

**EFEKTIVITAS ORGANISASI DISKOMINFOTIK PEMPROV DKI JAKARTA
DALAM MENGGUNAKAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @DKIJAKARTA
UNTUK MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI BERKUALITAS DI
JAKARTA**

Danissa Dwi Aldi Aurora, Herbasuki Nurcahyanto
Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The digital era brings openness of information as a critical factor in establishing transparent and accountable governance. The Jakarta Provincial Government, through the Office of Communication, Information, and Statistics (Diskominfo), utilizes the Instagram account @dkijakarta as a public communication platform to achieve high-quality information transparency. However, challenges such as low responsiveness to public feedback and limited use of interactive features hinder the creation of more effective two-way interactions. This study aims to analyze the effectiveness of Diskominfo DKI Jakarta in managing the Instagram account @dkijakarta using a mixed methods approach with an exploratory sequential design. Data were collected through in-depth interviews and closed surveys to evaluate goal achievement, integration, and adaptation to digital trends. The findings indicate that while Instagram is proven to be an effective platform for disseminating information, the response to public feedback remains suboptimal. Limited utilization of interactive features, such as Q&A sessions and live streaming, presents a major challenge in fostering more participatory information transparency. This study recommends the implementation of comprehensive social media management SOPs, including guidelines for response time, trend-based content governance, and the use of social media analytics for performance evaluation. These measures are expected to enhance transparency and responsiveness in public information dissemination through more innovative and interactive social media strategies.

Keywords: *organizational effectiveness, social media, information transparency.*

ABSTRAK

Era digital menghadirkan keterbukaan informasi sebagai faktor penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Pemprov DKI Jakarta melalui Diskominfo DKI Jakarta memanfaatkan Instagram @dkijakarta sebagai media komunikasi publik untuk mewujudkan keterbukaan informasi yang berkualitas. Namun, kendala seperti responsivitas yang rendah terhadap masukan masyarakat dan minimnya pemanfaatan fitur interaktif menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk menciptakan interaksi dua arah yang lebih efektif. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas Diskominfo DKI Jakarta dalam mengelola akun Instagram @dkijakarta melalui pendekatan metode campuran (*mixed methods*) dengan tipe *exploratory sequential*. Data dikumpulkan menggunakan wawancara mendalam dan survei tertutup untuk mengevaluasi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi terhadap tren digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Instagram terbukti sebagai platform efektif untuk penyebaran informasi, respons terhadap masukan masyarakat masih belum optimal. Rendahnya pemanfaatan fitur-fitur interaktif seperti tanya jawab dan *live streaming* menjadi kendala utama dalam membangun keterbukaan informasi yang lebih partisipatif. Penelitian ini merekomendasikan implementasi SOP pengelolaan media sosial yang komprehensif, mencakup panduan waktu respons, tata kelola konten berbasis tren, serta pemanfaatan analitik media sosial untuk evaluasi kinerja. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan responsivitas informasi publik melalui media sosial yang lebih inovatif dan interaktif.

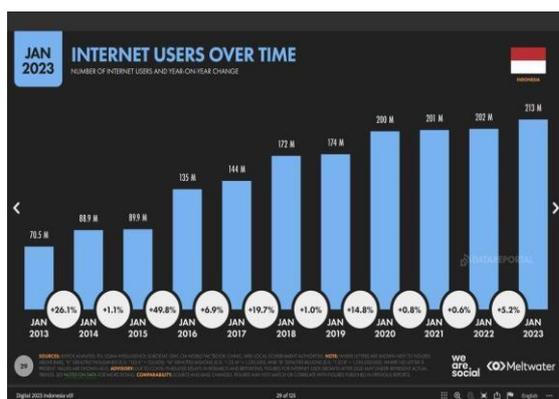
Kata Kunci: efektivitas organisasi, media sosial, keterbukaan informasi.

Pendahuluan

Era transformasi digital menuntut pemerintah untuk menciptakan tata kelola yang lebih transparan dan akuntabel. Dalam konteks ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfotik) memanfaatkan Instagram @dkijakarta sebagai media komunikasi publik. Pemanfaatan media sosial ini bertujuan meningkatkan keterbukaan informasi dan mendorong partisipasi masyarakat. Namun, efektivitasnya masih menjadi tanda tanya, terutama dalam aspek respons terhadap masukan publik dan pemanfaatan fitur interaktif yang optimal.

Adanya peningkatan penetrasi internet memberikan peluang strategis bagi pemerintah untuk memperluas akses informasi secara lebih luas. Data dari laporan Digital 2023 menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 221,56 juta jiwa, dengan tingkat penetrasi sebesar 79,5%.

Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (Januari 2013 - Januari 2023)



Sumber: We Are Social and Meltwater, 2023

Penetrasi internet di DKI Jakarta mencapai 86,96%, menempatkannya sebagai provinsi dengan akses internet tertinggi kedua di Indonesia. Hal ini menunjukkan potensi besar dalam

memanfaatkan media sosial sebagai alat komunikasi pemerintah yang tertera pada gambar di bawah ini.

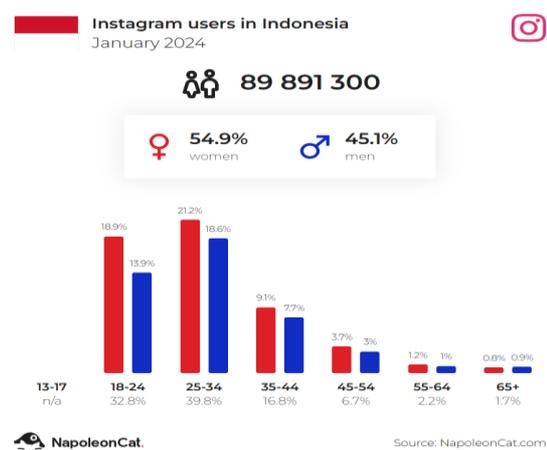
Provinsi dengan Penetrasi Internet Paling Tinggi



Sumber: IndonesiaBaik.id, 2023

Instagram merupakan salah satu platform yang sangat populer, dengan 89,89 juta pengguna di Indonesia per Januari 2024, mayoritas dari mereka berusia 25 hingga 34 tahun.

Pengguna Instagram di Indonesia pada Januari 2024

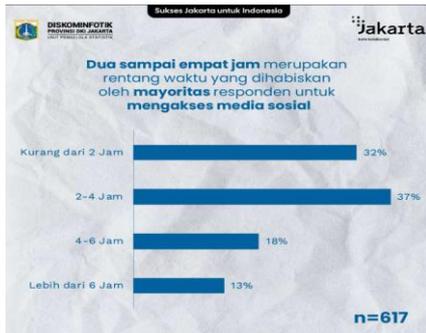


Sumber: napoleoncat.com, 2024

Media sosial seperti Instagram menawarkan peluang meningkatkan

interaksi sekaligus menghadirkan tantangan. Berdasarkan survei yang dilakukan, masyarakat DKI Jakarta rata-rata menghabiskan 2-4 jam sehari di media sosial, menjadikannya platform yang ideal untuk komunikasi publik.

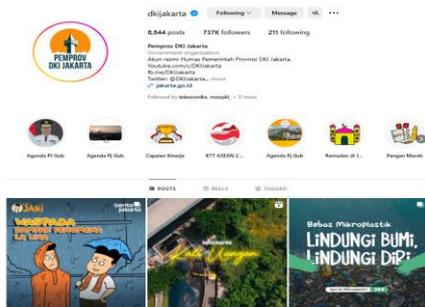
Rentang Waktu Warga Jakarta Mengakses Media Sosial



Sumber: satudata.jakarta.go.id, 2023

Akun Instagram @dkijakarta diluncurkan dengan tujuan menyampaikan informasi publik secara cepat, menarik, dan interaktif. Namun, penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur-fitur interaktif seperti sesi *live streaming* dan fitur tanya jawab masih minim. Selain itu, respons terhadap masukan dan keluhan masyarakat melalui komentar atau pesan langsung juga masih belum konsisten. Tantangan ini menunjukkan perlunya strategi pengelolaan media sosial yang lebih responsif dan berbasis data untuk mencapai keterbukaan informasi yang berkualitas.

Tampilan Akun Instagram Resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta



Sumber: [instagram @dkijakarta](https://www.instagram.com/dkijakarta), 2024

Penelitian ini akan mengkaji efektivitas organisasi Diskominfo DKI Jakarta dalam memanfaatkan media social Instagram @dkijakarta untuk mendukung keterbukaan informasi di DKI Jakarta, menggunakan pendekatan metode campuran untuk memperoleh analisis yang komprehensif.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan campuran (*mixed methods*), yang memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam desain eksploratori berurutan (*exploratory sequential design*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Diskominfo Pemrov DKI Jakarta dalam mengelola media sosial Instagram @dkijakarta sebagai sarana keterbukaan informasi publik yang berkualitas.

Lokus penelitian berfokus pada platform Instagram @dkijakarta yang dikelola oleh Diskominfo DKI Jakarta, khususnya Bidang Komunikasi Publik, yang memiliki peran utama dalam penyediaan informasi publik kepada masyarakat Jakarta. Penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengelola akun dan responden yang relevan, survei tertutup kepada masyarakat umum yang berinteraksi dengan akun Instagram @dkijakarta, serta analisis konten unggahan di platform tersebut. Data sekunder berupa dokumentasi resmi, laporan tahunan, serta kajian literatur terkait efektivitas penggunaan media sosial dalam pemerintahan.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, di mana subjek penelitian dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Pendekatan ini

dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat relevansi tinggi dan mampu memberikan wawasan yang mendalam mengenai efektivitas penggunaan media sosial dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

Validitas dan reliabilitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menerapkan teknik triangulasi, yaitu menggabungkan metode pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh sudut pandang yang menyeluruh. Proses analisis data dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang bertujuan untuk memberikan gambaran terperinci mengenai efektivitas penggunaan Instagram dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini pada dasarnya melakukan analisis mengenai efektivitas organisasi Diskominfotik Pemprov DKI Jakarta dalam memanfaatkan media sosial, khususnya akun Instagram @dkijakarta, untuk mewujudkan keterbukaan informasi yang berkualitas. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi sejauh mana akun tersebut dapat menjalankan perannya sebagai media komunikasi publik yang mendukung transparansi, akurasi, dan responsivitas informasi. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan kuesioner tertutup. Wawancara dilakukan dengan pendekatan *purposive sampling* untuk memilih responden yang relevan, yaitu pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan akun Instagram @dkijakarta.

Pertanyaan wawancara disusun berdasarkan pedoman penelitian yang dirancang untuk mengidentifikasi aspek efektivitas organisasi, seperti pencapaian tujuan, integrasi antarunit, dan adaptasi terhadap dinamika digital. Observasi

dilakukan terhadap berbagai aktivitas akun Instagram @dkijakarta, mencakup jenis dan kualitas konten yang diunggah, pola interaksi dengan pengguna, serta tingkat pemanfaatan fitur-fitur interaktif yang disediakan oleh platform. Selain itu, kuesioner digunakan sebagai instrumen pendukung untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas informasi yang disampaikan melalui akun tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas akun Instagram @dkijakarta dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, termasuk pengelolaan konten yang menarik dan relevan, kecepatan respons terhadap masukan publik, dan kemampuan memanfaatkan teknologi untuk memperluas jangkauan informasi. Penelitian ini tidak hanya mengungkapkan data faktual, tetapi juga memberikan wawasan yang lebih luas mengenai tantangan yang dihadapi Diskominfotik DKI Jakarta dalam memanfaatkan media sosial sebagai alat strategis untuk meningkatkan keterbukaan informasi. Seluruh data yang diperoleh dianalisis untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana efektivitas organisasi dapat ditingkatkan melalui optimalisasi pengelolaan akun Instagram @dkijakarta dalam mendukung kebijakan keterbukaan informasi yang berkualitas.

Efektivitas Organisasi Diskominfotik Pemprov DKI Jakarta dalam Menggunakan Media Sosial Instagram @dkijakarta

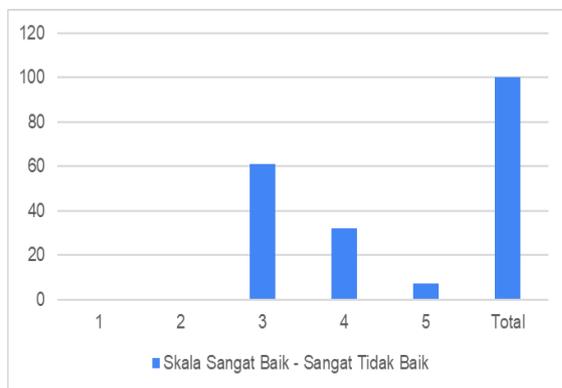
Keterbukaan informasi menjadi aspek fundamental dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfotik) memanfaatkan Instagram @dkijakarta sebagai sarana untuk meningkatkan akses informasi kepada masyarakat. Penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas

Diskominfotik DKI Jakarta dalam mengelola Instagram @dkijakarta untuk mendukung keterbukaan informasi, serta mengidentifikasi langkah integrasi dan adaptasi yang diterapkan dalam pengelolaan platform tersebut.

a. Pencapaian Tujuan

Efektivitas suatu organisasi diukur berdasarkan pencapaian tujuan yang telah dirumuskan. Pada akun Instagram @dkijakarta, tujuan utamanya adalah menyediakan informasi publik secara transparan, akurat, dan responsif kepada masyarakat. Akun ini terbukti efektif dalam menyebarkan informasi kepada khalayak luas, dengan indikator seperti jumlah pengikut yang mencapai lebih dari 737 ribu orang dan rata-rata tingkat keterlibatan konten yang signifikan. Hal ini didukung oleh data pada gambar di bawah ini yang menunjukkan penilaian kualitas informasi konten Instagram pada tahun 2024.

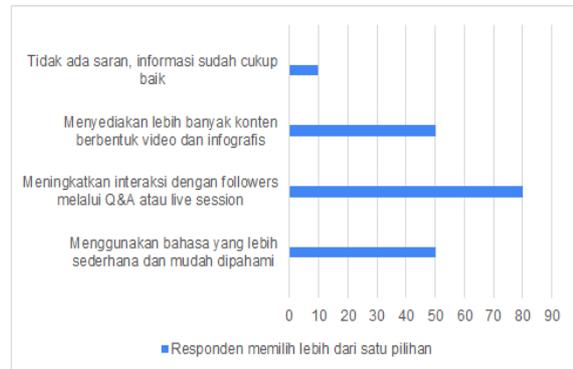
Kualitas Informasi Konten Instagram @dkijakarta Tahun 2024



Sumber: Data yang telah diolah penulis, 2024

Terdapat kendala dalam merespons masukan masyarakat melalui komentar atau pesan langsung. Seperti gambar berikut yang menunjukkan respons terhadap keluhan dan saran masyarakat masih perlu diperbaiki. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi pengelolaan media sosial yang lebih aktif guna memastikan keterlibatan masyarakat yang lebih optimal.

Penilaian Tampilan Instagram @dkijakarta Secara Keseluruhan



Sumber: Data yang telah diolah penulis, 2024

b. Integrasi

Integrasi lintas platform dan antarunit organisasi adalah elemen kunci dalam mendukung keterbukaan informasi. Akun Instagram @dkijakarta telah melakukan berbagai inisiatif untuk memastikan integrasi yang optimal, termasuk melalui kolaborasi lintas dinas dalam menghadirkan konten yang relevan dan interaktif.

Kolaborasi Konten Antar Dinas



Sumber: Instagram @dkijakarta, 2024

Penggunaan jenis konten seperti Instagram Stories dan infografis telah mempermudah penyebaran informasi kepada publik. Hal ini tampak pada gambar berikut yang menunjukkan bahwa konten informatif telah dihasilkan dan dipublikasikan oleh Instagram @dkijakarta.

Konten Infografis Instagram @dkijakarta



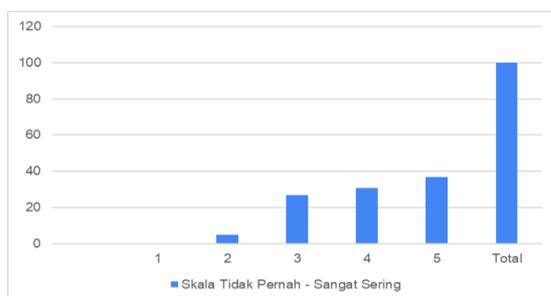
Sumber: Instagram @dkijakarta, 2024

Masih terdapat ruang untuk meningkatkan integrasi, terutama dalam memanfaatkan analitik media sosial guna mendukung evaluasi kinerja secara berkelanjutan.

c. Adaptasi

Adaptasi terhadap perubahan tren digital juga merupakan indikator penting dari efektivitas organisasi. Instagram @dkijakarta menunjukkan kemampuan adaptasi melalui berbagai cara, termasuk pemanfaatan konten yang mengikuti tren terkini seperti video pendek dan interaksi berbasis komentar. Gambar di bawah ini memberikan gambaran tentang penilaian unggahan konten yang mengikuti tren masa kini.

Interaksi Pengikut Instagram @dkijakarta Tahun 2024



Sumber: Data yang telah diolah penulis, 2024

Akun ini juga berhasil menciptakan ruang interaksi dengan pengikut melalui

fitur tanya jawab dan survei, meskipun penggunaannya belum maksimal. Pada gambar berikut ini menunjukkan interaksi pengikut pada akun ini yang ditangani komentarnya oleh OPD terkait.

Penanganan Komentar Dari OPD Terkait



Sumber: Instagram @dkijakarta, 2024

Meskipun telah ada upaya adaptasi, admin Instagram @dkijakarta khususnya Bidang Komunikasi Publik, Diskominfotik DKI Jakarta masih perlu terus memperbarui strategi konten sesuai dengan dinamika kebutuhan audiens, khususnya generasi muda.

Berdasarkan analisis di atas, efektivitas organisasi Diskominfotik DKI Jakarta dalam memanfaatkan media sosial Instagram @dkijakarta sebagai media komunikasi publik cukup tinggi, terutama dalam menyampaikan informasi secara visual dan menarik. Namun, tantangan terkait responsivitas dan optimalisasi fitur interaktif masih perlu diatasi. Rekomendasi utama dalam penelitian ini adalah penerapan SOP pengelolaan media sosial yang mencakup panduan waktu respons, strategi konten berbasis data, dan pelatihan bagi pengelola akun untuk meningkatkan keterampilan adaptasi digital.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini yang berjudul "Efektivitas Organisasi

Diskominfo DKI Jakarta dalam Menggunakan Media Sosial Instagram @dkijakarta untuk Mewujudkan Keterbukaan Informasi Berkualitas di Jakarta,” menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan akun Instagram @dkijakarta oleh Diskominfo DKI Jakarta dalam mendukung keterbukaan informasi publik telah sesuai dengan tujuan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Berdasarkan temuan penelitian, Diskominfo DKI Jakarta dinilai berhasil dalam tiga dimensi utama.

Pertama, Pencapaian Tujuan. Akun Instagram @dkijakarta telah berhasil menyampaikan informasi yang transparan, akuntabel, dan relevan. Konten yang dipilih memenuhi regulasi keterbukaan informasi dan disesuaikan dengan audiens untuk menjangkau masyarakat secara maksimal. Respons positif dari publik menunjukkan bahwa tujuan untuk meningkatkan keterbukaan informasi tercapai.

Kedua, Integrasi. Diskominfo mampu mengintegrasikan berbagai platform media sosial serta memastikan konsistensi informasi yang disampaikan. Koordinasi internal tim dan interaksi eksternal dengan masyarakat berjalan baik, sehingga memperkuat komunikasi yang efektif.

Ketiga, Adaptasi. Diskominfo juga menunjukkan kemampuan adaptasi yang baik terhadap perkembangan teknologi, termasuk penggunaan teknologi analitik dan penyesuaian terhadap tren visual di media sosial, sehingga dapat berkomunikasi dengan efektif dan relevan dengan kebutuhan publik.

Penelitian ini secara keseluruhan menyimpulkan bahwa akun Instagram @dkijakarta efektif dalam mendukung keterbukaan informasi publik, meskipun masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan.

Saran

Hasil penelitian ini mengidentifikasi kendala dalam pengelolaan media sosial Instagram @dkijakarta yang memerlukan perbaikan strategis. Beberapa rekomendasi disusun untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan, antara lain:

1. Implementasi SOP Pengelolaan Media Sosial: Diskominfo DKI Jakarta perlu menerapkan SOP yang komprehensif untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan responsivitas. SOP ini mencakup panduan waktu respons, prosedur eskalasi, dan tata kelola konten berbasis tren serta kebutuhan masyarakat, dengan integrasi alat analitik untuk evaluasi kinerja.
2. Peningkatan Responsivitas Interaksi: Alokasi waktu khusus untuk memantau komentar dalam 24 jam setelah unggahan dan penggunaan teknologi seperti chatbot direkomendasikan guna mempercepat respons terhadap pertanyaan umum. Pedoman tanggapan yang sopan dan informatif juga penting untuk memperkuat kepercayaan publik.
3. Pemanfaatan Fitur Interaktif Instagram: Optimalisasi fitur seperti live streaming, polling, dan sesi tanya jawab perlu dilakukan untuk memperkuat komunikasi langsung dengan masyarakat, terutama dalam acara penting. Strategi promosi acara juga harus diperkuat untuk mencapai audiens yang lebih luas.
4. Optimalisasi Feedback Masyarakat: Transparansi dalam penggunaan masukan masyarakat melalui publikasi laporan triwulanan yang merangkum tanggapan dan langkah tindak lanjut akan meningkatkan kepercayaan serta partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan.

Daftar Pustaka

- Akbar, F., Nugroho, R. A., & Prabowo, H. (2022). Digital public service transformation in Indonesia: Challenges and opportunities. *Public Administration and Policy*, 11(1), 45–58. <https://doi.org/10.1108/PAP-12-2021-0052>
- ANTARA News. (2023). Indonesia modernizes government system with SPBE. Retrieved from <https://en.antaranews.com/news/289324/indonesia-modernizes-government-system-with-spbe>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2024). Laporan penetrasi dan perilaku pengguna internet Indonesia. Retrieved from <https://apji.or.id>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2024, January 31). APJII: Jumlah pengguna internet Indonesia tembus 221 juta orang. Retrieved April 2, 2024, from <https://apji.or.id/berita/d/apji-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Badan Informasi Geospasial. (2018). Peta topografi wilayah Jakarta. Retrieved from <https://www.big.go.id/>
- Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika. (2020). Analisis musim dan cuaca di wilayah Jakarta. Retrieved from <https://www.bmkg.go.id/>
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2020). Provinsi DKI Jakarta dalam angka 2020. BPS Provinsi DKI Jakarta.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2021). Statistik sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di Indonesia. BPS.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). Pengguna internet di Indonesia makin tinggi [Infografis]. Indonesia Baik. Retrieved April 2, 2024, from <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi>
- Badan Pusat Statistik DKI Jakarta. (2022). Jakarta dalam angka 2022. Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.
- Budiarso, S., & Hartono, B. (2021). Implementasi e-government di Indonesia: Tantangan dan strategi. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 231–243. <https://doi.org/10.31506/jap.v9i2.1483>
- Cakranegara, A., Putra, H. W., & Kartika, D. (2021). Peran media sosial dalam meningkatkan keterbukaan informasi di era digital: Studi kasus Pemerintah DKI Jakarta melalui Instagram. *Jurnal Komunikasi Publik*, 13(2), 55–70.
- Castells, M. (2021). *The rise of the network society: The information age: Economy, society, and culture volume I*. Wiley-Blackwell.
- Cohen, H. (2020). Why Instagram is good for government communication. Retrieved from <https://www.socialmediatoday.com/news/why-instagram-is-good-for-government-communication/570073/>
- Cordella, A., & Paletti, A. (2019). Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101409.

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Daft, R. L. (2010). *Organization theory and design*. Jakarta: Salemba Empat.
- Denhardt, J. V. (2020). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Dewi, F., & Adiwijaya, S. (2022). Integrasi sistem pengaduan masyarakat melalui media sosial dan SP4N-LAPOR di Pemerintah DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 45–60.
- Haryanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Prinsip dan praktik*. Graha Ilmu.
- Hatch, M. J., & Cunliffe, A. L. (2013). *Organization theory: Modern, symbolic, and postmodern perspectives*. Oxford: Oxford University Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan Publik.
- Kusnadi, T., & Susilo, E. (2021). Literasi digital dalam pelayanan publik berbasis media sosial: Studi kasus Instagram @dkijakarta. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(3), 75–90.
- Pasolong, H. (2021). *Administrasi publik: Perspektif teori dan praktik*. Jakarta: Gramedia.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2018). Instruksi Sekretaris Daerah Nomor 20 Tahun 2018 tentang penunjukan petugas pengelola media sosial di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2019). Surat Edaran Nomor 79 Tahun 2019 tentang penyebaran informasi elektronik melalui media komunikasi dan media sosial bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Komunikasi, Informasi, dan Statistik.
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Pramesti, A. A., & Mardhatillah, Y. (2023). Efektivitas aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi dalam pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(1), 62–86.
- Rahmadi, A. R. (2023). Implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 20(1), 12–23. <https://doi.org/10.31941/jia.v20i1.2939>
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik.
Sekretariat Negara.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2023).
Manajemen (Edisi ke-17). Jakarta:
Salemba Empat.