

ABSTRAKSI

Masa kini, semua mudah terhubung dengan koneksi internet. Melalui media online ini pemerintah mulai mengembangkan sistem *e-government*, dimana pemerintah menggunakan internet untuk memberikan pelayanan dan mendorong hubungan antara pemerintah dan publiknya agar bisa berkomunikasi satu sama lain. Penelitian ini ingin melihat bagaimana kepuasan masyarakat terhadap penyampaian kebijakan publik yang diberikan oleh pemerintah kota Bandung melalui akun twitter @humasbdg dimana dalam beberapa tahun kota Bandung aktif mempromosikan penerapan *e-government* melalui sosial media. Pemilihan sosial media ini didasari pada penelitian terdahulu yang kebanyakan masih terbatas pada penelitian *e-government* berbasis website.

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara survei terhadap 101 orang yang mengikuti akun twitter Humas Kota Bandung (@humasbdg), hasil data yang diperoleh melalui survei tersebut kemudian diolah dan dikaji sesuai dengan kategori yang telah ditentukan berdasarkan teori yang sesuai dengan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) secara keseluruhan pengikut akun twitter Humas Kota Bandung sudah puas akan cara penyampaian dan kualitas informasi kebijakan publik yang dilakukan melalui akun tersebut. (2) Akun twitter Humas Kota Bandung dianggap masih kurang memuaskan dalam hal berinteraksi dengan para pengikutnya. (3) Pengikut akun twitter Humas Kota Bandung yang berusia 18 tahun kebawah masih belum begitu memahami mengenai kebijakan publik dan terlibat didalamnya sehingga mereka tidak begitu puas akan cara penyampaian kebijakan publik oleh akun twitter Humas Kota Bandung.

Kata kunci : E-government, kepuasan menerima informasi, kebijakan publik, survei, media sosial

ABSTRACT

Nowadays, all are easily connected with internet connection. Through this online media the government began to develop an e-Government system, where the government uses the internet to provide services and encourage relationships between government and the public in order to communicate with each other. One way is to use social media that is widely used by people to connect with each other through cyberspace. This study aims to examine and analyze how the public satisfaction of receiving information on the use of social media by the local government in this case through a twitter account Public Relations Bandung. This research uses quantitative method.

The data in this study obtained through a survey of 101 people who follow twitter account Public Relations Bandung (@humasbdg), the results obtained through the survey data is then processed and studied in accordance with the categories that have been determined based on theories in accordance with the study. The results of this study show that (1) the overall use of social media Twitter as a means of public policy information source is appropriate, easy to access, trusted, and the contents of information provided by twitter account of Bandung Public Relations is considered qualified and useful for the people who follow it. (2) The twitter account of Bandung Public Relation is less in the interaction with the followers that is in terms of reply, mention and also discussion in each tweet. (3) Followers twitter account of Bandung Public Relations aged 18 years and under is still not very understanding about public policy and involved in it so that the response given is not maximal.

Keywords: *E-government, satisfaction of receiving information, public policy, survey, social media*



**PENGUNAAN MEDIA SOSIAL DAN KEPUASAN MENERIMA INFORMASI (Survei Tentang
Penggunaan Twitter Humas
Kota Bandung Terhadap Kepuasan Menerima Informasi Kebijakan Publik Di Kota Bandung)**
MAGISTIN RUS S, Dr. Rajiyem, S.I.P., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>