan pembuatan poster informasi terlebih dahulu untuk di sebarluaskan di medi sosial Humas Kota Bandung.
 - b. Tahap selanjutnya tim cyber mengolah data yang diberikan oleh badan atau perangkat terkait dalam permohonan pembuatan poster informasi terlebih dahulu.
 - c. Postingan sebuah informasi dibuat oleh admin yang tugasnya termasuk membuat copywriter dan membuat naskah gambar yang di ambil dari data.
 - d. Tahap selanjutnya naskah gambar di berikan kepada designer yang tugasnya untuk mengolah menjadi Konten yang menarik hingga menjadi gambar.
 - e. Selanjutnya ketika gambar postingan sudah jadi, diberika kepada Kepala Sub Bagian Data dan Informasi untuk tahap revisi dan persetujuan.
 - f. Ketika sudah mendapat persetujuan gambar postingan tersebut akan diberikan terlebih dahulu kepada Kepala Bagian Humas Kota Bandung untuk tahap preview.
 - g. Ketika semua tahap sudah mendapat persetujuan, gambar postingan sudah bisa di publikasikan.

Konten postingan yang dibuat dengan alur di atas khusus untuk postingan di media sosial *Intagram* Humas Kota Bandung. Pada tahun 2020 program kerja Walikota dan Wakil Walikota Kota Bandung yang salah satunya pada bidang kesehatan sangat sering di buat oleh Humas Kota Bandung dikarenakan pentingnya sosialisasi informasi, edukasi, hingga cara penanganan pada saat pandemi. Konten-konten tentang kesehatan yang dibuat oleh Humas Kota Bandung sudah pasti dari sumber-sumber terpercaya seperti dari Kementrian Kesehatan, pendapat-pendapat para ahli, jurnal terpercaya, informasi dari masyarakat dan tentunya dari dinas kesehatan.

3. Cakupan penyebaran sebuah informasi program kerja pemerintah kepada masyarakat melalui media informasi yaitu media sosial Humas Kota Bandung.

Seiring dengan perkembangan jaman, kehadiran media informasi yaitu media sosial semakin beragam dan berkembang. Media informasi yaitu media sosial hadir dan merubah paradigma berkomunikasi di masyarakat saat ini. Komunikasi tak serbatas jarak, waktu, ruang. Bisa terjadi dimana saja, kapan saja, tanpa harus tatap muka. Informasi yang di sebarakan melalui media sosial bisa sangat cepat diketahui banyak orang, itulah mengapa saat ini masyarakat individu

maupun organisasi memanfaatkan media sosial sebagai media penyebaran informasi. Humas Kota Bandung memiliki beberapa saluran untuk penyebaran informasi Pemerintahan Kota Bandung, saluran tersebut digunakan agar penyebaran informasi terkait segala kegiatan maupun program kerja Pemerintah Kota Bandung dapat mencangkup seluruh lapisan masyarakat. Dengan begitu informasi yang disampaikan dapat di ketahui oleh masyarakat luas. Dari seluruh penjelasan informan di atas, dapat dipahami bahwa Penyebaran informasi melalui media sosial memang jangkauan penyebarannya sangat luas, tetapi tidak di pungkiri memang penyebaran informasi melalui media sosial dapat mencangkup seluruh lapisan masyarakat. Penyebaran informasi mengenai program kerja pemerintah terutama program kesehatan pada media sosial Humas Kota Bandung masih belum seluruhnya merata, itu karena disebabkan oleh faktor-faktor yang ada pada pihak organisasi tersebut maupun pada pihak masyarakatnya juga. Tidak semua bisa di sama ratakan dalam penyebaran informasi program kerja pemerintah, Humas Kota Bandung harus lebih pandai dalam mengatur strategi penyebaran informasi tentang pemerintahan melalui media sosial.

Efektivitas media informasi kehumasan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Bandung pada tahun 2020

yaitu dalam Penyebaran informasi mengenai program kerja pemerintah terutama program kesehatan masih belum sepenuhnya efektif. sangat disayangkan jika saat ini Humas Kota Bandung hanya terfokus pada pengembangan satu media informasi yaitu media sosial dalam penyampaian informasi. Hal ini dikarenakan tidak semua penggunaan media informasi atau media sosial digunakan oleh masyarakat. maka dari itu Humas Kota Bandung menggunakan saluran lainnya dalam penyampaian informasi Program kerja agar seluruh lapisan masyarakat dapat menerimanya.

Simpulan

Berdasarkan hasil dan analisa yang dilakukan mengenai Efektivitas Media Informasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kota Bandung (Studi Tentang Pemanfaatan Media Sosial Humas Kota Bandung Dalam Penyebarluasan Informasi Program Kerja Pemerintah Bidang Kesehatan Tahun 2020), maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pendekatan sistem (system approach), efektivitas dapat dilihat bahwa Input terbagi menjadi 2 (dua) yaitu tuntutan dan juga dukungan. Secara analisa memang saat itu terdapat banyak dukungan dari berbagai lapisan masyarakat terkait kemudahan mendapat pelayanan informasi yaitu informasi program kerja pemerintah bidang kesehatan yang di sebarluaskan melalui media sosial, tetapi ada juga tuntutan yang datang dari lapisan masyarakat yang berbeda yang membuat sebuah informasi program

kerja pemerintah khususnya pada bidang kesehatan belum sepenuhnya mencapai tujuan yaitu tersebarnya informasi program kerja pemerintah secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Setelah tuntutan tersebut di proses dengan cara memilih poin prioritas yang penting untuk dilakukan mengolahan, selanjutnya dikeluarkan berupa output atas input yang masuk kedalam Humas Kota Bandung.

2. Pemaparan mengenai kekuatan, kelemahan, peluang dan acaman dinilai lebih banyak terhadap tuntutan dari pada dukungan sehingga Humas Kota Bandung dapat meningkatkan kembali faktor kelemahan untuk mengurangi ancaman yang ada terkait dengan pelayanan informasi dalam penyebarluasan informasi program kerja Pemerintah Kota Bandung.
3. Walaupun demikian, Humas Kota Bandung memiliki upaya yang menjadi kekuatan dalam pemanfaatan media sosial dalam penyebarluasan informasi program kerja pemerintah diantaranya:
 - Kecepatan jaringan dalam penyebaran informasi program kerja pemerintah melalui media sosial.
 - Memiliki sumber informasi yang terpercaya.
 - Adanya kebijakan dan pedoman yang melandasi mulai dari Undang – Undang, Peraturan menteri, hingga Peraturan Walikota.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, maka peneliti memberikan saran, yaitu:

1. Pelayanan informasi melalui media sosial dapat dimanfaatkan menjadi

media penyebaran informasi program kerja pemerintah yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Bandung hanya saja belum sepenuhnya mencapai tujuan dalam penyebarannya kepada masyarakat, hal ini di buktikan dengan masih banyaknya masyarakat yang belum menerima informasi program kerja pemerintah khususnya pada bidang kesehatan tahun 2020 dengan jelas. Peneliti memberikan saran seperti:

- a) Memperbanyak melakukan sosialisasi terhadap adanya pelayanan informasi berbasis media sosial Humas Kota Bandung di setiap saat atau kegiatan kepada masyarakat agar masyarakat ikut teredukasi dan mengetahui jika ada media sosial terpercaya yang diperuntukan untuk penyebaran informasi program kerja pemerintah khususnya pada bidang kesehatan.
- b) Tetap menggunakan media informasi lainnya seperti media cetak, media luar ruang, dan lainnya untuk memberikan informasi program kerja pemerintah kepada mereka yang tidak mampu mengakses informasi melalui media sosial. Gunakan media tersebut untuk menutupi kelemahan yang dimiliki oleh Humas Kota Bandung dalam hal penyebaran informasi program kerja pemerintah. Agar informasi program kerja pemerintah dapat efektif dalam penyebarannya.
- c) Menyediakan media informasi berbasis teknologi lainnya seperti layar besar atau video tron yang terhubung dengan internet dan menampilkan informasi-informasi ter-update mengenai program kerja pemerintah pada beberapa titik tertentu di Kota Bandung, agar mudah di akses oleh seluruh lapisan masyarakat. misalkan, pasar

tradisional, atau pun daerah daerah yang sulit menjangkau informasi sekalipun.

2. Dari adanya kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi Humas Kota Bandung, peneliti memberi saran seperti mengoptimalkan kembali pelayanan informasi dengan penggunaan media sosial sebagai media penyampaian informasi program kerja pemerintah agar informasi yang disampaikan terpercaya cepat, dan jelas, tetap memperkuat sumber data dengan pedoman undang-undang yang melandasi agar tidak di salah pahami oleh pihak lain, dan juga memberi edukasi kepada masyarakat di media sosial Humas Kota Bandung agar tidak mudah terprovokasi dengan berita yang tidak benar.
3. Upaya utama yang peneliti sarankan kepada Humas Kota Bandung yaitu tetap mempergunakan media informasi lainnya sebagai pelayanan informasi dalam penyebaran informasi program kerja pemerintah agar bisa di terima oleh seluruh lapisan masyarakat. Agar informasi tentang program kerja pemerintah dapat efektif dalam penyebarannya.

References

- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika
- Canel dan Sanders. (2011). *Government Communication: An Emerging Field in Political Communication Research*.
- Cangara, H. Hafied. (2013). *Perencanaan dan Strategi*

- Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Darmadi, Hamid. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Effendy, O. Uchjana. (2001). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- HR. Ridwan. (2002). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hasan, Erlina. (2005). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Hanif Nurcholis, (2007). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Handyaningrat, Soewarno (1982). *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: Gunung Agung
- Ibid. Morissan. (2013). *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Joko, Subagyo. (2011). *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kominfo. (2018). *Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial Dalam Lembaga Pemerintah*. Seri Literasi Digital.
- Kusdi, (2009). *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Mardiasmo, (2002). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Makmur. (2011). *Efektifitas kebijakan kelembangan pengawasan*. Bandung: Refika Asitama
- Nazir. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. (2011). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Pranadjadja, Muhamad Rohidin. (2003). *Hubungan Antara Lembaga Pemerintahan*. Jakarta: Sinar Grafika
- Rosady, Ruslan. (2010). *Manajemen Public Realations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Surbakti, Ramlan. (2010). *Memahami Ilmu Politik*, Jakarta: Gramedia Widya Sarana
- Sufianto, Dadang. (2015). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Syafiie. (2014). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama

Jurnal

Heryanto Monoatfa, "Efektivitas dan Efisiensi

- Penyelenggaraan Pelayanan Publik” Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 05, No 1, tahun 2012
- Pandu Adi Cakranegara, Ety Susilowati. “Analisis Strategi Implementasi Media Sosial”, Jurnal Managemen, Vol 2, No 2, tahun 2017
- Setya Retnami, 2001 “Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia” Makalah, Jakarta: Kantor Menteri Negara Otonomi Daerah Republik Indonesia, hal 8 (Makalah Tidak di Terbitkan)
- Ulber Silalahi, “*Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik*”, Jurnal Administrasi Publik Vol. 3 No. 1, 2004, Hal 38.

Internet Blog

- Ambar, “Komunikasi Pemerintahan– pengertian, persketif, prinsip dan penjelasannya”, Diakses di <http://pakarkomunikasi.com/komunikasi-pemerintahan> Pada Tanggal 23 Juni 2020
 - Dosen Pendidikan 2, “Program Kerja Adalah”, Diakses di <https://www.dosenpendidikan.co.id/program-kerja/> Pada Tanggal 21 Agustus 2020
 - Humas Kota Bandung “Media Sosial dan Website Humas Kota Bandung Sabet Penghargaan AMH 2018” Diakses di <https://humas.bandung.go.id/berita/media-sosial-dan-website-humas-kota-bandung-sabet-> pada 4 September 2020
 - Kominfo, “Hoax” Diakses di <https://kominfo.go.id/content/>

detail/20708/hoaks-lowongan-cpns-150-ribu-dibuka-oktober/0/laporan_isu_hoaks Pada Tanggal 3 September 2020

- Martha Warta Silaban, “Ridwan Kamil: 500 Pengaduan Informasi Hoax Diterima Dalam Sebulan” Diakses di <https://bisnis.tempo.co/read/161733/ridwan-kamil-500-pengaduan-informasi-hoax-diterima-dalam-sebulan/full&view=ok> Pada Tanggal 3 September 2020
- Ramlan Surbakti, “Evalisi Penyelenggraan Pemerintah Daerah” diakses di <https://aipi.or.id/frontend/opinion/detail/41326b4159464e6c> Pada tanggal 13 September 2020

Peraturan Perundang – Undang

- Undang – Undang No 30 tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 pasal 1 tentang Pemerintahan Daerah
- Permenpan-RB No 83 tahun 2012 tentang Penggunaan Media Sosial di Instansi Pemerintah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 20 Tahun 2004 tentang Rencana Kerja Pemerintah