

## **KETERBUKAAN KOMUNIKASI LAYANAN PUBLIK SERTA PARTISIPASI MASYARAKAT DI ERA GLOBALISASI**

Noneng Sumiaty

Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika  
(BPSDMP) Kominfo, Jl Pajajaran No.88 Bandung, Jawa Barat, 022-6017493  
none001@kominfo.go.id

---

### **ABSTRAK**

Era globalisasi ditandai dengan merebaknya penggunaan sarana komunikasi, informasi, dan keterkaitan serta ketergantungan antar bangsa dan antar manusia di seluruh dunia sehingga batas-batas suatu negara menjadi semakin sempit. Pemerintah telah menjamin keterbukaan informasi publik melalui Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008, setiap informasi publik harus dapat diperoleh dengan cepat, tepat waktu dan biaya ringan dan cara yang sederhana. Kajian ini mengambil judul “Keterbukaan Komunikasi Layanan Publik Serta Partisipasi Masyarakat di Era Globalisasi”. Fokus kajian bagaimana keterbukaan komunikasi layanan publik dan partisipasi masyarakat di era globalisasi. Salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service*) atau pelayanan umum. Untuk pelayanan kepada masyarakat Pemerintah Daerah (Pemda) dituntut membuat situs web yang kapan saja bisa diakses oleh masyarakat kecuali informasi yang dikecualikan. Partisipasi masyarakat sangat diharapkan dalam mengakses situs web Pemda, namun ada terobosan baru dari Pemda untuk pelayanan publik dengan menggunakan media sosial.

**Kata Kunci:** Komunikasi, Layanan Publik, Partisipasi, Globalisasi

### ***PUBLIC SERVICE COMMUNICATION OPENESS AND CIVIC PARTICIPATION IN THE AGE OF GLOBALIZATION***

#### **ABSTRACT**

*The era of globalization is characterized the widespread use of tools of communication, information, and international also human interdependence around the world, and the boundaries of a country are becoming increasingly narrow. The government has guaranteed public information transparency through legislation No 14 year 2008, any public information should be obtained quickly, on time and light costs and a simple manner. The study has taken the title “Public Service Communication Openess and Civic Participation in the Age of Globalization”. Focus studies on how public service communication openess and civic participation. Once function of government is to render public service communication. For services to local government communities (city officials) is required to create websites that are accesible to the public at anytime unless information is excluded. Citizen participation is expected in accesing the city’s websites, but there are new developments in public services using social media.*

**Keywords:** *Communication, Public Service, Participation, Globalization*

## PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang semakin cepat, telah mendorong tumbuh keterbukaan informasi publik dan meningkatnya layanan pemerintah terhadap masyarakat. Indonesia sebagai negara dengan sistem demokrasi, pemerintah telah menjamin keterbukaan informasi publik melalui Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan baik yang dilakukan oleh institusi kementerian maupun non kementerian. UU tersebut bertujuan untuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat, yaitu memberi jaminan kepada masyarakat untuk mengakses informasi dari badan publik.

Upaya penggunaan TIK dan penerapannya untuk penyediaan informasi dan layanan publik dasar oleh pemerintah kepada masyarakat diupayakan dengan *e-government* (United Nations, 2012). Dalam Inpres nomor 9 tahun 2015 tentang pengelolaan komunikasi publik menyebutkan Menteri Komunikasi dan Informatika antara lain untuk: 1. mengoordinasikan perencanaan, penyiapan dan pelaksanaan komunikasi publik terkait

dengan kebijakan dan program pemerintah; 2. melaksanakan diseminasi dan edukasi terkait kebijakan dan program pemerintah melalui seluruh saluran komunikasi yang tersedia; 3. melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan komunikasi publik.

Optimalisasi pemberian layanan publik, partisipasi warga, dan tata kelola dengan perubahan hubungan internal-eksternal melalui kanal teknologi, internet, dan media baru menjadi bagian implementasi TIK (Baum, C., & Di Maio, 2000). Hal ini sejalan dengan hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang dipayungi pemerintah melalui pengesahan UU no. 14 tentang KIP. Dalam pasal 2 nya disebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh dengan cepat, tepat waktu dan biaya ringan dan cara yang sederhana.

Sejak diberlakukannya UU KIP, seluruh badan publik termasuk pemerintah daerah (Pemda) wajib menerapkan KIP di seluruh wilayah yang dikelolanya. Konsekuensi penerapan KIP adalah penyediaan dokumen dan informasi yang harus diunggah melalui situs-situs resmi yang dipersiapkan oleh pemerintah daerah. Pengelolaan KIP dilakukan oleh seorang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen

(PPID) yang dilakukan dalam Pusat Pengelolaan Informasi Publik (PPIP).

Situs PPIP merupakan sarana komunikasi Open Government Data (OGD), disediakan oleh Pemerintah Daerah (Pemda), bertujuan untuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Situs PPIP difasilitasi oleh Pemda untuk melaksanakan KIP di Indonesia agar terwujud pemerintahan yang transparan, akuntabel dan partisipatif. Situs PPIP tidak akan bermanfaat apabila layanan itu tidak digunakan oleh masyarakat (Retnowati, at all. 2019).

Keharusan membuat situs web di setiap pemerintahan daerah kabupaten dan kota merupakan tuntutan akan informasi yang cepat dan terupdate setiap waktu. Web disetiap daerah tersebut dapat membantu terbentuknya pemerintahan yang bersifat *good governance* dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Manfaat dari situs web daerah adalah adanya semangat keterbukaan dan pemberdayaan masyarakat, ketersediaan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai bentuk ketebukaan (transparansi) sehingga hubungan antar berbagai pihak menjadi lebih baik. Sedangkan informasi berupa data potensi daerah, statistik dan peluang usaha disajikan untuk kalangan bisnis maupun investor, sebagai upaya daerah

meningkatkan (PAD) Penghasilan Asli Daerah ( Sulistiyo, at all. 2008).

Berdasarkan hasil pengamatan pada 90 (sembilan puluh) situs web pemerintah daerah dan hasil jajak pendapat pada 90 pengelola situs web Pemda, isi minimal pada situs web Pemda yang dibuat oleh DEPKOMINFO adalah :

1. Selayang pandang. Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan Pemda bersangkutan (sejarah, motto daerah, lambing dan arti lambing, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi).
2. Pemerintah Daerah. Menjelaskan struktur organisasi di Pemda yang bersangkutan (eksekutif, legislative) beserta nama, alamat, telepon, e-mail dan pejabat daerah. Jika memungkinkan biodata dan Pimpinan Daerah ditampilkan agar masyarakat luas mengetahuinya.
3. Geografi. Menjelaskan tentang keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya dari daerah bersangkutan. Semua data dalam bentuk numeris atau statistic harus mencantumkan nama instansi dari sumber datanya.

4. Peta Wilayah dan Sumberdaya. Menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah (sebaiknya digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional – Bakosurtanal, atau instansi pemerintah lainnya yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta) dan juga sumber daya yang dimiliki oleh daerah yang bersangkutan dalam bentuk peta sumberdaya (digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta) yang dapat digunakan untuk keperluan para pengguna
5. Peraturan/Kebijakan Daerah. Menjelaskan Peraturan Daerah (Perda) yang telah dikeluarkan oleh Pemda bersangkutan melalui situs web Pemda, inilah semua Perda yang telah disosialisasikan kepada masyarakat luas.
6. Buku Tamu. Tempat untuk menerima masukan dari pengguna situs web Pemda bersangkutan.

Selain isi minimal seperti tersebut di atas, yang lainnya akan disajikan pada suatu situs Pemda diserahkan sepenuhnya kepada masing-masing Penanggungjawab Situs dan Manajer Situs web Pemda, tergantung pada kondisi setempat dan kesediaan data dan informasi yang dimiliki oleh daerah bersangkutan ( Sulistiyo, at all. 2008).

Situs PPIP yang difasilitasi oleh Pemda untuk melaksanakan KIP tersebut agar terwujud pemerintahan yang transparan, akuntabel dan partisipatif. Di sinilah perlunya partisipasi masyarakat dalam mengoptimalkan pengawasan pelayanan informasi serta mendukung pelaksanaan program pembangunan pemerintah. Dimana prioritas pembangunan nasional untuk tahun 2020 ada 5 (lima) prioritas. Kelima program prioritas tersebut tertuang dalam Rencana Kerja Pemerintah (RKP) 2020. Selanjutnya diterjemahkan ke dalam sejumlah program prioritas dan kemudian didetailkan lebih lanjut dalam beberapa kegiatan prioritas. penyusunan RKP 2020 yang merupakan pelaksanaan tahun pertama Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 dengan agenda utama meningkatkan SDM berkualitas dan berdaya saing (bapeda Jabar, 2019).

SDM berkualitas dan berdaya saing di era globalisasi dimana setiap negara atau individu mulai saling bekerjasama dan peniadaan sekat atau batas antar negara. Hampir sebagian besar masyarakat Indonesia menyambut baik akan adanya perkembangan teknologi di era globalisasi ini meskipun tidak sedikit yang kesulitan akan perkembangan teknologi yang serba canggih saat ini. Sambutan baik terhadap perkembangan era globalisasi ini terbukti dengan perilaku masyarakat yang sangat suka menggunakan peralatan yang berteknologi tinggi. (Harara, 2016) Selain dampak positif yang terjadi atas perkembangan teknologi komunikasi tersebut, pada kenyataannya globalisasi juga memberikan dampak buruk yaitu terjadinya perubahan sosial didalam masyarakat akibat masuknya pengaruh negara luar dan menghilangkan budaya asli suatu negara.

Globalisasi sebagai suatu proses bukan suatu fenomena baru karena proses globalisasi sebenarnya telah ada sejak berabad-abad lamanya. Di akhir abad ke-19 dan awal abad ke-20 arus globalisasi semakin berkembang pesat di berbagai negara ketika mulai ditemukan teknologi komunikasi, informasi, dan transportasi. Loncatan teknologi yang semakin canggih pada pertengahan abad ke-20 yaitu internet

dan sekarang ini telah menjamur telepon genggam (*handphone*) dengan segala fasilitasnya (M. Isya N, 2015).

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengadakan kajian dengan judul “Keterbukaan Informasi Dan Layanan Publik Serta Partisipasi Masyarakat di Era Globalisasi”. Fokus kajian adalah bagaimana keterbukaan informasi publik, layanan publik dan partisipasi masyarakat di era globalisasi”

Tujuan kajian ini ingin menganalisis keterbukaan informasi, layanan publik dan partisipasi masyarakat di era globalisasi. Kegunaan kajian ini diharapkan memberi masukan kepada Direktorat Informasi dan Komunikasi Publik (Ditjen IKP) mengenai keterbukaan informasi publik, layanan publik dan partisipasi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah.

## **METODE PENELITIAN**

Komunikasi publik dapat dilakukan di dalam maupun di luar organisasi. Komunikasi publik secara eksternal dalam konteks *good governance* bertujuan mengirim informasi publik serta menerima umpan balik (opini) dari dua sektor yaitu sektor swasta atau bisnis dan masyarakat (Silalahi, 2004).

Komunikasi pemerintahan dalam *Good Governance* juga menekankan

ketanggapan, transparansi, partisipasi dan akuntabilitas (Silalahi, 2004). Hal ini berarti pemerintah tidak hanya harus tanggap, tetapi juga harus mampu memberikan informasi yang benar, serta melibatkan kalangan masyarakat dan bisnis dalam setiap pembuatan kebijakan sebagai kontrol sosial.

Salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service*) atau pelayanan umum. Rasyid (1998) menyatakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, seluruh aktivitas birokrasi pemerintahan dalam tingkatan apapun semata mata ditujukan untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat.

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan hak yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok dan dilakukan secara universal. Ndraha (1999), memberikan definisi dan cakupan pelayanan sebagai berikut: Pelayanan (*service*) meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditi

sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hubungan ini dikenal adanya hak bawaan (sebagai manusia) dan hak pemberian. Hak bawaan selalu bersifat individual dan pribadi sedangkan hak pemberian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak tersebut adalah pemerintah. Kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak pemberian ini disebut sebagai pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Dengan konsep tersebut jelaslah bahwa pemerintah berkewajiban untuk memperjuangkan dan melindungi kepentingan publik dengan menerapkan kebijakan-kebijakan yang tidak merugikan dan dalam pelaksanaannya menghindari dari pemborosan serta mencegah adanya berbagai tindakan pelanggaran hukum.

Dalam proses pelaksanaan urusan publik, selalu berhubungan dengan komunikasi kebijakan. Komunikasi secara umum Edwards III membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi dan kejelasan (*clarity*) (Winarno, 2014). Persyaratan pertama tentang transmisi dalam komunikasi kebijakan adalah bahwa

mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan, keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah harus diteruskan kepada orang yang tepat sebelum keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah di diikuti. Komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat oleh pelaksana. Yang kedua mengenai konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Selanjutnya, mengenai kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana apa yang diharapkan, maka arahan pelaksanaan kepada pelaksana kebijakan tidak hanya diterima tetapi juga harus jelas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggambarkan tentang keterbukaan komunikasi layanan publik di era globalisasi dan partisipasi masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sehubungan dengan partisipasi masyarakat dalam pembangunan di era globalisasi, partisipasi merupakan keterlibatan aktif masyarakat atau partisipasi tersebut dapat berarti keterlibatan proses penentuan arah dari strategi kebijaksanaan pembangunan yang

dilaksanakan pemerintah. Dalam pelaksanaan pembangunan harus ada sebuah rangsangan dari pemerintah agar masyarakat dalam keikutsertaannya memiliki motivasi. Untuk mewujudkan keberhasilan pembangunan, inisiatif dan kreatifitas dari anggota masyarakat yang lahir dari kesadaran dan tanggung jawab sebagai manusia yang hidup bermasyarakat dan diharapkan tumbuh berkembang sebagai suatu partisipasi. Sehubungan dengan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Partisipasi merupakan keterlibatan masyarakat secara aktif masyarakat dapat juga keterlibatan dalam proses penentuan arah, strategi kebijaksanaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah. Dalam kajian ini yang dimaksud adalah partisipasi warga yang dituntut memiliki sumber daya manusia yang mampu bersaing di era globalisasi yang serba canggih dan terbuka, bukan hanya di negara sendiri bahkan dengan negara lain. Masyarakat dituntut untuk mengetahui dan memahami teknologi komunikasi dan informasi. Serta bisa memanfaatkan TIK dalam segala bidang kehidupan, mulai kehidupan sehari-hari, gaya hidup, belajar, sampai dalam hal mencari pekerjaan, menambah penghasilan dan lain sebagainya.

Sementara, Pemerintah sebagai penggerak pembangunan berfungsi membantu rakyat untuk melaksanakan pembangunannya sendiri. Dalam hal ini pemberdayaan masyarakat berarti: memihak, mempersiapkan dan melindungi (*empowerment*). Pemerintah berkewajiban memberikan informasi yang diperlukan masyarakat secara mudah, cepat, tepat, terjangkau dan transparan yang dijamin secara hukum di era globalisasi.

Besarnya arus globalisasi dan modernisasi semakin mempersempit sekat jarak antara individu satu dengan individu yang lain karena perkembangan teknologi informasi semakin maju. Hal ini akan berimbas kepada mudahnya masyarakat untuk mengakses informasi yang dapat menimbulkan perubahan sosial di masyarakat.

## **SIMPULAN**

Penggunaan media komunikasi yang kian hari semakin meningkat, seperti penggunaan alat-alat canggih komunikasi seperti *smartphone* dan internet, dunia seolah-olah tanpa batas. Namun disadari atau tidak globalisasi telah membawa dampak positif dan negatif. Positifnya telah berkembang sarana teknologi yang canggih mulai transformasi, informasi dan komunikasi serta teknologi lainnya, sedangkan negatifnya masuknya sosial

budaya dari luar yang tidak sesuai dengan kepribadian bangsa Indonesia.

Dengan disahkan UU no 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) semakin terbuka kesempatan (transparansi) publik untuk bisa mengakses informasi dari lembaga pemerintah baik dari lembaga kementerian maupun non kementerian, kecuali informasi yang dikecualikan.

Informasi Publik yang tidak dapat diberikan oleh Badan Publik, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal (6) adalah:

1. informasi yang dapat membahayakan negara;
2. informasi yang berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari persaingan usaha tidak sehat;
3. informasi yang berkaitan dengan hak-hak pribadi;
4. informasi yang berkaitan dengan rahasia jabatan; dan/atau
5. Informasi Publik yang diminta belum dikuasai atau didokumentasikan.

Adanya keharusan membuat situs web di setiap pemerintahan daerah provinsi dan atau kabupaten/kota, telah membuat Pemda Provinsi, Kabupaten/Kota melakukan pembuatan situs web menurut panduan dari Kementerian Komunikasi dan informasi tentang isi minimal pada situs web Pemda; dan isi lainnya disesuaikan



dengan keadaan wilayah dan kepentingan Pemda tersebut.

Di samping wajib untuk membuat situs web, Pemda akhir-akhir ini berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan menggunakan media terupdate yang sekarang sedang populer di masyarakat yaitu penggunaan media sosial. Media sosial digunakan pemerintah daerah sebagai media alternatif untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna media informasi dapat dikemukakan bahwa mereka sangat senang menggunakan media sosial sebagai sarana sosial kontrol untuk berpartisipasi dalam pembangunan di era globalisasi.

Media sosial yang digunakan pemerintah adalah inovasi baru sebagai pelengkap saluran diseminasi informasi program dan kebijakan, diupayakan baik secara langsung maupun tidak langsung. Beberapa lembaga/instansi pemerintah menggunakan saluran komunikasi pelayanan publik seperti media sosial dalam menjawab setiap permasalahan dengan cepat, ketepatan waktu, biaya ringan dan cara penggunaan yang sederhana.

Situs Web dan media sosial tersebut di atas merupakan pemberian layanan publik, keterbukaan publik, dan partisipasi warga, melalui kanal teknologi, internet, dan media baru menjadi bagian implementasi TIK. Namun masih ada Pemda yang membuat situs web yang tidak sesuai dengan panduan Kominfo karena mereka belum memiliki SDM yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Oleh sebab itu sebaiknya Pemda mengadakan pelatihan TIK untuk meningkatkan SDM di daerahnya.

Dalam memberikan pelayanan publik, masih ada masyarakat yang belum tahu atau masih malas menggunakan situs web Pemdanya, sebaiknya Pemda bersifat aktif mengadakan sosialisasi tentang adanya situs web yang berisi lengkap tentang keadaan potensi daerahnya; sehingga masyarakat jadi mengetahui dan menggunakannya.

Media sosial yang telah digunakan oleh Pemda sebagai alternatif layanan publik kepada masyarakat selama ini telah digunakan oleh masyarakat dengan baik, sebaiknya tingkatkan diseminasi dan sosialisasi informasi melalui media sosial tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bappeda jabar humas, 2019, *Pemerintah Tetapkan 5 Prioritas Nasional RKP 2020*. <http://bappeda.jabarprov.go.id/pemerintah-tetapkan-5-prioritas-nasional-dalam-rkp-2020/>. Diakses tanggal 29 Mei 2020.
- Bappenas. (2009) Info Pembangunan, (Online). Available from: [https://www.bappenas.go.id/files/3413/4986/1934/info\\_20091015133401\\_\\_2370\\_0pdf](https://www.bappenas.go.id/files/3413/4986/1934/info_20091015133401__2370_0pdf)
- Baum, C., & Di Maio, A. (2000) *Gartner's four phases of e-government model*, (Online). Available from: doi:G0094235
- Darwis, Robby N. (2017). *Pengaruh modernisasi dan globalisasi terhadap perubahan sosial budaya di indonesia*. Dalam [file:///C:/Users/HP\\_Elitepad/Downloads/981-2480-1-SP.pdf](file:///C:/Users/HP_Elitepad/Downloads/981-2480-1-SP.pdf). Diakses tanggal 4 Juni 2020.
- Harara, Alviani. (2016). "Budaya Hedonisme Dalam Masyarakat Era Global." [https://www.academia.edu/7277965/Budaya\\_Hedonisme\\_Dalam\\_masyarakat\\_Era\\_Global\\_Oleh\\_Alviani\\_Harara?auto=download](https://www.academia.edu/7277965/Budaya_Hedonisme_Dalam_masyarakat_Era_Global_Oleh_Alviani_Harara?auto=download) (diakses Januari 10, 2017).
- Yuwono, Teguh. (2001). *Manajemen Otonomi Daerah : Membangun Daerah Berdasar Paradigma Baru*. Semarang: Ciyapps Diponegoro University
- M. Insyah Musa N. (2015). *Dampak Pengaruh Globalisasi Bagi Kehidupan Bangsa Indonesia*. Jurnal Pesona Dasar Universitas Syiah Kuala Vol. 3 No. 3, April 2015, Hal 1- 14 ISSN: 2337-9227.
- Mansyur. M. (2014). *Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia*. Jurnal Pekommas, Vol. 17 no 1. April 2014: 9-14. Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BBPPKI) Makassar.
- Mousavi, SA. & Pimenidis, E. (2014.) Social media applications in e-government: A risk assessment approach. In: *European Conference e-Government. 2014 Academic conferences International Limited*. P. 180
- Ndraha Talidziduhu (1999). *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Neuman, W. Lawrence. (2008). *Basics of Social Research. Qualitative and Quantitative Approches*. New York. Pearson Edition.
- Pemerintah RI (2008) UU RI No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. *UU RI No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*.

- Pemerintah RI (2015) *Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 9 tahun 2015 , Tentang Pengelolaan Komunikasi Publik.*
- Rasyid, Ryaas, (1998). *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Retnowati, dkk (2019). *Pengaruh pemanfaatan situs pusat pelayanan informasi publik (ppip) terhadap peningkatan kepercayaan penerapan keterbukaan informasi publik (kip) bagi masyarakat. Proceeding SINTAK 2019 ISBN: 978-602-8557-20-7.*
- Sari, Diana (2017). *Konstruksi Faktor-Faktor Memengaruhi Penerimaan Masyarakat terhadap Media Sosial Pemerintah.* Bunga Rampai Media Baru Dan Pemanfaatannya Di Masyarakat. ISBN:978-602-61758-5-4. Pp. 37-50
- Silalahi, U. (2004). ‘Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik’, *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), pp. 36–54.
- Slamet, M. (2003). *Membentuk Pola Perilaku Manusia Pembangunan.* Bogor: IPB Press
- Sulistiyo, at all, (2008). *Analisis Kajian Standarisasi Isi Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.* Seminar Nasional Informatika 2008, UPN “Veteran” Yogyakarta.
- United Nations (2012). *E-Government Survey 2012: E-Government for the People* (online). Available from: doi:e-ISBN:978-92-1-055353-7.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus.* Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (CAPS)