

**Nomor Daftar FPIPS: 5012/UN40.A2.6/PT/2024**

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL X SEBAGAI KONTROL SOSIAL  
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Pendidikan (S.Pd.) Program Studi Pendidikan Sosiologi



Oleh:

Salma Rihhadatul Aisy

NIM 2000566

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN SOSIOLOGI  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2024**

**LEMBAR HAK CIPTA**

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL X SEBAGAI KONTROL SOSIAL  
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG**

Oleh

Salma Rihhadatul Aisy

Skripsi diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana  
Pendidikan

Pendidikan Sosiologi

© Salma Rihhadatul Aisy

Universitas Pendidikan Indonesia

2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan  
dicetak ulang, fotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**SALMA RIHHADATUL AISY**

**Pemanfaatan Media Sosial X sebagai Kontrol Sosial dalam Peningkatan  
Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

**Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:**

**Pembimbing I**



**Prof. Dr. Elly Malihah, M.Si**

**NIP. 196604251992032002**

**Pembimbing II**

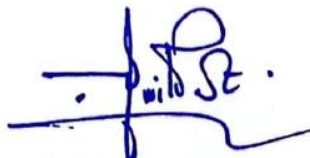


**Fajar Nugraha Asyahidda, M.Pd**

**NIP. 199202152019031018**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Pendidikan Sosiologi**



**Dr. Wilodati, M.Si**

**NIP. 196801141992032002**

## LEMBAR PENGUJI

Skripsi ini telah diuji pada

Hari, tanggal : Senin, 29 April 2024

Panitia ujian sidang ini terdiri atas

Ketua : Dekan FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia

Prof. Dr. Agus Mulyana, M.Hum

NIP.

Sekretaris : Ketua Program Studi Pendidikan Sosiologi

Dr. Wilodati, M.Si

NIP. 196801141992032002

Penguji :

Penguji I



**Prof. Dr. Siti Nurbayani, K. M. Si**

NIP. 197007111994032002


Penguji II



**Supriyono, M.Pd**

NIP. 198205252010121005

Penguji III



**Nindita Fajria Utami, M.Pd**

NIP. 920190219941201201

# **PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL X SEBAGAI KONTROL SOSIAL DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG**

## **Abstrak**

Saat ini, era kemajuan teknologi dimanfaatkan pemerintah sebagai sebuah wadah alternatif dalam penyelenggaraan praktik birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik dan juga digunakan sebagai kontrol sosial dengan memanfaatkan media sosial. Salah satu lembaga pelayanan publik yang memanfaatkan media sosial X adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan nama akun @bdg\_dukcapil yang diperuntukkan untuk membantu penyebaran informasi secara cepat sekaligus upaya meningkatkan keterlibatan dengan masyarakat. Namun, dalam kenyataannya terdapat fenomena yang muncul dan berpotensi merugikan terkait dengan penyebaran informasi tanpa adanya verifikasi dari lembaga terkait. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti bertujuan untuk mengeksplorasi bentuk kontrol sosial melalui pemanfaatan media sosial X dalam *platform X @bdg\_dukcapil*. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain penelitian fenomenologi. Adapun data penelitian yang dihasilkan dari keterangan 7 orang informan dianalisis melalui teknik *Critical Discourse Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial X @bdg\_dukcapil terbukti dapat dimanfaatkan sebagai alat kontrol sosial dalam meningkatkan kualitas lembaga pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung. Hal tersebut sesuai dengan komitmen dan realisasi lembaga pelayanan publik dalam menyediakan akses yang mudah dijangkau oleh masyarakat.

**Kata Kunci: Kontrol Sosial, Media Sosial, Kualitas Pelayanan Publik**

**UTILIZATION OF SOCIAL MEDIA X AS SOCIAL CONTROL IN  
IMPROVING PUBLIC SERVICES OF THE POPULATION AND CIVIL  
REGISTRATION OFFICE OF BANDUNG CITY**

**Abstract**

*Currently, the era of technological advancement is utilized by the government as an alternative forum for organizing bureaucratic practices that aim to create good governance and are also used as social control by utilizing social media. One of the public service institutions that utilize social media is the Population and Civil Registration Office of Bandung City with the account name @bdg\_dukcapil which is intended to help disseminate information quickly as well as efforts to increase engagement with the community. However, in reality, there is an emerging and potentially harmful phenomenon related to the dissemination of information without verification from the relevant institutions. Based on these conditions, the researcher aims to explore the form of social control through the use of social media X in the X @bdg\_dukcapil platform. The approach applied in this research is a qualitative approach with a phenomenological research design. The research data generated from the statements of 7 informants were analyzed through Critical Discourse Analysis techniques. The results showed that social media X @bdg\_dukcapil proved to be able to be utilized as a social control tool in improving the quality of public service institutions of the Population and Civil Registration Office in Bandung City. This is in accordance with the commitment and realization of public service institutions in providing easy access to the community.*

**Keywords: Social Control, Social Media, Quality of Public Service**

## DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
Abstrak.....	vii
<i>Abstract</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.2.1. Rumusan Masalah Umum.....	7
1.2.2. Rumusan Masalah Khusus.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1. Tujuan Umum .....	8
1.3.2. Tujuan Khusus .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2. Manfaat Praktis.....	8
1.5. Struktur Organisasi Skripsi .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1. Media Sosial .....	11
2.1.1. Definisi Media Sosial X.....	12
2.1.2. Fitur Media Sosial X.....	14
2.2. Kontrol Sosial .....	16
2.2.1. Peran Kontrol Sosial.....	18
2.3. Pelayanan Publik.....	19

2.4.	Teori Strukturasi Anthony Giddens.....	21
2.5.	Teori Panoptisisme Michel Foucault .....	24
2.6.	Penelitian Terdahulu.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1.	Desain Penelitian .....	33
3.1.1.	Pendekatan Penelitian .....	33
3.1.2.	Metode Penelitian.....	34
3.2.	Partisipan dan Tempat Penelitian .....	34
3.2.1.	Partisipan.....	34
3.2.2.	Tempat Penelitian .....	36
3.3.	Pengumpulan Data .....	37
3.3.1.	Observasi.....	37
3.3.2.	Wawancara .....	40
3.3.3.	Studi Dokumentasi.....	42
3.3.4.	Studi Literatur.....	42
3.4.	Analisis Data .....	42
3.4.1.	Reduksi Data ( <i>Data Reduction</i> ).....	45
3.4.2.	Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ) .....	45
3.4.3.	Penarikan Kesimpulan / Verifikasi ( <i>Conclusion Drawing / Verification</i> ) .....	46
3.5.	Uji Keabsahan Data .....	46
3.5.1.	Triangulasi Teknik.....	47
3.6.	Gambaran Hasil Penelitian .....	48
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>50</b>
4.1.	Temuan Penelitian.....	50
4.1.1.	Lokasi dan Informan Penelitian .....	50
4.1.2.	Keterlibatan Masyarakat melalui Pemanfaatan Media Sosial X Akun Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Bandung .....	53
4.1.3.	Jenis Topik yang Dibahas yang Berkaitan dengan Pengelolaan Kota dan Berdampak Langsung pada Kehidupan Masyarakat .....	60
4.1.4.	Strategi dan Implementasi Pemanfaatan Media Sosial dalam Pelayanan Publik .....	61
4.1.5.	Tanggapan atau Manajemen Permasalahan yang Diajukan Masyarakat Melalui Media Sosial.....	62



4.1.6. Dampak Pelayanan Publik Pemerintah terhadap Permasalahan yang Disampaikan di Media Sosial X .....	66
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
4.2.1. Pemanfaatan Media Sosial X sebagai Akun Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	72
4.2.2. Bentuk Respon Akun Media Sosial X Pelayanan Publik Kota Bandung dalam Menanggapi Sebuah Permasalahan.....	76
4.2.3. Perubahan yang Dilakukan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Setelah Menanggapi Permasalahan yang Disampaikan oleh Pengguna Media Sosial X .....	79
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>85</b>
5.1. Simpulan.....	85
5.2. Implikasi.....	87
5.3. Rekomendasi.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4. 1 Riwayat Informan Penelitian .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4. 2 Indikator dan Kategori Coding Temuan Penelitian .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4. 3 Lapisan Analisis dalam Pemanfaatan Media Sosial X @bdg_dukcapil...</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4. 4 Lapisan Analisis dalam Respon Akun Media Sosial X @bdg_dukcapil ..</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4. 5 Lapisan Analisis dalam Perubahan Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Bandung.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3. 1 Critical Discourse Analysis Norman Fairclough .....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 3. 2 Triangulasi Teknik .....</b>	<b>47</b>
<b>Gambar 3. 3 Kerangka Berpikir Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 4. 1 Dokumentasi Informan Kunci A4.....</b>	<b>55</b>
<b>Gambar 4. 2 Dokumentasi Postingan Informasi @bdg_dukcapil.....</b>	<b>58</b>
<b>Gambar 4. 3 Dokumentasi Informan Kunci A3.....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 4. 4 Dokumentasi Pemanfaatan Fitur dalam Platform X.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Dosen Pembimbing.....	97
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian .....	97
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara .....	99
Lampiran 4. Instrumen Penelitian dan Pedoman Wawancara .....	102
Lampiran 5. Transkrip Wawancara .....	108

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, N. F., & Joebagio, H. (2017). Penilaian Pembelajaran Sejarah Konstruktivistik: Pendekatan Critical Discourse Analysis. *Yupa: Historical Studies Journal*, 1(1), 15–25. <https://doi.org/10.30872/yupa.v1i1.87>
- Amana, Rizki. (2023). Awal Mula Cerita Mario Dandy Satrio, Anak Pejabat Pajak Pelaku Aniaya Pelajar: Diadukan Eks Pacar. <https://www.tvonenews.com/daerah/regional/102569-awal-mula-cerita-mario-dandy-satrio-anak-pejabat-pajak-pelaku-aniaya-pelajar-diadukan-eks-pacar>
- Andrejevic, M., & Gates, K. (2014). Big Data Surveillance: Introduction. *Surveillance & Society*, 12(2), 185–196. <https://doi.org/10.24908/ss.v12i2.5242>
- Anggreani, M. D., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). (Studi Kasus: Perbandingan Media Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta dan Surabaya). 6.
- Arif, E., & Roem, E. R. (2019). *PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI SARANA PROMOSI PERPUSDA KABUPATEN BELITUNG TIMUR*. 3.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2020). Persentase Penduduk Kota Bandung Berumur 5 Tahun Ke Atas yang Mengakses Internet Dalam 3 Bulan Terakhir Tujuan Mengakses Internet. <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2021/01/27/1365/persentase-penduduk-kota-bandung-berumur-5-tahun-ke-atas-yang-mengakses-internet-dalam-3-bulan-terakhir-menurut-jenis-kelamin-dan-tujuan-mengakses-internet-2020.html>
- Bocken, N. M. P., Short, S. W., Rana, P., & Evans, S. (2014). A literature and practice review to develop sustainable business model archetypes. *Journal of Cleaner Production*, 65, 42–56. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2013.11.039>
- Bonsón, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2015). Citizens' engagement on local governments' Facebook sites. An empirical analysis: The impact of different

- media and content types in Western Europe. *Government Information Quarterly*, 32(1), 52–62. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.11.001>
- Brayne, S. (2017). Big Data Surveillance: The Case of Policing. *American Sociological Review*. <https://doi.org/10.1177/0003122417725865>
- Budi Syahputra Siregar, R., Rohani, L., & Devianty, R. (2023). ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP KOMUNIKASI PEMBANGUNAN DI KOTA MEDAN. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 2(3), 1047–1054. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i3.720>
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Ugm Press.
- Elinovidawati, E., Aulia, R., & Primagraha, U. (2024). ANALISIS KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM MENCEGAH TINDAK KEKERASAN SEKSUAL PADA PEREMPUAN. *Causa: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, 2(4), 11–20. <https://doi.org/10.3783/causa.v2i5.2283>
- Fahmi, U., & Wibowo, C. P. (2017). Ruang Publik Online: Sebuah Dimensi Baru dalam Proses Pembuatan Kebijakan? (Studi Kasus Penggunaan Twitter Di Indonesia).
- Fahrimal, Y. (2018). Netiquette: Etika Jejaring Sosial Generasi Milenial Dalam Media Sosial. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 22(1), 69–78. <https://doi.org/10.46426/jp2kp.v22i1.82>
- Fonna, N. (2019). Pengembangan Revolusi Industri 4.0 dalam Berbagai Bidang. Guepedia.
- Ghassani, V. I., & Sukowati, P. (2016). *JURNAL ILMU ADMINISTRASI PUBLIK*. 1(2).
- Girnanfa, F. A., & Susilo, A. (2022). Studi Dramaturgi Pengelolaan Kesan Melalui Twitter Sebagai Sarana Eksistensi Diri Mahasiswa di Jakarta. *Journal of New*

- Media and Communication*, 1(1), 58–73.  
<https://doi.org/10.55985/jnmc.v1i1.2>
- Habsy, B. A. (2017). Seni Memahami Penelitian Kualitatif Dalam Bimbingan Dan Konseling: Studi Literatur. *JURKAM: Jurnal Konseling Andi Matappa*, 1(2), 90. <https://doi.org/10.31100/jurkam.v1i2.56>
- Haro-de-Rosario, A., Sáez-Martín, A., & Del Carmen Caba-Pérez, M. (2018). Using social media to enhance citizen engagement with local government: Twitter or Facebook? *New Media & Society*, 20(1), 29–49. <https://doi.org/10.1177/1461444816645652>
- Hartanto. (2022). *Metaverse, Neuralink & Matinya Negara*. Jakarta: Lembaga Pembangunan Masyarakat Indonesia.
- Hasan, M. (2020). *MOTIF PENGGUNA FACEBOOK MENGUNGGAH KELUHAN TENTANG PELAYANAN PUBLIK*.
- Kapoguzov, E. A., Lapina, T. A., & Chupin, R. I. (2017). Social control of the quality of public services: Theory, methodology and results of empirical research. *Journal of Institutional Studies*, 9(2). <https://doi.org/10.17835/2076-6297.2017.9.2.154-171>
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kharisma, B. (2014). *Good Governance Sebagai Suatu Konsep dan Mengapa Penting dalam Sektor Publik dan Swasta: Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan*.
- Kharismaningtyas. (2023). Cerita Husein, Guru SMP di Pangandaran yang Diintimidasi Setelah Laporan Pungli. <https://www.kompas.tv/video/405622/cerita-husein-guru-smp-di-pangandaran-yang-diintimidasi-setelah-lapor-pungli>
- Kim, S. K., Park, M. J., & Rho, J. J. (2015). Effect of the Government's Use of Social Media on the Reliability of the Government: Focus on Twitter. *Public*

*Management Review*, 17(3), 328–355.  
<https://doi.org/10.1080/14719037.2013.822530>

Leclercq-Vandelannoitte, A. (2023). The panopticon, an emblematic concept in management and organization studies: Heaven or hell? *International Journal of Management Reviews*, 25(1), 52–74. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12305>

Lenaini, I. (2021). *Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling*. 6(1).

Mangihot. (2023). Komisi III DPR Minta Polisi Tak Perlu Tindak Lanjut Pelaporan Kritik Bima: Tangkap Aspirasinya Saja. <https://www.kompas.tv/article/398492/komisi-iii-dpr-minta-polisi-tak-perlu-tindak-lanjut-pelaporan-kritik-bima-tangkap-aspirasinya-saja>

Maryam, N. S. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. 1.

Novatiani, A., Rusmawan Kusumah, R. W., & Vabiani, D. P. (2019). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah. *JURNAL ILMU MANAJEMEN DAN BISNIS*, 10(1), 51–62. <https://doi.org/10.17509/jimb.v10i1.15983>

Nurdin, I. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ( PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK)*.

Octaviani, R., & Sutriani, E. (2019). *SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) SORONG TUGAS RESUME UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)*.

Özuz Dağdelen, E., & Poyraz, T. (2023). Big Data, Digitization and New Surveillance Practices: New Decision-Making Culture and Panoptic Classification. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 40(2), 518–530. <https://doi.org/10.32600/huefd.1229239>

Prawoto, E. C. (2022). Fairclough’s Critical Discourse Analysis on News Texts on “Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)” in Kompas.com. *Bahasa:*



- Jurnal Keilmuan Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 4(2), 60–71.  
<https://doi.org/10.26499/bahasa.v4i2.260>
- Pujaastawa, I. B. G. (2016). Teknik Wawancara dan Observasi untuk Pengumpulan Bahan Informasi. *Universitas Udayana*, 4.
- Puspitaningrum, A. C. (2019). Strategy to Use Local Government's Facebook Page to Improve Public Services. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(2), 42–51.  
<https://doi.org/10.21609/jsi.v15i2.788>
- Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi di Kota Semarang. *ournal Of Public Policy And Management Review*, 9(4).  
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v9i4.29000>
- Rathbone, M. (2022). Panopticism, impartial spectator and digital technology. *Indo-Pacific Journal of Phenomenology*, 22(1), e2064720.  
<https://doi.org/10.1080/20797222.2022.2064720>
- Riskiyono, J. (2015). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembentukan Perundang-Undangan Untuk Mewujudkan Kesejahteraan. 6(2).
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Romadhoni, B. A. (2019). Meredupnya Media Cetak, Dampak Kemajuan Teknologi Informasi. *An-Nida: Jurnal Komunikasi Islam*, 10(1).  
<https://doi.org/10.34001/an.v10i1.741>
- Saifuddin, R. (2021). Pengaruh Pandemi Terhadap Tata Kelola Pemerintahan; Studi Kasus Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Lampung. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbang*, 9(03), 219.  
<https://doi.org/10.35450/jip.v9i03.272>

- Sari, A. C., Hartina, R., Awalia, R., Irianti, H., & Ainun, N. (2018). *KOMUNIKASI DAN MEDIA SOSIAL*.
- Sari, E. N., Hermayanti, A., & Rachman, N. D. (2021). *PERAN LITERASI DIGITAL DALAM MENANGKAL HOAX DI MASA PANDEMI (LITERATURE REVIEW)*. 13(3).
- Shabrina, Karina Nur. (2016). *PEMBERITAAN “SETYA NOVANTO” DI MEDIA CETAK*. S1 thesis, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Setiadi, E. M. (2011). Pengantar Sosiologi: pemahaman fakta dan gejala permasalahan sosial: teori, aplikasi, dan pemecahannya.
- Setiawan, H., & Santoso, P. (2013). Model Optimalisasi Peluang Pemanfaatan Media Jejaring Sosial dalam Implementasi E-Governance di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika 2013 (semnasIF 2013)*, 1(1), 147–154.
- Shahraki, H., & Movahedi, R. (2017). Reconceptualizing Rural Entrepreneurship Discourse from a Social Constructionist Perspective: A Case Study from Iran. *Middle East Critique*, 26(1), 79–100. <https://doi.org/10.1080/19436149.2016.1253185>
- Silalahi, U., & Sailiwa, W. S. (2015). *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik: Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif, dan Akuntabel (Cetakan pertama)*. IPDN Press.
- Solihin, F., Awaliyah, S., & Shofa, A. M. A. (2021). *Pemanfaatan Twitter Sebagai Media Penyebaran Informasi Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika*.
- Sukarno, M., Winarsih, A. S., Wijaya, H. H., & Septi, P. (2021). Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial (Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah). *JSPG: Journal of Social Politics and Governance*, 3(1), 12–22.
- Sumiaty, N. (2020). *KETERBUKAAN KOMUNIKASI LAYANAN PUBLIK SERTA PARTISIPASI MASYARAKAT DI ERA GLOBALISASI*. 05.

- Syarif, E. (2020). PENGARUH MEDIA SOSIAL TERHADAP SIKAP DAN PENDAPAT PEMUDA MENGENAI UJARAN KEBENCIAN. *Jurnal Common*, 3(2), 120–141. <https://doi.org/10.34010/common.v3i2.2602>
- Tulung, A. A., Suskarwati, S. U., & Abinta, V. C. (2021). INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI MASA PANDEMI COVID 19. *Commed : Jurnal Komunikasi dan Media*, 5(2), 137–153. <https://doi.org/10.33884/commed.v5i2.3667>
- Wijaya, H. (2019). Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Wirawan, I. B. (2012). Teori-teori Sosial dalam Tiga Paradigma: fakta sosial, definisi sosial, dan perilaku sosial. Indonesia: Kencana.
- Wukich, C. (2021). Government Social Media Engagement Strategies and Public Roles. *Public Performance & Management Review*, 44(1), 187–215. <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1851266>
- Wulandari, A. (2020). *Studi Agama UIN Raden Intan Lampung*.
- Yanto, D., Kristhy, M. E., & Kristanto, K. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai Values of Law atas Pelayanan Publik Terhadap Implementasi Penerbitan Ijin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dalam Perspektif Azas–Azas Umum Pemerintahan yang Baik di Kabupaten Katingan. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 252-272.
- Yovinus, Y. (2018). Peran Komunikasi Publik Media Sosial dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Di Kota Bandung. *Jurnal Academia Praja*, 1(01), 185–211. <https://doi.org/10.36859/jap.v1i01.47>
- Yufriadi, F., Syahriani, F., & Afifi, A. A. (2024). Trade Transformation In The Digital Era: Agency Role, Opportunities And Challenges. *AL-IMAM: Journal on Islamic Studies, Civilization and Learning Societies*, 5, 13–23. <https://doi.org/10.58764/j.im.2024.5.55>

Zadmiko, T., Maulidiana, L., & Idham, I. (2022). Pertanggungjawaban Pidana Penyebaran Berita Bohong (Hoax) Melalui Media Elektronik. *Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1), 31–45. <https://doi.org/10.24967/vt.v4i1.1506>