

# Kebermanfaatan Media Sosial Bagi Generasi Internet: Studi Fenomenologi

**Bambang Arianto**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dwimulya, Banten  
[ariantobambang2020@gmail.com](mailto:ariantobambang2020@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to elaborate on the experiences of the internet generation in assessing the usefulness of social media. The high dependence on social media has created benefits for this generation. The study involved five subjects from the internet generation who actively use social media in their daily activities. This research used a phenomenological type approach with an interpretative phenomenological analysis method. Data was obtained through in-depth interviews and categorized based on the research subjects' statements. The research subjects reported that the pattern of the internet generation in using social media in daily activities was familiar. The study found that the internet generation assessed the usefulness of social media as a channel for information, interaction, participation, decentralization, and accountability.*

**Keywords:** phenomenology, internet generation, social media

## PENDAHULUAN

Tranformasi digital telah merambah ke semua sendi kehidupan para generasi muda. Hal itu menyebabkan segala aktivitas keseharian generasi muda sangat dipengaruhi oleh digitalisasi. Apalagi karakter para generasi muda saat ini mayoritas merupakan generasi yang terlahir di era digitalisasi. Para generasi muda era kekinian seringkali disebut sebagai generasi internet. Perlu diketahui bahwa generasi internet menurut klasifikasi terbagi menjadi generasi Z dan Generasi Y. Generasi Z diketahui memiliki rentang kelahiran di tahun 1990 keatas, sedangkan untuk generasi Y merupakan generasi yang terlahir pada tahun 2010. Bagi generasi internet kebutuhan akan fasilitas internet menjadi suatu keniscayaan karena setiap aktivitas selalu berbasis digitalisasi. Bagi generasi internet yang dapat dikategorikan generasi X dan generasi Y merupakan pengguna utama internet dalam aktivitas keseharian. Meski diketahui bahwa generasi Y lebih banyak menggunakan *internet banking* daripada generasi X, tetapi kedua generasi internet memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap internet bagi generasi muda saat ini (Heaney, 2007). Dapat dikatakan bahwa tanpa fasilitas internet para generasi internet khususnya diperkotaan sangat merasa terasing terutama dalam hal komunikasi. Faktor tersebut disebabkan mayoritas para generasi muda di wilayah perkotaan hingga perdesaan saat ini sudah diperkenalkan oleh fasilitas internet yang kemudian banyak mempengaruhi aktivitas keseharian.

Kehadiran internet dapat memberikan kesempatan yang berbeda sehingga bisa berpotensi mempengaruhi minat atau kepentingan pada partisipasi kewargaan. Ekseksnya para generasi internet ini telah memanfaatkan fasilitas internet untuk kebutuhan dan aktivitas keseharian. Salah satu produk digital yang paling digemari oleh generasi internet yaitu media sosial. Dalam hal ini media sosial terbagi atas publik dan privat. Media sosial publik baik seperti Facebook, Twitter, Instagram, Youtube maupun Tiktok, sedangkan media sosial privat seperti Whatsapp. Kendati demikian seiring perkembangan teknologi, *platform* media sosial terus berkembang sesuai karakter masing-masing. Hal itu merujuk data dari *hootsuite* yang menyebutkan bahwa lima besar media sosial yang paling digemari oleh generasi internet yaitu *youtube, facebook, whatsapp, twitter* dan *tiktok*. Kegemaran mengakses media sosial membuat waktu yang

dihabiskan oleh generasi internet Indonesia dalam menggunakan media sosial sangat tinggi. Ulasan harian Kompas dalam kegiatan *KompasFest* menyebutkan bahwa pertumbuhan pengguna media sosial saat ini sebesar 13 kali lebih cepat dari pertumbuhan populasi dunia. Fenomena ini membuat generasi muda terutama generasi internet menghadapi tantangan banjir informasi di media sosial (Kompas.com, 2021).

Terdapat berbagai alasan mengapa para generasi internet menggunakan aktivitas kehidupan. Para generasi internet menggunakan media sosial untuk mencari informasi terkini hingga akses global (Tan & Teo, 1998). Keberadaan media sosial bisa dikatakan sebagai sarana partisipasi karena interaksi media sosial bisa memberi pengirim pesan kemampuan untuk menerima umpan balik dan memantau sentimen percakapan. Media sosial saat ini menjadi sarana digital yang dominan dalam membangun budaya komunikasi dua arah (*two way communication*) (Matthee, 2011; Duhe & Wright, 2013). Komunikasi dua arah ini sekaligus menciptakan budaya partisipasi antar generasi internet ketika menggunakan media sosial. Hal itu yang membuat jarak tidak menjadi penghalang komunikasi semenjak kehadiran media sosial. Media sosial telah menciptakan partisipasi aktif bagi publik untuk bisa menyampaikan keluhan secara vertikal. Dengan kata lain, kehadiran media sosial dapat membangun interaksi langsung antara publik dengan institusi pemerintah. Bila situasi ini dikelola dengan baik tentu dapat menciptakan ruang berbagi informasi yang positif mengenai sejumlah kebijakan pemerintah saat ini.

Instansi pemerintah dapat memanfaatkan media sosial untuk menilai berbagai respon, masukan maupun mencari pendapat publik. Bahkan media sosial bagi instansi pemerintah dapat memberi kesempatan kepada publik untuk memberikan masukan secara langsung terhadap sebuah kebijakan. Kebermanfaatan lain dari media sosial juga dirasakan oleh sektor swasta yang banyak digunakan oleh unit bisnis dan perusahaan besar dalam menyelesaikan masalah secara *real-time*, memantau sentimen publik, mengelola reputasi merek dan meningkatkan loyalitas. Berbagai kebermanfaatan dari media sosial ini banyak dikelola oleh para generasi internet untuk tampil kreatif seperti menciptakan konten kreatif (Ashley & Tuten, 2015). Penciptaan konten digital dapat membuat karakter para generasi internet semakin tampil inovatif dan kreatif. Kendati demikian persebaran konten negatif sebagai dampak dari kebermanfaatan media sosial tidak terbantahkan dan sangat mempengaruhi linimasa media sosial. Banyak pihak yang memanfaatkan media sosial untuk menciptakan konten negatif yang bersifat hoaks, disinformasi hingga konten adu domba. Ironisnya kehadiran konten negatif tersebut membuat terjadinya pergeseran budaya bagi sebagian generasi internet.

Pergeseran tersebut dapat dilacak dari perubahan perilaku budaya para generasi internet dalam berinteraksi kepada sesama kolega atau pertemanan. Menurut riset tahunan *Microsoft* berjudul *Digital Civility Index* (DCI) yang dipublikasikan pada tahun 2021 menunjukkan telah terjadi penurunan etika atau kesopanan bersosial media para warganet Indonesia (Burhan, 2021). Hal itu tampak dari semakin banyaknya penyebaran berita bohong, penipuan hingga perundungan siber (Leba, 2021). Media sosial juga banyak memberikan dampak perubahan bagi terciptanya budaya digital berbasis kearifan lokal. Hal itu dapat dilacak dari minimnya pengetahuan bagi generasi internet dalam memaknai norma sosial yang berlaku di lingkungannya.

Persebaran informasi hoaks, berita bohong, perundungan siber hingga penipuan telah menjadi kendala utama bagi generasi internet dalam memanfaatkan media sosial dalam berbagai saluran dalam aktivitas keseharian. Hal itu diperkuat oleh informasi dari Kementerian Komunikasi dan Informatika yang telah memblokir 565.449 konten hoaks di media sosial sepanjang 2021 (Saptoyo, 2022). Berbagai saran untuk mengantisipasi

peredaran konten negatif telah dicanangkan dengan tidak memberi tanggapan, atau melaporkan konten tersebut. Semakin banyak orang yang membahas, menyukai atau membagikan suatu konten, maka konten tersebut akan semakin viral. Dengan demikian diperlukan sinergisitas terutama dari media arus utama untuk menghasilkan konten yang berkualitas dan menyampaikannya pada masyarakat, antara lain melalui media sosial. Sebab saat ini nyaris tidak ada media konvensional di dunia yang tidak mengembangkan media sosialnya sebagai media promosi konten maupun untuk menambah daya jangkau kepada publik (Gareta, 2012).

Beberapa penelitian terdahulu menyebutkan bahwa kebermanfaatan media sosial dapat ditemui diberbagai ranah baik sebagai saluran aspirasi kewargaan, partisipasi, interaksi dan desentralisasi. Hal itu bermula dari peran dan fungsi media sosial dalam berbagai hal di antaranya: *Pertama*, media sosial sebagai sumber informasi yang menciptakan terbentuknya masyarakat berpengetahuan (*well-informed citizens*). *Kedua*, media sosial sebagai saluran interaksi. Media sosial dapat menciptakan potensi interaktivitas di antara anggotanya, sehingga para penerima informasi dapat terlibat dalam komunikasi interaktif dengan penyampai informasi. *Ketiga*, sebagai saluran partisipasi. Partisipasi timbul akibat keterlibatan publik dalam mewujudkan kepentingan publik di linimasa media sosial. *Keempat*, sebagai penguat desentralisasi. Media sosial bisa memperpendek jarak antara pemerintah dengan rakyat sehingga publik secara tidak langsung bisa terlibat aktif dalam berbagai praktik proses demokrasi baik berskala lokal maupun nasional (Hamid, 2014).

Serpihan dari kebermanfaatan media sosial ini telah banyak menciptakan peran penting bagi penguatan demokrasi di aras publik. Mulai dari isu pemberdayaan, advokasi, hingga gerakan sosial berbasis partisipasi kewargaan. Dengan demikian media sosial sangat tepat dikatakan sebagai saluran pemberdayaan gerakan sosial yang turut membangun aktivisme digital (Leong, Pan, Bahri & Fauzi, 2019). Sehingga tidak salah bila banyak ditemui masyarakat yang memanfaatkan media sosial sebagai saluran komunikasi, informasi, interaksi hingga partisipasi. Hal itu tampak pada temuan studi yang menyatakan bahwa masyarakat di Jepang, menjadikan media sosial sebagai saluran penting bagi komunikasi kewargaan (Kaigo & Tkach-Kawasaki, 2012). Hal yang sama terjadi di Indonesia, mayoritas masyarakat Sumatera Barat menjadikan media sosial sebagai sarana interaksi, komunikasi, dan informasi dalam membentuk sebuah pola gerakan sosial baru (Sahputra, Muda, Hidayat & Waridah, 2020). Media sosial menjadi saluran informasi kewargaan diberbagai level tentu sangat bermanfaat bagi publik karena bisa berdampak untuk penciptaan partisipasi dan pengawasan yang ketat dari berbagai kebijakan. Hal ini yang membuat media sosial bisa digunakan sebagai sarana terpenting bagi terciptanya transparansi dan akuntabilitas publik.

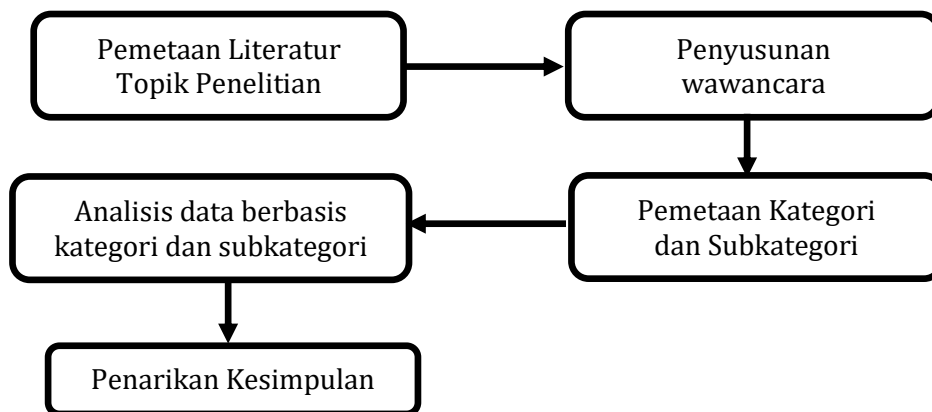
Pemanfaatan media sosial di level masyarakat baik di wilayah perdesaan, daerah hingga internasional semakin menjadikan media sosial ruang baru bagi publik dalam membangun partisipasi dalam berbagai hal. Dengan begitu, media sosial telah berubah menjadi ruang publik baru untuk membangun partisipasi dan saluran gerakan masyarakat sipil (Hadi, 2011). Termasuk untuk membangun saluran advokasi, pemberdayaan, hingga wadah kritik sosial kewargaan (Makmun & Rohim, 2021). Hal itu yang membuat media sosial dalam urusan advokasi menjadi berperan penting saat ini. Dengan kata lain media sosial dapat digunakan untuk membangun jejaring advokasi terhadap berbagai persoalan kekinian yang dihadapi oleh publik sebagai bagian dari proses demokrasi (Placek, 2017). Dengan keterlibatan publik terutama dalam berbagai proses demokrasi membuat media sosial berkontribusi bagi pengembangan inovasi

---

politik partisipatoris kewargaan (Loader & Mercea, 2012). Partisipasi yang timbul dari kewargaan ini yang membuat media sosial menjadi penggerak utama dalam reproduksi beragam opini hingga kesadaran tentang kebijakan yang transformatif (Lim, 2013). Dengan demikian berbagai contoh tersebut dapat dikategorikan sebagai partisipasi digital (*e-participation*) (Dijk, 2013). Oleh karena itu berbagai serpihan studi terdahulu semakin memperkuat kajian dalam penelitian untuk bisa melacak bagaimana kebermanfaatan media sosial bagi generasi internet?

## METODE PENELITIAN

Dalam mengelaborasi kebermanfaatan media sosial bagi generasi internet, peneliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan teknik fenomenologi. Fenomenologi ingin mengelaborasi dua dimensi yaitu apa yang dialami oleh subjek dan bagaimana subjek tersebut memaknai pengalaman tersebut. Dimensi pertama merupakan pengalaman faktual dari sosok subjek yang bersifat objektif. Dimensi kedua bersifat subjektif tetapi harus mengedepankan prinsip utama fenomenologi sebagai pijakan untuk menganalisis data berbasis pengalaman subjek (Hasbiansyah, 2008). Dengan pendekatan fenomenologi bertujuan mengelaborasi berbagai pengalaman para generasi internet di Kabupaten Pandeglang dalam menggunakan media sosial untuk aktivitas keseharian. Proses pengambilan data menggunakan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) kepada beberapa informan kunci yang merupakan generasi internet di Kabupaten Pandeglang. Pemilihan informan kunci berdasarkan usia antara 17-23 tahun yang menjadi mahasiswa di Perguruan Tinggi di Kabupaten Pandeglang, Banten. Selain itu kategori lain dalam penentuan informan adalah keaktifan menggunakan media sosial yang melebihi 5 jam perhari. Sementara proses wawancara yang dilakukan menggunakan teknik *semi structured interview* untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Selain itu juga dilakukan observasi digital kepada akun media sosial yang dimiliki oleh beberapa informan kunci.



Gambar 1. Desain Penelitian

Lebih lanjut untuk analisis data penelitian menggunakan aplikasi NVivo 12 plus agar dapat membagi kategori dan subkategori secara induktif. Pemilihan strategi induktif dalam analisis Nvivo 12 plus agar bisa mendapatkan berbagai kebaruan berbasis data dari para informan kunci. Tahapan penelitian berbasis fenomenologi meliputi: (1) pemetaan literatur pendukung sesuai topik penelitian, (2) membuat pengelompokan (*coding*) berdasarkan kategori dan sub kategori permasalahan dan pola jawaban, 3) pembuatan peta kategori permasalahan dan pola jawaban informan

untuk melihat visualisasi kategori permasalahan dan pola jawaban. Termasuk melakukan observasi langsung di berbagai *platform* media social, (4) penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan merumuskan dan merangkum hasil akhir dari temuan penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi berbagai sumber pendukung sesuai topik penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Media Sosial Sebagai Saluran Informasi*

Era digitalisasi telah merubah lanskap informasi yang diterima oleh publik terutama bagi generasi internet. Perlu diketahui selama ini informasi yang diterima oleh publik hanya berasal dari saluran pemberitaan media massa baik cetak, televisi, radio hingga obrolan keseharian. Akan tetapi kehadiran digitalisasi telah menciptakan ruang baru sebagai saluran informasi. Ruang baru informasi tersebut salah satunya melalui kehadiran media sosial. Perlu diketahui bahwa generasi internet yang terdiri dari generasi Z dan Y merupakan generasi yang terlahir disaat media sosial telah menjadi kebutuhan utama dari publik. Artinya para generasi internet ini tentu akan mencari informasi terkini melalui media sosial. Hal itu disebabkan, para generasi internet sudah memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap media sosial. Bahkan untuk setiap urusan mencari informasi terkini para generasi internet tidak terlepas dari peran media sosial.

Bagi generasi internet, keberadaan media sosial menjadi pilar utama untuk mencari informasi. Mulai dari informasi yang lagi tren hingga untuk mencari informasi aktivitas keseharian, para generasi internet akan menempatkan media sosial sebagai pencarian utama. Dalam mencari informasi produk jasa dan bisnis, para generasi internet akan terlebih dahulu mencari informasi dari media sosial yang bersifat publik seperti *instagram*, *facebook* maupun *twitter*. Hal itu disebabkan dalam pengoperasiannya media sosial tampak lebih mudah, fleksibel dan sederhana. Para generasi internet juga seringkali mendapatkan informasi terkini tentang suatu produk melalui media sosial privat seperti *whatsapp*. Hal itu disampaikan oleh kedua informan yang merupakan generasi internet di Kabupaten Pandeglang berikut ini:

“Untuk mencari informasi produk tertentu, saya terlebih dahulu mencari informasi melalui media sosial baru media lain seperti website. Biasanya saya akan mencari terlebih dahulu akun Instagramnya, apakah betul produk tersebut ada sesuai iklan atau pembicaraan teman sejawat. Bila dirasa kurang lengkap informasinya di Instagram baru kemudian saya mencari melalui internet” (Informan A).

“Media sosial itu memberikan pengetahuan dan ilmu baru bagi saya, karena tidak semua konten di media berisi promosi jualan semata. Tetapi banyak konten edukasi yang mencerahkan dan bisa menjadi informasi bagi kami generasi muda” (Informan C).

Bagi generasi internet di Kabupaten Pandeglang, media sosial tidak hanya untuk mencari informasi terkait aktivitas keseharian, tetapi juga terkait informasi yang tengah viral atau menjadi perbincangan ditengah masyarakat. Setiap informasi yang banyak diperbincangkan oleh publik, akan dikonfirmasi oleh para generasi internet melalui pencarian di media sosial. Hal yang sama juga dilakukan oleh para generasi internet yang menggunakan saluran media sosial untuk mencari informasi terkait olahraga, hiburan dan berbagai informasi lainnya. Sementara untuk opini yang berkembang tentang isu politik dan pemerintahan, saluran media sosial seperti *platform twitter* menjadi pilihan utama bagi generasi internet. Hal itu disebabkan generasi internet sangat menyakini bahwa *platform twitter* selalu cepat dalam permuktahiran informasi tentang isu politik dan pemerintahan.

---

Dengan demikian media sosial telah menjadi tumpuan bagi generasi internet dalam mencari informasi terkini yang paling banyak dibicarakan oleh publik. Sementara beberapa alasan generasi internet dalam memilih media sosial *instagram* karena konten visualnya sangat menarik. Apalagi para generasi internet juga seringkali melakukan sharing berbagai konten terkait aktivitas kesehariannya. Hal tersebut tergambar dari pernyataan salah satu informan yang merupakan generasi muda berikut ini:

“Melalui media sosial, saya lebih cepat untuk mendapatkan berbagai informasi apapun, terutama informasi yang lagi banyak dibicarakan oleh publik. Baik itu produk bisnis maupun isu-isu yang lagi tren pasti saya akan mencari tahu lewat media sosial. Jadi media sosial sangat membantu bagi kami dalam mencari berita atau informasi” (Informan B).

Dengan demikian terjadi tren pergeseran dalam pencarian berita atau informasi yang dilakukan oleh generasi internet. Dahulu pencarian berita lebih mengedepankan pemberitaan media online, tetapi di era media sosial pencarian informasi dan pemberitaan akan lebih mengedepankan media sosial terlebih dahulu karena generasi muda sangat akrab dengan media sosial.

### **Media Sosial Sebagai Saluran Interaksi**

Bagi generasi internet keberadaan media sosial telah dijadikan sebagai ajang untuk berinteraksi. Para generasi internet banyak menciptakan pertemanan baru yang berawal dari aktivitas di media sosial. Hal itu disebabkan media sosial telah mendorong para generasi internet untuk aktif mengunggah foto, gambar maupun video pribadinya. Unggahan berbagai konten pribadi hingga publik oleh generasi internet telah mendorong timbulnya proses interaksi dalam linimasa media sosial. Artinya dinamika antar konten telah menciptakan interaksi yang dinamis dalam pemanfaatan media sosial dikalangan generasi internet. Selain itu kehadiran media sosial telah mendorong para generasi internet untuk bisa lebih aktif berkontestasi dalam hal gagasan di media sosial. Hal ini dapat dilacak dari kebiasaan para generasi internet untuk memberikan berbagai komentar di linimasa media sosial. Termasuk dengan memberikan tanda suka (*like*) dalam setiap unggahan akun media sosial sesuai dengan isu tren terkini. Hal itu tergambar dari pernyataan kedua informan yang merupakan generasi internet berikut ini:

“Selama ini saya tidak begitu aktif dalam pertemanan, tetapi sejak ada media sosial saya ikutan terpacu untuk berinteraksi. Minimal per hari saya ikut memberikan tanda like (suka) dan berkomentar di linimasa media sosial. Hal itu termasuk juga dengan ikut mengunggah foto maupun video pribadi. Tujuannya tidak lain adalah agar bisa menambah pertemanan baru juga”. (Informan B).

“Media sosial dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan keluarga, teman maupun sahabat jauh sekalipun. Biasanya dengan mengunggah konten pribadi menunjukkan bahwa kita masih aktif dan eksis begitu” (Informan C).

Dengan demikian, kehadiran media sosial telah memberikan manfaat nyata bagi memperkuat proses interaksi antar warganet di linimasa media sosial. Interaksi ini bisa sebatas dengan menjalin pertemanan baru atau berdiskusi antar komunitas. Akan tetapi menariknya interaksi ini juga berlangsung secara partisipatoris dan dua arah. Hal ini semakin menegaskan bahwa media sosial telah menciptakan interaksi dua arah yang bisa memberikan dampak signifikan bagi warganet. Interaksi tersebut akan membuat para warganet bisa mendapatkan banyak manfaat seperti pengetahuan dan informasi

terkini. Kendati demikian, proses interaksi ini seringkali juga menimbulkan perudungan digital yang memang tidak bisa dihindari dari kehadiran media sosial.

### **Media Sosial Sebagai Saluran Partisipasi**

Kehadiran media sosial membuat para generasi internet terpacu untuk mengunggah berbagai konten yang bersifat publik maupun pribadi. Hal itu dibarengi dengan berbagai aksi para generasi internet dengan memberikan tanda suka (*like*), berkomentar hingga melakukan unggah ulang (*reshare*). Alasan para generasi internet untuk melakukan hal itu karena terpacu dengan pertemanan yang sangat aktif dalam menyajikan berbagai konten. Artinya linimasa media sosial tanpa disadari telah menciptakan interaksi dua arah antara pengunggah konten dan warganet sebagai pembaca. Dengan demikian, interaksi dua arah yang berawal dari unggahan konten membuat budaya partisipasi semakin terlembaga. Artinya interaksi dua arah membuat para warganet yang merupakan para generasi internet berpartisipasi aktif ketika mendapatkan informasi. Fitur yang disediakan oleh media sosial ketika mengunggah informasi publik maupun pribadi membuat para pembaca yaitu warganet untuk aktif berpartisipasi memberikan interaksi.

Selain itu informasi yang kreatif dan sesuai dengan karakter generasi internet membuat para generasi internet mendapatkan pengetahuan baru terkait opini publik yang lagi tren. Meski informasi tersebut belum tentu kebenarannya, akan tetapi setiap konten yang beredar di linimasa media sosial bisa menarik perhatian para generasi internet untuk berpartisipasi. Karakter seperti ini yang kemudian membuat banyak pihak yang menciptakan konten yang kontroversial. Tujuannya konten yang bersifat kontroversi bisa menarik perhatian yang lebih besar dari warganet yang mayoritas adalah generasi internet. Hal itu membuat warganet memberikan klarifikasi maupun tanggapan yang kemudian menciptakan interaksi dua arah. Dengan demikian strategi konten tercipta karena karakter fitur media sosial yang memang telah diciptakan untuk bisa berinteraksi dua arah. Inilah yang membuat media sosial telah mendorong para generasi internet untuk berinteraksi dua arah meskipun berawal dari persebaran sebuah konten di linimasa. Hal itu seperti disampaikan oleh kedua informan yang merupakan generasi internet berikut ini:

“Memang setiap mengunggah konten saya berharap ada interaksi dari warganet lainnya bisa dengan tanda suka (*like*), komentar, bahkan syukur-syukur bisa diunggah ulang (*repost*). Hal yang sama ketika saya menemukan konten yang menarik perhatian, saya akan tergerak untuk memberikan tanda suka (*like*), komentar maupun bisa dengan unggah ulang. Dari sini harus diakui media sosial telah mendorong saya untuk berinteraksi maupun berpartisipasi dalam setiap linimasa media sosial” (informan E).

“Ketika menemukan konten bermanfaat di media sosial, kadang tergerak sendiri untuk berpartisipasi dengan cara meng-share ulang, membagikan atau ikut berkomentar dari konten tersebut. Serasa ada kebanggaan apabila konten yang kita share untuk banyak mendapatkan tanda suka dari pengguna media sosial lainnya” (informan D).

### **Media Sosial Sebagai Saluran Desentralisasi**

Kehadiran media sosial telah menciptakan interaksi dan partisipasi dua arah bagi para generasi internet. Interaksi dua arah ini tidak menutup kemungkinan antara patron dan klien yang selama ini terhambat karena jalur birokrasi. Hal itu dapat dilacak dari setiap unggahan pihak instansi pemerintahan maupun elite politik yang kemudian menarik partisipasi warganet untuk berinteraksi. Interaksi dua arah yang tercipta ini

---

bersifat alamiah dan tidak lagi dibatasi oleh jalur birokrasi seperti patron dan klien. Bahkan beberapa unggahan instansi pemerintah bisa dikomentari oleh siapapun termasuk para akun anonim. Hal yang sama juga terjadi pada pihak instansi pemerintah yang juga aktif memberikan tanggapan atas unggahan kontennya. Artinya interaksi dua arah ini telah menciptakan hubungan yang relatif pendek antara pihak instansi pemerintah dan warganet.

Bahkan mayoritas para generasi internet merasa media sosial telah memperpendek jarak antara tokoh idolanya. Media sosial telah menciptakan hubungan yang alamiah layaknya kehidupan dalam dunia nyata. Hal itu dapat dilacak ketika seorang figur politik maupun artis memberikan tanggapan atas pertanyaan para warganet. Interaksi dua arah ini yang membangun pola hubungan baru tanpa harus dibatasi oleh jalur resmi atau birokrasi. Artinya, media sosial telah membangun kerangka desentralisasi yang dominan di antara para warganet serta bisa memutus jalur birokrasi yang panjang. Dengan demikian media sosial bisa dikatakan sebagai saluran desentralisasi yang memperpendek jarak antar para warganet di linimasa media sosial. Hal itu seperti diutarakan oleh kedua informan yang merupakan generasi internet berikut ini:

“Saya senang sekali ketika berkomentar di akun figur artis idola, kemudian dibalas atau ditanggapi oleh sang artis. Saya merasa senang sekali, serasa tidak ada jarak lagi antara saya dan sang artis idola. Padahal untuk bisa bertemu sang artis idola pasti sulit sekali, dan pula mana mungkin artis itu mau untuk bertemu langsung kepada para idolanya. Media sosial memang terbukti memperpendek jarak antara saya dengan artis idola saya” (informan E).

“Media sosial seolah membuat dunia ini dekat sekali. Meskipun kita punya teman dimanapun, akan tetapi kalau aktif di media sosial serasa teman itu dihadapkan kita. Apalagi kalo terjadi diskusi yang menarik seolah sangat dekat. Hal yang sama juga ketika akun-akun pemerintah memberikan respon terhadap komentar kita, seolah kita dekat sekali rasanya dan tanpa ada jalur birokrasi yang selama ini terlalu berbelit belit” (informan A).

Diharapkan prinsip desentralisasi dapat terbangun melalui akun media sosial, sehingga pemerintah dapat terlibat secara efektif dengan warganya dan membantu kemajuan masyarakat. Disinilah peran akun media sosial pemerintah karena memiliki akses informasi seperti data yang akurat, ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu media sosial dapat membangun interaksi antara pemerintah dan generasi internet dalam membangun keterlibatan publik untuk membangun sentimen publik dalam upaya menginformasikan keputusan pemerintah dalam kebijakan publik. Kebijakan media sosial yang inovatif dan cepat beradaptasi harus bisa dimanfaatkan oleh institusi pemerintah untuk membangun kepercayaan dan sentimen publik. Dengan membuat konten yang menarik, mengikuti perkembangan dan selalu update berpotensi untuk menggali dukungan para pengikut dengan tetap memperhatikan kepatutan dan keamanan. Media sosial juga dapat dijadikan sebagai saluran untuk membangun kredibilitas di tengah interaksi yang tidak terpisahkan dalam membangun komunikasi publik.

### **Media Sosial Sebagai Saluran Akuntabilitas**

Kehadiran media sosial telah menciptakan saluran yang bermanfaat bagi generasi internet termasuk untuk mendapatkan informasi dari sebuah aktivitas kegiatan. Artinya, media sosial telah dapat dimanfaatkan untuk saluran pertanggungjawaban maupun verifikasi dalam setiap aktivitas. Dengan kata lain dari setiap aktivitas program yang telah dilaksanakan dapat ditampilkan menjadi sebuah



konten sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik. Hal itu dapat dilacak dari suatu program kerja yang kemudian laporan kegiatan bisa diunggah menjadi konten media sosial. Sebagai contoh, setiap kegiatan desa dari para pegiat karang taruna bisa dijadikan sebagai konten berbentuk pertanggungjawaban publik. Publik bisa melacak dan melihat bahwa program kerja tersebut dapat terlaksana dengan baik. Termasuk apakah kegiatan tersebut sesuai dengan arahan program kerja atau terjadi praktik kecurangan.

Media sosial bisa memuat setiap konten dari penggunaan anggaran dari suatu kegiatan. Mulai dari berapa alokasi anggaran buat perencanaan hingga realiasi dari suatu program kegiatan. Pola pertanggungjawaban ini bisa dalam bentuk konten kreatif sehingga publik tertarik untuk mempelajari lebih mendalam. Dengan demikian para generasi internet bisa membuat laporan pertanggungjawaban setiap kegiatan kemahasiswaan melalui media sosial. Sehingga para mahasiswa lainnya maupun publik akan dapat mengetahui tanpa ada batas sama sekali. Hal itu seperti diutarakan oleh kedua informan yang merupakan generasi internet berikut ini:

“Dengan hadirnya media sosial setiap kegiatan kemahasiswaan bentuk pertanggungjawabannya bisa disampaikan di media sosial. Bentuknya bisa konten infografis yang intinya memberitau kepada khayalak bahwa program kegiatan ini telah berjalan lancar dan penggunaan anggaran juga telah sesuai dengan perencanaan. Dengan begitu penggunaan anggaran suatu program kerja bisa diketahui oleh semua mahasiswa maupun publik, sehingga tidak ada lagi yang ditutupi dari suatu kegiatan. Apalagi tentang anggaran menjadi hal yang sensitif, sehingga laporan pertanggungjawaban harus transparan dan diketahui banyak orang” (informan B).

“Setiap warga masyarakat berhak mengetahui semua informasi terutama untuk kepentingan umum, sehingga bila informasi itu disajikan di media sosial maka saya sangat senang. Seolah dengan publikasi tersebut ada keterbukaan dari pihak pengambil kebijakan maupun pemerintah atas apa yang telah dilakukan” (informan D).

Dengan demikian keberadaan media sosial bisa menciptakan prinsip keterbukaan bagi setiap penggunanya. Prinsi-prinsip keterbukaan ini akan menjadi salah satu saluran penguatan akuntabilitas dalam setiap program kerja, terutama dalam penggunaan suatu anggaran. Hal itu disebabkan era digitalisasi membuat terjadinya perubahan bentuk laporan pertanggungjawaban sesuai keinginan generasi internet. Selama ini pelaporan pertanggungjawaban melalui draf tertulis maupun melalui media cetak, akan tetapi kehadiran media sosial bisa membuat laporan pertanggungjawaban berupa konten kreatif yang lebih sederhana dan menarik. Artinya tanpa harus mengeluarkan biaya apapun setiap kegiatan maupun program kerja dan laporan pertanggungjawabannya bisa dilampirkan melalui media sosial. Bentuk pertanggungjawaban baik itu perencanaan maupun realisasi anggaran melalui media sosial dapat menciptakan pengetahuan baru bagi generasi internet, karena lebih mudah untuk dipahami. Dengan demikian, media sosial bisa memberikan pengetahuan baru bagi generasi internet hanya melalui konten berbentuk pertanggungjawaban suatu kegiatan maupun program kerja. Pada akhirnya dari penelitian ini dapat digambarkan desain penelitian berbasis hasil data penelitian menggunakan analisis Nvivo 12 Plus:



Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian Nvivo 12 Plus

### Kredibilitas Informasi Berbasis Media Sosial

Era digitalisasi membuat arus informasi begitu cepat memenuhi dunia maya terutama dalam ranah media sosial. Digitalisasi telah ikut mempercepat pertumbuhan arus informasi yang saat ini beredar. Hal itu mengkonfirmasi pemberitaan harian Kompas dalam kegiatan KompasFest 2021 menyebutkan bahwa pertumbuhan pengguna media sosial saat ini tumbuh 13 kali lebih cepat dari pertumbuhan populasi dunia. Fenomena ini membuat generasi internet menghadapi tantangan baru yaitu dengan banyaknya informasi yang beredar di media sosial (Kompas.com, 2021). Tren generasi internet saat ini telah menjadikan media sosial sebagai salah satu panutan dalam aktivitas, sehingga aktivitas keseharian para generasi internet tidak terlepas dari media sosial. Hal itu disebabkan karakter generasi internet yang lebih suka berbagi informasi dengan memperbarui status media sosialnya masing-masing. Berbagi informasi ini bisa dari sekedar aktivitas melakukan pekerjaan keseharian hingga sekedar berbagi rutinitas. Hal ini yang membuat para generasi internet menjadi ketergantungan yang tinggi terhadap media sosial, termasuk terhadap informasi yang beredar di media sosial. Media sosial juga turut menciptakan kehadiran informasi dalam ranah digital.

Generasi internet menempatkan pilihan utama kepada media sosial dalam urusan mencari informasi produk dan jasa, hiburan, olahraga tingkat kepercayaan para generasi internet cukup tinggi. Hal yang sama juga terjadi pada informasi yang berkaitan dengan hiburan. Para generasi internet cenderung mencari informasi tentang hiburan seputar film melalui media sosial. Hal itu disebabkan media sosial lebih mudah digunakan untuk mencari berbagai informasi hiburan maupun produk dan jasa apapun. Dalam konteks ini informasi yang disajikan oleh media sosial merupakan informasi yang sangat dibutuhkan oleh generasi internet. Akan tetapi permasalahan yang dihadapi para generasi internet adalah terkait kredibilitas informasi yang diunggah

media sosial. Bahkan salah satu kelemahan dalam informasi hiburan maupun produk dan jasa yaitu seringkali ditemui aksi kecurangan (*fraud*) seperti penipuan maupun judi online. Banyak kasus yang menjelaskan bahwa produk dan jasa yang dijual secara online banyak merupakan penipuan. Meski demikian, produk dan jasa tersebut bukan informasi bohong, akan tetapi lebih kepada aksi penipuan semata. Hal yang sama juga pada informasi hiburan masih banyak ditemui disinformasi yang disajikan di media sosial.

Fakta ini membuat para generasi internet meragukan kredibilitas informasi yang disajikan media sosial. Meski sangat mudah untuk menggunakan media sosial, akan tetapi kendala utama bagi generasi internet adalah terkait tingkat kepercayaan informasi yang diciptakan oleh media sosial. Hal itu disampaikan oleh salah satu informan yang merupakan generasi internet sebagai berikut:

“Kadang ketika ada informasi produk, jasa maupun hiburan yang terkesan tidak masuk akal, langsung kepikiran ini beneran apa hoaks ya? Sebab selama ini media sosial itu seringkali ditemukan berita hoaks dan terkesan berlebihan. Pernah dulu saya mempercayai suatu informasi produk tetapi kok murah sekali, tetapi setelah dikonfirmasi dan mencari tahu ke tempat lain ternyata produk itu bagian dari penipuan. Memang perlu hati-hati juga dalam menerima informasi yang berasal dari media sosial” (informan A).

Akan tetapi kehadiran media sosial bagi generasi internet di Kabupaten Pandeglang jelas sangat membantu dalam mencari informasi seputar apapun. Hal itu disebabkan media sosial, seperti suatu media yang sangat dibutuhkan oleh mayoritas generasi internet saat ini. Sehingga apapun aktivitas keseharian akan bersentuhan dengan media sosial. Para generasi internet menilai kehadiran media sosial sangat membantu para generasi internet untuk mencari informasi. Kendati demikian, tidak semua bisa diatasi dengan media sosial, sebab banyak informasi yang tidak tersedia di media sosial. Sehingga para generasi internet ini akan beralih ke mesin pencarian seperti google. Hal itu seperti diutarakan oleh salah satu informan yang merupakan generasi internet di Kabupaten Pandeglang berikut ini:

“Terkadang ada beberapa informasi yang tidak disajikan di media sosial, sehingga biasanya kita mencari informasi tersebut melalui mesin pencarian kayak google. Tetapi biasanya setelah di media sosial tidak ditemukan seputar informasi tersebut yang kita cari” (informan B).

Kebenaran dari informasi menjadi kendala utama ketika para generasi internet mencari informasi terkini. Minimnya literasi digital membuat tidak sedikit dari generasi internet yang tidak memperhatikan kebenaran dari konten media sosial. Akibatnya banyak konten media sosial yang tidak bermanfaat hingga hanya mengejar sensasi semata selalu diterima oleh generasi internet. Hal ini yang bisa dikategorikan sebagai kendala utama bagi generasi internet dalam menjadikan media sosial sebagai salah satu saluran informasi publik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam mencari informasi publik tentulah media sosial menjadi pilihan utama. Akan tetapi kredibilitas informasi yang ada di media sosial masih menjadi persoalan utama bagi sebagian besar generasi internet. Fakta ini mendorong para generasi internet untuk bersikap aktif untuk melakukan verifikasi atas informasi yang beredar. Hal itu seperti diutarakan oleh salah satu informan yang merupakan generasi internet di Kabupaten Pandeglang.

“Kredibilitas dari informasi yang disajikan oleh media sosial harus membuat kita lebih aktif untuk melakukan konfirmasi. Jadi jangan sampai informasi yang beredar langsung kita terima apa adanya. Dengan kemudahan dan kecepatan media sosial memang akan sangat rawan untuk disalahgunakan untuk kepentingan penipuan ataupun menyebar berita hoaks” (Informan C).

---

Penguatan literasi digital melalui media sosial menjadi hal penting bagi perbaikan kredibilitas informasi. Penguatan ini bisa dilakukan melalui penciptaan konten positif dan kreatif. Tugas ini menjadi kewajiban bagi akun media sosial resmi bagi dari pemerintahan pusat hingga perdesaan, agar terus melakukan edukasi akan pentingnya literasi digital bagi generasi internet. Hal itu disebabkan tanpa adanya verifikasi dari konten kreatif dan positif yang berasal dari akun resmi pemerintah tentu akan sulit memberikan pencerdasan bagi para generasi internet. Sebab banyak generasi internet yang mencoba melakukan verifikasi dengan merujuk pada beberapa akun resmi media sosial dari media massa terpercaya hingga pemerintah pusat, daerah hingga perdesaan. Akan tetapi bila akun resmi media sosial yang menjadi rujukan bagi generasi internet ini tidak aktif tentulah akan berdampak bagi penguatan literasi digital generasi muda. Hal itu seperti yang disampaikan oleh beberapa informan dari generasi internet berikut ini:

“Kalau menemukan informasi yang terkesan tidak masuk akal, saya akan mencoba untuk melakukan verifikasi kepada akun resmi dari pemerintah pusat maupun daerah terkait informasi tersebut. Selain itu saya melakukan verifikasi dengan mencari kebenaran berita dari akun resmi media massa terpercaya di Indonesia, seperti Kompas atau Republika. Dengan verifikasi seperti ini nanti bisa ketahuan apakah informasi tersebut dipercaya atau tidak” (Informan D).

Para generasi internet di Kabupaten Pandeglang berharap akun resmi pemerintah daerah dapat objektif dan selalu memperbarui konten. Hal itu disebabkan informasi dari konten yang ditampilkan ini bisa menjadi rujukan resmi bagi generasi internet ketika menerima suatu informasi publik. Bisa dikatakan bahwa peranan akun resmi pemerintah daerah mutlak menjadi penyeimbang bagi persebaran informasi yang beredar di media sosial. Para generasi internet masih mempercayai pada akun resmi pemerintah pusat, daerah dan desa, sebab para generasi internet menilai akun tersebut merupakan milik pemerintah dan sangat tidak mungkin untuk melakukan disinformasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pentingnya penguatan dari tata kelola media sosial oleh akun resmi media sosial milik pemerintah pusat, daerah hingga desa. Sebab hal itu bisa dijadikan sebagai pijakan utama publik untuk melakukan verifikasi informasi yang terpercaya. Selain itu, penguatan tata kelola akun resmi media sosial sebagai pembuktian bahwa pemerintah sangat serius dalam upaya penguatan literasi digital bagi generasi muda di Kabupaten Pandeglang.

Hal yang sama juga untuk produk dan jasa dalam konteks bisnis. Tata kelola media sosial bagi akun resmi milik pebisnis menjadi pijakan utama bagi generasi internet untuk menguji kredibilitas atas informasi yang beredar. Dengan adanya akun resmi yang menjadi pijakan bagi generasi internet untuk menghindari terjadinya praktik kecurangan (*fraud*) seperti penipuan, undian atau judi online maupun berbagai praktik kecurangan lainnya. Generasi internet masih bersifat labil dalam menerima informasi, sehingga ketika menerima informasi yang terkesan memberikan keuntungan, maka dengan cepat pula akan terpengaruh. Hal itu disampaikan oleh salah satu informan yang merupakan generasi internet seperti dibawah ini:

“Tidak hanya akun milik pemerintah yang harus selalu update menyampaikan informasi publik, tetapi juga akun resmi milik pebisnis baik itu produk dagang, jasa, hiburan olahraga dan lain sebagainya harus mampu membangun tata kelola media sosial yang baik. Sebab ini buat menjadi pijakan generasi muda dalam menerima informasi apapun dalam konteks bisnis. Selain itu dengan tata kelola media sosial yang baik tentu dapat mencegah terjadinya praktik kecurangan seperti penipuan dari setiap konten yang disajikan dimedia sosial” (Informan E).

Pada akhirnya, derasnya arus informasi yang beredar di media sosial telah menjadi suatu keniscayaan yang tidak bisa dihindari. Akan tetapi informasi tersebut harus dapat dikelola dengan baik oleh para generasi internet. Diperlukan kekuatan penyeimbang untuk bisa mereduksi berbagai informasi yang beredar di media sosial. Salah satunya adalah mendorong agar para pelaku usaha dalam sektor bisnis maupun sektor publik harus terus memperbarui informasi dengan konten positif dan kreatif. Kedua aspek ini bisa menjadi kekuatan verifikasi terhadap menurunnya kredibilitas informasi akibat meningkatnya berbagai informasi hoaks dan disinformasi. Kehadiran informasi penyeimbang baik untuk sektor bisnis dan sektor publik bisa memperkuat literasi digital dan memperbaiki kualitas arus informasi yang beredar di media sosial.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagi generasi internet media sosial semakin memiliki kebermanfaatan di antaranya: Pertama, saluran informasi. Media sosial telah dapat menjadi sarana terbaik untuk mendapatkan berbagai informasi terkini. Generasi internet akan mengutamakan pencarian terkait informasi melalui media sosial daripada sumber lainnya. Media sosial juga telah menjadi sarana terbaik untuk pengetahuan baru bagi publik yang didapatkan melalui konten pengetahuan yang dikemas secara kreatif. Media sosial tidak hanya menyajikan informasi terkini dari semua aspek tetapi juga menyajikan berbagai pengetahuan baru bagi generasi internet. Para generasi internet masih seringkali menghadapi tingginya persebaran hoaks dan penipuan, sehingga hal ini menyebabkan keraguan atas kredibilitas suatu informasi.

Kedua, saluran interaksi. Media sosial dapat menjadi ajang interaksi antar generasi internet. Hal itu dapat dilacak dari kebiasaan para generasi internet untuk seringkali mengunggah foto maupun video pribadi dengan tujuan yang beragam. Mulai untuk tujuan eksistensi diri dihadapan teman, kolega maupun keluarga. Media sosial juga bisa memperluas pertemanan dan jejaring persahabatan meski berbeda wilayah. Selain itu media sosial berperan sebagai sarana komunikasi terbaik bagi generasi internet. Dengan demikian para generasi internet bisa saling berkomunikasi melalui saluran media sosial.

Ketiga, saluran partisipasi. Media sosial telah mendorong para generasi internet untuk berbagi konten dan menciptakan komunikasi dua arah. Ada kecenderungan bahwa para generasi internet tergerak untuk membagikan konten yang dirasa bermanfaat maupun penting di linimasa media sosialnya. Hal ini yang kemudian bisa menciptakan praktik komunikasi dua arah, sebab antar generasi internet akan tergerak untuk memberikan komentar, menyukai maupun melakukan unggah ulang atas konten tersebut.

Keempat, saluran desentralisasi. Kehadiran media sosial telah mempersempit ruang dan waktu, sehingga tidak ada batasan lagi jarak. Bahkan para generasi internet bisa berkomunikasi langsung dengan figur idolanya maupun panutannya tanpa dibatasi oleh jalur birokrasi. Dengan begitu pemerintah daerah dan pusat bisa langsung berkomunikasi dengan publik tanpa ada batasan apapun lagi. Sehingga pemerintah daerah dan pusat bisa memahami persoalan riil yang dihadapi oleh rakyat meskipun hanya melalui komentar dan unggahan dari publik di media sosial.

Kelima, saluran akuntabilitas. Media sosial dapat menjadi sarana terbaik untuk menciptakan keterbukaan dan transparansi dari setiap program kerja. Artinya suatu aktivitas bisnis maupun publik bisa dipublikasikan melalui media sosial terutama dalam hal penggunaan anggaran kegiatan. Generasi internet bisa memahami alur perencanaan

dan realisasi anggaran terutama untuk sektor publik. Proses keterbukaan dan transparansi ini dapat menjadi suatu pola pertanggungjawaban baru di era digital. Dengan demikian, artikel ini menemukan bahwa kebermanfaatan media sosial bagi generasi internet bisa menjadi saluran utama untuk informasi, interaksi, partisipasi, desentralisasi dan akuntabilitas publik.

## REFERENSI

- Ashley, C., & Tuten, T. (2015). Creative strategies in social media marketing: An exploratory study of branded social content and consumer engagement. *Psychology & Marketing*, 32(1), 15-27.
- Burhan, Fahmi A. (2021). Riset Microsoft: Tingkat Kesopanan Warganet Dunia Turun Selama Pandemi. <https://katadata.co.id/intannirmala/digital/60fa8c379b01d/riset-microsoft-tingkat-kesopanan-warganet-dunia-turun-selama-pandemi>
- Duhé, S., & Wright, D. K. (2013). Symmetry, social media, and the enduring imperative of two-way communication. In *Public Relations and Communication Management* (pp. 133-147). Routledge.
- Dijk, J.A.G.M. (2013). Digital Democracy: Vision and Reality dalam I. Snellen & W. van de Donk 'Public Administration in the Information Age: Revisited', IOS- Press, 2013
- Gareta, Sella P. (2012). Media Sosial Ancam Media Konvensional. <https://tekno.kompas.com/read/2012/07/14/1544352/media.sosial.ancam.media.konvensional?page=all>.
- Hadi, O. H. (2011). Peran masyarakat sipil dalam proses demokratisasi. *Makara of Social Sciences and Humanities Series*. 14(2), 117-129
- Hamid, V. (2014). Angin harapan demokrasi digital, nostalgia demokrasi klasik, transformasi ruang publik dan politisasi media sosial. Dalam Priyono dan Hamid (ed). *Merancang arah baru demokrasi: Indonesia pasca reformasi*. Jakarta, Indonesia: Kepustakaan Populer Gramedia
- Hasbiansyah, O. (2008). Pendekatan fenomenologi: Pengantar praktik penelitian dalam Ilmu Sosial dan Komunikasi. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 9(1), 163-180.
- Heaney, J. G. (2007). Generations X and Y's internet banking usage in Australia. *Journal of Financial Services Marketing*, 11(3), 196-210.
- Kaigo, M., & Tkach-Kawasaki, L. (2015). Social media usage for civil society in Japanese municipalities. *JeDeM: e-Journal of e-Democracy & open Government*. 7(1), 1-22.
- Leba, Elsa E. (2021). Literasi Digital Menjadi Benteng dari Banjir Informasi. <https://www.kompas.id/baca/gaya-hidup/2021/08/22/literasi-digital-menyaring-banjir-informasi>.
- Leong, C., Pan, S. L., Bahri, S., & Fauzi, A. (2019). Social media empowerment in social movements: Power activation and power accrual in digital activism. *European Journal of Information Systems*, 28(2), 173-204.
- Lim, M. (2013). Many clicks but little sticks: Social media activism in Indonesia. *Digital Activism in Asia Reader*, 43(4), 636-657.
- Loader, B. D., & Mercea, D. (2012). Networking democracy? Social media innovations in participatory politics. *Information, Communication, & Society*, 14(6), 757-769
- Makmun, S., & Rohim, R. (2021). Advokasi kelompok disabilitas melalui media sosial. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 20(2), 165-181.
- Matthee, C. (2011). *Towards the two-way symmetrical communication model: The use of Social media to create dialogue around brands* (Doctoral dissertation).
-

- Placek, M. A. (2017). #Democracy: Social media use and democratic legitimacy in central and eastern europe. *Democratization*, 24(4), 632-650.
- Sahputra, D., Muda, I., Hidayat, T. W., & Waridah, W. (2020). Social media and civil society in the governor's election of North Sumatera 2018. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 5(1), 10-17
- Saptoyo, R. D. Arianti. (2022). Data Sebaran Hoaks Sepanjang 2021, Terbanyak soal Pandemi Covid-19. <https://www.kompas.com/tren/read/2022/01/03/163216365/data-sebaran-hoaks-sepanjang-2021-terbanyak-soal-pandemi-covid-19?page=all>.
- Tan, M., & Teo, T. S. (1998). Factors influencing the adoption of the Internet. *International Journal of Electronic Commerce*, 2(3), 5-18.