

BAB III

SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. SAJIAN DATA

Pada BAB tiga ini penulis akan membahas mengenai data yang telah penulis peroleh dari humas Pemerintah Daerah DIY. Adapun data yang telah penulis kumpulkan baik berupa wawancara dengan narasumber pada penelitian ini, kemudian data-data dari dokumentasi yang bersangkutan dengan penelitian ini. BAB tiga ini akan menyajikan data dan membahas Pengelolaan Media Sosial *Twitter* Humas Pemda DIY Dalam Menerapkan *E-Government* Tahun 2017-2018. Pembahasan akan menggunakan berbagai teori yang telah penulis paparkan sebelumnya di kerangka teori pada bab satu.

1. Sosial Media Humas Pemda DIY

Media sosial yang saat ini dimiliki oleh Humas Pemda DIY sendiri memiliki empat akun sosial media dan satu website. Akun sosial media tersebut berfungsi memberikan informasi mulai dari kebijakan, kegiatan pimpinan daerah yaitu gubernur dan wakil gubernur DIY maupun tweet yang sifatnya non-formal lainnya. Pembuatan akun sosial media tersebut bertujuan agar masyarakat yang pada saat ini memanfaatkan media sosial juga mendapatkan informasi dari penggunaan sosial media yang ada. Media sosial

adalah seperangkat alat komunikasi dan kolaborasi baru yang memungkinkan terjadinya berbagai jenis interaksi yang sebelumnya tidak tersedia bagi orang awam (Brogan, 2010).

Humas Pemda DIY, merupakan salah satu bagian pemerintah daerah DIY, yang mana mengelola beberapa akun sosial media yang berhubungan dengan pemda DIY sendiri. Bagian humas memegang kendali atas sosial media yang dimiliki oleh pemda DIY, antara lain twitter, facebook, instagram, youtube serta website. Semua akun sosial media tersebut memiliki fungsi untuk menyebarkan akses informasi yang ada dilingkungan DIY. Akun media sosial yang dikelola humas pemda DIY pun sudah memiliki banyak pengikut baik dari twitter, facebook, instagram maupun youtube.

Akun Media Sosial Twitter Humas Pemda DIY



Gambar 3.1

pengikuti sekitar 19.200-an. Ini tentunya menjadikan twitter yang cukup banyak diikuti. Dari gambar 3.1 bahwa akun media sosial twitter @humas_jogja memiliki oleh para pengikut di dunia maya. Akun media @humas_jogja juga memiliki hastag tersendiri #jogjaistimewa untuk memudahkan dalam melakukan pencarian di twitter.

Akun Sosial Media Instagram Humas Pemda DIY



Gambar : 3.2

Dari gambar 3.2 merupakan gambar dari profil beranda akun instagram milik Humas Pemda DIY yang memiliki nama @humasjogja. Saat ini memiliki pengikut sekitar 35.800 di akun instagramnya.

Akun Media Sosial Facebook Humas Pemda DIY

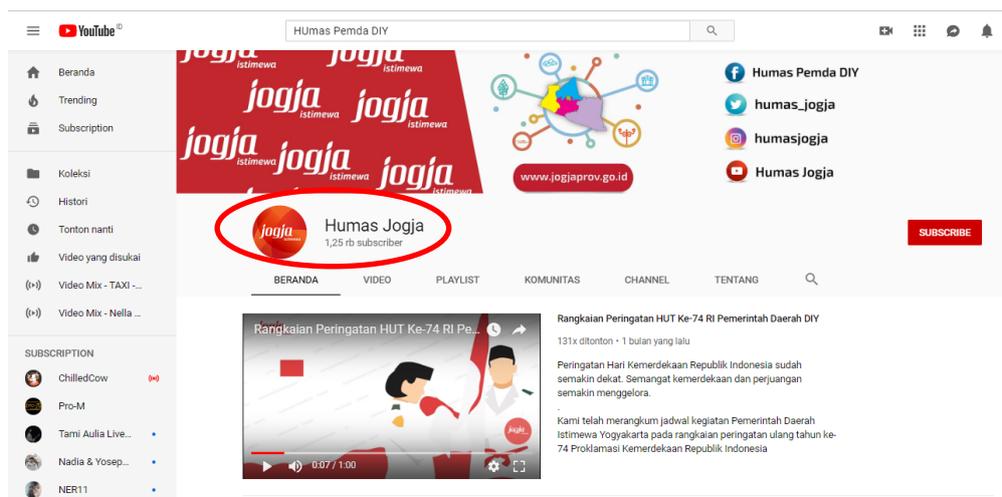


Gambar : 3.3

Gambar 3.3 merupakan dari akun facebook dari Humas Pemda DIY.

Terlihat pada beranda akun sosial media ini memiliki jumlah pengikut 9.894 pengikut dan saling terintegrasi dengan website.

Akun Youtube Humas Pemda DIY



Gambar 3.4

Gambar 3.4 adalah beranda dari akun youtube dari Humas Pemda DIY. Akun youtube tersebut menyediakan berbagai video dari kegiatan maupun informasi lainnya yang menyediakan berupa video. Akun youtube dari Humas Pemda DIY memiliki jumlah subscriber sebanyak 1.250-an.

Selain itu juga pada tahun 2017 Humas Pemda DIY memiliki sub kategori tweet yang sering ditulis dihalamannya, adapun sub kategorinya sebagai berikut :

No.	Sub Kategori	Jumlah retweet tertinggi
1	Kegiatan Pimpinan	10
2	SARSATLINMAS	15
3	Acara	16
4	Informasi Perkembangan Jogja	11
5	Cuaca	6
6	Lainnya	20

Tabel 3.1

2. Pengelolaan Manajemen Media Sosial *Twitter* Humas Pemda DIY Pada Tahun 2017-2018

Sosial media saat ini sangat lah membantu dalam memberikan informasi bagi masyarakat. Dengan adanya sosial media segala macam interaksi yang dilakukan dapat berlangsung cepat. Twitter merupakan salah satu media sosial. Salah satunya digunakan oleh Pemda Humas DIY. Humas Pemda DIY

sendiri telah menggunakan media twitter sejak akhir tahun 2016 lalu. Melalui media sosial twitternya Humas Pemda DIY selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakatnya, hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Kepala Bagian Humas, sebagai berikut :

“Kita memanfaatkan berbagai sosial media yang kita miliki salah satunya juga twitter kita optimalkan dalam memberikan informasi”

(Sumber : Ditya Nanaryo Aji, selaku Kepala Bagian Humas Pemda DIY tanggal 16 Juli 2019)



Gambar 3.5

Sumber : twitter @humas_jogja

Akun Humas Pemda DIY juga memiliki hastag khusus yaitu #jogjaistimewa untuk memudahkan dalam mengelompokkan dan mencari berita yang berada dilingkungan DIY. Selain itu hastag juga digunakan untuk menandai interaksi antar pengguna dengan tema tertentu.



Gambar 3.6

Sumber: tirto.id

Pengelolaan manajemen media merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam mengelola media sosial melalui jaringan internet. Hal ini juga dilakukan oleh Humas Pemda DIY dalam melakukan suatu kegiatan jurnalistik yang baik di dunia *online*. Dalam melakukan manajemen media Humas Pemda DIY menerapkan tahapan yaitu perencanaan, aktualisasi dan kontrol.

1. Perencanaan Dengan Pemetaan Informasi Melalui *Editorial Plan*

Dalam merencanakan suatu manajemen media tentunya tahapan perencanaan menjadi hal yang sangat penting. Tahapan ini yang akan membawa pedoman pada tahapan-tahapan selanjutnya. Sehingga dalam proses selanjutnya pimpinan mengetahui secara pasti tujuan dari jangka pendek dan jangka panjang dalam mengelola media yang ada. Seperti halnya Humas Pemda DIY melakukan perencanaan dalam pengelolaan media yang dimilikinya khususnya

twitter adalah dengan melakukan *fact finding* yang ada. Ini dimaksudkan agar tidak adanya kesalahan yang terjadi saat mengimplementasikan tahapan selanjutnya. *Fact finding* disini diartikan dalam Humas Pemda DIY adalah instansi menjadi yang paling pertama dalam memetakan informasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para pejabat daerah (Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah). Hal tersebut senada yang disampaikan oleh Kepala Bagian Humas, sebagai berikut:

“Kami melakukan pemetaan informasi yang akan tampilkan di *website* dan sosial media seperti apa saja garis besar dari kejadian atau pun kebijakan yang akan di *publish*.”

(Sumber : Ditya Nanaryo Aji selaku Kepala Bagian Humas tanggal 16 Juli 2019)

Selanjutnya dalam melakukan perencanaan Humas Pemda DIY juga melakukan semua kegiatan yang sudah disusun sebelumnya oleh pihak internal dengan pembuatan *editorial plan*. *Editorial plan* disini bertujuan agar nantinya semua kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan dapat sesuai dengan jadwal yang telah dibuat. Hal tersebut disampaikan oleh pengelola media sosial, sebagai berikut :

“Sebelum informasi tersebut dibagikan kepada *stakeholders* yang ada, pihak humas membuat *editorial plan* yang berisi semua agenda yang akan diinformasikan kepada *stakeholders* dengan mendetail. Editorial ini pun tidak bersifat kaku artinya ketika editorial ini sudah dibuat tetapi ada sesuatu yang bersifat prioritas, maka yang prioritas ini yang kami perhatikan tentunya.

(Sumber : Arif Lukman Hakim selaku pengelola media sosial Humas Pemda DIY tanggal 19 Juli 2019)

Maka pada proses ini, humas harus merencanakan apa saja yang dilakukan secara matang mulai dari *fact finding* hingga pembuatan *editorial plan* agar nantinya tidak ada suatu hal yang terlewatkan pada tahapan selanjutnya.

Kemudian pada tahun 2017 juga, provinsi DIY juga memperoleh penghargaan dibidang digital yang diberikan kepada provinsi DIY, adapun seperti yang disampaikan oleh Ditya Nanaryo Aji sebagai berikut :

“Hal ini juga yang menjadikan pemerintah daerah DIY mendapatkan penghargaan berupa penghargaan Social Media & Digital Marketing tahun 2017 lalu”

(Sumber : Ditya Nanaryo Aji selaku Kepala Bagian Humas Pemda DIY tanggal 16 Juli 2019)

Penghargaan tersebut diberikan atas dasar pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah diterapkan oleh pemda DIY dalam peran sertanya didunia pemerintahan.

Dari sisi lain juga masyarakat juga telah mendapatkan informasi yang disampaikan oleh Humas Pemda DIY, hal tersebut seperti yang diungkapkan salah satu pengikut media sosial twitter Humas Pemda DIY, sebagai berikut :

“Dengan adanya sosial media khususnya twitter juga kita following dapat mengetahui kegiatan apa saja yang disampaikan oleh kepala daerah, selain itu juga informasi-informasi berkaitan tentang jogja juga di share di twett, seperti adanya Selasa Wage dan lainnya”.

(Sumber : Gilang Razif Sofwanandi /selaku following akun twitter Humas Pemda DIY tanggal 30 Juli 2019)

1.2 Pengorganisasian Tim Pengelola Media Sesuai Dengan Pergub

Pengorganisasian adalah suatu tahapan yang meliputi penugasan setiap aktivitas, membagi pekerjaan ke dalam setiap tugas yang spesifik dan menentukan siapa yang memiliki hak untuk mengerjakan beberapa tugas. Proses dalam organisasi memastikan setiap sumber daya tersedia untuk menjalankan rencana dan mencapai tujuan yang berhubungan dengan organisasi. Agar tujuan tercapai maka dibutuhkan pengorganisasian yang jelas. Dalam organisasi biasanya diwujudkan dalam bentuk bagan organisasi yang kemudian dipecah menjadi beberapa jabatan.

Adapun cara Humas Pemda DIY melakukan pengorganisasian adalah dengan cara melakukan rekrutmen pegawai berdasarkan peraturan yang ada di Gubernur, seperti yang disampaikan oleh Kepala Bagian Humas Pemda DIY, sebagai berikut :

“Proses rekrutmen di Humas Pemda DIY sendiri tergantung kebutuhan yang harus ada saja, sehingga sifatnya kondisional, proses rekrutmen itu pun harus sesuai dengan peraturan Gubernur”

(Sumber : Ditya Nanaryo Aji selaku Kepala Bagian Humas Pemda DIY tanggal 16 Juli 2019)

Sehingga proses dari pengorganisasian Humas Pemda DIY sendiri mengikuti kebutuhan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan dari peraturan Gubernur.

1.3 Aktualisasi dengan memposting tweet serial (*thread*)

Komunikasi dimulai dari suasana untuk saling mempercayai yang diciptakan oleh pihak internal maupun eksternal dalam suatu instansi pemerintahan agar nantinya memiliki pandangan yang sama dalam mencapai tujuan. Dalam hal ini Humas Pemda DIY mengutamakan pemberitaan yang berkredibilitas, validitas dan kecepatan humas dalam menguasai isu yang ada. Dalam penyampainya pesan kepada masyarakat, pihak Humas Pemda DIY tidak menggunakan prinsip *prime time* dalam memposting *tweet* di akun twitternya, melainkan Humas Pemda DIY bisa kapan saja melakukan *tweet* terkait dengan kebijakan maupun kegiatan kepala daerah yang mungkin diperlukan oleh masyarakat.

Dalam melakukan implementasi Humas Pemda DIY di sosial media memberikan informasi, kebijakan dan kegiatan pemimpin (Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah). Selaku Kepala Bidang Humas menyampaikan bahwa :

“Kita membuat konten yang akan diposting di sosial media itu, berdasarkan liputan tentang kegiatan pimpinan daerah. Baik itu informasi atau kebijakan lainnya. Sehingga bisa kapan saja tidak harus *prime time*.”

(Sumber : Ditya Nanaryo Aji, selaku Kepala Bagian Humas Pemda DIY tanggal 16 Juli 2019)

Proses implementasi dalam mengelola *twitter* pada dasarnya sesuai dengan tujuan pemerintah, bahwa negara hadir disekitar masyarakat serta pesan yang disampaikan ini lebih kepada bagaimana proses implementasi secara cepat untuk

update informasi yang menjadi kunci utamanya. Berikut hasil wawancara dengan pengelola publikasi, sebagai berikut :

“Kita akan mendistribusikan informasi yang sudah kita buat dalam bentuk *editorial plan*. Di bagian publikasi juga kadang melakukan thread yang kita buat hingga tiga *twett* dalam memberikan informasi, selain itu diplatform *twitter* kita bagikan juga *link* dari informasi terkait yang nantinya itu terintegrasi ke *website*.”

(Sumber : Arif Lukman Hakim selaku pengelola media sosial tanggal 19 Juli 2019)

Dalam menyampaikan sebuah pesan berupa informasi tentang kebijakan serta kegiatan dari pemerintah, media *twitter* dirasa menjadi lebih efektif jika dibandingkan dengan media sosial lainnya. Ini terlihat dari jumlah interaksi yang kadang dilakukan oleh akun *twitter* Humas Pemda DIY dengan netizen, ini juga sama seperti yang telah disampaikan oleh Kepala Bagian Humas Pemda DIY, sebagai berikut :

“Masalah kebijakan memang media sosial lebih efektif dan memiliki peran tersendiri, terlebih jika berbicara tentang *twitter*. Jadi kami berusaha memaksimalkan sosial media yang kita miliki secara umumnya dan *twitter* secara khususnya agar masyarakat juga merasakan hadirnya perkembangan media.”

(Sumber : Ditya Nanaryo Aji selaku Kepala Bagian Humas Pemda DIY tanggal 16 Juli 2019)

Pesan yang disampaikan dalam *twitter* sendiri, Humas Pemda DIY menggunakan *hypyre link* dimana informasi yang terdapat di *website* Pemda DIY yaitu <https://jogjaprov.go.id/>. Berikut beberapa dokumen berupa foto profil media sosial *twitter* Humas Pemda DIY :



Gambar 3.7

(Sumber : jogjaprov.go.id)



Link dari website Gambar 3.8

(Sumber: Twitter @humas_jogja)



Link website Pemda DIY

Gambar 3.9

(Sumber : Twitter @humas_jogja)

Gambar Berita Yang Dimuat Website



Gambar 3.10

(Sumber : jogjaprov.go.id)

Dari gambar 3.8 dan gambar 3.9 terlihat dibawah *tweet* dari Humas Pemda DIY menyisipkan link jogjaprov.go.id yang langsung terintegrasi ke *website* Pemda DIY dengan keterangan yang serupa dengan *website* yang nantinya para *stakeholders* dapat mendapatkan informasi secara lengkap.

1.4 Monitoring dan evaluasi melalui grafis *insight*

Dalam melakukan manajemen khususnya manajemen media proses yang juga penting adalah proses *controlling* (monitoring dan evaluasi). Pada proses ini diperlukan kajian terhadap seluruh kegiatan yang telah dijalankan dari proses sebelumnya (mulai dari perencanaan sampai aktualisasi). Proses ini merupakan penilaian dari seberapa efektifkah kegiatan yang telah dilakukan. Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Humas Pemda DIY dengan memonitor secara langsung maupun tidak langsung dari kinerja baik secara fungsional dan administrasi. Dalam melaksanakan rencana kerja yang sudah disusun dan diawasi bentuk yang dilakukan Humas Pemda DIY adalah dengan melakukan perbandingan dan melakukan pengecekan setiap periodenya dengan melihat grafis *insight* yang ada pada twitter, seperti yang disampaikan oleh pengelola media sosial Humas Pemda DIY, sebagai berikut:

“Dalam melakukan *controlling* kami selalu membandingkan dengan yang lain setiap periodenya, selain itu juga kami buat itu yang namanya program kerja selama berjalannya.”

(Sumber : (Sumber : Arif Lukman Hakim selaku pengelola media sosial Humas Pemda DIY tanggal 19 Juli 2019)

Selanjutnya, dalam melakukan pengawasan pelaksanaan pembuatan konten yang dilakukan Humas Pemda DIY juga melihat beberapa perkembangan

khususnya di media sosial, hal ini serupa yang diungkapkan oleh Kepala Bagian Humas, sebagai berikut :

“Humas Pemda DIY dalam melakukan pengawasan juga melihat perkembangan sosial media saat ini seperti apa sih yang sedang viral saat ini, maka kita disitu juga ikut melakukannya, tapi tidak semua. Hanya sebagian saja yang kira-kira mempunyai manfaat untuk *netizen*.”

(Sumber : Ditya Nanaryo Aji selaku Kepala Sub-Bagian Humas Pemda DIY tanggal 16 Juli 2019)

Pengawasan ini dilakukan guna terciptanya pengawasan yang teratur dan berkala yang dilakukan Humas Pemda DIY, selain melihat perkembangan yang terjadi di sosial media, Humas Pemda DIY juga melihat grafis *insight* dari twitter sendiri, seperti yang disampaikan oleh Arif Lukman Hakim sebagai berikut :

“Sebagai pengelola akun media sosial, kegiatan pengawasan yaitu terlibat langsung di sosial medianya, selain itu juga kita melihat grafis *insight* yang disajikan oleh twitter sendiri, ada engga sih kenaikan pengguna atau *engagement* dari warga Jogja misalnya.”

(Sumber : Arif Lukman Hakim selaku pengelola akun media sosial Humas Pemda DIY tanggal 19 Juli 2019)

Maka dari itu, Humas Pemda DIY selalu melakukan bentuk *controlling* di setiap periodenya guna melakukan pengembangan ke depannya.

3. Penerapan *E-Government* Akun Twitter Humas Pemda DIY

Semakin besarnya peran teknologi dan komunikasi dalam suatu lembaga pemerintahan menuntut lembaga pemerintahan membuat terobosan dan harus mengikuti perkembangan yang ada. *E-Government* adalah cara penerapan yang dilakukan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi guna tersambungannya

dengan masyarakat yang lebih luas lagi. Humas Pemda DIY dalam hal ini juga telah memanfaatkan teknologi yang telah berkembang yaitu dengan membuka akun media sosial yang telah ada salah satunya yaitu twitter. Media twitter ini dimanfaatkan oleh Humas Pemda DIY sebagai salah satu *tools* guna mendukungnya konsep *E-Government* dalam bidang informasi. Akun media sosial twitter Humas Pemda DIY telah terimplementasi sejak dibuat tahun 2016 lalu. Ini tentunya menjadikan twitter media sosial yang telah lama digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi yang ada baik dari kebijakan, kegiatan pimpinan daerah, maupun informasi yang lainnya. Berikut konsep dari *E-Government* Humas Pemda DIY, sebagai berikut :

2.1 *Government To Citizens/Consumers (G2C)*

Pada konsep ini, pembentukan dari *government to citizens* merupakan sesuatu yang menjadi pintu utama dalam membangun kepercayaan dan *engagement* kepada *citizens* merupakan pintu utama dalam menjalin komunikasi dua arah antara lembaga pemerintahan dengan masyarakat di dunia maya. Ini juga terlihat dari hasil wawancara dari Ditya Nanaryo Aji, sebagai berikut :

“Mitra yang paling utama dari pihak humas adalah dari masyarakatnya sendiri karena masyarakat berperan dalam mencapai keseimbangan komunikasi dan adanya komunikasi yang sehat dengan pemerintah. Oleh karena itu, kami selalu mengutamakan komunikasi dengan masyarakat khususnya didunia maya.”

(Sumber : Ditya Nanaryo Aji selaku Kepala Sub-Bagian Humas Pemda DIY tanggal 16 Juli 2019)

Dengan demikian masyarakat disini memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan sistem pemerintahan yang sehat. Selain itu juga Humas Pemda DIY menjadikan *citizen* menjadi mitra utama dalam menjalin komunikasi dan menciptakan *E-Government* yang sehat melalui sosial media *twitter*. Pemilihan media online juga digunakan untuk memudahkan melakukan segmentasi *stakeholders*. Hal tersebut karena media sosial saat ini penggunaannya sangatlah banyak, sehingga masyarakat dengan sangat mudah dapat mengakses berita dari berbagai sosial media yang ada. Adapun sosial media yang dipilih oleh Humas Pemda DIY salah satunya yaitu *twitter*. Berikut tabel perbandingan akun media sosial media yang dimiliki oleh Humas Pemda DIY:

Twitter	Instagram
Micro-Blogs	Picture-Sharing
<p>a. Karakter bahasa yang terbatas, sehingga menggunakan bahasa yang kekinian agar dapat memberikan informasi yang akurat, selain itu banyak digunakan oleh kaum <i>milenials</i>.</p> <p>b. Bersifat serial twitt, tidak menyampaikan secara lengkap.</p>	<p>a. Dapat langsung melihat kegiatan yang dilakukan oleh Humas Pemda DIY karena di akun sosial media instagram memiliki fitur story.</p> <p>b. Karakter bahasa lebih cenderung banyak digunakan dibandingkan dengan lainnya.</p> <p>c. Dalam sehari hanya sekali</p>

Facebook	Youtube
Social Network	Video-Sharing
<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki segmentasi yang lebih general. b. Informasi yang disampaikan lebih pada citizen yang general. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Lebih dominan dalam memberikan informasi berupa video. b. Upload konten berdasarkan video yang terbaik yang dimiliki oleh Humas Pemda DIY. c. Sistem upload belum pasti.

Tabel 3.2

Dari tabel 3.2 dapat dijelaskan bahwa beberapa media sosial yang dikelola oleh Humas Pemda DIY memiliki segmentasi dan karakteristik tersendiri.

2.2 *Government To Business (G2B)*

Dalam konsep ini *government to business*, berperan dalam pengambilan keputusan para pelaku bisnis yang ada. Hal tersebut bertujuan agar proses akses informasi dan pelayanan pada *stakeholders* bisnis berlangsung lancar dalam pemenuhan hak dan kewajibannya.

Namun, dalam penerapannya akun media sosial Humas Pemda DIY salah satunya twitter, belum memiliki atau memberikan informasi yang ada dibidang bisnis. Ini seperti apa yang disampaikan oleh Ditya Nanaryo Aji, sebagai berikut :

“Untuk kerjasama maupun pemberitaan terkait dengan bisnis secara medetail sejauh ini, akun media sosial twitter Humas Pemda DIY belum ada, karena kita masih berfokus pada penyampaian kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan dan informasi lain saja.”

(Sumber : Ditya Nanaryo Aji selaku Kepala Bagian Humas Pemda DIY tanggal 16 Juli 2019)

Hal senada pun juga disampaikan oleh pengelola akun media sosial twitter Humas Pemda DIY, sebagai berikut :

“Sekarang ini kita belum bekerjasama dengan pihak bisnis mana pun karena memang mitra kita itu kan para wartawan ya, karena kita kan bergerak dibidang informasi ya.”

(Sumber : Arif Lukman Hakim selaku pengelola akun media sosial Humas Pemda DIY tanggal 19 Juli 2019)

Dari hasil wawancara tersebut Humas Pemda DIY belum menjalin mitra dengan bisnis karena pihak Humas Pemda DIY hanya berfokus pada pelayanan informasi kepada publik saja.

2.3 *Government To Government (G2G)*

Pada konsep ini, peranan twitter bagi Humas Pemda DIY sangat lah penting disamping dengan media lainnya juga. Dalam melakukan komunikasi Humas Pemda DIY sering memanfaatkan media twitter untuk saling memantau dan memberikan informasi kepada instansi pemerintah lainnya yang berada diluar. Ini tentunya disadari oleh pihak dari humas karena sebagai bentuk interaksi, tidak hanya dilakukan oleh *netizen* atau masyarakat saja, namun interaksi antar instansi pemerintahan juga diperlukan agar semakin memudahkan koordinasi antara

instansi satu dengan lainnya. Hal tersebut juga disampaikan oleh Kepala Bagian Humas Pemda DIY, sebagai berikut :

“Humas pemda disini juga memanfaatkan twitter itu sebagai media komunikasi antar instansi yang ada, kita juga sifatnya menerima informasi yang ada dari instansi lainnya. Sehingga saat nanti kita melakukan mention lewat twitter oleh masyarakat, kita juga mengetahui informasi apa yang diberikan.”

(Sumber : Ditya Nanaryo Aji selaku Kepala Bagian Humas Pemda DIY tanggal 16 Juli 2019)

Komunikasi antar pemerintahan pun perlu dilakukan terkhusus menggunakan *mention* yang dimiliki oleh *twitter*, agar nantinya masyarakat yang bertanya melalui twitter yang mana Humas juga tidak jarang di *mention* oleh para *netizen*, hal tersebut seperti wawancara oleh pengelola akun media sosial Humas Pemda DIY, sebagai berikut :

“Tugas humas disini menyampaikan informasi, tugas kita yaitu meneruskan keluhan yang disampaikan oleh *netizen* melalui *tweet* yang diteruskan oleh pihak terkait misalnya Dishub, Dinkes atau lainnya, kita juga sering berkomunikasi dengan pemerintahan lain meskipun itu hanya *tweet* yang kami teruskan kepada pemerintahan terkait, yang mana nantinya bisa ditindaklanjuti, dibaca dan berinteraksi dengan pemerintahan tersebut.”

(Sumber : Arif Lukman Hakim selaku pengelola akun media sosial Humas Pemda DIY tanggal 19 Juli 2019)

Sehingga dalam hal ini media *twitter* juga memiliki peran yang penting melalui *tweet* yang dilakukan oleh pihak humasnya tersendiri maupun dengan pemerintahan yang lainnya, guna terciptanya ruang kontrol yang tepat di dunia maya.

Pada tahun 2017 provinsi DIY juga menempati Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) sebesar 6,12 atau menempati

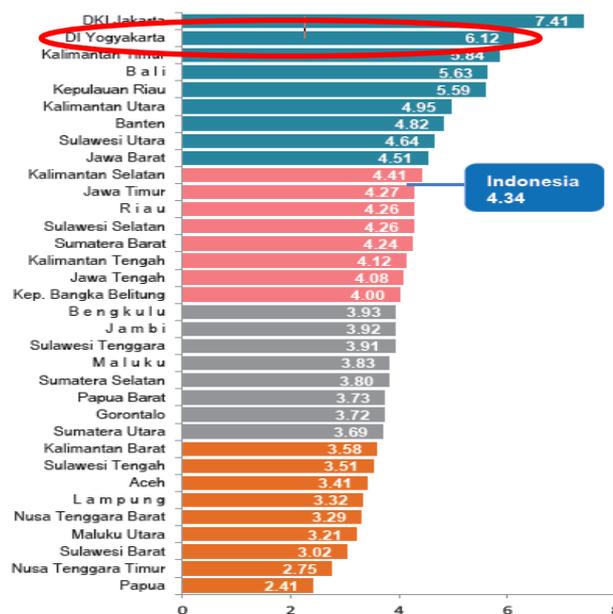
peringkat kedua secara nasional setelah provinsi DKI Jakarta. Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah suatu ukuran standar yang dapat menggambarkan tingkat pembangunan teknologi informasi dan komunikasi suatu wilayah, kesenjangan digital, serta potensi pengembangan TIK.

Hal tersebut seperti juga disampaikan oleh Kepala Bagian Humas Pemda DIY, sebagai berikut :

“Pada tahun 2017 kita (provinsi DIY) mendapatkan indeks pembangunan teknologi informasi dan komunikasi berada diperingkat kedua secara nasional dibandingkan dengan provinsi-provinsi lainnya. Dengan ranking tersebut tentunya menjadikan semangat dan motivasi selaku pemerintahan.”

(Sumber : Ditya Nanaryo Aji selaku Kepala Bagian Humas Pemda DIY tanggal 16 Juli 2019)

Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi



Gambar 3.11

Sumber : www.bps.go.id

Pada gambar 3.11 dijelaskan bahwa provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2017 menempati peringkat ke dua secara nasional dengan nilai 6,12 setelah provinsi DKI Jakarta.

B. ANALISIS DATA

Analisis data adalah kegiatan mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi tanda/kode dan mengkategorikan data sehingga dapat ditemukan dan dirumuskan hipotesis kerja berdasarkan data yang diperoleh. Proses analisis data dimulai dari menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yang telah didapatkan. Dalam penelitian tentang “Pengelolaan Media Sosial Twitter Humas Pemda DIY Dalam Menerapkan *E-Governmnet* Tahun 2017-2018.” Peneliti akan menganalisis dan membahas data-data yang telah disajikan.

1. Media Sosial Humas Pemda DIY

Kehadiran media sosial yang digunakan sebagai sumber informasi khalayak tersebut telah mengubah pola interaksi sosial atau interaksi antar individu. Menurut Simangunsong keberadaan sosial media seharusnya dipergunakan untuk memperkuat hubungan atau mencari hubungan dengan orang lain Media sosial dapat mengakomodasi sifat agresif, progresif serta menampilkan self perfomance akan menarik penggunanya (Iswandi, 2016).

Kondisi ini tentunya akan mengarah pada segmentasi pengguna media sosial dimasa mendatang. Karakteristik media sosial tersebut memungkinkan setiap yang memiliki akun dapat berbagi informasi kepada

khalayak atau pada siapa yang dikehendakinya. Maka dari itu lah, media sosial dapat membantu dan juga dapat mengubah pola interaksi yang ada. Menurut Global Media Statistics, 2016 (dalam Eko Harry Susanto, Jurnal ASPIKOM, No. 3, Juli 2017: 379-398) Indonesia merupakan salah satu negara terakhir di media sosial. Dari penjelasan yang telah disampaikan oleh penulis, bahwa saat ini peranan media sosial khususnya media sosial twitter menjadi penting bagi Humas Pemda DIY dalam memberikan informasi maupun berbagai arahan kepada para *followers*. Kegiatan tersebut agar terjalannya komunikasi yang terjadi secara dua arah.

Selain itu, humas pemda DIY juga memiliki akun media sosial salah satunya yaitu twitter. Twitter sendiri termasuk kedalam microblogging karena dimana penggunaanya hanya mampu menuliskan berupa teks sebanyak 140 karakter saja. Hal ini lah yang menjadikan pengguna khususnya bagian humas pemda DIY menuliskan beberapa serial tweet untuk dalam penyampaian informasi.

2. Pengelolaan Manajemen Media Sosial *Twitter* Humas Pemda DIY Pada Tahun 2017-2018

Dalam Manajemen media khususnya media baru atau media sosial, tentunya memiliki beberapa proses pengelolaan yang baik menurut George R Terry dalam bukunya Principles Of Management (Sukarna, 2011), adapun proses pengelolaan media sosial twitter Humas Pemda DIY sebagai berikut :

a. Perencanaan

Dalam melakukan manajemen khususnya manajemen media, proses perencanaan adalah proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan organisasi dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi.. Hal tersebut terjadi karena dalam menentukan suatu program yang mencakup media sosial instansi harus mampu membuat perencanaan yang matang guna memudahkan pada tahapan berikutnya. Hasil evaluasi pada kegiatan sebelumnya juga menjadi acuan dalam membuat sebuah perencanaan pada bagian Humas. Dalam tingkatan ini Humas Pemda DIY telah melakukan penyusunan perencanaan untuk memperoleh informasi sehingga dapat diketahui kegiatan apa saja selanjutnya yang akan dilakukan. Pengumpulan pendapat atau sikap dari beberapa *stakeholders* yang merupakan sample dianggap cukup mewakili khalayaknya. Staff dari Humas Pemda DIY menjadi responden dari perencanaan dalam melakukan manajemen media. Hal ini dilakukan karena untuk mempermudah dalam menganalisis situasi yang ada serta dapat menentukan tujuan dari manajemen media yang dilakukan oleh Humas Pemda DIY. Proses *planning* dalam manajemen media yang dilakukan oleh Humas Pemda DIY, dalam perkembangan media *online* yang ada saat ini, terlebih Humas adalah bagian yang penting didalam suatu instansi pemerintahan dalam menyampaikan sebuah informasi maupun aktifitas melalui *platform* sosial media tak terkecuali twitter yang digunakan oleh instansi tersebut.

Pada proses perencanaan, instansi pemerintahan yaitu Humas Pemda DIY akan mengikuti perkembangan isu serta teknologi dan informasi pada sekarang ini.

Hal ini bertujuan agar suatu yang telah direncanakan oleh instansi dapat memberikan dampak yang baik kepada instansi pemerintahan maupun *stakeholders* yang ada. Menurut peneliti dalam melakukan perencanaan, Humas Pemda DIY telah melakukan perencanaan yang telah tersusun dengan baik. Hal ini karena sebelumnya dalam perencanaan instansi ini melakukan *fact finding* dalam membuat suatu konten yang akan dibuat yang nantinya akan dibuat menjadi *editorial plan*.

Pada *editorial plan* ini merupakan salah satu cara yang digunakan dalam melakukan perencanaan pemberitaan yang akan ditampilkan di *website* maupun sosial media lainnya. Namun, dalam pelaksanaannya dilapangan Humas Pemda DIY juga memiliki hambatan atau tantangan.

Adapun tantangan tersebut adalah *editorial plan* sendiri yang telah dibuat terkadang tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan dengan apa yang berada di lapangan, seperti contoh terdapat agenda pembukaan suatu acara oleh pimpinan yang tidak tertulis, bisa saja berubah sewaktu-waktu sesuai dengan prioritas yang ada. Oleh karena itu, banyak dari kegiatan yang terdapat di *editorial plan* yang sudah disusun, namun terkadang ditemukan tidak sesuai jadwal yang tertulis. Sehingga pada proses perencanaan sesuai dengan teori yang ada menurut Terry adalah perencanaan yang baik adalah penyusunan atau penetapan visi, misi, nama media, motto, rubrikasi, segmentasi pasar yang mencerminkan visi dan misi media tersebut (Romli, 2013). Seperti apa yang telah dilakukan oleh pihak Humas Pemda DIY dalam tahapan perencanaan yaitu melakukan fact finding yang

kemudian tertulis melalui *editorial plan* yang dibuatnya, untuk mengetahui kegiatan apa saja yang akan dilakukan kedepannya.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Proses pengorganisasian adalah sebuah proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimiliki dan lingkungan yang melingkupi baik sumber daya manusia maupun sumber daya mineral (Morrisan, 2013 :147). Selain itu juga, pengorganisasian merupakan pengelompokan kegiatan ke dalam departemen. Pengorganisasian juga meliputi penugasan setiap aktifitas, membagi pekerjaan ke dalam beberapa tugas. (I Wayan Lanang Pastika, 2016). Pengorganisasian dibutuhkan guna untuk pembagian tugas tugas untuk sumber daya yang dimiliki ke dalam unit kerja yang telah ditentukan. Kedalam unit unit kerja yang dimaksudkan dengan struktur organisasi yang dimiliki atau dapat dikatakan sebagian pembagian kerja yang dilakukan sesuai dengan divisi masing-masing.

Fungsi pengorganisasian (*organizing*), yaitu mengkoordinir sumber daya manusia dan sumber daya bahan yang dimiliki organisasi. Sejauh mana keefektifan suatu organisasi tergantung pada kemampuannya untuk mengarahkan sumber daya yang ada dalam mencapai tujuannya.

Dalam proses organisasi Humas Pemda DIY melakukan rekrutmen atau proses pengorganisasian sesuai dengan pemerintah daerah yang langsung dikeluarkan peraturan gubernur yang telah ditetapkan pemerintah daerah sesuai dengan peraturan daerah istimewa (perdais) No.1 Tahun 2018 Tentang

Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Sehingga dalam membentuk sebuah organisasi di dalamnya Humas Pemda DIY sendiri tidak memiliki acuan dan tidak berhak dalam menentukan secara internal. Di dalam Humas Pemda DIY juga memiliki standar yang secara tidak tertulis bahwa sebagai bagian yang mewakili pemerintah daerah dalam melakukan organisasi humas berada dibawah langsung koordinasi dari sekretaris daerah. Tidak terkecuali dalam proses rekrutmen pegawai yang akan ditempatkan dibagian humas, instansi ini menyesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan dalam melakukan rekrutmen pegawai seperti wawancara yang dengan Kepala Humas Pemda DIY. Humas sendiri berada dibawah naungan sekretaris daerah DIY. Proses dari pengorganisasi dari Humas Pemda DIY masih bersifat kaku karena mereka mengikuti organisasi dari sekretaris daerah pemda DIY.

c. Aktualisasi

Pada proses *actuating* sendiri merupakan tahapan yang akan dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya. Tahap pelaksanaan adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan kegiatan melakukan pengarahan-penarahan, tugas-tugas dan instruksi (Zulkifly, 2005:65). Dalam proses pelaksanaan yang telah direncanakan tentunya akan lebih baik dan efektif. Dalam menjalankan aktivitasnya terdapat dua bentuk kegiatan humas yaitu bentuk manajerial dan teknis. Aktivitas humas yang berupa manajerial adalah humas menjadi bagian manajemen dari suatu lembaga yang bertugas menjaga keseimbangan komunikasi dengan para setkeholdersnya. Sedangkan, secara

teknisnya humas berhubungan dengan wewenang humas yang hanya menjalankan tugas dari pimpinan. (Adhitya, Noor, & Hairunnisa, 2018)

Humas Pemda DIY sendiri dalam melaksanakan manajemen media melalui twitter guna menjadikan media sosial twitter tersebut sebagai salah satu tools dalam memberikan informasi kepada khalayak dan terciptanya *E-Government* yang baik. Selain itu pada serial *tweet* tersebut dapat kita perhatikan bahwa Humas Pemda DIY turut menggunakan hastag #jogjaistimewa. Ini dibuat dengan tujuan untuk mempermudah pencarian terhadap informasi yang berkaitan dengan kegiatan dari pemerintah daerah Yogyakarta.

Dalam menjalankan media sosial twitter sendiri selalu memberikan informasi berupa *tweet* yang ditulis tentang semua kegiatan yang berhubungan dengan pimpinan yang mana yaitu Gubernur DIY dan perangkatnya. Ini dilakukan agar terciptanya komunikasi yang interaktif antara *stakeholders* dan pemerintahan sendiri. Komunikasi yang interaktif juga akan menjadikan *stakeholders engagement* meningkat.

Stakeholder engagement merupakan proses dalam kegiatan *public relations* yang berurusan dengan bagaimana mempengaruhi pihak-pihak yang mungkin terpengaruh oleh keputusan organisasi. Pihak-pihak yang terkait seperti masyarakat, pemerintah, wisatawan, operator travel, lembaga nonpemerintahan dan sebagainya bisa menerima atau menentang keputusan organisasi. Namun, organisasi harus memiliki pengaruh yang kuat dan berjangka panjang untuk semua *stakeholder*. (Muhammad Edy Susilo, 2016)

Hal ini lah yang menjadikan Humas Pemda DIY sangat memperhatikan *tweet* yang ditulis agar nantinya para *stakeholders* yang ada merasakan manfaat tentang apa yang ditulis oleh pihak humas melalui akun media sosialnya khususnya twitter. Saat menulis *tweet* terkait dengan informasi yang berkaitan dengan pejabat pun humas selalu meyisipkan *link* yang langsung terintegrasi ke *website* dari Humas Pemda DIY. Harapannya dengan adanya link *website stakeholders* akan lebih mengerti tentang informasi apa yang di tulis di twitter.

d. Controlling

Tahapan akhir dari penerapan manajemen media adalah tahap pengawasan. Untuk mencapai berbagai sasaran dan tujuan secara efisien dan efektif, sistem perencanaan yang baik dan mampu mengantisipasi efektivitas pelaksanaan rencana, juga diperlukan sistem pelaksanaan dan pengawasan yang matang dan mampu menjamin efisiensi dan efektivitas pencapaian sasaran yang tepat. Dalam melakukan pengawasan sendiri Humas Pemda DIY telah menerapkan beberapa bentuk pengawasan seperti melakukan evaluasi dari kinerja fungsional dan administrasi. Secara fungsional humas sendiri melakukan pengecekan *tweet-tweet* yang telah ditulis maupun berbagai *mention* yang disampaikan oleh para *stakeholders* kepada bagian humas sendiri pada akun twitternya. Sehingga dalam melakukan tugas secara fungsional humas mampu mengawasi akun media sosial apa saja yang *stakeholders* butuhkan informasi lebih khususnya melalui twitter humas. Humas Pemda DIY juga melakukan pengawasan terhadap suatu konten melihat beberapa perkembangan yang sedang viral di media sosial sehingga harapannya humas juga merasa menjadi bagian dari

yang sedang digandrungi saat itu juga dan para *fololwers* twitter humas menjadi lebih menarik dalam melakukan interaksi.

Selain menggunakan sesuatu yang viral pada *tweet* nya. Humas sendiri juga melihat dari data grafis *insight* dari akun twitternya, dengan tujuan untuk mengetahui adakah perubahan baik itu kenaikan maupun penurunan dari interaksi dan kunjungan para *followers* dari akun twitter Humas DIY sendiri. Dari data *insight* tersebut nantinya bisa dijadikan bahan acuan pada periode berikutnya. Apakah *tweet* ataupun *metion* yang telah ditulis dapat bermanfaat bagi *stakeholders* atau tidak. Acuan tersebut nantinya yang akan mempengaruhi dari *engagement* para *stakeholders* terhadap pemerintah daerah DIY sendiri. Semakin banyak *tweet* dan interaktifnya *tweet* yang dituliskan oleh humas semakin tinggi pula *engagement* yang diraih oleh humas pemda DIY dalam memberikan informasi yang ada. *Engagement* sendiri adalah keterlibatan secara multidimensi dalam berbagai kegiatan akademik (misalnya kehadiran, usaha, partisipasi dan perilaku) (Wijayanti Rita Yulianti & Wijaya, 2019)

Namun dilain sisi, kenaikan tersebut tidak bisa diperlihatkan secara langsung oleh pihak humas kepada peneliti pada saat dilakukannya penelitian, dengan alasan data *insight* tersebut merupakan rahasia dari bagian humas yang nantinya akan menjadi acuan dan koreksi bersama.

3. Penerapan *E-Government* Akun Twitter Humas Pemda DIY

Aktivitas Komunikasi yang dilakukan oleh pihak humas pemda lebih banyak menggunakan media sosial. Hal tersebut terjadi karena para pihak terkait

menuntut lembaga pemerintahan membuat terobosan dan harus mengikuti perkembangan yang ada. Dalam melakukan penerapannya juga humas selalu berpedoman dengan rencana yang sudah dibuat dan kode etik yang harus selalu dipatuhi oleh pihak humas. Agar nantinya penerapan yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan sesuai arahan dan tujuan dari lembaga pemerintahan tersebut. Sehingga para pihak terkait merasakan manfaat yang telah diberikan oleh lembaga negara tersebut. Adapun penerapan *E-Government* dibagi, sebagai berikut:

a. Government To Citizens/Consumers (G2C)

Pada sebuah instansi khususnya bagian humas menuntut agar humas sendiri mampu memberikan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh semua *stakeholders* yang ada. Ini dikarenakan pihak humas adalah cerminan atau yang mewakili dari instansinya kepada *stakeholders* disekitarnya. Pihak humas juga harus mampu menjadikan beberapa bagiannya menjadi mitra dengan harapan memudahkan dalam menyampaikan sebuah informasi yang ada didalam instansi dari humas. Tugas humas tidak hanya memberikan sebuah informasi yang dibutuhkan oleh *stakeholders* saja. Namun, tugas humas juga harus mampu memberikan lebih terkini dan cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh *stakeholders*. Selain itu, dalam wawancara yang telah dilakukan pemerintahan memiliki mitra utama yaitu adalah masyarakat daerah. Hal tersebut terlihat seperti yang disampaikan oleh Kepala Bagian Humas Pemda DIY menyebutkan bahwa mitra utama dari humas pemerintahan sendiri merupakan masyarakat. Ini juga sejalan dengan undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang

keterbukaan informasi publik pasal 3 (a) yang berbunyi “Undang-undang ini bertujuan untuk menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik.” (www.kpk.go.id diakses pada 12 September 2019 pukul 21:15). Sehingga jelas bahwa Humas Pemda DIY telah menerapkan undang-undang yang berlaku terkait dengan penyebaran informasi dibidang pemerintahan. Penyebaran informasi yang dilakukan oleh Humas Pemda DIY juga telah menggunakan *tools* media sosial guna terciptanya *e-government* yang baik sehingga terciptanya *good governance* melalui penyebaran informasi yang cepat diterima oleh masyarakat. Dengan diterapkannya twitter menjadi salah satu *tools* twitter dalam menyampaikan informasi guna terciptanya penerapan *E-Government* yang baik Humas Pemda DIY juga diharapkan mampu memberikan kontribusi yang baik kepada masyarakat. Di tabel 3.1 juga disajikan tabel beberapa dari karakteristik masing-masing media sosial.

Selain itu, pada Government To Citizens juga terdapat beberapa hal yang harus menjadi perhatian pemerintah dalam menerapkan e-government khususnya kepada masyarakat agar masyarakat memiliki inisiatif melakukan adopsi e-government, sebagai berikut: (Yursida Muflihah, 2017)

1. Pemerintah harus sudah menyiapkan hal-hal teknis seperti infrastruktur yang memadai
2. Layanan e-government memiliki privasi dan keamanan

3. Layanan e-government harus mudah untuk digunakan, karena pada dasarnya sistem online harus lebih memberikan kemudahan dari sisi tenaga, waktu dan biaya
4. Layanan e-government sesuai dengan nilai-nilai yang ada pada daerah dan kebutuhan warga
5. Layanan e-government memiliki tampilan antar muka yang mudah digunakan, dipahami dan familiar
6. Layanan e-government memberikan informasi dan layanan untuk memenuhi kebutuhan
7. Layanan e-government memberikan nilai bagi warga, seperti operasional layanan publik yang efektif, meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan hasil yang diinginkan.

Pada media sosial twitter termasuk media *microblogging* yang ada hal tersebut karena karakter bahasa yang terbatas, bersifat serial *tweet (thread)*, hanya 280 karakter. Berhubungan dengan *tweet* akun Humas Pemda DIY juga membuat *tweet* serial hingga 3-4 *thread* yang ada dalam sehari. Ini juga lah yang membuat unik karena karakternya yang terbatas yang tidak dimiliki oleh media sosial lainnya, sehingga harapannya masyarakat yang membaca *tweet* dari akun @humas_jogja juga tidak terlalu lama dalam membaca *tweet* sekaligus dalam satu waktu.

b. Government To Bussiness (G2B)

Dalam bagian *government to bussiness* yang dilakukan humas, tidak ada yang bisa dilakukan banyak oleh humas. Hal ini terjadi karena sifat humas pemerintahan yang lebih bersifat menyampaikan informasi terkait dengan kegiatan yang ada di lingkungan pemerintah daerah kepada *stakeholders* yang ada. Pihak dari humas sendiri hingga saat ini secara internal belum memiliki relasi yang berhubungan dengan bisnis, hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Kepala Bagian Humas Pemda DIY, Ditya Nanaryo Aji. Kepala Bagian Humas Pemda DIY menjelaskan seperti pada sub bab sajian data bahwa sejauh ini secara internal humas pemda DIY masih berfokus pada penyampaian kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan dan informasi lainnya.

Dikarenakan pihak humas sendiri tidak bergerak pada bidang ekonomi sehingga untuk kerjasama atau relasi dari pengusaha belum ada. Pihak humas yang memiliki relasi paling besar yaitu wartawan, karena wartawan lah yang akan mengabarkan informasi yang ada di lingkungan pemda DIY dengan pantauan dari Humas Pemda DIY sendiri. Maka dari itu bagian Humas Pemda DIY hanya berfokus pada pelayanan informasi kepada *stakeholders* yang ada.

c. Government To Government (G2G)

Pada konsep dari *government to government* sendiri humas DIY telah memiliki relasi yang baik dengan pemerintahan lainnya, baik itu di dalam lingkungan provinsi DIY maupun di luar provinsi DIY. Dengan memanfaatkan sosial media twitter yang dimiliki humas DIY bisa saling berkomunikasi dengan

pemerintahan lainnya dengan cara yang lebih efektif dan cepat. Dengan twitter humas DIY saat ini bisa memantau semua kegiatan yang ada di ruang lingkup provinsi DIY dengan baik. Humas DIY mengetahui kegiatan dari lembaga atau dinas yang ada di dalam lingkungan DIY, sehingga dengan dilakukannya pengecekan maka informasi yang ada dan disampaikan oleh dinas terkait dapat langsung diterima dan kemudian di retweet oleh akun dari @humas_jogja sendiri secara terarah.

Humas Pemda sendiri memanfaatkan twitter sebagai media komunikasi antar instansi yang ada, karena dengan adanya media twitter juga informasi yang didapat oleh humas semakin beragam dari manapun. Selain itu juga, humas pemda DIY tidak hanya memberikan informasi terkait dengan kegiatan yang ada di pemda DIY tetapi juga humas Pemda DIY menerima informasi yang ada dari instansi lainnya.

Komunikasi antar pemerintahan pun perlu dilakukan terkhusus menggunakan mention yang dimiliki oleh twitter, agar nantinya masyarakat yang bertanya melalui twitter pihak humas dapat dengan cepat merespons masyarakat tersebut. Namun demikian, tugas dari humas yang memberikan informasi justru di mention oleh masyarakat yang mana bukan ranahnya seperti tentang kesehatan ataupun bencana yang ada. Sehingga di sinilah tugas dari humas untuk dapat melakukan komunikasi dengan dinas-dinas terkait dengan pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat tersebut dengan cara *mention* melalui twitter yang dimiliki.