

Dampak Pandemi Covid terhadap Penguasaan *E-skills* Pegawai di dalam Organisasi Publik

Arifah Sitta Qotrunada

Magister Administrasi Publik

Universitas Jenderal Soedirman

Jurnal Ultras

Volume 6 No. 2 (1 – 8)

Info Artikel:

Diterima: 05 Juni 2023

Disetujui: 05 Juni 2023

Kata Kunci:

e-skills, social media, public organizations

Abstract. *The demand for expertise in managing information technology during a pandemic has increased so sharply. This is because the development of digitalization during the pandemic has targeted all sectors including government institutions. Inevitably, the government sector and public organizations must adapt to this condition. In the public service sector, e-skills are one of the elements needed by almost all public employees. One of its functions is to manage and develop social media owned by public organizations so that they can become a means of communicating with the public. Especially during a pandemic, this has become one of the main choices for public organizations to be able to maintain maximum performance. Social media managed by public organizations must have content that can describe the functions and performance of government agencies. So the success of public organizations in managing social media is strongly influenced by the skills of employees who create content on social media. One of the elements needed by public employees in the era of the Covid-19 pandemic is e-skills.*

Pendahuluan

Pandemi covid-19 telah menimbulkan dampak yang begitu besar bagi seluruh tatanan pemerintahan negara di seluruh penjuru dunia, tak terkecuali Indonesia. Pandemi yang menyerang Indonesia pertama kali pada Maret 2020 memaksa semua sektor dalam pemerintahan harus beradaptasi dengan kondisi pandemi yang sedang berlangsung hingga pasca pandemi berakhir. Salah satu yang terdampak ialah sektor pelayanan publik dengan aktor didalamnya, yakni pegawai publik. Tugas utama dari pegawai publik tentu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, namun dengan adanya pandemi ini sangat membatasi kontak fisik yang seharusnya dilakukan dalam rangka menjalankan tugasnya. Saat kondisi normal pegawai publik harus bekerja di instansi yang menaungi mereka, namun selama pandemi sebagian besar pegawai harus bekerja dari rumah atau *work from home*. Saat inilah kemampuan para pegawai dalam mengerjakan tugas dan kewajibannya akan mendapat perhatian lebih dari biasanya. Selama pandemi pekerjaan didominasi menggunakan sistem *online* atau daring. Hal ini memungkinkan para pegawai menjalankan tugasnya dimana saja dan kapan saja.

Perkembangan teknologi di masa pandemi menjadi berkembang sangat pesat.

Jika biasanya pegawai publik melakukan pelayanan atau pekerjaan secara manual dengan bertemu langsung dengan masyarakat, namun selama pandemi hal ini sangat dibatasi. Instansi-instansi publik pada akhirnya membatasi pelayanan langsung dan beralih ke sistem *online* (Widyanty et al., 2021).

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh lembaga pemerintahan sehingga memiliki kemampuan untuk berhubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, dan lembaga pemerintahan lainnya lebih dikenal dengan nama *electronic government* atau *e-government* atau *e-Gov*. *E-Gov* adalah proses penggunaan internet dan *worldwide-web* yang bertujuan memberikan informasi pemerintahan dan layanan kepada masyarakat (Alshomrani, 2012)

Bagi para pegawai instansi yang terbiasa mengerjakan tugasnya secara langsung, tentu membutuhkan waktu untuk beradaptasi. Namun, kondisi pandemi memaksa pegawai untuk mau atau tidak mau harus bisa menjalankan tugasnya dengan sistem dan skema yang baru ini. Kemudian karena hal inilah tata kelola *E-government* di Indonesia selama masa pandemi berkembang dengan sangat pesat.

Perkembangan *E-gov* yang ada telah berdampak pada kemampuan pegawai dalam melakukan tugasnya dengan berbasis

teknologi informasi dan sistem *online*. Perubahan ini sekali lagi memaksa pegawai untuk memiliki kemampuan *E-skills* atau keahlian dalam bidang teknologi informasi khususnya penguasaan internet dan jaringan (Zarqan & Sukarni, 2017). Salah satu yang menjadi sorotan selama masa pandemi bagi para pegawai publik adalah sumber daya manusia yang terampil dalam bidang teknologi informasi (*e-Skills*) dan kompetensi dalam mengimplementasikan konsep-konsep pelayanan berbasis elektronik.

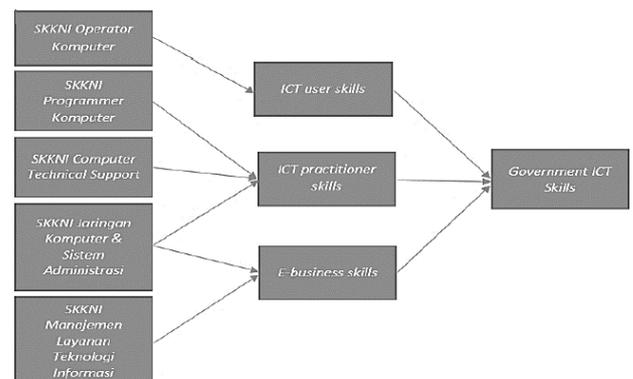
Tuntutan *e-skills* yang harus dimiliki pegawai publik selain karena masa pandemi covid-19 yang berkepanjangan, juga di latar belakang oleh tujuan untuk meningkatkan produktivitas lembaga pemerintahan, membantu pencapaian *outcome* tertentu bagi lembaga pemerintahan, membantu pelaksanaan reformasi birokrasi di lembaga pemerintahan, membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat, dan mengintegrasikan berbagai layanan antar lembaga pemerintahan. Faktor-faktor ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan penguasaan teknologi informasi bagi setiap pegawai publik (Zakaria, 2013).

Kerangka Dasar Teori E-SKILLS

Teori terkait pemanfaat teknologi informasi bagi para pegawai telah disebutkan dalam Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). SKKNI adalah tatanan keterkaitan komponen standardisasi kompetensi kerja nasional yang komprehensif dan sinergis dalam rangka mencapai tujuan standardisasi kompetensi kerja nasional di Indonesia. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, yang selanjutnya disingkat SKKNI, adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejauh ini beberapa SKKNI di bidang komunikasi dan informatika telah berhasil dirumuskan dan ditetapkan, yaitu:

(1) SKKNI Teknologi Informasi dan Komunikasi Untuk Operator Komputer,

- (2) SKKNI Bidang Keahlian Programmer Komputer
- (3) SKKNI Bidang Jaringan Komputer Dan Sistem Administrasi,
- (4) SKKNI Bidang Computer Technical Support,
- (5) SKKNI Bidang Jaringan Telekomunikasi Sub Bidang Jasa Multimedia,
- (6) SKKNI Sektor Komunikasi Dan Informatika Bidang Kehumasan,
- (7) SKKNI Sektor Transportasi, Pergudangan Dan Komunikasi Sub Sektor Pos Dan Telekomunikasi Bidang Jaringan Telekomunikasi Sub Bidang Teknisi Telekomunikasi Satelit,
- (8) SKKNI Bidang Keahlian Desain Grafis,
- (9) SKKNI Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi,
- (10) SKKNI Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Sub Sektor Komunikasi Fiber Optik, Bidang Keahlian Teknisi Instalasi Fiber Optik, dan
- (11) SKKNI Telekomunikasi Bidang Perencanaan Dan Perencanaan Jaringan Seluler.



Gambar 1 Pemetaan Skills berdasarkan SKKNI

Media Sosial Untuk Pemerintah

Hadirnya media sosial saat ini sudah sampai pada penerimaan di lingkup organisasi pemerintah. Hampir setiap instansi memiliki media sosial yang digunakan untuk berkomunikasi dengan masyarakat maupun sharing informasi. Tidak dapat dipungkiri bahwa media sosial memiliki peran yang penting dalam komunikasi publik. Hal ini tidak lepas dari manfaat dan peran media sosial yang semakin signifikan perkembangannya. Menurut Kurniasih (dalam Widiastuti, 2020), menjelaskan bahwa terdapat

beberapa catatan dalam penggunaan media sosial oleh pemerintah diantaranya adalah:

Pertama, media sosial didesain untuk menjaga dan meningkatkan reputasi lembaga serta menggali aspirasi publik.

Kedua, media sosial adalah media interaktif. Karena itu, hal ini harus dimanfaatkan oleh instansi pemerintah untuk lebih dekat dengan publik.

Ketiga, media sosial adalah dokumentasi *online*. Mengingat sifatnya yang bersifat terbuka dan bergesernya privasi, segala macam yang ditampilkan di sana akan terekam oleh mesin pengindeks dan dapat dijadikan bukti yang berkekuatan hukum. Dalam hal ini, seorang humas harus mengetahui informasi apa saja yang patut dan tak patut disampaikan kepada publik serta harus paham bagaimana menyampaikannya.

Keempat, media sosial menjangkau publik yang sangat luas sehingga diperlukan pemahaman dalam penyebaran informasi dan cara berkomunikasi lintas budaya. Bagi sebagian kalangan, media sosial dianggap sebagai antisosial. Untuk menghindari stigma ini, seorang humas tentu harus mampu menyeimbangkan antara peran media komunikasi online dengan komunikasi langsung dengan publiknya, terutama publik internal yang secara fisik dan geografis sangat dekat.

Media sosial untuk pemerintahan merupakan salah satu inovasi tata kelola pemerintahan yang memaksimalkan teknologi. Pemanfaatan media sosial ini juga dapat menjadi salah satu jalan keluar permasalahan-permasalahan yang ada di dalam masyarakat. Berikut adalah beberapa manfaat media sosial bagi pemerintah:

Mendorong efisiensi pemerintahan

Peluang penggunaan media sosial dapat meningkatkan efisiensi dan juga penghematan biaya. Penggunaan media sosial di lingkungan pemerintahan juga dapat menjangkau khalayak yang lebih luas lagi. Selain itu, media sosial juga menggunakan teknologi *Artificial Intelligent* (Kecerdasan Buatan) dan berbagai perangkat tambahan yang dapat membantu proses analisa data. Hal ini dapat berdampak pada waktu yang lebih singkat dan juga penggunaan sumber daya yang lebih sedikit.

Memulihkan kepercayaan masyarakat yang turun

Masyarakat modern adalah masyarakat yang kritis terhadap informasi. Di era keterbukaan seperti saat ini, masyarakat lebih mempercayai informasi dari media sosial, *whatsapp group* dan media informasi lainnya. Maraknya berita bohong yang beredar di media juga menimbulkan rasa tidak percaya. Media sosial dapat menjadi solusi karena dapat menjangkau khalayak secara lebih personal dan komunikatif.

Menghadapi perkembangan jaman

Dengan adanya perubahan dan transformasi digital, lembaga pemerintah menghadapi serangkaian tantangan tertentu termasuk pemotongan anggaran, menuanya staf dan aparatur sipil yang dimiliki, dan birokrasi yang dapat menghalangi kemajuan. Tantangan ini harus diatasi sejak awal dengan mempersiapkan perencanaan dan tindakan antisipasi sejak awal, sehingga pemerintah tidak gagap dalam mengatasi masalah yang akan muncul di kemudian hari.

Sarana komunikasi di saat krisis dan bencana alam

Salah satu kecenderungan masyarakat ketika terjadi bencana atau suatu krisis adalah mereka mencarinya di media sosial. Publik sangat bergantung pada media sosial terutama ketika peristiwa yang menyangkut kondisi hidup dan mati mereka untuk mencari bantuan. Misalnya dalam bencana alam yang menimpa suatu daerah, informasi dapat tersebar dengan mudah (*viral*) ketika diunggah di sosial media. Bagi pejabat pemerintah, media sosial harus memainkan peran yang jelas dalam strategi komunikasi krisis mereka. (Seri Literasi Digital “Memanfaatkan Media Sosial Untuk Pemerintah”, Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika) (dalam Widiastuti, 2020).

Penggunaan sosial media pada lembaga pemerintahan mempunyai etika yang berbeda dengan penggunaan media sosial untuk pribadi. Oleh karena itu, dalam penggunaan media sosial ini, Lembaga pemerintahan harus menaati etika yang lebih ketat. Dalam hal ini, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan pedoman penggunaan media sosial yang tertuang dalam Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah. Dalam peraturan ini kita dapat petunjuk etika berikut:

1. Menjunjung tinggi kehormatan instansi pemerintah.
2. Memiliki keahlian, kompetensi, objektivitas, kejujuran, dan integritas.
3. Menjaga rahasia negara dan melaksanakan sumpah jabatan.
4. Menegakkan etika yang berlaku agar tercipta citra dan reputasi instansi pemerintah.
5. Menghormati kode etik pegawai negeri.
6. Menyampaikan dan menerima informasi publik yang benar, tepat, dan akurat.

Metoda Analisa

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian dengan model berfikir induktif, dimana data dari objek yang diteliti lebih utama dan teori akan mengikuti berdasarkan data lapangan (Bungin, 2007). Metode ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, diantaranya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2006).

Analisis dan Pembahasan

Fakta saat ini menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari strategi dan praktik organisasi (Hastrida, 2021). Peningkatan penggunaan media sosial ini telah menawarkan peluang, terutama dalam hal menjangkau target (Farkas, 2019). Sedangkan menurut Arif (dalam Pasolong, 2019) hal-hal yang perlu diketahui oleh seorang pegawai dalam memanfaatkan teknologi, yaitu:

1. Paham maksud, ruang lingkup, dan unsur otomatisasi administrasi.
2. Paham dan bisa mengapresiasi manfaat analisis sistem dan desain, implementasi, evaluasi, dan *maintenance*.

3. Paham akan proses evaluasi *software* sejalan dengan proposal sebelum menentukan sebuah sistem.
4. Paham dan bisa mengapresiasi pentingnya pelatihan untuk pegawai dan keterlibatan mereka dalam seluruh proses kerja.

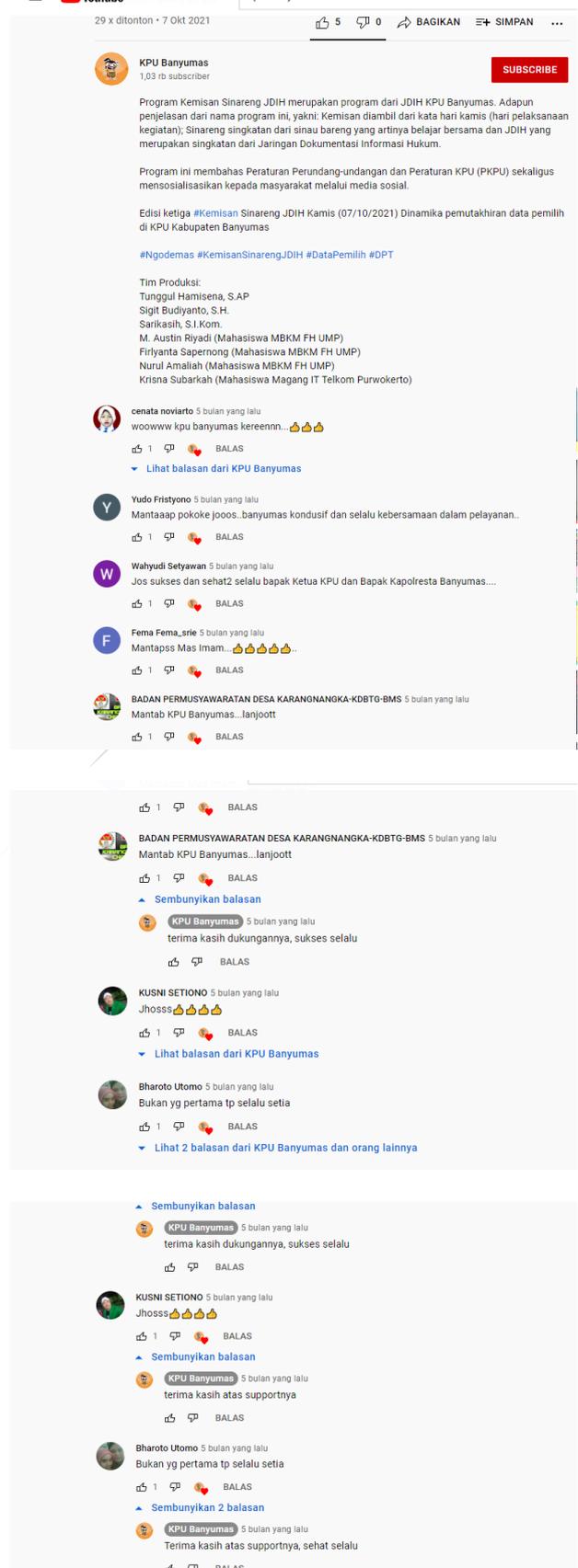
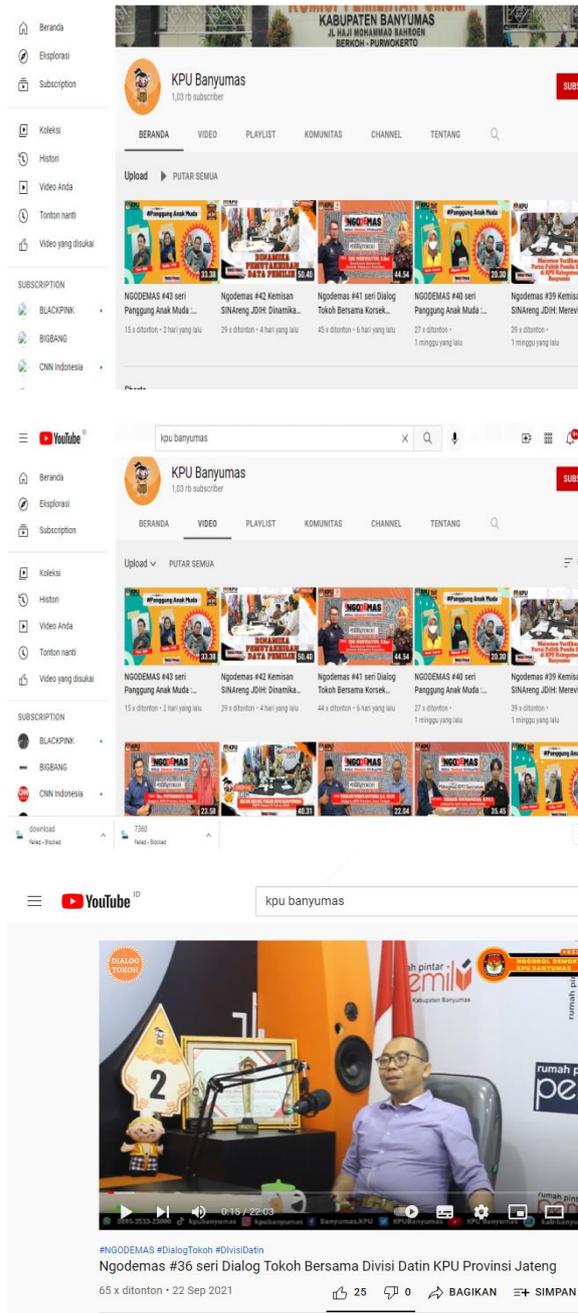
Contoh dari penerapan *e-skills* akibat pandemi covid-19 dapat ditemukan di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Banyumas. KPU sebagai organisasi publik tentu harus tetap melaksanakan tugasnya di tengah-tengah kondisi pandemi. Salah satu cara yang dilakukan oleh para pegawai KPU Kabupaten Banyumas adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi. Berdasarkan bagan dari pengelompokan *e-skills* berdasarkan pada aturan SKKNI, jika dikaitkan dengan kondisi kepegawaian di KPU Kabupaten Banyumas, maka hal ini dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam membuat konten di media sosial.

Media sosial menjadi bagian dari *e-government* di masa pandemi, dengan pengelolaannya yang membutuhkan *e-skills* untuk dapat memaksimalkan tujuan dari instansi publik seperti KPU. Selama masa pandemi berbagai media sosial di gunakan sebagai sarana untuk tetap memberikan informasi kepada masyarakat.

Penggunaan media sosial memanfaatkan teknologi informasi sebagai dasar utama dalam penggunaannya. Maka dari itu KPU sebagai instansi publik dalam memanfaatkan media sosial dapat dikategorikan sebagai pelayanan *e-government* yang memanfaatkan *e-skills* para pegawainya (Setiawan, 2018). *Skills* tersebut akan menghasilkan keterampilan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan pemerintah akan SDM di bidang komunikasi dan informasi (*Government ICT Skills*) di Indonesia sehingga pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan memperbaiki efisiensi pelayanan publik (Qutni et al., 2021). Hal ini juga dapat memperlancar interaksi antar lembaga-lembaga pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah, dan juga sebagai landasan untuk membentuk pemerintahan yang efektif, bersih, dan berorientasi pada kepentingan rakyat (Tanjung, 2020).

Berkaitan dengan kinerja pegawai KPU Kabupaten Banyumas dalam mengelola

media sosial khususnya youtube. Dapat dilihat bahwa konten yang saat ini ada lebih banyak berkaitan dengan tugas dan fungsi organisasi, artinya bukan hanya sekedar sharing informasi atau pengumuman saja. Namun semenjak pandemi, konten yang ada memiliki variasi yang lebih banyak. Berikut ini adalah contoh dari konten youtube KPU Kabupaten Banyumas:



Inovasi yang dilakukan oleh pegawai KPU Kabupaten Banyumas memanfaatkan teknologi informasi ialah dengan membuat

konten dengan konsep berseri di *channel youtube*. Konsep ini menjadi salah satu inovasi utama yang dilakukan dengan mendatangkan narasumber atau bintang tamu dari tokoh-tokoh lokal yang berpengaruh. Selain itu ada tokoh-tokoh daerah dan tentu saja aktor yang terlibat secara langsung dengan kegiatan di KPU. Contohnya anggota partai atau perwakilan dari KPU dari wilayah lain. Hal ini untuk meningkatkan kualitas diskusi yang ada. Selain itu, tentu saja untuk bisa dinikmati oleh masyarakat secara luas dengan memantau *channel youtube* milik KPU Kabupaten Banyumas. Dimasa pandemi yang tengah menyerang saat ini, kegiatan ini menjadi salah satu *out-put* yang bisa dilakukan.

Adanya *e-skills* yang dimiliki oleh pegawai KPU akan meningkatkan kualitas komunikasi publik yang ada (Susanti & Murtini, 2018). Terbukti dengan respon yang diberikan oleh masyarakat, meskipun dari jumlah *subscriber*, *viewers*, dan tingkat *sharing* masih tergolong rendah, namun hal ini bukan alasan untuk tidak memproduksi sebuah konten. Kondisi ini justru harus menjadi pemicu bagi para pegawai KPU untuk tetap konsisten dengan pengelolaan *youtube* yang ada sampai mencapai hasil yang diinginkan. Persaingan dunia digital saat ini sudah begitu luar biasa. Maka untuk mendapatkan *attention* dari masyarakat, dibutuhkan konsistensi dan inovasi yang terus secara berkala agar mampu bersaing dengan konten-konten sejenis lainnya dari berbagai instansi publik yang ada. Media sosial selalu berkaitan dengan teknologi informasi begitupun dengan penggunaannya oleh instansi publik, sehingga berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi oleh Soekartawi (dalam Utomo, 2019) :

- a. Dibutuhkan infrastruktur yang memungkinkan akses informasi di manapun dengan kecepatan yang mencukupi.
- b. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) menuntut ketersediaan human brain yang menguasai teknologi tinggi.
- c. Faktor kebijakan menuntut adanya kebijakan berskala makro dan mikro yang berpihak pada pengembangan teknologi informasi jangka panjang.

- d. Faktor finansial membutuhkan adanya sikap positif dari bank dan lembaga keuangan untuk menyokong industri teknologi informasi.
- e. Faktor konten dan aplikasi menuntut adanya informasi yang disampaikan pada orang, tempat, dan waktu yang tepat serta ketersediaan aplikasi untuk menyampaikan konten tersebut dengan nyaman pada penggunanya.

Sementara untuk fungsi media sosial sendiri memiliki beberapa poin yang harus diperhatikan oleh para pegawai KPU. Sebab hal ini dapat menjadi acuan dan batu loncatan untuk dapat mengelola media sosial secara maksimal sehingga mendapatkan respon yang positif. Poin-poin fungsi media menurut Tenia (dalam Karim, 2020) adalah sebagai berikut:

1. Mencari berita, informasi dan pengetahuan.
2. Mendapatkan hiburan dengan bermain media sosial.
3. Komunikasi online dinilai lebih efektif dan efisien.
4. Menggerakkan masyarakat sebagai salah satu upaya untuk menanggapi berbagai masalah tersebut adalah dengan memberikan kritikan, saran, celaan hingga pembelaan melalui media sosial.
5. Sarana berbagi informasi yang bermanfaat bagi banyak orang, dari satu orang ke banyak orang lainnya.

Kesimpulan

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa selama masa pandemi covid-19 pengelolaan media sosial menjadi salah satu bagian dari pelayanan publik. Sebab kondisi pandemi menyebabkan interaksi yang terbatas sehingga minim untuk melakukan kontak langsung dengan masyarakat bagi para pegawai publik. Maka pengelolaan media sosial khususnya *youtube* di KPU Kabupaten Banyumas dapat dikategorikan sebagai kemampuan *e-skills*. Hal ini karena pengelolaan ini erat kaitannya dengan teknologi informasi yang digunakan untuk kepentingan organisasi publik.

Pandemi covid-19 yang tidak kunjung reda membuat kondisi tidak menentu bagi instansi publik, namun hadirnya teknologi informasi harus dimanfaatkan sebagai media untuk bisa berkomunikasi dengan masyarakat. Salah satu yang bisa dilakukan

dengan memanfaatkan kehadiran media sosial. Saat ini media sosial menjadi wadah dari berbagai kepentingan baik individu maupun publik untuk dapat mengemukakan pemikirannya. Namun hal ini harus diimbangi dengan kemampuan pegawai dalam mengelolanya, kecakapan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama dalam proses pengelolaan media sosial. Maka dari itu skill pegawai publik berkaitan dengan penguasaan dunia digital sangat penting di masa pandemi covid -19.

Saran

Saran untuk peneliti selanjutnya yang akan mengambil tema sejenis diharapkan mampu lebih dalam menggali potensi sumber daya yang ada di instansi pemerintah. selanjutnya diharapkan lebih mengeksklore berbagai *platform* media sosial yang bisa dimanfaatkan guna kepentingan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Ucapan Terimakasih

Makalah ini merupakan bagian *roadmap* “Dampak Pandemi Covid terhadap Penguasaan *E-skills* Pegawai di dalam Organisasi Publik” dari rangkaian penelitian yang telah dilakukan. Pada kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan terima kasih pada pihak-pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan karya tulis ini sehingga dapat selesai dengan tepat waktu. Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dalam perkembangan keilmuan di bidang kajian terkait.

DAFTAR PUSTAKA

Alshomrani, S. (2012). *A Comparative Study on United Nations E-Government Indicators between Saudi Arabia and USA*. 3(3), 411–420.

Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Predana Media Grup.

Farkas, M. G. (2019). *Social Software In Libraries: Building Collaboration, Communication, and Community Online*. Information Today.

Hastrida, A. (2021). Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah: Manfaat Dan Risiko. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 25(2), 149–165. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.33299>

/jpkop.25.2.3920

Karim, T. Z. (2020). The Application Of Social Media Based Learning Evaluation On Nationalism Materials Of Basic Training Candidate Civil Servants In South Halmahera Regency. *Jurnal Administrasi Publik*, XVI(2014), 13–24.

Moleong, L. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Pasolong, H. (2019). Teori Administrasi Publik. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (9th ed.). CV Alfabeta.

Qutni, D., Kristiawan, M., & Fitriani, Y. (2021). Human Resource Management in Improving The Quality of Education. *Educational Research in Indonesia (Edunesia)*, 2(2), 354–366.

Setiawan, R. (2018). Architecture of human resource management system at universities. *3rd Annual Applied Science and Engineering Conference*, 3(434), 1–9. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/434/1/012258>

Susanti, A., & Murtini, W. (2018). Development Of Web-Based Interactive Multimedia For Human Resource Management Learning In Vocational High Schools. *Vocational Education Journal*, 8(3), 300–312.

Tanjung, B. N. (2020). Human Resources (HR) In Education Management. *Budapest International Research and Critics in Linguistics and Education Journal*, 3(2), 1240–1249.

Utomo, D. A. K. & A. S. (2019). Etika Komunikasi Publik Bagi Humas Pemerintah Dalam Bermedia Sosial (Studi Kasus Pada Akun Twitter @ Kemkominfo Dan @ Infobmkg). *Heritage*, 8(8), 127–144.

Widiastuti, R. (2020). *Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial Dalam Lembaga Pemerintah* (1st ed.). Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Widyanty, W., Daito, A., Riyanto, S., & Nusraningrum, D. (2021). Gaining a competitive advantage through strategic human resource management in Indonesian construction industry. *Growing*

Science, 10(2020), 2021–2028.
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.2.010>

Zakaria, N. (2013). Enhancing Organizational Performance Of Malaysian Smes Through Human Resource Management (Hrm) Practices And Organizational. *International Conference On Management*, 3(June), 326–351.

Zarqan, I. A., & Sukarni. (2017). Human Resource Development in the Era of Technology; Technology ' s Implementation for Innovative Human Resource Development. *Journal of Theoretical and Applied Management*, 10(3), 217–223.
<https://doi.org/10.20473/jmtt.v10i3.5967>