

**EFEKTIVITAS PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU****Ahmad Syafikri<sup>1</sup> dan Eko Handrian<sup>2</sup>**<sup>1</sup> dan <sup>2</sup>Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau

Jl. Kaharuddin Nasution Nomor 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia

Email : [syakiri@student.uir.ac.id](mailto:syakiri@student.uir.ac.id) dan [ekohandrian@soc.uir.ac.id](mailto:ekohandrian@soc.uir.ac.id)**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana efektivitas pemanfaatan media sosial di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pelayanan publik menjadi rangka pertama perwujudan dalam pelaksanaan *e-government*. Namun masih kurangnya responsivitas dari pelaksana pelayanan dalam program pemanfaatan media sosial. Sehingga dalam permasalahan ini dilakukan penelitian dengan metode kuantitatif. Dimana lokasi penelitian dilakukan di Kota Pekanbaru dengan teknik sampling jenuh dan *purposive sampling*. Selain itu digunakan data primer dan data sekunder pada kuisisioner, observasi, dokumentasi dan wawancara pada penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pemanfaatan media sosial di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup efektif.

**Kata Kunci : Efektivitas, Program dan Media Sosial****ABSTRACT**

*The purpose of this research is to analyze and explain how the effectiveness of the use of social media in the city of Pekanbaru's population and civil registration services. Public service is the first framework of embodiment in the implementation of e-government. However, there is still a lack of responsiveness from service providers in social media utilization programs. So that in this problem conducted research with quantitative methods. Where the research location was carried out in Pekanbaru city with saturated sampling techniques and purposive sampling. In addition, primary data and secondary data were used in questionnaires, observations, documentation and interviews in this study. Based on the research that has been done by researchers, it can be concluded that the effectiveness of social media utilization at the Pekanbaru city population and civil registration office is in the quite effective category.*

**Keywords : Effectiveness, Program and Social Media**

## PENDAHULUAN

Pemanfaatan media sosial saat ini menjadi salah satu aset yang penting bagi suatu organisasi terlebih lagi instansi pemerintah yang menjalankan programnya melalui website atau media sosial. Usaha ini dianggap sebagai langkah yang efektif dan efisien karena sangat mudah di peroleh dan cepat, kemudian pesan atau informasi yang diterima lebih update dan langsung kesasaran serta mendapat *feedback* dari sasaran tersebut melalui sarana *online chat* atau kolom komentar. 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 dimasyarakat.

Peluang penggunaan media sosial dapat meningkatkan efisiensi dan juga penghematan biaya. Dengan adanya perubahan dan tranformasi digital, lembaga pemerintah sebenarnya juga menghadapi serangkaian tantangan tertentu termasuk pemotongan anggaran, menuanya staf dan aparatur sipil yang dimiliki. Dalam pelaksanaan media sosial ini tentu ada peraturan yang mengatur setiap yang menggunakannya terlebih lagi itu instansi pemerintah yang dimana telah diatur sebagaimana mestinya.

Menjalankan program media sosial mewakili suatu lembaga pemerintahan memiliki tantangan tersendiri, derasnya arus menuntut kesigapan masing-masing lembaga dalam mengembangkan program media sosial mereka secara dinamis dan penuh pertimbangan strategis. Oleh sebab itu menjalankan program media sosial secara utuh dan efektif tak selalu berkaitan dengan pembuatan konten yang cepat dan banyak. Ada beberapa pertimbangan yang perlu ditinjau terlebih dahulu supaya strategi yang di terapkan dalam masing-masing program media sosial dapat memberikan hasil yang

optimal.

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 40 berbunyi sebagai berikut :

1. Pemerintah memfasilitasi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik yang mengganggu ketertiban umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pemerintah menetapkan instansi atau institusi yang memiliki data elektronik strategis yang wajib di lindungi.
3. Instansi atau institusi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus membuat dokumen elektronik dan rekam cadang elektroniknya serta menghubungkannya ke pusat data tertentu untuk kepentingan pengamanan data.
4. Instansi atau institusi lain selain diatur pada ayat (3) membuat dokumen elektronik dan rekam cadang elektroniknya sesuai dengan keperluan perlindungan data yang dimilikinya.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai peran pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan peraturan pemerintah. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah yang merupakan acuan bagi instansi pemerintah dalam penyusunan petunjuk pelaksanaan pemanfaatan media sosial. 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.
7. Menghargai, menghormati dan membina solidaritas serta nama baik instansi dan perorangan.
8. Melaksanakan keterbukaan informasi publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan salah satu instansi pemerintah yang telah memanfaatkan media sosial sebagai sarana dalam penyampaian informasi dan penggunaan media layanan atau yang biasa disebut **BAMSOS (Bantuan Informasi dan Penggunaan Media Layanan Melalui Media Sosial)**. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah banyak melakukan berbagai inovasi media layanan yang berbasis elektronik serta memberikan kemudahan bersosialisasi terhadap media layanan dan informasi.

Terhitung sejak tahun 2020 Bantuan Informasi dan Penggunaan Media Layanan Melalui Media Sosial (BAMSOS) ini berjalan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki laporan layanan dan pengaduan melalui media sosial. Adapun jenis layanan dan pengaduan melalui media sosial adalah sebagai berikut :

1. Pecah KK
2. KK Hilang /Rusak
3. Perubahan Elemen
4. Pindah Alamat
5. KTP

6. KTP LD
7. KK Kuning/ Tidak Ada
8. Akta Kelahiran
9. Pengesahan Anak
10. Kutipan ke II
11. Caping
12. SKP
13. Pendatang
14. Layanan Tunggu
15. Layanan Tunggu Mandiri
16. Data Hilang
17. Data Ganda
18. Rekap/Iris Mata
19. Ganti Foto/Tanda Tangan

Administrasi dikatakan tergolong sebagai salah satu cabang ilmu sosial, karena objek penyelidikannya sama, yaitu manusia. Hanya saja administrasi berfokus pada perbuatan atau tindakan manusia disebut sebagai kegiatan (orang-orang) dalam kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Organisasi adalah alat yang digunakan oleh orang-orang, baik secara individual maupun kelompok untuk mencapai tujuan. Selain itu organisasi dapat mewujudkan pengetahuan kolektif, nilai-nilai dan visi dari orang-orang yang sadar (dan kadang tidak sadari) mencoba untuk menepatkan sesuatu yang mereka inginkan atau nilai.

Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan, yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya (Afandi, 2018).

Menurut Hole (2011) secara konseptual konsep dasar dari e-government sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-services*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler

dan komputer serta multimedia. Melalui pengembangan egovernment ini dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Media Sosial merupakan layanan aplikasi berbasis internet yang memungkinkan konsumen untuk berbagi pendapat, pemikiran, cara pandang dan pengalaman (Kaplan & Haenlein, 2010).

Menurut Sondang (dalam jurnal Muhammad, 2019), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

## **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian ini yaitu survey deskriptif karena peneliti ingin menggambarkan keadaan yang sebenarnya terjadi, berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan melalui pengumpulan data dan menganalisa, sehingga dapat mengevaluasi serta mendapatkan hasil dari permasalahan penelitian ini.

Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bertujuan untuk menghubungkan antar variabel dalam sebuah populasi dikarenakan hal tersebut, karena peneliti berkeinginan mendapatkan data yang akurat sesuai dengan fakta dilapangan yang dapat diukur dan dari data yang diperoleh peneliti dapat melakukan analisis terhadap hipotesis dari penelitian ini sehingga hasil dari penelitian ini akan teruji secara ilmiah dan empiris, dengan hasil akhir yang dapat dipertanggung jawabkan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui bagaimana

efektivitas pemanfaatan media sosial di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota pekanbaru dapat dilihat dari empat indikator yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi, yang bertujuan untuk untuk mengetahui implementasi pemanfaatan media sosial di Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

### **1. Pencapaian Tujuan**

Transmisi atau alur komunikasi untuk mencapai sebuah pencapaian tujuan yang dibangun oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan maksimal, dimana petugas atau admin media sosial saling berkoordinasi dengan bidang yang lain dalam menyampaikan informasi melalui media sosial kepada pengikut media sosial instagram dan facebook, serta masyarakat atau pengikut media sosial hanya perlu bertanya kepada admin media sosial Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.

Kejelasan menjadi faktor pendukung yang paling penting dalam penyampaian informasi melalui media sosial, hal ini untuk mengukur sejauh mana informasi yang disampaikan mudah diterima oleh pengikut media sosial. Petugas media sosial Disdukcapil Kota Pekanbaru mampu melakukan hal tersebut dimana daam menyampaikan pesan dilakukan dengan bahasa yang mudah dimengerti serta jelas kepada pengikut media sosial dan juga memberikan arahan sesuai dengan pelayanan yang diakses pengikut media sosial seperti menjelaskan apa saja syarat dalam kepengurusan di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Konsistensi dalam pelaksanaan pemanfaatan media sosial yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih kurang terlaksana, dikarenakan dalam penyampaian informasi pengikut media

sosial Disdukcapil masih sering menerima informasi yang berebda dengan di kantor seperti jam pelayanan yang di sampaikan di kantor dengan media sosial berbeda sehingga membuat *miskomunikasi* antar masyarakat dan petugas di kantor.

## 2. Tersedianya Sumber Daya

Tersedianya sumber daya manusia dalam pelaksanaan pemanfaatan media sosial di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan pelaksana dalam kegiatan ini sebagai operator dan pengelola. Dalam mengelola media sosial ini petugas terdiri dari kepala bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP), kepala dan wakil koordinator media sosial, admin media sosial dan editor yang mana memiliki fungsi dan tugas masing-masing. Admin media sosial sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pemanfaatan media sosial ini yang berperan sebagai petugas layanan informasi melalui media sosial yang akan bertanggung jawab atas setiap informasi yang di posting atau pun dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan informasi.

Anggaran dalam efektivitas pemanfaatan media sosial ini masih terkunci di Rencana Kebutuhan Barang Milik Daerah (RKBMD) untuk kelengkapan komputer sehingga perlu dilakukan penghapusan aset terlebih dahulu baru kemudian bisa diajukan kembali. Anggaran yang akan di ajukan pada tahap selanjutnya yaitu sebanyak Rp. 105.000.000,- untuk mengadakan 7 unit komputer.

Komputer yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan melalui media sosial ini masih kurang, dimana komputer yang disediakan oleh dinas itu hanya ada satu unit saja, sehingga petugas yang lain masih menggunakan laptop atau *handpone* pribadi. Dari pihak pada tahap pengajuan anggaran selanjutnya akan

memfokuskan pengadaan komputer untuk bagian media sosial ini.

Jaringan internet yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu berupa *wifi* untuk setiap bidang di Disdukcapil, ini dilakukan sebagai bentuk kesiapan dalam pelaksanaan program bantuan Informasi melalui media sosial (BAMSOS)

## 3. Proses Internal

Proses internal adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Disdukcapil, adanya koordinasi oleh setiap petugas, adanya konsultasi dari setiap petugas layanan kepada pengikut media sosial.

Namun responsif atau sosialisasi yang dilakukan oleh petugas masih tidak efektif, dimana dalam pelayanan melalui media sosial pengikut media sosial masih banyak mengeluhkan terkait lambatnya respon petugas dalam membalas pesan dan harus menunggu berjam-jam untuk mendapat balasan dari admin media sosial. Petugas juga mengatakan banyaknya yang mengakses pelayanan melalui media sosial ini membuat terjadi penumpukan pesan yang membuat petugas kurang maksimal dalam merespon *chat* yang masuk.

Adil dan tidak diskriminatif sudah mampu ditunjukkan oleh petugas media sosial Disdukcapil Kota Pekanbaru dimana masyarakat akan mendapat pelayanan sesuai dengan antrian *chat* yang masuk, sehingga tidak ada diskriminatif dalam pelayanan melalui media sosial. Pengikut media sosial juga mendapatkan balasan *chat* dari admin bahwa *chat* dibalas sesuai antrian jadi harap menunggu antrian.

Profesional yang ditunjukkan oleh petugas dalam melakukan pekerjaan sudah cukup maksimal yang mana petugas selalu memberikan respon yang baik, seperti salam, menjawab pesan dengan bahasa yang sopan serta tetap memberikan jawaban meskipun terlambat dalam membalas pesan.

#### 4. Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan hasil kinerja terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai memiliki efek kepada kehidupan organisasi kepuasan yaitu sikap positif atau negative yang dimiliki oleh seorang karyawan terhadap pekerjaannya sikap ini merupakan hasil persepsi karyawan terhadap pekerjaan.

Kepuasan berada pada kategori efektif. Hal ini dikarenakan pengikut media sosial menilai kegiatan belum berjalan dengan maksimal dimana terkait kemudahan memperoleh informasi melalui media sosial yang mana waktu pelayanan masih menjadi masalah penghambat seperti lambatnya tanggapan dari operator media sosial. Namun sebagian menjawab cukup efektif karena untuk memperoleh informasi bisa dilihat melalui laman media sosial serta sistem antrian yang sangat lama.

Kepuasan adalah perasaan senang masyarakat dalam mendapatkan informasi dengan mudah melalui media sosial, dilihat dari jawaban responden pegawai menjawab "tidak efektif". Hal ini dikarenakan masyarakat menilai belum cukup memuaskan sebagai sarana pelayanan yang memanfaatkan media sosial karena masih terbilang lambatnya respon yang membuat pelayanan ini kurang memuaskan. Namun sebagian mengatakan pelayanan sudah sangat membantu dan mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Kepuasan berada pada kategori cukup efektif. Hal ini karena pengelolaan media sosial oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan untuk mendapatkan kepuasaan sudah sangat efektif namun masih perlu peningkatan beberapa sisi sehingga kepuasaan dari pengguna layanan dapat dirasakan oleh

seluruh masyarakat khususnya kota pekanbaru.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa evektifitas pemanfaatan media sosial di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori kurang evektif, dikarenakan : Dalam pelaksanaan pemanfaatan media sosial ini petugas masih kekurangan komputer sehingga petugas harus menggunakan laptop pribadi masing-masing, serta masih perlu dilakukannya peningkatan responsif petugas dalam memberikan layanan melalui media sosial yang mana saat ini masih sering terjadi penumpukan pesan yang membuat target dari standar waktu pelayanan tidak berjalan sesuai standar operasional prosedur.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### A. Buku

- Abdullah, M. (2014). *Manejemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: ALFABETA,cv.
- Ali, F. (2011). *Teori dan Konsep Admiistrasi*. Jakarta: PT Raja Grafinda Persada.
- Ali, Z., & Hafis, R. I. (2015). *Teori Kebijakan Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Andry, H., & Yussa, T. (2020). *Perilaku & Etika Administrasi Publik*. Marpoyan Tujuh: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Awang, A. (2010). *Implementasi Pemberdayaan Pemerintah Desa*.

- Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bouty, A. A., Koniyo, M. H., & Novian, D. (2019). Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Menggunakan E-government Maturity Model(Kasus Di Pemerintahan Kota Gorontalo). *Teknik Informatika* , 10.
- Fitriani, Y. (2017). Analisis Pemanfaatan Berbagai media Sosial Sebagai Sarana Penyebaran Informasi Bagi Masyarakat . *Manajemen Informatika* , 19.
- Gie, T. L. (2012). *Adminstrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Hamdi, M. (2014). *Kebijakan Public: Proses, Analisis dan Partisipasi* . Bogor: Ghalia Indonesia.
- Handoko, H. T. (2012). *Manejemen*. Jakarta: BPFE.
- Hasibun, M. (2014). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indradi, S. S. (2016). *Dasar-Dasar & Teori Administrasi Publik*. Malang,Jatim: Intrans Publishing.
- Indrawijaya, A. (2009). *Prilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo Kalimetro.
- Irra, D. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kuantitatif dan Kulitatif*. Jakarta: GP Press.
- Kartono, K. (2016). *Pemimpin dan Kepemimpinan* . Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Komarudin. (2014). *Reformasi Humas Pemerintah*. Jakarta: Penerbit Genesindo.
- Maksudi, B. I. (2017). *Dasar-dasar Adminitsrasi Publik*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Monica, T., Borman, R. I., & Satya, B. (2017). Impelemntasi Konsep Media Sosial Dalam Sistem Informasi kegiatan Kesiswaan . *Tekno Kompak* , 37.
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nawawi. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Pasolog, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, S. P. (2003). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto. (2013). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitain Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Syafri, W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jatinangor: Erlangga.
- Tangkilisan. (2003). *Implementasi Kebijakan Publik* . Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.
- Terry, G. R. (2014). *Prinsip-Prinsip Manajemen* . Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Wanardi. (2009). *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: Rajawali Press.
- Wesra. (2011). Pengertian Pelaksanaan. In R. Adisasmita, *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah* (p. 24). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widiastuti, R. N. (2018). *Memaksimalkan Penggunaan Media sosial dalam Lembaga Pemerintah*. Jakarta: Direktorat Jendral Informasi dan Komunikasi Publik,kementrian Komunikasi dan Informatika.
- Winardi. (2010). *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Gramedia.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Persindo.
- Zulkifli. (2005). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi & Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press.

Zulkifli, & Yogya, M. A. (2014). *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Marpoyan Tujuh : Marpoyan Tujuh Publishing.

**B. Peraturan Undang-Undang**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial  
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Nomor 251.b Tahun 2020 Tentang Bantuan Informasi dan Penggunaan Media Layanan