



INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI E- GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DAN PEMBANGUNAN PEMERINTAH KOTA MADIUN

Ria Silvi Agustin

Ilmu Komunikasi , Universitas Dr Soetomo

agustinchilvyaa@gmail.com

Abstrak (Indonesia)

Penelitian ini untuk mendiskripsikan e-government yang dilakukan pemerintah Kota Madiun dalam pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi dalam pelayanan public dan pembangunan di Kota Madiun sampel yang dijadikan narasumber dalam penelitian ini adalah petugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun dan masyarakat pengakses Instagram milik Pemkot Kota Madiun dengan nama akun @pemkotmadiun_. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang yang pewneliti peroleh dari wawancara secara langsung maupun melalui media sosial. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, data primer dari data angket yang disebar dan data sekunder dari data lain seperti profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun dan jurnal-jurnal penelitian sebelumnya. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penggunaan akun Instagram @pemkotmadiun_ dinilai mampu menjadi jembatan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi maupun memperoleh informasi terkait pelayanan public dan pembangunan yang ada di Kota Madiun.

Sejarah Artikel

Submitted: 15 March 2024

Accepted: 24 March 2024

Published: 25 March 2024

Kata Kunci

E-Government, Instagram, Pelayanan Publik, Pembangunan

PENDAHULUAN

Kebutuhan dasar akan informasi bagi manusia dalam mengikuti evolusi terbaru menjadi semakin penting. Pada masa sebelum terjadinya lonjakan dalam bidang teknologi, Pemerintah Kota Madiun biasa menyalurkan kabarterkait kegiatan pemerintahan melalui surat kabar lokal. Namun, dengan hadirnya era digital dan teknologi informasi yang maju, kebergantungan manusia pada alat-alat digital pun meningkat, yang pada gilirannya mengubah cara kita berinteraksi satu sama lain. Di zaman sekarang, internettelah mempermudah interaksi antar individu dengan menyediakan platform yang memungkinkan mereka terhubung satu sama lain dengan mudah.

Pengaruh dari penggunaan internet berujung pada fenomena integrasi berbagai media, yang dikenal sebagai konvergensi media. Kini, keberadaan internet nyaris menjadi elemen vital dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini dibuktikan dengan pertumbuhan pesat teknologi internet, dimana berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), tercatat bahwa pengguna internet di Indonesia telah mencapai angka 215,63 juta pada tahun 2022-2023. Angka ini merepresentasikan sekitar 78,19% dari keseluruhan jumlah penduduk Indonesia yang berjumlah 275,77 juta orang.

Era digital telah membawa dampak besar pada kemampuan manusia untuk beradaptasi dengan kehidupan tanpa harus berinteraksi secara fisik, yaitu melalui pertemuan langsung, menandakan bahwa kebutuhan akan interaksi sosial tetap ada di tengah masyarakat modern. Di sisi lain, Pemerintah Kota Madiun telah mengadopsi teknologi untuk menyebarkan





informasi kepada warganya, menggunakan situs web yang tersedia di <https://madiunkota.go.id>. Situs ini kaya dengan berbagai konten, termasuk indeks berita, informasi tentang Kota Madiun, layanan untuk publik, inisiatif pemerintah, jadwal acara resmi, dan materi publikasi.

Pemerintah Kota Madiun mengembangkan komunikasi digitalnya tidak hanya melalui situs resmi tetapi juga melalui berbagai platform media sosial termasuk Facebook, WhatsApp, Twitter, YouTube, Instagram, dan Telegram, yang tersedia bagi warga kota 24 jam sehari. Menurut data dari We Are Social, per Januari 2023, jumlah pengguna Instagram secara global telah mencapai 1,32 miliar, dengan 89,15 juta di antaranya adalah penggunadari Indonesia, menempatkan negara ini sebagai negara dengan jumlah pengguna Instagram terbanyak keempat di dunia. Inisiatif Pemerintah KotaMadiun untuk memanfaatkan Instagram, sebuah platform populer, tercermin dalam pembuatan akun resmi @pemkotmadiun_, yang bertujuan untuk menyediakan informasi dan berita yang terkini serta dapat dipercaya kepada masyarakat dalam hal komunikasi.

Peneliti dari Pemerintah Kota Madiun memerhatikan bahwa dalam proses penyebaran informasi kepada publik, penting bagi penyampai pesan untuk menggunakan bahasa yang baku, jelas, dan mudah dimengerti, demi untuk beradaptasi dengan kehidupan tanpa harus berinteraksi secara fisik, yaitu melalui pertemuan langsung, menandakan bahwa kebutuhan akan interaksi sosial tetap ada di tengah masyarakat modern. Di sisi lain, Pemerintah Kota Madiun telah mengadopsi teknologi untuk menyebarkan informasi kepada warganya, menggunakan situs web yang tersedia di <https://madiunkota.go.id>. Situs ini kaya dengan berbagai konten, termasuk indeks berita, informasi tentang Kota Madiun, layanan untuk publik, inisiatif pemerintah, jadwal acara resmi, dan materi publikasi.

Pemerintah Kota Madiun mengembangkan komunikasi digitalnya tidak hanya melalui situs resmi tetapi juga melalui berbagai platform media sosial termasuk Facebook, WhatsApp, Twitter, YouTube, Instagram, dan Telegram, yang tersedia bagi warga kota 24 jam sehari. Menurut data dari We Are Social, per Januari 2023, jumlah pengguna Instagram secara global telah mencapai 1,32 miliar, dengan 89,15 juta di antaranya adalah penggunadari Indonesia, menempatkan negara ini sebagai negara dengan jumlah pengguna Instagram terbanyak keempat di dunia. Inisiatif Pemerintah KotaMadiun untuk memanfaatkan Instagram, sebuah platform populer, tercermin dalam pembuatan akun resmi @pemkotmadiun_, yang bertujuan untuk menyediakan informasi dan berita yang terkini serta dapat dipercaya kepada masyarakat dalam hal komunikasi.

Peneliti memerhatikan bahwa dalam proses penyebaran informasi kepada publik, penting bagi penyampai pesan untuk menggunakan bahasa yang baku, jelas, dan mudah dimengerti, demi terwujudnya komunikasi yang efektif. Dalam konteks ini, tanpa keberadaan pesan, proses komunikasi tidak akan terlaksana. Pesan-pesan tersebut, dalam kajian ini, diwujudkan melalui caption yang terdapat di setiap unggahan di akun Instagram @pemkotmadiun_.

Elemen krusial dalam interaksi komunikatif terletak pada penerima pesan. Dalam konteks ini, penerima diartikan sebagai individu atau kelompok yang menjadi fokus atau tujuan dari suatu informasi, yang dalam kasus penelitian ini merujuk pada penduduk Kota Madiun yang aktif menggunakan Instagram sebagai platform media sosial. Respons yang muncul dari penerima setelah memperoleh informasi tersebut menimbulkan dampak yang mengubah perspektif, emosi, dan tindakan mereka sebelum dan sesudah mendapat pesan tersebut.

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya memberikan wawasan bagi para peneliti. Oleh karena itu, penggunaan Instagram oleh akun @pemkotmadiun_ sebagai alat komunikasi Humas bagi Pemerintah Kota Madiun menjadi subjek yang menarik untuk dianalisis. Dari pengamatan ini, tujuannya adalah untuk menentukan apakah Instagram @pemkotmadiun_ berhasil sebagai alat komunikasi yang efektif dengan warga Kota Madiun.





METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan Deskriptif Kualitatif, yang tujuannya bukan untuk melakukan verifikasi atas hipotesis, melainkan untuk menyediakan eksplorasi mendalam dan terperinci tentang temuan yang diperoleh. Metode ini dipilih berdasarkan keinginan peneliti untuk mempelajari fenomena dalam keadaan asli mereka, bukan dalam setting yang dikontrol, seperti di laboratorium atau melalui eksperimen.

Penelitian ini berfokus pada analisis deskriptif terhadap metode komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah dalam menyebarkan informasi kepada publik melalui akun Instagram @pemkotmadiun_.

Subjek-Objek dan Wilayah Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pengguna aplikasi media sosial Instagram dengan tujuan mendapatkan informasi atau memberi reaksi berupa like, comment, dan menonton cerita instan dari akun Instagram @pemkotmadiun_. Sedangkan objek penelitian mencakup seluruh konten yang dipublikasikan melalui akun Instagram @pemkotmadiun_, termasuk gambar, video, teks keterangan, tagar, dan cerita instan serta wilayah penelitian ini berada di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur.

Sumber Data

Dalam penelitian ini memiliki sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dalam konteks ini dilaksanakan melalui wawancara yang dilakukan secara langsung atau secara online, menggunakan kuesioner yang telah dirancang di Google Form dengan total partisipasi dari 100 responden. Sedangkan data sekunder berupa Instagram resmi Pemerintah Kota Madiun dengan handle @pemkotmadiun_, rujukan dari Google Scholar, jurnal ilmiah, dan sumber dari internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Instagram @pemkotmadiun_

Dikelola oleh tim kreatif Diskominfo, akun Instagram @pemkotmadiun_ milik Pemerintah Kota Madiun dibuat pada tahun 2007. Hingga Desember 2023, jumlah pengikutnya telah mencapai 52.8 ribu, dengan total postingan sebanyak 8.241, yang mencakup baik foto maupun video, dan telah diberi tanda centang biru oleh Instagram. Tanda centang biru pada suatu akun menandakan bahwa akun tersebut resmi dan telah diverifikasi oleh Instagram, menunjukkan kepemilikan oleh entitas atau individu terkenal. Akun-akun bercentang biru biasanya milik lembaga resmi, selebriti, influencer, dan tokoh masyarakat yang berpengaruh, memberikan kepercayaan dan kenyamanan kepada pengikutnya serta meningkatkan visibilitas dan jangkauan akun tersebut. Instagram umumnya memberikan verifikasi berupa centang biru kepada akun-akun yang memiliki lebih dari 10.000 pengikut, sehingga keberadaan tanda ini dalam bio suatu akun menunjukkan bahwa akun tersebut adalah akun Instagram resmi dan autentik.

Grafik ini menunjukkan pertumbuhan jumlah pengikut Instagram @pemkotmadiun_



selama 90 hari terakhir, dimulai dari 1 November 2023 hingga 1 Januari 2024.



Insight Instagram @pemkotmadiun_
Sumber : Admin Instagram @pemkotmadiun_ (Jajak Wicaksono)

Data dari Instagram yang berkaitan dengan peningkatan jumlah pengunjung di akun Instagram Pemerintah Kota Madiun mengungkapkan adanya lonjakan yang signifikan. Kenaikan ini berbanding lurus dengan jumlah warga yang interaktif, menunjukkan antusiasme mereka melalui like dan komentar pada postingan @pemkotmadiun_.

Instagram @pemkotmadiun_ merupakan akun Instagram pemerintah Kota Madiun yang menyajikan berita yang menjadi rujukan informasi untuk mengetahui program-program pemerintah, agenda yang ada di Kota Madiun, peraturan dinas yang baru, sarana komunikasi atau tempat warga masyarakat mencari informasi terkait hal-hal yang ada di Kota Madiun ataupun media untuk memperoleh informasi akan fenomena yang ada di Kota Madiun dan informasi yang menarik lainnya dengan menampilkan postingan yang memiliki desain feed yang mencolok dengan bahasa yang lugas dan mudah dipahami dan pemilihan judul pada setiap postingan yang menarik dengan font tulisan yang jelas dan besar sehingga membuat banyak warga Kota Madiun yang mengakses akun @pemkotmadiun_ juga meninggalkan like dan komentar pada postingan Instagram @pemkotmadiun_ tersebut. Meski demikian akun Instagram @pemkotmadiun_ juga memiliki akun-akun pesaing yang menampilkan update postingan yang serupa bahkan lebih sering dibandingkan akun @pemkotmadiun_ itu sendiri.

Pembahasan Pelayanan Publik di Kota Madiun

Potensi signifikan dimiliki oleh Madiun untuk berkembang menjadi kota yang progresif. Berbagai inovasi telah diperkenalkan oleh pemerintah kota untuk memastikan penyediaan layanan publik yang efektif, cepat, dan berkualitas tinggi. Inisiatif khusus yang telah diterapkan termasuk sistem CETTAR, yang merupakan singkatan dari integrasi kinerja dan implementasi budaya. Ini tidak hanya mencakup penggunaan aplikasi CETTAR untuk layanan publik, tetapi juga menyediakan opsi alternatif seperti layanan chat interaktif yang tersedia 24/7 untuk warga melalui berbagai platform media sosial, termasuk Instagram di @pemkotmadiun_.

Fondasi aturan layanan masyarakat di Madiun diatur melalui Perda Walikota Madiun No. 3 Tahun 2020 yang mengupdate Perda sebelumnya, yaitu No. 22 Tahun 2017. Regulasi ini bertujuan agar masyarakat dapat memperoleh paling sedikit standar jenis dan kualitas layanan dasar yang mereka berhak terima.

Kota Madiun, pada tahun 2022, berhasil meraih penilaian tinggi dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), menandakan kinerja pelayanan publiknya yang diakui dengan predikat luar biasa. Namun, terdapat hambatan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas sistem pelayanan publik di daerah tersebut. Salah satu isu utama adalah keluhan warga tentang





kesulitan akses terhadap layanan publik yang memenuhi standar. Ini berkaitan erat dengan kekurangan tenaga kerja yang memiliki kualifikasi dan pelatihan untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi. Untuk mencapai kualitas layanan publik yang tinggi, diperlukankolaborasi antar pemerintah dan warga. Pihak berwenang di kota harus bertindak lebih tegas dan menyeluruh dalam upaya peningkatan kemampuan manusia dan tatakelola keuangan lokal. Peningkatan ini bisa terwujud dengan memperbaiki koordinasi antar lembaga pemerintahan. Penting bagi pemerintah untuk memperhatikan keluhan dan saran dari warga, memperkuat kejelasan dan tanggungjawab dalam manajemen finansial, serta memajukan keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan. Di samping itu, warga perlu sadar bahwa layanan publik yang memadai memerlukan dukungan dan keterlibatan aktif dari semua pihak.

Kekurangan dalam pelayanan publik ini juga terlihat dalam pemanfaatan media sosial Instagram dimana meski warga masyarakat dapat menyampaikan keluhan, kritik, saran melalui kolom komentar atau *derec message* yang bisa diakses setiap saat namun ada saja kekurangan dalam hal ini seperti meski memiliki *follower* dan jumlah *Insight* yang banyak namun interaksi warga terkesan kurang, warga cenderung jarang meninggalkan komentar dan like pada akun postingan yang ada padahal berdasarkan *insight Instagram* jumlah pemirsa atau pembaca menunjukkan angka yang cukup tinggi ini membuktikan bahwa peran postingan pada Instagram @pemkotmadiun_ dalam pelayanan public cenderung berperan sebagai media penyebaran informasi dibanding sebagai media komunikasi inetraksi dengan wargamasyarakat.

Informasi Pembangunan di Kota Madiun

Pembangunan diartikan sebagai serangkaian inisiatif dan program yang dirancang oleh pemerintah untuk mendukung kesejahteraan masyarakat, mencapai sasaran sosioekonomi, politik demografi, dan sebagainya melalui peningkatan infrastruktur dan layanan. Strategi atau metode yang digunakan untuk mencapai sasaran-sasaran ini disebut pelaksanaan. Dari sudut pandang lain, pembangunan dianggap sebagai upaya atau kumpulan upaya yang direncanakan dan dilaksanakancara sadar oleh negara dan pemerintahannya dalam konteks pengembangan nasional. Pentingnya pembangunan yang berkelanjutan ditekankan, yang menuntut kesadaran dan perencanaan yang matang dari pemerintah baik di tingkat nasional maupun lokal, agar tujuan pembangunan nasional dapat tercapai sesuai dengan visi yang dipaparkan oleh S.P. Siagian (2005).

Berdasarkan definisi diatas serta merujuk pada unggahan akun Instagram @pemkotmadiun_ pada tanggal 21 Oktober 2023 dengan judul “Jadi Narasumber di Acara Madya Inspirasi, Wali Kota Sampaikan Keberhasilan Pembangunan”. Pada unggahan tersebut dijelaskan bahwa beberapa tahun terakhir Pemkot Madiun serius membangun Kota Madiun dari berbagai sektor. Dari sektor pendidikan, Pemkot Madiun membagikan 14.825 unit laptop untuk dipakai secara gratis bagi siswa jenjang SD dan SMP negeri.

Pemberian laptop pun ditunjang dengan pemasangan lebih dari 3000 (2395 titik Wifi Kota Pendekar, 596 titik Wifi Kota Pintar, 275 titik wifi IOT, 33 titik wifi CCTV) yang tersebar di Kota Madiun.

Lebih lanjut untuk sector kesehatan, ada peningkatan di beberapa pelayanan kesehatan untuk masyarakat diantaranya dengan mereakreditasi beberapa layanan kesehatan dan di sector pariwisata terdapat destinasi-destinasi wisata buatan di Kota Madiun seperti di Kawasan *Pahlawan Street Center (PSC)* yang menyuguhkan replika *icon-icon* dunia seperti replika patung Merlion dari Singapura, replika menara Eiffle dari Perancis, replika Kakbah, dan replika rumah kampung Eropa. Diharapkan melalui pembangunan kawasan PSC ini mampu menarik wisatawan luar Kota Madiun untukm Berkunjung.

Pada sector ekonomi Pemkot Madiun memiliki strategi dalam peningkatan pertumbuhan





ekonomi yaitu dengan membangun lapak-lapak di setiap kelurahan di Kota Madiun. Meski demikian tak jarang dalam pembangunan yang dilakukan oleh Pemkot Madiun mendapat kritikan, terbaru pada sector pariwisata Pemkot Madiun membangun replika patung Liberty di kawasan *Pahlawan Street Center (PSC)* dan replika Monas di Alun-alun Madiun. Namun pembangunan ini malah dinilai bahwa Kota Madiun sedang krisis identitas.

Kesimpulan

Simpulan penelitian ini berdasar data telah dikumpulkan pada pembahasan menemukan bahwa Akun Instagram @pemkotmadiun_ dibawah pengelolaan dan pengawasan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun adalah akun Instagram yang menjadi rujukan masyarakat dalam memperoleh informasi yang ada di Kota Madiun Khususnya informasi terkait pelayanan public seperti program- program pemerintah daerah Kota Madiun dan Pembangunan di Kota Madiun. Dengan menggunakan akun Instagram ini masyarakat bisa berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemerintah secara langsung baik dengan memberikan saran, kritik ataupun komen-komen menarik lainnya dan jika pada setiap informasi yang disajikan pada akun Instagram ini, akun Instagram ini dinilai menarik karena menyajikan berita-berita terkini di pemerintahan Kota Madiun dengan menyertakan foto yang menarik, Bahasa baku dan lugas yang mudah dipahami oleh masyarakat serta desain setiap feed yang menarik namun demikian dapat kita lihat pada setiap feed akun yang disajikan terkesan memiliki foto yang kurang padahal pada sistem Instagram memungkinkan kita untuk memposting beberapa foto bersamaan dalam satu feed.

Saran

1. Instagram @pemkotmadiun_ harus memiliki ciri khas tersendiri dibandingkan dengan akun-akun yang serupa karena bagaimana pun akun Instagram @pemkotmadiun_ merupakan akun Instagram resmi milik pemerintah Kota Madiun yang menjadi rujukan informasi utama bagi masyarakat Kota Madiun.
2. Lebih sering melakukan update berita dengan menambahkan beberapa foto pada setiap feed yang diposting agar keterangan yang ingin disampaikan lebih lengkap melalui data foto.
3. Bila ada kritik, saran ataupun komen-komen lain yang ada sebaiknya dari pihak admin pengelola segera menanggapi, dalam menanggapi komen-komen ini pun juga tidak harus semuanya bisa beberapa saja yang bagian komentar teratas atau cukup dengan meninggalkan like pada komen yang dinilai menarik sehingga masyarakat bisa lebih merasa dekat dengan pemimpinnya dan aspirasi yang ingin masyarakat sampaikan tidak terkesan diabaikan begitujuga serta dengan cara ini diharapkan dapat membangun interaksi yang baik antar pemerintah dan warga masyarakat sehingga terciptanya partisipasi masyarakat dalam e-government.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, M. Rifa'i, dkk. 2014. Panduan Optimalisasi Media Sosial Untuk Kementerian Perdagangan RI. Jakarta: Pusat Hubungan Masyarakat.
- Alisyahbana, Farid, dkk. (2015). Pengaruh Kreativitas Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pendamping Uppkh (Unit Pelaksana Program Keluarga Harapan) Kabupaten Sampang. *Jurnal Neo-bis* Volume 9, No. 2, Des 2015. [Http://journal.trunojoyo.ac.id/neo-bis/article/view/1273](http://journal.trunojoyo.ac.id/neo-bis/article/view/1273), diakses tanggal 1 Juni 2016
- Andreas W. Finaka. Orang Indonesia Makin Melek Internet. <https://indonesiabaik.id/infografis/orang-indonesia-makin-melek-internet>. Diakses pada 01 Oktober 2023.
- Aptika. 3 Oktober 2022. Signifikan, Hasil Survei e-Government Indonesia Naik 11 Peringkat.





- <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-indonesia-naik-11-peringkat/>. Diakses pada 03 Desember 2023. government-
- Ariyanti, A. I. 2016. Pengaruh CR, TATO, NPM dan ROA Terhadap Retrun Saham. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5(4): 1-16.
- Atmoko, Bambang Dwi. 2012. *Instagram Handbook Tips Fotografi Ponsel*. Jakarta: Media Kita.
- Bent Flyvbjerg. 2011. *The sage handbook of qualitive research*, edisi 4.
- Bertens, Kees. 2001. *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Brown, S. I. & Walter, M. I. 2005. *The Art Of Problem Posing* (3rd edition). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Cindy Mutia Annur. 04 Mei 2023. Jumlah Pengguna Instagram Indonesia Terbanyak Ke-4 Didunia. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/04/jumlah-pengguna-instagram-indonesia-terbanyak-ke-4-di-dunia>. Diakses pada 01 Oktober 2023.
- Dr. Umaimah Wahid, M.Si, 2016. *Komunikasi Politik; Teori, Konsep, dan Aplikasi Pada Era Media Baru*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Endraswara, Suwardi. 2012. *Metodologi Penelitian Kebudayaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hamidi. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Pendekatan Praktis Penulis Proposal dan Laporan Penelitian*. Cetakan Pertama. Malang : UU pers.
- Hariadi, Danu. 2011. *Analisis Kebijakan Implementasi E-Government Terhadap Pelayanan Kependudukan Dan Perekonomian Di Kabupaten Sragen*. Tesis. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- HB, Sutopo. 2002. *Metologi Penelitian Kualitatif* . sebelas Maret University Press. Surabaya.
- Indrajit, Eko. (2015). *Strategi Mengelola Manajemen Rantai Pasokan Bagi Perusahaan Modern di Indonesia*.
- Izzati, Berlian Maudya. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E - Government (Government To Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)*. Tesis. Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- Keputusan Menteri Komunikasi Dan Informasi Nomor : 57/Kep/M.Kominfo/12/2003 Tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government Lembaga.
- Khan, Gohar F. 2017. *Social Media for Government*. Social Media for Government. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-2942-4>.
- Lein, Andres Kaplan & Michael Haen. 2010. *User Of The World, Unite! The Challenges and Opportunities Of Social Media, Business Horizons*.
- Lukman, Juwita Pratiwi. 2021. *Efektivitas E-Government Dalam Sistem Pengelolaan Keuangan Desa (Siskeudes) Di Desa Paconne Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu*. Tesis. Universitas Hassanudin Makassar.
- M. Nisrina. 2015. *Bisnis Online Manfaat Media Sosial Dalam Meraup Uang*, Yogyakarta: Kobis.
- Moleong, Lexy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, Rulli. 2015. *Media Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 04 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kota Madiun.
- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 08 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 03Tahun 2016.
- Peraturan Derah Nomor 03 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah di Kota Madiun.





- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.
Peraturan Walikota Madiun Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Kota Madiun.
- Poerwandari, Kristi. 2005. Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia. Jakarta : Fakultas Psikologi UI.
- Sasono, Damar Suryo. 2018. Integrasi E-Government Berbasis Service Oriented Architecture Untuk Mendukung Sleman Smart Regency Studi Kasus: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sleman. Tesis. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Sihaloho, Oksari Anastasya. 2019. Analisis Penerapan E-Government Dengan Pendekatan Citizen Centric Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Bandung). Tesis. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Soekanto, Soerjano. 2006. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sondang, P. Siagian (2005), Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, CV Haji Masagung, Jakarta.
- Standar, Operasional dan Pelayanan Tugas dan Fungsi Diskominfo Kota Madiun.
- Surat Keputusan Wali Kota Madiun Nomor 38 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik