**Inovasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah:**

**Twitter untuk Komunikasi**

**Pemerintahan dan Pembangunan di Kota Semarang**

*Dzunuwanus Ghulam Manar*

*Universitas Diponegoro*

[*ghulam@undip.ac.id*](mailto:ghulam@undip.ac.id)*,* [*dgmanar@gmail.com*](mailto:dgmanar@gmail.com)

 Abstrak

Jejaring sosial Twitter terbukti cukup signifikan dalam komunikasi sosial-politik, sebagaimana terbukti pada momentum *Arab Springs* dan kampanye pilpres Barrack Obama. Pada konteks pemerintahan, penggunaan jejaring sosial Twitter merupakan sebuah inovasi serta hal baru di Indonesia yang perlu dikaji secara lebih mendalam praktik penggunaannya. Hendrar Prihadi, Walikota Semarang 2012-2015 menggunakan Twitter sebagai media komunikasi internal maupun eksternal Pemerintah Kota Semarang. Hasilnya, interaksi secara internal dengan pimpinan SKPD maupun eksternal dengan warga Kota Semarang melalui Twitter cukup banyak menyelesaikan beragam masalah seperti administrasi kependudukan (*e-*KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran), pembangunan infrastruktur (jalan, jembatan, ruang publik), ketertiban umum, transportasi dan pelayanan pemerintah kota (air bersih, parkir, pajak dan retribusi).Penggunaan Twitter dapat mendorong terciptanya pemerintah kota yang responsif, transparan, efektif dan efisien dalam melaksanakan pelayanan kepada warga kota maupun publik secara luas.

*Kata kunci: inovasi, Twitter, komunikasi, pemerintahan*

**A. Pendahuluan**

Twitter adalah salah satu jejaring sosial yang memiliki pengaruh signifikan dalam komunikasi sosial dan politik. Secara sosial, sebagai bagian dari jejaring sosial maka keberadaan Twitter sangat signifikan untuk menjalin komunikasi sosial antarmanusia. Hal ini dilakukan dengan cara saling terhubung melalui platform komunikasi yang telah diciptakan oleh Jack Dorsey dan Peter Chenin pada Maret 2006. Sampai dengan tahun 2015 tercatat 288 juta pengguna aktif setiap bulannya dan 5 juta tweet terkirim setiap harinya, 80% menggunakan perangkat seluler. Mengingat basis komunikasi datanya menggunakan internet, maka hal ini dapat dilakukan lintas pulau bahkan lintas benua secara *real time.* Dengan adanya teknologi ini maka setiap orang pada belahan bumi mana pun dapat saling terhubung dan berkomunikasi secara intensif.

Konten atau isi dalam komunikasi Twitter berupa ekspresi tulisan sebanyak 140 karakter termasuk spasi dan tanda baca. Secara umum Twitter lebih banyak digunakan untuk menyampaikan ekspresi, berdiskusi secara terbuka, berbagi informasi, termasuk foto atau gambar serta *link* situs internet. Hal ini sudah barang tentu bersifat umum dan merupakan bagian dari komunikasi sosial sehari-hari. Namun demikian ada pula pengguna Twitter yang menggunakan jejaring sosial Twitter untuk kepentingan politik, misalnya berkaitan dengan sosialisasi dan partisipasi politik, kampanye, pembentukan opini publik atau penyebarluasan berita dan informasi politik.

Penggunaan jejaring sosial Twitter secara politik ternyata tidak hanya berkait dengan kampanye atau pemilihan umum saja, yang tentu memberikan dampak sangat signifikan bagi kemenangan seorang kandidat. Beragam peristiwa politik pada belahan bumi yang berbeda dapat dengan mudah terakses dan menjadi perbincangan hangat seluruh umat manusia, sudah tentu karena jejaring sosial Twitter salah satunya. *Arab Springs* adalah salah satu contoh fenomenal tentang pengaruh jejaring sosial Twitter dalam menyebarluaskan detik-detik bersejarah runtuhnya kekuasaan otoriter Presiden Husni Mubarak di Mesir.

Secara politik, revolusi yang terjadi di Mesir pada tahun 2011 menjadi bukti akan peran penting dari jejaring sosial, khususnya Twitter. Orang-orang secara independen berkomunikasi melalui jejaring yang mereka ciptakan, saling bersinggungan antarjejaring dan bahkan direproduksi menjadi lebih besar dan lebih bermakna yang mengakibatkan dampak yang diberikan lebih nyata dan terasa. Hal ini menciptakan hal baru dalam berkomunikasi, yakni kemampuan untuk memfasilitasi interaksi personal maupun kelompok yang memberikan wacana baru dan membuka peluang paraaktor politik untuk dapat memberikan dan memperoleh informasi secara sangat terbuka melalui jejaring sosial yang dilakukan oleh paraindividu warga negara.

Pada tahap berikutnya muncul bentuk-bentuk interaksi yang melibatkan warga negara, pejabat politik maupun publik secara leluasa melalui jejaring sosial Twitter maupun bentuk lain, seperti *facebook, flickr, youtube* yang melimpahi jumlah informasi yang tersedia. Warga negara yang saling berinteraksi jumlahnya terus meningkat dari waktu ke waktu dan tergantung kepada jejaring sosial berbasis teknologi internet untuk saling berkomunikasi dengan sesamanya, kelompok, organisasi sosial maupun pemerintah. Pada sisi lain, aparat pemerintah berusaha untuk mencari sumber-sumber informasi dan strategi guna meningkatkan peran dan pelayanannya kepada publik. Baik warga negara ataupun publik dan pemerintah mulai terbuka terhadap penggunaan jejaring sosial berbasis teknologi internet untuk membantu mewujudkan tujuan mereka masing-masing, misalnya pada sisi publik dengan memberikan informasi ataupun tuntutan dan pengaduan, sedangkan pada sisi pemerintah memberikan informasi kebijakan maupun jawaban dan tindak lanjut dari pengaduan yang telah diberikan. Oleh karena itu, secara politik jejaring sosial Twitter memberikan ruang interaksi yang penting antarwarganegara dan warga negara dengan pemerintah dalam melakukan aktifitas mereka masing-masing yang mendorong kepada perbaikan situasi politik maupun pemerintahan yang mereka harapkan.

Di Indonesia Presiden Joko Widodo (@jokowi) maupun Wakil Presiden Jusuf Kalla (@Pak\_JK) keduanya menggunakan akun jejaring sosial Twitter untuk menyampaikan pikirannya tentang suatu hal ataupun melaporkan kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Oleh karena itu publik secara luas yang mengikuti akun jejaring sosial @jokowi dan @ Pak\_JK dapat berinteraksi dan mengetahui aktifitas maupun ekspresi pikiran yang dilakukan oleh presiden dan wakil presiden, termasuk di dalamnya menyuarakan dukungan maupun tuntutan atas pelbagai hal yang muncul dalam kehidupan sehari-hari.

Sebagai negara dengan jumlah penduduk terbesar keempat di Asia yang menggunakan internet, setelah Tiongkok, India dan Jepang, Indonesia memiliki dinamika penggunaan Twitter yang menarik untuk dikaji. Sejumlah 28 juta pengguna secara aktif setiap harinya berkomunikasi melalui Twitter dengan jumlah terbesar ada di Jakarta. Dinamika ini membuka peluang bagi para pengguna untuk mengatasi hambatan komunikasi sebagaimana yang terjadi pada pola komunikasi media massa tradisional yang lambat dan satu arah. Dengan menggunakan jejaring sosial Twitter, komunikasi bisa dilakukan dengan cepat, *real time* serta melibatkan jejaring banyak orang dalam satu waktu. Warga negara, politisi maupun pemerintah bisa saling terhubung dan berkomunikasi secara terbuka kepada publik dengan biaya yang lebih murah dan independen daripada saluran komunikasi tradisional yang ada sebelumnya. Bahkan dapat dinyatakan bahwa jejaring sosial dan sosial media lebih cepat, murah dan masif daripada media massa tradisional. Hal ini berdampak bahwa publik dengan mudah dapat memperoleh informasi politik, berinteraksi dan berkomunikasi dengan aktor-aktor politik, termasuk partai politik dan pemerintah.

Pada level daerah, tidak ketinggalan para aktor politik termasuk pejabat publik yang menggunakan jejaring sosial Twitter. Salah satunya adalah Walikota Semarang (2012-2015), Hendrar Prihadi, S.E., M.M. dengan akun @hendrarprihadi. Mas Hendi atau Hendi, demikian sapaan akrab masyarakat Kota Semarang, membuat akun Twitter sejak 13 Desember 2012 dengan kondisi *follower* ataupengikut sampai dengan Maret 2015 sebanyak 13.000 orang dan telah mengemukakan pendapat melalui *tweet* atau *retweet* sebanyak 7.478 kali.

Dalam kapasitasnya sebagai Walikota Semarang, maka interaksi dan komunikasi yang dilakukan oleh @hendrarprihadi lebih banyak berkaitan dengan masalah pemerintahan dan pembangunan di Kota Semarang. Misalnya tentang layanan publik di Kota Semarang, baik penyelesaian dokumen administrasi kependudukan, sampah, pendidikan, kesehatan, parkir atau juga isu aktual seperti rencana pembangunan TransStudio di kawasan budaya Taman Raden Saleh, banjir maupun pemberantasan nyamuk demam berdarah yang setiap musim hujan menghantui Kota Semarang.

Dalam interaksi melalui jejaring sosial Twitter tersebut terdapat banyak *tweet* yang membutuhkan respons atau penanganan dari Walikota maupun Pemerintah Kota Semarang. Sebagai contoh pada tanggal 18 Maret 2015 @baptistabagus menuliskan *mhn bantuan pengaspalan jl mulawarman arah tembalang pesona asri* disertai dengan foto kondisi jalan yang rusak, kemudian ditanggapi @hendrarprihadi dengan me-*retweet* atau meneruskan kepada pihak lain yang lebih memiliki kewenangan yakni @IswarAminudin yang tidak lain adalah Kepala Dinas Bina Marga Kota Semarang. Sudah tentu publik yang menjadi *follower* ataupengikut akun Twitter @baptistabagus, @hendrarprihadi maupun @IswarAminudin akan dengan jelas menerima, membaca serta mengetahui tindaklanjut dari informasi dan permohonan yang telah disampaikan tersebut.

Illustrasi di atas menunjukkan bahwa interaksi antara warga negara dengan pemerintah dalam hal ini warga Kota Semarang dengan Walikota Semarang berlangsung sangat terbuka, dapat diakses oleh publik pengguna jejaring sosial Twitter serta dapat diketahui respons atau tindak lanjut yang dilakukan. Pada interaksi tanggal 18 Maret 2015 tersebut, Walikota telah meneruskan atau mendisposisikan masalah kepada stafnya, yakni Kepala Dinas Bina Marga Kota Semarang untuk menindaklanjuti permohonan yang dilakukan. Publik tinggal menunggu akankah muncul tindakan dari jajaran Pemerintah Kota Semarang dalam hal ini Dinas Bina Marga. Dicermati dari sudut pandang komunikasi, interaksi melalui jejaring sosial Twitter tersebut memberikan kemudahan dan manfaat antara warga negara dan pemerintah. Arus informasi yang lugas, cepat dan tepat sasaran kepada pemerintah telah diterima dan diberikan respons awal. Dan lebih menarik lagi hal ini diketahui oleh publik secara luas sehingga membuka peran untuk melakukan kontrol dari respons pemerintah. Namun demikian, dalam konteks tersebut masalah komunikasi bukan penentu dari penyelesaian masalah. Terdapat hal mendasar yakni berkaitan dengan tindak lanjut Pemerintah Kota Semarang menyikapi keluhan dan permohonan warga atas rusaknya fasilitas umum berupa jalan. Untuk menindaklanjuti hal tersebut, Pemerintah Kota Semarang memerlukan sumber daya yang tidak sedikit karena berkaitan dengan proses perbaikan infrastruktur dan sudah tentu membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Jika berkaitan dengan implikasi biaya maka sudah barang tentu akan berkaitan dengan anggaran pemerintah yang mengikuti proses perencanaan pembangunan yang dilaksanakan setiap tahunnya. Pertanyaan menarik yang kemudian muncul adalah setelah proses komunikasi yang cepat, lugas dan murah, memotong beragam jalur birokrasi yang tidak efektif, akankah tindak lanjut dari keluhan dan permohonan publik dapat segera dilaksanakan?

Terlepas dari pelbagai alternatif dan konsekuensi yang timbul, terobosan penggunaan jejaring sosial Twitter untuk mendekatkan jarak antara warga negara dan pemerintah merupakan sebuah inovasi dalam komunikasi pemerintahan. Apabila dalam konteks komunikasi tersebut memiliki implikasi pembangunan, yakni upaya untuk memperbaiki atau mengubah suatu keadaan, maka sudah barang tentu inovasi komunikasi dalam pemerintahan dan pembangunan ini akan menjadi menarik untuk dibahas secara lebih detail.

**B. Tinjauan Pustaka**

Penelitian tentang inovasi pemerintahan masih sedikit dilakukan mengingat kajian tentang inovasi sendiri masih lebih banyak bertumpu kepada hal-hal yang bersifat ekonomis, privat ataupun eksklusif berkaitan dengan rekayasa sosial maupun teknologi. Namun demikian pada dasarnya di Indonesia sudah banyak muncul inovasi pemerintahan meski masih belum terekspos dan memberikan manfaat yang berkesinambungan.

Inovasi dapat dimaknai sebagai perubahan yang merupakan upaya untuk memperbaiki karena adanya masalah maupun tantangan baru, baik karena krisis, masalah maupun dorongan untuk meningkatkan dan memajukan. Pada konteks pemerintahan, inovasi atau perubahan bisa dilihat dari kinerja maupun pelayanan pemerintah. Perubahan kinerja dan pelayanan menjadi lebih baik, lebih murah, lebih mudah dan lebih cepat merupakan bentuk nyata dari bekerjanya sebuah inovasi. Sudah barang tentu dorongan perubahan tersebut dapat terjadi karena paksaan kondisi lingkungan, misalnya karena krisis, tekanan publik atau adanya sistem intensif dari pemerintah (pusat) maupun lembaga donor, atau juga karena dorongan dari dalam (*internal driver*) menyikapi situasi dan kondisi pengelolaan pemerintahan yang dinamis.

Beberapa contoh inovasi yang terekam di Indonesia antara lain partisipasi publik, yakni pelibatan publik dalam perencanaan pembangunan, inovasi manajemen pelayanan publik, kemitraan dengan *stakeholders*, partisipasi perempuan dan kelompok miskin, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*online* system), pelayanan terpadu dan sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi. Meski masih terbatas, namun paling tidak telah memberikan bukti bahwa inovasi pemerintahan telah ada di Indonesia. Fenomena ini mendorong peneliti untuk melakukan eksplorasi tentang inovasi pemerintahan yang belum terangkat menjadi sebuah wacana publik atau dokumentasi akademik. Hal ini menarik karena pada dasarnya inovasi adalah menemukan sesuatu yang baru dan sangat relevan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif eksploratif.

Pada konteks inovasi pemerintahan berupa komunikasi pemerintahan dan pembangunan maka hal ini merupakan hal yang baru dan menarik. Hal yang baru karena tidak banyak pemerintah yang secara sadar menggunakan jejaring sosial seperti Twitter untuk membantu melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan serta berinteraksi dengan warga negara maupun dengan jajaran pemerintahan sesamanya. Hal yang menarik adalah penggunaan jejaring sosial Twitter dengan karakteristik yang cepat, lugas dan mudah memiliki konotasi yang berbeda dengan ritme kinerja pemerintah ataupun birokrasi yang cenderung formal, lamban dan kadang sulit. Penggunaan jejaring sosial ini berarti secara sadar mengubah paradigma pemerintah dan birokrasi yang lama kepada paradigma baru yang lebih modern, cepat, lugas dan mudah.

Penelitian terkait dengan penggunaan jejaring sosial Twitter yang berkaitan dengan pemerintahan maupun politik masih sedikit dilakukan. Namun demikian banyak hal menarik yang muncul dari penelitian yang sudah dilakukan. Hal mendasar *pertama* berkaitan dengan kecepatan komunikasi, sesuatu yang sangat dibutuhkan di era modern ini. Kecepatan komunikasi akan berdampak kepada respons dan hasil yang diharapkan dari pihak-pihak yang terlibat, baik publik maupun pemerintah. Semakin cepat informasi yang diterima, diolah dan direspons akan memberikan kecepatan penyelesaian masalah. *Kedua*, berkaitan dengan kebebasan dan keterbukaan akses, yakni keadaan di mana orang tidak takut untuk mengemukakan pendapatnya, melaporkan keadaan yang tidak diinginkan, menyampaikan kualitas pelayanan pemerintah yang buruk, bahkan menilai kinerja pemerintah apakah telah memenuhi standar dan harapan atau belum. Faktor kecepatan bisa digunakan untuk mempercepat pelayanan atau mengetahui hasil dari sebuah proses politik, misalnya pemilihan umum atau pemilihan kepala daerah. Dengan begitu pelayanan yang kurang baik bisa ditingkatkan dan dipercepat dan hasil proses politik bisa dengan lebih cepat diketahui oleh publik.

Pada konteks politik berkaitan dengan pemilu, terdapat fakta yang menarik bahwasanya tren yang terjadi pada negara-negara berkembang tentang fenomena twitter dan demokrasi tidak serta merta dapat terjadi di Indonesia. Penelitian yang dilakukan di Malang, Jawa Timur pada tahun 2013 dengan mengambil contoh para calon walikota Malang ternyata memberikan hasil menarik bahwa calon dengan aktifitas jejaring sosial Twitter terbanyak ternyata malah tidak terpilih menjadi walikota. Justru calon yang terpilih adalah calon yang sedikit beraktifitas dalam jejaring sosial Twitter. Hal ini tentu saja menjadi sebuah anomali jika melihat kepada fenomena kemenangan Barack Obama pada tahun 2008 dan 2012 yang secara ekstensif menggunakan jejaring sosial Twitter untuk kampanyenya. Artinya pada konteks masyarakat yang berbeda ternyata jejaring sosial Twitter memiliki efektifitas untuk menarik dukungan dan pengaruh dari para pemilih. Semakin besar aktifitas yang dilakukan maka semakin besar pula potensi keberhasilan yang dapat diharapkan. Hal yang relatif sama juga terjadi di Korea Selatan dengan adanya aktifitas Twitter yang dilakukan oleh kaum muda untuk memobilisasi massa dan memberikan perubahan kepada hasil pemilu yang lebih baik. Sekelompok kaum muda di Korea Selatan secara terus-menerus mengirimkan informasi tentang pemilu yang mendorong sebayanya untuk ikut memilih.

Fenomena-fenomena tersebut di atas memberikan penegasan akan peran jejaring sosial Twitter yang cukup signifikan dalam mendorong keterbukaan informasi, komunikasi serta hasil kerja yang cepat, mudah dan murah serta memberi medium komunikasi antarwarga negara dan warga negara dengan pemerintah. Adanya jejaring sosial Twitter sedikit demi sedikit menggeser penggunaan media cetak, baik surat, surat dinas, surat kabar, memo dan sebangsanya dan digantikan dengan 140 karakter berbasis internet yang bisa langsung menuju pihak yang bersangkutan tanpa adanya hambatan dan sensor dari pihak-pihak yang tidak ingin dirugikan dengan adanya keterbukaan informasi.

Selain itu, jejaring sosial Twitter memberikan insentif positif bagi warga negara dan pemerintah berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan sehingga warga negara memiliki akses untuk mengetahui, mengontrol dan mengambil tindakan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik. Pada hakekatnya, jejaring sosial Twitter juga memberikan ruang partisipasi agar warga negara terlibat dalam setiap isu-isu pemerintahan yang terjadi dalam kesehariannya, termasuk di dalamnya mendukung, menolak dan mengadakan kontak dengan pejabat-pejabat publik. Dengan demikian jejaring sosial Twitter yang dimanfaatkan untuk kepentingan politik dan pemerintah benar-benar dapat memberikan manfaat, tidak hanya bagi pemerintah sendiri namun juga bagi warga negara secara luas berkaitan dengan akses informasi dan partisipasi yang berdampak bahwa warga negara didengar, dipahami, dihormati haknya, mendapatkan penjelasan atas urusan-urusan yang bermasalah, mendapatkan permohonan maaf serta perbaikan atas kekeliruan dan kesalahan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

Penggunaan jejaring sosial Twitter ini merupakan bagian dari inovasi penyelenggaraan pemerintahan, mengingat selama ini pemerintah lebih banyak menggunakan saluran-saluran komunikasi formal berupa surat yang membutuhkan birokrasi dan proses yang sangat panjang dan hasil yang serta-merta tidak dapat diperoleh secara cepat dan tepat. Komunikasi sebagai sebuah proses penyampaian pesan yang melibatkan aktor-aktor, pesan dan tujuan atau akibat yang ditimbulkan merupakan hal yang umum dalam politik maupun pemerintahan. Secara lebih spesifik di dalam pemerintahan, komunikasi yang formal dengan medium surat dan kertas mulai ditinggalkan seiring dengan maraknya penggunaan internet.

Komunikasi *online,* sebagai istilah untuk menggantikan komunikasi berbasis internet, memiliki saluran yang cukup beragam, misalnya menggunakan surat elektronik (*electronic mail/e-mail*), situs/laman/*website*, *blog*, sistem informasi berbasis internet, maupun media sosial seperti *facebook, youtube, flickr* maupun *twitter*. Penggunaan media-media komunikasi *online* tersebut secara nyata dapat menggantikan surat, rapat dengan tatap muka, karena dilakukan secara *online* maka dapat dilakukan dari mana saja dengan media teknologi informasi komunikasi, maupun berbagai interaksi dan komunikasi dengan publik. Komunikasi internal maupun eksternal pemerintahan tersebut pada akhirnya menjadi lebih mudah, terbuka dan cepat. Ini menjadi penanda inovasi pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi.

Inovasi pemerintahan lebih banyak lahir karena kemampuan mengaplikasikan pengetahuan yang relevan disertai dengan pemikiran-pemikiran yang kreatif yang mendorong pendekatan yang lebih baik dalam penyelesaian masalah ditambah dengan motivasi sebagai faktor pendorong dari dalam untuk melakukan sebuah tindakan. Ini berarti bahwa inovasi memiliki faktor-faktor pendorong dari para pelaku itu sendiri, termasuk di dalamnya jika dilakukan oleh pemerintah.

**C. Metodologi**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk memahami realitas penggunaan jejaring sosial Twitter dalam pemerintahan berkaitan dengan sifat penelitian kualitatif yang memiliki konteks dan *setting* alamiah, bertujuan mendapatkan pemahaman mendalam, teknik pengumpulan data yang khas tanpa adanya *treatment* serta fleksibel (mengikuti dinamika di lapangan). Unit analisis dalam penelitian ini akun jejaring sosial Twitter Walikota Semarang serta jajarannya, seperti Kepala SKPD, camat dan lurah. Adapun subyek penelitian ini adalah interaksi antara akun jejaring sosial Twitter Walikota Semarang dengan para jajaran di bawahnya serta masyarakat berkaitan dengan masalah-masalah atau isu-isu pemerintahan dan pembangunan. Data dalam penelitian diperoleh melalui akun jejaring sosial Twitter melalui dokumentasi percakapan atau interaksi dalam kurun waktu tahun 2014 sampai dengan Maret 2015. Wawancara dilakukan untuk memverifikasi dan memperdalam isu-isu yang dibahas dalam jejaring sosial Twitter. Data sekunder diperoleh secara *on line* maupun data-data tertulis yang relevan dan tersedia.

**D. Hasil dan Pembahasan**

Hendrar Prihadi atau akrab disapa Mas Hendi sebagai Walikota Semarang memiliki akun *Twitter* @hendrarprihadi yang dibuat atau dimulai sejak Desember 2012. Mas Hendi secara resmi menjadi Walikota Semarang sejak 21 Oktober 2013 sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 9/7/2013 setelah menjadi pelaksana tugas (Plt.) Walikota Semarang selama kurang lebih 1 tahun sejak Agustus 2012. Hal ini terjadi karena Walikota Semarang Drs. Soemarmo HS, M.Si tersandung perkara korupsi dan divonis 1,5 tahun sehingga Mas Hendi selaku Wakil Walikota harus menggantikan melalui mekanisme pelaksana tugas (Plt.) dan kemudian secara definitif dilantik menjadi Walikota Semarang. Beberapa hari setelah dilantik, secara terbuka Mas Hendi mengajak jajaran Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Kota Semarang untuk menggunakan dan memanfaatkan jejaring sosial *Twitter* guna mengetahui keluhan warga, menampung serta merespons dengan cepat dan tepat.

Sejak menggunakan *Twitter* pada 13 Desember 2012, sampai dengan Agustus 2015 Mas Hendi telah memiliki 24.690 *followers*/pengikut, telah mem-*posting* sebanyak 10.544 kali dan mengikuti 164 pengguna/*user.* Mas Hendi adalah salah seorang kepala daerah di Jawa Tengah yang cukup *melek* dengan penggunaan media sosial untuk berhubungan dengan warga kota karena jauh sebelum definitif menjadi walikota sudah memiliki akun *Twitter* dan cukup aktif menggunakannya. Ide dasar penggunaan *Twitter* berasal dari salah seorang teman dekatnya, namun begitu operasional akun @hendrarprihadi dilakukan sendiri tanpa bantuan orang lain, staf ataupun operator saat menjabat sebagai Walikota Semarang selama 21 bulan.

Hal mendasar yang melatarbelakangi penggunaan *Twitter* adalah langkah cepat dan responsifitas dalam mendengar dan merenspons aspirasi warga yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah kota. Untuk itu selain menggunakan *Twitter,* Walikota Hendrar Prihadi juga meminta kepada seluruh jajaran SKPD Kota Semarang untuk menggunakannya.

Penggunaan *Twitter* dalam konteks penyelenggaraan urusan pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Semarang dimulai oleh Walikota Hendrar Prihadi (Hendi) yang secara terbuka pada tanggal 31 Oktober 2013 di depan para pejabat eselon III mengajak untuk mem-*follow* akun *Twitter* @hendrarprihadi. Hal ini dilakukan oleh Walikota sebagai bentuk langkah yang cepat dan responsif dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh warga kota. Pernyataan tersebut diikuti dengan himbauan kepada seluruh SKPD untuk memanfaatkan jejaring sosial guna mengetahui keluhan warga serta percepatan pencapaian program pembangunan di Kota Semarang. Meski tidak diikuti dengan surat atau instruksi resmi secara tertulis namun sejak saat itu berbondong-bondong SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Semarang membuat akun *twitter* dan mem-*follow* akun Walikota Semarang sebagaimana yang telah diinstruksikan secara lisan. Hal ini sebelumnya tidak pernah terjadi atau dilakukan oleh walikota-walikota terdahulu sehingga inilah momentum pertama kali media sosial *twitter* menjadi bagian dari komunikasi pada jajaran Pemerintah Kota Semarang.

Meskipun demikian, pada dasarnya pihak Pemerintah Kota Semarang telah lama menyiapkan perangkat teknologi informasi berbasis internet, seperti *electronic mail* (*e-mail*), jejaring sosial serta saluran telepon GSM tertutup yang dapat digunakan oleh kepala dan sekretaris SKPD. Namun demikian nampaknya tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya sampai dengan adanya instruksi penggunaan *twitter* oleh Walikota Hendrar Prihadi. Setelah munculnya instruksi tersebut baru kemudian mulai digunakan beragam media sosial untuk komunikasi internal pejabat dan SKPD Pemerintah Kota Semarang, seperti *Blackberry Messenger (BBM), Path* dan  *Instagram.* Penggunaan *Twitter* yang cukup bersifat terbuka dan mudah diakses oleh publik kemudian menjadi cukup populer pada jajaran SKPD Kota Semarang terbukti dengan munculnya beragam akun *Twitter*, baik yang bersifat personal maupun institusional SKPD.

Mencermati penjelasan di atas maka pada hakekatnya penggunaan *Twitter* di lingkungan Pemerintah Kota Semarang diinisiasikan oleh Walikota Hendrar Prihadi sebagai sarana komunikasi dalam rangka menyelesaikan masalah-masalah warga. Hal ini tidak ditemui pada walikota sebelumnya sehingga inisiatif ini dapat dikategorikan sebagai perubahan atau mengadakan hal yang baru dan sejalan dengan konsep inovasi yakni bertumpu kepada perubahan, perbaikan atau munculnya hal yang baru sebagai bentuk inisiatif untuk menyelesaikan masalah-masalah yang muncul.

Dengan demikian penggunaan *Twitter* oleh Walikota Semarang beserta jajaran SKPD untuk mendengar, merespons dan menyelesaikan masalah warga merupakan salah satu bentuk inovasi pemerintahan mengingat tidak semua pemerintah kota, walikota maupun SKPD di Indonesia menggunakan *Twitter* untuk urusan pemerintahannya. Pada Pemerintah Kota Semarang hal tersebut telah dimulai dan diinstruksikan oleh Walikota sebagai bentuk responsivitas terhadap penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi oleh warga Kota Semarang.

Dalam kurun waktu 3 bulan terakhir sebagaimana data yang dapat diambil/*crawl* dari situs [www.twitter.com](http://www.twitter.com) terdapat sebanyak 3.200 *tweet* pada akun @hendrarprihadi yang merefleksikan proses komunikasi pemerintahan dan pembangunan pada Pemerintah Kota Semarang sampai dengan berakhirnya masa tugas pada 19 Juli 2015.

Sebanyak 3.200 *tweet* tersebut kemudian diseleksi yang relevan dengan isu-isu pemerintahan dan pembangunan yang kemudian dikumpulkan dan dianalisis menjadi data penelitian yang penting untuk melihat komunikasi pemerintahan dan pembangunan yang terjadi. Paling tidak terdapat 2 kategorisasi bentuk komunikasi, yakni instruksi dan laporan. Instruksi biasanya disampaikan oleh walikota kepada jajaranya berkaitan dengan masalah yang disampaikan oleh masyarakat untuk segera direspons, ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh jajaran SKPD terkait yang telah diberi instruksi melalui *Twitter.* Adapun laporan berupa penyampaian informasi sebagai hasil dari proses penyelesaian sebuah masalah, khususnya masalah yang pernah disampaikan melalui *Twitter* kepada akun @hendrarprihadi maupun langsung kepada SKPD yang bersangkutan*.* Hal ini dilakukan oleh para pejabat atau pimpinan SKPD yang sebelumnya telah mendapatkan instruksi atau perintah dari walikota melalui *Twitter* dalam bentuk Cc (*carbon copy)/*tembusan atau *mention/*disebut langsung dengan kata perintah di depannya.

Terkadang instruksi dan laporan saling berkait, artinya begitu ada instruksi dari *Twitter* walikota, jajaran SKPD segera merenspons atau memberikan tanggapan dan segera melakukan tindakan yang apabila nanti telah selesai maka melaporkan hasilnya kepada walikota. Proses ini juga melibatkan warga yang melapor atau menyampaikan keluhannya dengan cara *mention/*disebutkan namanya atau di-*retweet*. Sebagai contoh t*weet* yang dikirim oleh @hendrarprihadi pada tanggal 28 Juni 2015 sebagai respons atas *tweet* dari @ettypdam yang menanggapi *tweet* @bagoes\_andi yang menanyakan tentang gangguan distribusi air PDAM di wilayah perumahan Klipang Pesona Asri pada tanggal 25 Juni 2015. Akun @ettypdam adalah akun milik Direktur Utama PDAM Kota Semarang Etty Laksmiwati, selain akun @PDAMKotaSMG yang merupakan akun resmi PDAM Kota Semarang dan dioperasionalkan oleh admin. Respons dari @ettypdam dengan sekaligus *mention* akun @hendrarprihadi dan @bagoes\_andi pada dasarnya juga melaporkan tentang tindakan yang akan dilakukan oleh jajaran PDAM Kota Semarang dengan akan segera melakukan pemeriksaan di lokasi. Hal tersebut dilakukan setelah akun @ettypdam di-*mention* walikota dengan kata ‘*pripun’,* yang arti kurang lebihnya ‘bagaimana ini?”Setelah merespons dan melakukan tindakan, maka Walikota memberikan apresiasinya menggunakan kata *“suwun”* yang dalam Bahasa Indonesia berarti terima kasih.

Respons atas @CUBITOScafe yang *mention* akun walikota karena properti usahanya berupa gerobag untuk berjualan dirusak oleh satpol PP tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Walikota kemudian *mention* akun @satpolpp\_smg dengan kata “*pripun”,* yangmaknanya kurang lebih “bagaimana ini?” dan walikota menghendaki adanya tindak lanjut atau penyelesaiannya. Pola yang sama juga terbaca dari *tweet* di atas namun dalam bahasa yang lebih lugas dan tegas yakni meminta Satpol PP Kota Semarang untuk menindak atau menertibkan preman-preman di sekitar parkiran Jl. Pandanaran Semarang. Hal ini sebagai bentuk respons atau tanggapan atas *tweet* yang dikirim oleh @rene12gade dan *mention* akun Gubernur Jawa Tengah @ganjarpranowo yang menyampaikan bahwa dirinya dipaksa membeli stiker anti narkoba di Jalan Pandanaran Semarang.

Melalui *tweet* juga diketahui walikota mengafirmasi dan siap melaksanakan tindaklanjut untuk mengatasi keluhan tentang pembelian stiker secara paksa. Meski tidak bisa secara lugas dipahami oleh orang awam bahwa respons walikota tersebut merupakan instruksi atau perintah, namun dapat dicermati bahwa setiap walikota merespons dan *mention* akun jajaran SKPD Pemerintah Kota Semarang pasti akan ada respons maupun tindakan dari jajaran SKPD terkait. Pola yang dilakukan adalah dengan *mention* akun jajaran SKPD Pemerintah Kota Semarang serta menambahkan beberapa kata, seperti *tolong, pripun, tolong bergerak, nyuwun tulung, cc (carbon copy)* atau secara lugas memberikan instruksi.

Umumnya *tweet* yang muncul direpons dengan langsung ditujukan kepada SKPD terkait agar mengetahui keluhan warga dan segera melakukan tindakan untuk menyelesaikannya. Akun @satpolpp\_smg misalnya yang merupakan akun dari Satuan Polisi Pamong Praja Kota Semarang di-CC akun walikota @hendrarprihadi untuk membereskan dan menyelesaikan masalah pengamen di daerah Simpang Lima yang merupakan jantung Kota Semarang atas *tweet* dari@putrimalu07seorang mahasiswa psikologi sebuah universitas swasta di Kota Semarang. Ia menyampaikan keluhan pengamen di Kota Semarang, khususnya di wilayah Simpang Lima yang apabila pengamen tersebut tidak diberi uang maka akan tetap memaksa untuk tidak beranjak sebelum diberi uang. Bagi @putrimalu07 hal tersebut sangat mengganggu sehingga ia pada 10 Juni 2015 pukul 08.06 WIB mengirimkan *tweet* kepada walikota untuk memperhatikan dan menangani masalah ini. Respons yang diberikan oleh Walikota Hendrar Prihadi adalah meminta Satpol PP Kota Semarang untuk menanganinya.

Selain Satpol PP, terdapat pula @DUKCAPILKOTASMG yang mendapatkan CC dari @hendrarprihadi yang mendapat laporan dari @yusufamancio menanyakan pembuatan KTP-nya yang telah 1 bulan lebih dan belum ada kejelasan hasil. Pembuatan KTP adalah kewenangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang sehingga kemudian walikota meneruskan dengan memberikan CC kepada akun @DUKCAPILKOTASMG untuk menanganinya.

Berkaitan dengan layanan pemerintah Kota Semarang di bidang angkutan, terdapat masukan dari @yuhendrim yang menginginkan agar walikota atau pemerintah kota memberikan pembinaan kepada pengemudi Trans Semarang dengan nomor polisi H 1919 BW yang menurut @yuhendrim mengemudi dengan tidak sopan.

Dari contoh-contoh tersebut dapat dengan jelas dilihat bahwa proses komunikasi internal Walikota Semarang dengan beberapa SKPD yang terkait dengan masalah-masalah yang dihadapi oleh warga dapat diketahui dan diakses oleh siapapun pengguna media sosial *Twitter.* Keluhan, masukan dan laporan warga dapat diakses, direspons dan ditindaklanjuti oleh pihak berwenang pada Pemerintah Kota Semarang setelah adanya perhatian dan instruksi dari Walikota Semarang menggunakan akun @hendrarprihadi. Komunikasi yang singkat, padat, jelas dan ditunjang dengan data berupa gambar meyakinkan dan memudahkan pihak terkait untuk menindaklanjutinya.

Namun demikian dari pengamatan terhadap percakapan *Twitter* akun @hendrarprihadi, tidak semua SKPD yang memiliki akun *Twitter* terlibat komunikasi dengan @hendrarprihadi. Berdasarkan identifikasi komunikasi antara walikota dan SKPD dapat digambarkan interaksi yang terjadi hanya berfokus kepada akun tertentu saja yang menjadi perhatian publik dan di-*mention* berkaitan dengan kewenangannya dalam urusan pemerintahan.

Tabel 1

Interaksi Intensif *Twitter* Walikota dan SKPD Kota Semarang

(per Agustus 2015)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Akun | Jumlah *Tweet* | Interaksi Intensif |
| 1. | @psda\_kotaSMG | 170 | Tidak Ada |
| 2. | @rskotasemarang | 305 | Tidak Ada |
| 3. | @pemkotsemarang1 | 2 | Tidak Ada |
| 4. | @dkksemarang | 139 | Tidak Ada |
| 5. | @DisosporaSmg | 2 | Tidak Ada |
| 6. | @inspektoratkotasmg | 1 | Tidak Ada |
| 7. | @DUKCAPILKOTASMG | 431 | Ada |
| 8. | @disdik\_kotasmg | 1.549 | Tidak Ada |
| 9. | @Dishubkotasmg | 423 | Ada |
| 10. | @humaspemkotSMG | 536 | Tidak Ada |
| 11. | @Bappedasemarang | 302 | Tidak Ada |
| 12. | @PDAMKotaSMG | 1.314 | Ada |
| 13. | @pjprsemarang | 155 | Ada |
| 14. | @satpolpp\_smg | 536 | Ada |
| 15. | @IswarAminudin | 420 | Ada |
| 16. | @kec\_tembalang | 45 | Tidak Ada |
| 17. | @kecgunungpati | 131 | Tidak Ada |
| 18. | @KecamatanMijen | 39 | Tidak Ada |
| 19. | @Tlogo\_Kulon | 63 | Tidak Ada |
| 20. | @ettypdam | 20 | Ada |

Sumber : [www.twitter.com](http://www.twitter.com), *follower* dan *following* @hendrarprihadi, data diolah.

Interaksi intensif dengan walikota ditandai dengan seringnya di-*mention, retweet* atau *CC* (*carbon copy/*tembusan) oleh @hendrarprihadi. Sebaliknya yang tidak ada intensitas dengan walikota adalah akun-akun yang jarang atau tidak pernah sama sekali di-*mention, retweet* atau *CC* (*carbon copy/*tembusan) oleh @hendrarprihadi.

Banyaknya *tweet* yang muncul tidak serta merta menggambarkan relasi komunikasi dengan Walikota Semarang yang signifikan. Sebagai contoh @disdik\_kotasmg dengan jumlah *tweet* paling banyak yakni 1.549 ternyata tidak ada interaksi intensif dengan Walikota Semarang. Hal ini terjadi karena @disdik\_kotasmg relatif tidak dilaporkan atau disinggung oleh publik berkait dengan pelayanan yang dilakukan dan @disdik\_kotasmg selalu aktif mempublikasikan/men-*tweet* aktifitas yang dilakukan secara intensif sehingga memperoleh capaian *tweet* terbanyak.

Adapun akun-akun yang memiliki intensitas tinggi atau sering di-*mention, retweet* atau *CC* (*carbon copy/*tembusan) oleh @hendrarprihadi adalah sebagai berikut :

Tabel 2

Interaksi Intensif Tinggi *Twitter* Walikota dan SKPD Kota Semarang

(per Agustus 2015)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Akun | Jumlah *Tweet* |
| 1. | @PDAMKotaSMG | 1.314 |
| 2. | @satpolpp\_smg | 536 |
| 3. | @DUKCAPILKOTASMG | 431 |
| 4. | @Dishubkotasmg | 423 |
| 5. | @IswarAminudin | 420 |

Sumber : [www.twitter.com](http://www.twitter.com), data diolah.

PDAM Kota Semarang mendapatkan capaian paling tinggi karena paling sering di-*mention, retweet* atau *CC* (*carbon copy/*tembusan) oleh @hendrarprihadi berkaitan dengan masalah layanan air bersih, seperti air yang tidak mengalir, gangguan saluran, perbaikan sarana serta debit air yang sangat kecil dan merugikan pelanggan karena tidak memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya.

Satpol PP menduduki peringkat berikutnya karena permasalahan seperti ketertiban umum, pengemis, gelandangan, pengamen, preman dan penggusuran warung dan kios.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dengan *tweet* sebanyak 431 berada pada peringkat ketiga dengan masalah pokok pada pelayanan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) dan KTP elektronik (e-KTP) yang pengadaannya bermasalah sejak dari Kementerian Dalam Negeri.

Dinas Perhubungan pada peringkat keempat dengan 428 *tweet* berkaitan dengan sarana dan prasarana angkutan, termasuk di dalamnya operasional Trans Semarang. Meski sudah ada @Transsemarang, namun @Dishubkotasmg menjadi rujukan utama permasalahan yang berhubungan dengan operasionalisasi Trans Semarang, seperti perilaku sopir dan pelayanan, halte, waktu dan keterlambatan layanan bis Trans Semarang. Selain berkaitan dengan Trans Semarang, hal yang paling sering disampaikan publik adalah masalah parkir, pengelolaan rambu dan lampu pengatur lalu lintas.

Peringkat kelima adalah akun @IswarAminudin yang tidak lain adalah Kepala Dinas Bina Marga Kota Semarang. Hal-hal yang sering menjadikan akun @IswarAminudin di-*mention, retweet* atau *CC* (*carbon copy/*tembusan) oleh @hendrarprihadi adalah berkaitan dengan infrastruktur bangunan, jembatan dan jalan raya di Kota Semarang, baik yang rusak, sedang dalam perbaikan ataupun dalam proses pelelangan/tender dan terhenti karena sifatnya yang tahun jamak/*multiyears.*

Hal yang sangat menarik dari hasil identifikasi adalah bahwa dalam praktiknya tidak semua SKPD aktif dan terlibat dalam penggunaan *Twitter.* Pada kenyataannya hanya SKPD yang menjadi garda depan dalam pelayanan publiklah yang sering mendapatkan keluhan, laporan dan masukan melalui media sosial. Hal itu dapat dipahami karena mereka bersentuhan langsung dengan publik, berbeda dengan bagian di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Semarang, SKPD yang tidak bersentuhan langsung dengan layanan publik. Oleh karena itu sangat bisa dipahami hanya ada beberapa SKPD yang aktif menggunakan media sosial *Twitter* karena sifat kecepatan layanannya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh warga Kota Semarang.

Dengan demikian berkaitan dengan bentuk-bentuk komunikasi pemerintahan dan pembangunan internal (antarpejabat) pada Pemerintah Kota Semarang dalam kenyataannya tidak dilakukan oleh semua pejabat namun terbatas pada pejabat yang memiliki kewenangan langsung dengan pelayanan publik, misalnya layanan air bersih oleh PDAM, ketertiban umum oleh Satpol PP, dokumen kependudukan berupa KK dan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sarana dan prasarana angkutan, termasuk Trans Semarang oleh Dinas Perhubungan serta sarana dan prasarana jalan oleh Dinas Bina Marga. Di luar SKPD tersebut, terdapat SKPD yang aktif menggunakan *Twitter* sebagai sarana berkomunikasi dengan masyarakat, seperti Dinas Pendidikan, PSDA Kota Semarang, RS Kota Semarang, Bagian Humas serta Dinas Kesehatan. SKPD tersebut sangat aktif dalam menyampaikan informasi, program dan kegiatannnya melalui Twitter namun tidak ada respons atau pengaduan dari masyarakat.

**E. Kesimpulan dan Saran**

Mencermati uraian dan pembahasan yang telah disampaikan maka simpulan yang dapat dikemukakan adalah

1. Penggunaan jejaring sosial *Twitter* oleh Walikota Semarang cukup efektif dalam rangka komunikasi pemerintahan dan pembangunan. Laporan dan pengaduan melalui @hendrarprihadi dapat diakses oleh publik proses penanganannya secara internal oleh walikota dan jajaran SKPD Kota Semarang serta hasil yang diperoleh.
2. Hasil atau solusi yang dicapai dengan penggunaan jejaring sosial *Twitter* oleh Walikota Semarang adalah penyelesaian masalah yang dilaporkan atau diadukan oleh publik melalui @hendrarprihadi yang dibuktikan dengan respons atau konfirmasi dari akun *Twitter* yang melaporkan atau mengadukan dan disertai dengan bukti berupa foto. Hal ini merupakan hasil dari serangkaian proses yang dilakukan oleh Walikota Semarang Hendrar Prihadi dengan jajaran SKPD Kota Semarang.

Adapun saran untuk dapat dipertimbangkan dan ditindaklanjuti antara lain :

1. Dengan semakin luasnya jangkauan teknologi informasi serta penggunaan media sosial masyarakat maka akan lebih baik apabila paralurah dan camat juga mulai menggunakan media sosial agar lebih responsif terhadap laporan dan pengaduan masyarakat. Selain itu hal ini akan mengurangi *load*  walikota karena sesegera mungkin ditindaklanjuti oleh para pelaksana garda paling depan.
2. Melalui media sosial dapat diidentifikasi kinerja bawahan walikota dengan mengacu kepada frekuensi pengaduan masyarakat. Hal ini merupakan bagian dari kontrol, monitor dan evaluasi yang dapat dilakukan oleh Walikota Semarang dalam menilai kinerja aparat di bawahnya.

**F. Daftar Pustaka**

Behnke, Philip (ed.), 2010. *Social Media and Politics, Online Social Networking and Political Communication in Asia,* Konrad Adenauer Stiftung, Singapore.

Choudhary, Alok, Hendrix William, Lee, Kathy, Palsetia Diana, dan Liao Wei-Keng, 2012, *Social Media Evolution of Egyptian Revolution,* Communication of the Acm Vol. 55 No. 5.

Darmawan, Denny, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif.Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Herdiansyah, Haris, 2010. Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta. Penerbit Salemba Humanika.

Kavanaugh, Andrea, Fox, Edward A, Sheetz, Steven, Yang, Seungwon, Li, Lin Tzy, Travis, Whalen, Shoemaker, Donald, Natsev, Paul, dan Xie, Lexing, 2011, *Social Media Use by Government: From the Routine to the Critical,* The Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research.

Megasari N. Fatanti. *Twitter* dan Masa Depan Politik Indonesia: Analisis Perkembangan Komunikasi Politik Lokal melalui Internet. Jurnal IPTEK-KOM Vol. 16 No. 1 Juni 2014.

Nimmo, Dan, 1999. Komunikasi Politik: Komunikator, Pesan dan Media*.* Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Pramusinto, Agus, 2006. Inovasi-inovasi Pelayanan Publik untuk Pengembangan Ekonomi Lokal: Pengalaman Beberapa Daerah, makalah dipublikasikan pada Semiloka “Perda dalam Pencapaian Tujuan Otonomi Daerah: Meningkatkan Akses dan Partisipasi Publik dalam Menelaah Perda untuk Menjamin Transparansi dan Akuntabilitas Pengimplementasian Perda”. Jakarta 26-27 Juli 2006.

Rahmawati, Indriani, 2014, *Social Media, Politics, and Young Adults: The Impact of Social Media Use on Young Adults’s Political Efficacy, Political Knowledge, and Political Participation towards 2014 Indonesia General Election,* Master Thesis on Communication Studies Faculty of Behavioural Science University of Twente, The Netherland.

Sumarto, Hetifah Sj., 2009. Inovasi, Partisipasi dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia.Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.

Suryabrata, Sumadi, 2014. Metode Penelitian. Jakarta. Rajawali Press.

Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia 2014oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi.

Harian Suara Merdeka 6 November 2013.

[www.about.Twitter.com/company](http://www.about.twitter.com/company)

[www.pewinternet.org](http://www.pewinternet.org)

[www.mprcenter.org](http://www.mprcenter.org)