

Pemanfaatan Media Sosial sebagai Alat Komunikasi kepada Masyarakat dalam Menanggapi Keluhan Publik

Al Fath¹, Rafif Sani²

¹Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

² Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Corresponding email: Alfataal49@gmail.com

Abstrak : Media sosial terutama sudah Instagram menjadi tempat penyebaran informasi di mancanegara. Para pejabat di Indonesia juga tidak ingin ketinggalan, mereka menggunakan Instagram sebagai tempat untuk menginformasikan pekerjaan apa yang telah mereka selesaikan. Instagram juga bisa menjadi tempat untuk masyarakat Indonesia memberikan kritik kepada para pejabat yang berada di kursi pemerintah. Instagram juga tidak memberikan batasan kepada penggunanya, Instagram bisa diurus oleh pejabat itu sendiri atau timnya. Hal tersebut membuat komunikasi yang terjalin oleh pemerintah dan masyarakat menjadi efektif, dan kritik juga bisa langsung disampaikan kepada pejabat terkait. Akan tetapi, apakah Instagram menjadi tempat untuk bisa menampung aspirasi atau malah menjadi tempat untuk cari muka kepada rakyat. Di Instagram kita bisa berpendapat apa pun dengan batas, tidak menjelekan pribadi atau sampai memfitnah. Instagram juga bisa menjadi bumerang kepada rakyat, apabila kritik tersebut disampaikan dengan cara penyebaran kebencian. Penulis membuat jurnal ini dengan cara mencari referensi jurnal dan buku terkait dengan tema yang diangkat oleh penulis. Penulis juga mencari informasi dari sosial media seperti Instagram, pejabat terkait yang diteliti, yaitu Erick Thohir atau Menteri BUMN dan Ketua PSSI. Penulis menulis jurnal ini bertujuan untuk meneliti apakah penggunaan Instagram bisa mewujudkan *Good Governance* dan menaikkan tingkat pelayanan kepada publik.

Kata Kunci: Komunikasi; Pemimpin; Media Sosial

Abstract : *Social media, especially Instagram, has become a place for information dissemination. Officials in Indonesia also don't want to be left behind, they use Instagram as a place to inform them of the work they did. Instagram can be a place for Indonesians to give criticism for the officials in Indonesia. Instagram doesn't have a limit for the users, Instagram can be run by the officials itself or his team. That makes communication between the government and the people effective, and criticism can also be directly conveyed to the relevant officials. But, is Instagram can be a place to accommodate aspirations or a place for increasing their electability. On Instagram we can say what we want to say with boundaries, not to defame or slander. Instagram can be a boomerang for the people, if the criticism is delivered with hate speech. The authors make this journal by looking for journal and book references. The author also seeks information from social media platforms like Instagram regarding relevant officials being studied, namely Erick Thohir, the Minister of BUMN, and the Chairman of PSSI. The authors write this journal for research, so that Instagram can realize Good Governance and increase the service for the public.*

Keywords: *Communication; Leader; Social Media*

A. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara yang menjunjung tinggi kebebasan berekspresi, begitu pula dalam berkomunikasi. Karena komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam pembentukan pribadi seseorang.⁸¹ Manusia merupakan makhluk sosial, sejak terlahir di dunia manusia sudah bisa berkomunikasi walaupun dengan satu arah dan nonverbal, seperti menangis, senyum, dan gerakan tubuh lainnya, namun hal ini masih dianggap sebagai bentuk komunikasi.⁸² Saat tumbuh dewasa, manusia belajar berbicara dan memperluas kemampuan komunikasinya. Mereka belajar memahami dan menggunakan bahasa, baik secara lisan maupun tulisan, untuk berinteraksi dengan orang lain. Seiring bertambahnya usia, mereka akan semakin mahir dalam berkomunikasi. Dalam berkomunikasi

81 Ainur Rofiq dan Ismatun Nihayah, "KOMUNIKASI SEBAGAI MODAL UTAMA ORANG TUA DALAM PEMBENTUKAN KEPERIBADIAN ANAK" *Institut Pesantren KH Abdul Chalim Mojokerto* (2018), hlm. 14.

82 Dedi Hantono dan Diananta Pramitasari, "ASPEK PERILAKU MANUSIA SEBAGAI MAKHLUK INDIVIDU DAN SOSIAL PADA RUANG TERBUKA PUBLIK" *National Academic Journal Of Architecture* (2018), hlm. 2.

mereka juga bisa mengimitasi orang di sekitarnya. Komunikasi juga salah satu cara agar manusia satu dengan manusia lainnya memahami satu sama lain. Pemahaman manusia satu dengan lain tidak selalu sama. Apabila komunikasi dilakukan dengan cara satu arah, itu rentan dengan terjadinya miskomunikasi, karenanya perlu komunikasi yang baik agar tidak terjadi miskomunikasi yang tidak diinginkan.⁸³ Seorang pemimpin adalah orang yang menghabiskan banyak waktu untuk berkomunikasi dengan orang lain melalui komunikasi tertulis, verbal, dan nonverbal. Pemimpin yang tidak mengerti bagaimana untuk berkomunikasi secara efektif akan membuat organisasi yang dipimpinnya menjadi bangkrut atau tidak berkembang.⁸⁴ Komunikasi memegang peran penting untuk memastikan berjalan atau tidaknya suatu organisasi.

Pada masa industri 4.0 dan society 5.0 ini teknologi dan komunikasi mengalami kemajuan yang sangat pesat, komunikasi yang biasanya dilakukan secara tatap muka sekarang bisa dilakukan dengan menggunakan telepon genggam. Dengan hadirnya telepon genggam, ada banyak sekali fasilitas yang bisa dimanfaatkan untuk berkomunikasi melalui internet seperti SMS, Chatting, telepon, dan sosial media.⁸⁵ Komunikasi di internet pada era society 5.0 memiliki beberapa keuntungan yang diantaranya adalah pesan yang diinginkan lebih kaya akan informasi, dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus bertatap muka, bisa berpartisipasi dengan lebih banyak orang, dan lebih hemat biaya sehingga lebih efisien.⁸⁶ Pada masa ini juga para pemimpin bisa mempererat hubungan dengan masyarakat, serta memberikan kesempatan bagi pemimpin untuk mengetahui langsung permasalahan dan kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi menggunakan internet yaitu media sosial. Dengan begitu pemimpin dapat memanfaatkan media sosial untuk mengadakan diskusi terbuka dengan masyarakat dan mendapatkan masukan serta

83 Vanya Karunia, "Komunikasi Satu Arah: Keuntungan dan Kekurangannya" <https://www.kompas.com/skola/read/2023/01/04/110000269/komunikasi-satu-arah-keuntungan-dan-kekurangannya?page=all> Diakses 20 Maret 2023

84 Manalul Laili, "Komunikasi Efektif Bagi Seorang Pemimpin", *Jurnal Wardah*, Vol. 13 No. 2 (Desember, 2015), hlm. 166.

85 Ahmad Setiadi, "PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL UNTUK EFEKTIFITAS KOMUNIKASI" *Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika* (2018), hlm. 2.

86 Hasril Atieq, "Kepemimpinan Di Era Milenial Ditinjau dari Aspek Komunikasi" *Jurnal Komunikasi Islam dan Kehumasan* vol. 3 No. 2 (2019), hlm. 169.

tanggapan langsung dari mereka. Melalui media sosial, pemimpin dapat berkomunikasi dengan masyarakat secara lebih efektif dan efisien, serta memperluas jangkauan dari blusukan yang dilakukan.

Salah satu pemimpin yang menggunakan media sosial sebagai alat untuk komunikasi kepada masyarakatnya adalah Erick Thohir, Menteri BUMN sekaligus ketua PSSI tersebut sangat aktif memberikan laporan tentang pekerjaan yang sudah dilakukan oleh instansi yang diketuai olehnya. Erick Thohir menggunakan Instagram sebagai alat berkomunikasi dengan masyarakat di Indonesia. Erick Thohir menggunakan Instagram juga untuk menanggapi keluhan dari publik, baik keluhan dari atlet maupun dari warga di internet. Memakai Instagram sebagai alat komunikasi dalam memberitakan pekerjaan yang telah dilakukan atau yang mau dilakukan memiliki kelebihan tersendiri. Pemberitaannya menjadi lebih cepat sampai ke tangan publik, beda dengan memakai *platform* berita yang membutuhkan waktu untuk sampai di tangan publik. Pemimpin juga bisa berkomunikasi secara langsung kepada publik tanpa adanya individu sebagai perantaranya.

B. Metode Penelitian

Pada penulisan ini, penulis menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Menurut Peter Mahmud Marzuki, metode yuridis normatif adalah suatu proses guna menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi.⁸⁷ Sedangkan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara menelaah seluruh peraturan perundang-undangan ataupun regulasi yang kemudian dikaitkan dengan isu hukum yang sedang diteliti⁸⁸. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) adalah pendekatan konsep dengan menggunakan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum.⁸⁹

87 Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram-NTB. hlm: 47.

88 *Ibid.* hlm: 56.

89 *Ibid.* hlm: 57.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Komunikasi Oleh Pemimpin Pada Media Sosial Dalam Menanggapi Keluhan Publik Sebagai Wujud Good Governance

Berkembangnya teknologi dan informasi saat ini mengubah tata cara pengelolaan pemerintah yang semulanya berinteraksi dengan masyarakat di kantor-kantor pemerintahan menjadi bisa diakses oleh masyarakat di mana saja dan kapan saja.⁹⁰ Pada masa ini pemimpin masyarakat tidak hanya melayani masyarakat melalui kantornya saja, tetapi juga bisa menggunakan media sosial. Komunikasi pemimpin dengan media sosial dapat menjadi salah satu cara untuk mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang baik. Agar terwujudnya *good governance* maka harus ada prinsip-prinsip yang dijalankan seperti partisipasi, akuntabilitas, transparansi, responsivitas, dan keterbukaan.⁹¹ Maka dari itu komunikasi oleh pemimpin pada media sosial dalam menanggapi keluhan publik haruslah sebagai berikut :

a. Partisipasi

Pemimpin harus memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Melalui media sosial, pemimpin dapat meminta pendapat dan masukan dari masyarakat terkait kebijakan yang akan diambil. Dengan memanfaatkan media sosial, pemimpin dapat meningkatkan partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Pemimpin dapat menggunakan media sosial untuk mengadakan forum diskusi, konsultasi publik, atau polling untuk meminta pendapat dan umpan balik dari masyarakat.

b. Akuntabilitas

Pemimpin harus bertanggung jawab atas kebijakan dan tindakan yang diambil.⁹² Melalui media sosial, pemimpin harus siap menerima kritik dan saran dari masyarakat, serta memberikan penjelasan atas kebijakan yang diambil. Komunikasi pemimpin

90 Wulan Suciska, "OPTIMALISASI PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI MEDIA SOSIAL DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE" *PROSIDING SEMINAR NASIONAL KOMUNIKASI* (2016), hlm. 2.

91 *ibid*, hlm. 5.

92 Adelina Lubis, Aribowo dan Hesti Sabrina, "PENGARUH LOYALITAS DAN INTEGRITAS TERHADAP KEBIJAKAN PIMPINAN DI PT. QUANTUM TRAINING CENTRE MEDAN" *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol 1 No. 1* (2020), hlm. 6.

dengan media sosial juga dapat meningkatkan akuntabilitas dalam pemerintahan. Pemimpin dapat memanfaatkan media sosial untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pemerintah serta memberikan pertanggungjawaban kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat memastikan bahwa pemerintah benar-benar bertanggung jawab atas kebijakan dan keputusan yang diambil.

c. Responsivitas

Pemimpin harus responsif terhadap masalah dan kebutuhan masyarakat.⁹³ Melalui media sosial, pemimpin dapat memberikan informasi terkait tindakan yang diambil dalam menanggapi masalah yang dihadapi masyarakat. Dengan memanfaatkan media sosial, pemimpin dapat menanggapi keluhan publik dengan lebih responsif dan cepat. Pemimpin dapat merespons keluhan publik dengan cepat, memberikan penjelasan, dan memberikan solusi atau tindakan yang akan diambil untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi.

d. Keterbukaan

Pemimpin harus terbuka terhadap kritik dan saran dari masyarakat. Melalui media sosial, pemimpin dapat memfasilitasi diskusi dan debat terbuka untuk membahas berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Dengan demikian, komunikasi oleh pemimpin pada media sosial dapat menjadi salah satu cara untuk mewujudkan *good governance* dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam praktiknya, pemerintah dapat menggunakan prinsip-prinsip tersebut untuk menangani keluhan publik di media sosial dengan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat memperoleh dukungan yang lebih besar dari masyarakat. Selain itu, pemerintah juga harus memastikan bahwa tindakan dan kebijakan yang diambil dalam penanganan keluhan publik di media sosial telah sesuai dengan hukum dan regulasi yang berlaku.

Komunikasi yang dilakukan oleh pemimpin pada media sosial dalam menanggapi keluhan publik haruslah mengikuti 4 hal tersebut dalam pengimplementasiannya agar keluhan publik yang ditujukan kepada pemimpin tersampaikan serta terwujudnya *good governance*.

93 Rahmat Salam, "Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19" *Journal Of Public Administration and Government Vol.3 No.1* (2021), hlm. 6.

2. Komunikasi Yang Dilakukan Pemimpin di Media Sosial Dalam Menanggapi Keluhan Publik Sebagai Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik

Pada pasal 3 Undang-undang dasar Negara republik Indonesia tahun 1945 dijelaskan bahwa Indonesia merupakan Negara hukum. Menurut buku Pengantar Hukum Indonesia oleh Umar Said Sugiarto, hukum adalah keseluruhan peraturan atau norma hukum yang mengatur tentang hubungan antara manusia dalam kehidupan bermasyarakat⁹⁴. Dalam kehidupan bermasyarakat di Indonesia hal tersebut tidak hanya berlaku bagi masyarakat namun juga pemerintah yang di mana negara indonesia memegang asas pemerintah yang baik, yang dimana pasal 1 angka 17 undang-undang nomor 30 tahun 2014 menyebutkan bahwa asas umum pemerintahan yang baik adalah prinsip yang digunakan sebagai acuan penggunaan Wewenang bagi Pejabat Pemerintahan dalam mengeluarkan Keputusan dan/atau Tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan.⁹⁵ Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah usaha untuk mengintegrasikan kepentingan dalam masyarakat yang bermacam-macam agar tidak berbenturan antara kepentingan satu dan lainnya sehingga setiap orang dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.⁹⁶ Menurut Harjono, perlindungan hukum diklasifikasikan menjadi dua, yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.⁹⁷ Perlindungan hukum preventif artinya upaya pencegahan terhadap tindakan yang melanggar hak masyarakat sebagai subjek hukum yang berupa pemberian peringatan, teguran, somasi, keberatan, dan pengaduan. Sedangkan, perlindungan hukum represif adalah upaya untuk mencegah konflik dengan pemberian jaminan perlindungan dari negara yang diwakili oleh pemerintah berwenang kepada setiap subjek hukum supaya dapat menjalankan hak dan kewajibannya sebagai masyarakat.

94 Umar Said Sugiarto, *Pengantar Hukum Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm. 4.

95 Indonesia, Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan,

96 Luthvi F.N, "Upaya Perlindungan Hukum Secara Terpadu Bagi Tenaga Kerja Indonesia (Tki)(Integrated Legal Protection For Migrant Workers)". *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan*, 7(1), 2017. hlm: 39.

97 Dewa G.A., Nyoman P.B., 2018, *Teori-Teori Hukum*, Malang, hlm: 165.

Dalam hal ini komunikasi yang dilakukan pemimpin melalui media sosial untuk menanggapi keluhan publik merupakan tindakan perlindungan hukum yang bersifat preventif. Para pejabat publik memberikan ruang kepada masyarakat untuk melihat apa pekerjaan yang sudah dijalankan olehnya. Kadang kala kritik yang disampaikan oleh masyarakat tidak dapat tersampaikan, bahkan kadang kala kritik yang disampaikan oleh masyarakat tidak dihiraukan. Pemerintah berkewajiban untuk membendung kritik-kritik yang disampaikan oleh publik. Media sosial terutama Instagram menjadi *platform* yang tepat untuk membendung kritik-kritik, dikarenakan Instagram memungkinkan publik untuk mengomentari secara langsung bagaimana kerja dari pemerintah apakah itu sudah tepat atau masih harus ada perbaikan di dalamnya.

Erick Thohir, salah satu pejabat yang memakai Instagram sebagai *platform* untuk memberitakan pekerjaan apa yang telah dilakukan oleh instansi yang dipimpin olehnya. Erick Thohir juga membendung kritik-kritik yang disampaikan oleh publik, seperti contohnya kasus dari penjaga gawang Timnas Indonesia, Kurnia Meiga. Kurnia Meiga diketahui melelang medali-medali yang dimilikinya, diketahui Kurnia Meiga melelang medalnya untuk biaya berobat dirinya. Banyak keluhan yang dilontarkan kepada PSSI, terutama Erick Thohir. Pada tanggal 22 Mei 2023, Erick Thohir mengunggah foto di Instagramnya yang mengumumkan pemeriksaan awal terhadap kesehatan dari Kurnia Meiga. Akan tetapi, tidak semua kritik bisa dibendung hanya melalui Instagram. Karena pada akhirnya Instagram hanya menjadi *platform* untuk membentuk citra baik, agar kepercayaan rakyat meningkat dan pejabat Instagram bisa melangkah lebih jauh untuk memenuhi hasrat politiknya.

Banyak kritik yang tidak dihiraukan oleh Erick Thohir juga, seperti kritik yang menyebutkan bahwa, Erick Thohir tidak seharusnya menjabat sebagai ketua PSSI dikarenakan Erick Thohir sudah dipilih oleh Presiden Joko Widodo untuk menjadi Menteri BUMN. Dikhawatirkan adanya prioritas yang bertentangan, dikarenakan Menteri BUMN memiliki tugas yang sangat berat, yaitu memastikan bahwa kinerja dari perusahaan-perusahaan milik negara agar tidak merugi. Untuk menjabat sebagai ketua dari PSSI juga tidak kalah pentingnya, karena sepak bola adalah olahraga yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia. Susahnya membagi prioritas dapat menyebabkan

kurangnya kinerja dari kedua institusi tersebut. Tidak sedikit kalangan yang melayangkan kritik terhadap BUMN, kurangnya kinerja positif yang diberikan BUMN dan korupsi yang dilakukan oleh Dirut dari perusahaan-perusahaan negara. Kritik dan saran sangat dibutuhkan agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam menampung kritik atau aspirasi tidak bisa selalu dari Instagram atau media sosial lainnya. Terbukti masih sering terjadinya demo di depan gedung MPR dan DPR RI, karena masifnya kritik yang dilontarkan di media sosial juga menjadi sebab tidak dihiraukan kritik tersebut. Dengan masifnya kritik yang diterima oleh pejabat di Instagram, susah untuk menyaring kritik-kritik yang benar-benar sedang dibutuhkan atau mendesak. Munculnya Instagram tidak hanya menjadi media positif untuk menyampaikan kritik, Instagram juga bisa menjadi media untuk menyerang pribadi atau menyebarkan berita bohong. Untuk memakai media sosial kita dipaksa untuk berpikir dengan kritis dan tidak mudah mempercayai salah satu pihak saja, kita harus bisa dan berani untuk melihat dua sudut pandang. Indonesia juga sudah memiliki undang-undang yang mengatur mengenai penggunaan media sosial, yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Sosial media dalam hal ini secara tidak langsung memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk bebas berpendapat, namun di sisi lain juga menjadi ancaman bagi pengguna karena terdapat aturan dalam UU ITE yang dianggap mengintai serta membatasi kebebasan berpendapat tersebut.⁹⁸ Maka dari itu, penggunaan media sosial secara bijak dengan tidak menyebarkan berita bohong atau berita yang menyudutkan salah satu pihak. Media sosial apabila digunakan dengan cara yang bijak, pasti akan bisa membuat perubahan yang sangat signifikan terutama di dalam bernegara.

D. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan serta analisa di atas dapat disimpulkan bahwa dalam perkembangan teknologi khususnya media sosial mempunyai kemudahan untuk diakses, namun ada beberapa hal

98 Rahmawati, Nur, Muslichatun, dan M. Marizal, "KEBEBASAN BERPENDAPAT TERHADAP PEMERINTAH MELALUI MEDIA SOSIAL DALAM PERSPEKTIF UU ITE.," *Jurnal Widya Pranata Hukum*, 3(1), 2021, hlm. 2

yang harus diperhatikan, yaitu: Informasi yang menyebar secara massif, Jawaban dan pertanyaan yang bisa dijawab dengan cepat, dan Setiap orang yang menggunakan memiliki kesetaraan dalam menggunakannya

Pemimpin haruslah memahami pentingnya pemanfaatan media sosial yang digunakan untuk menanggapi keluhan publik. Dalam menanggapi keluhan publik pemimpin haruslah mengimplementasikan 4 hal untuk mewujudkan good governance yaitu, Partisipasi, Akuntabilitas, Responsivitas, dan Keterbukaan.

Selain itu, sebagai negara hukum yang di mana segala aspek kehidupan dalam bidang kemasyarakatan kebangsaan dan kenegaraan termasuk pemerintahan harus senantiasa berdasarkan hukum. Seperti yang kita ketahui bahwasannya Indonesia menerapkan Asas umum pemerintahan yang baik atau AUPB, yang di mana pemanfaatan media sosial oleh pemimpin untuk komunikasi kepada rakyatnya harus berdasarkan asas tersebut yang tercantum pada pasal 10 ayat (1) undang-undang nomor 30 tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan. Media sosial terutama Instagram dapat menjadi tempat strategis untuk para pemimpin agar dapat berkomunikasi secara langsung terhadap rakyat. Dengan adanya Instagram sudah seharusnya para pejabat atau pemimpin bisa dengan mudahnya menerima kritik dan bisa melihat masalah yang ada.

E. Daftar Pustaka

1. Undang-undang

Indonesia. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

2. Buku

Atmadja, Dewa Gede, & Nyoman Putu Budiarta. (2018). *Teori Teori Hukum*. Malang: Setara Press.

Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram-NTB.

Sugiarto, U.S. (2015). *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.

3. Jurnal

- Atieq, H. (2019). "Kepemimpinan Di Era Milenial Ditinjau dari Aspek Komunikasi" *Jurnal Komunikasi Islam dan Kehumasan* vol. 3 No. 2.
- Hantono, D., & Pramitasari, D. (2018). Aspek perilaku manusia sebagai makhluk individu dan sosial pada ruang terbuka publik. *Nature: National Academic Journal of Architecture*, 5(2), 85-93.
- Laili, M. "Komunikasi Efektif Bagi Seorang Pemimpin", *Jurnal Wardah*, Vol. 13 No. 2.
- Lubis, A., Aribowo, & Hesti, S. (2020). "PENGARUH LOYALITAS DAN INTEGRITAS TERHADAP KEBIJAKAN PIMPINAN DI PT. QUANTUM TRAINING CENTRE MEDAN" *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* Vol 1 No. 1.
- Nola, L.F. (2017). "Upaya Perlindungan Hukum Secara Terpadu Bagi Tenaga Kerja Indonesia (Tki)(Integrated Legal Protection For Migrant Workers)". *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan*, Vol. 7 No. 1.
- Rahmawati, N., Muslichatun, & Marizal, M.. (2021). "KEBEBASAN BERPENDAPAT TERHADAP PEMERINTAH MELALUI MEDIA SOSIAL DALAM PERSPEKTIF UU ITE." *Jurnal Widya Pranata Hukum*. Vol. 3 No. 1.
- Rofiq, A., & Ismatun, N. (2018). "KOMUNIKASI SEBAGAI MODAL UTAMA ORANG TUA DALAM PEMBENTUKAN KEPERIBADIAN ANAK" *Institut Pesantren KH Abdul Chalim Mojokerto*.
- Salam, R. (2021). "Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19" *Journal Of Public Administration and Government* Vol.3 No.1.
- Setiadi, A. (2018). "PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL UNTUK EFEKTIFITAS KOMUNIKASI" *Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*.
- Suciska, W. (2016). "OPTIMALISASI PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI MEDIA SOSIAL DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE" *PROSIDING SEMINAR NASIONAL KOMUNIKAS*.

4. Internet

- Karunia, Vanya. "Komunikasi Satu Arah: Keuntungan dan Kekurangannya"
<https://www.kompas.com/skola/read/2023/01/04/110000269/komunikasi-satu-arah-keuntungan-dan-kekurangannya?page=all> Diakses 20 Maret 2023