

ANALISIS SENTIMEN WARGANET INDONESIA TERHADAP PERUBAHAN KEBIJAKAN TABUNGAN PERUMAHAN RAKYAT

SENTIMENT ANALYSIS OF INDONESIAN CITIZENS ON CHANGES TO PUBLIC HOUSING SAVINGS POLICY

Rengga Vernanda

Lembaga Administrasi Negara

Afifah Rahmawati

Universitas Tidar

ABSTRAK

Pemerintah Indonesia baru saja mengeluarkan kebijakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tabungan Perumahan Rakyat. Kebijakan ini menuai polemik di masyarakat yang dapat dilihat dari banyaknya aspirasi warganet yang tersampaikan melalui kanal-kanal berita di media sosial. Dalam perspektif kebijakan publik, partisipasi warganet ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kesempatan untuk menyampaikan aspirasinya secara argumentatif dengan tujuan agar aspirasi yang disampaikan dapat memengaruhi pembuatan maupun implementasi kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sentimen warganet terhadap perubahan kebijakan yang terjadi. Selain itu, penelitian ini mencoba untuk mengupas topik utama opini dari warganet terhadap kebijakan tersebut. Data diambil dari komentar warganet yang berasal dari tiga kanal berita di instagram yakni detik.com, tempo.co, dan liputan6. Data yang sudah diambil akan diolah dengan bantuan aplikasi Rapidminer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa warganet memiliki sentimen negatif yang tinggi yakni sebesar 16.171 komentar (85%) dibandingkan dengan sentimen positif yakni sebanyak 2.945 komentar (15%). Banyak topik-topik yang dibicarakan oleh warganet yang menunjukkan ketidakpercayaan pemerintah terutama dalam hal pengelolaan keuangan Tapera seperti terindikasi korupsi dan penyelewengan yang lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disampaikan rekomendasi kebijakan kepada pemerintah untuk lebih responsif dalam menangkap sentimen, pendapat maupun masukan dari masyarakat terhadap kebijakan. Pemerintah juga perlu untuk memberikan sosialisasi yang lebih masif agar kebijakan dapat disampaikan dengan lebih jelas sehingga tujuan kebijakan akan semakin mudah tercapai.

Kata Kunci : Kebijakan, Partisipasi, Sentimen, Warganet, Tapera

ABSTRACT

The Indonesian government has just issued a policy of Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 21 of 2024 on Amendments to Government Regulation Number 25 of 2020 on the Implementation of Public Housing Savings. This policy has caused polemics in the community, which can be seen from the many demands of netizens conveyed through news channels on social media. From the perspective of public policy,

the participation of netizens shows that the community has the opportunity to convey its aspirations argumentatively, with the aim that the aspirations conveyed can influence the design and implementation of policies that are in accordance with the needs of the community. This research aims to examine the sentiment of netizens towards the policy changes that occur. In addition, this research tries to explore the main topics of netizens' opinions against the policy. The data will be taken from netizen comments from three news channels on Instagram, namely detik.com, tempo.co, and liputan6. The collected data is processed using the Rapidminer application. The results showed that netizens had a high negative sentiment of 16,171 comments (85%) compared to positive sentiment of 2,945 comments (15%). Many of the topics discussed by netizens show distrust of the government, especially in terms of Tapera's financial management, such as signs of corruption and other irregularities. Based on the research results, policy recommendations can be made to the government to be more responsive in capturing the community's feelings, opinions and input on policies. The government also needs to provide more socialization so that policies can be communicated more clearly so that policy goals can be achieved more easily.

Keywords: Policy, Participation, Sentiment, Citizens, Tapera.

A. Pendahuluan

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No 25 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Tabungan Perumahan Rakyat (Tapera). Kebijakan Tapera ini dilaksanakan dengan menghimpun dana masyarakat yang dilakukan bersama-sama dengan saling tolong menolong dan digunakan sebagai pembiayaan rumah. Kebijakan ini diambil sebagai solusi untuk menyediakan kebutuhan perumahan bagi seluruh rakyat Indonesia, khususnya bagi pekerja yang masih kesulitan memiliki rumah.

Menurut Badan Pusat Statistik (2022), sebanyak 83.99% rumah tangga di Indonesia sudah memiliki rumah tinggal milik sendiri dan sebesar 16.1% rumah tangga yang belum memiliki rumah rumah milik sendiri. Selain itu, Data BPS juga menunjukkan bahwa sebesar 60.66% rumah tangga di Indonesia menempati rumah yang layak, sedangkan 39.34% menempati hunian yang tidak layak. Sehingga berdasarkan data inilah Pemerintah Indonesia mencoba untuk melakukan akselerasi kepemilikan rumah yang layak

huni bagi rumah tangga yang belum memiliki rumah.

Kebijakan yang sejatinya menjadi solusi kepemilikan rumah bagi rakyat Indonesia ini menuai beragam respon warga negaranya khususnya pada kanal berita di media sosial. Setiap kiriman yang memuat berita tentang kebijakan Tapera selalu banjir dengan komentar dari warga internet (warganet). Beragam tanggapan warganet disampaikan mulai dari mendukung kebijakan tersebut hingga menolak kebijakan tapera diberlakukan.

Dalam perspektif kebijakan publik, warga negara sebagai salah satu stakeholder kebijakan memegang salah satu peranan penting yakni menuntut pemerintah untuk membuat kebijakan sesuai dengan kebutuhan publik (Göçoğlu dan Karkin, 2023:4) memberi masukan serta membantu pemerintah dalam menentukan tujuan melalui kebijakan yang telah dibuat (Simonofski et al., 2017). Lebih lanjut, World Bank (2014) menjelaskan lebih dalam bahwa partisipasi warga negara merupakan interaksi dua arah antara warga negara dengan pemerintah dalam berbagai ruang lingkup kebijakan yang meliputi intervensi, dialog kebijakan, keterlibatan dalam program, analisis dan layanan konsultasi kebijakan. Semakin erat

interaksi yang terjalin maka akan meningkatkan keberhasilan dari kebijakan yang telah dibuat.

Munculnya beragam tanggapan warga negara terhadap kebijakan tapera, menunjukkan keterlibatan warga negara dalam memberikan intervensi berupa kritik dan masukan terhadap kebijakan Tapera yang disampaikan melalui kanal berita di media sosial. Hal ini menjadikan fenomena yang menarik untuk dikaji dari sudut pandang sentimen analisis, emosi, serta topik yang sering dibicarakan. Kajian sentimen analisis sebenarnya sudah banyak dilakukan dalam menilai persepsi warga negara terhadap kebijakan, namun kajian sentimen analisis lebih sering digunakan untuk mengukur tingkat akurasi pengujian data tanpa memaknai dan memberikan rekomendasi atas data persepsi yang dihasilkan. Oleh karena itu, penelitian ini akan menyajikan data hasil sentimen serta memberikan rekomendasi terkait kebijakan tapera.

B. Rumusan Masalah

Penelitian tentang partisipasi warga negara telah mengalami perkembangan yang signifikan khususnya dalam dua dekade terakhir (Gaventa & Barrett, 2012; Reddick, 2011; Kim dan Lee, 2017; dan Mohammadi et al., 2018). Partisipasi didefinisikan sebagai keterlibatan warga negara melalui tindakan yang dilakukan oleh orang-orang yang berbeda dalam pengambilan keputusan di bawah payung demokrasi (Simonofski et al., 2017). Partisipasi dalam administrasi publik menjadi sarana kolaborasi antara pemerintah dengan warga negaranya dalam mengimplementasikan nilai-nilai demokrasi (Cooper et al., 2006; Kim dan Lee, 2017) khususnya dalam proses administrasi pemerintahan (Callahan, 2007:1181) pemungutan suara, pengambilan keputusan, memberi masukan dan membantu pemerintah menentukan tujuan (Simonofski et al., 2017). Melalui partisipasi diharapkan pemerintah menjadikan warga sebagai subjek utama

dari setiap kebijakan yang telah dibuat (Lee dan Kwak, 2012).

Pada proses kebijakan publik, partisipasi warga negara akan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepercayaan warga negara terhadap pemerintah (Kim, 2010). Partisipasi warga pada kebijakan publik dapat terjadi pada proses perencanaan, implementasi, hingga evaluasi program atau kebijakan (Linders, 2011). Untuk itu, pada setiap proses kebijakan publik perlu dibuka kesempatan dan ruang-ruang yang bisa dimanfaatkan oleh warga negara untuk berpartisipasi.

Hadirnya saluran komunikasi baru seperti internet, *smartphone*, dan sosial media membuat banyak pemerintah mengadopsi bentuk baru partisipasi warga termasuk partisipasi elektronik (*e-participation*), forum *online*, ruang diskusi virtual, penjurian elektronik dan jajak pendapat elektronik (World Bank, 2017). Coelho, Pozzebon, dan Cunha (2021) mengatakan bahwa tingkat tertinggi dari partisipasi secara elektronik adalah ketika sebuah platform partisipasi memungkinkan warga negara memainkan peran aktif dalam pembuatan kebijakan publik. Adanya media komunikasi baru ini memungkinkan pemerintah berkolaborasi dengan warga negaranya dengan bentuk interaksi yang baru dalam proses pengambilan, implementasi dan evaluasi kebijakan (Medaglia, 2012).

Sosial media menjadi salah satu media yang populer yang digunakan warga negara untuk melakukan diskusi, menyuarakan pendapat, pandangan, kritik, sentimen, dan intervensinya terhadap setiap kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah. Media sosial mampu memberikan informasi yang bersifat dialogis (Linke dan Zerfass, 2013) dan dapat dijangkau secara cepat serta real time (Bonson, Royo, dan Ratkai, 2015). Beberapa penelitian juga menunjukkan dampak positif dari penggunaan media sosial di kebijakan publik (Panagiotopoulos, Bigdeli, dan Sams,

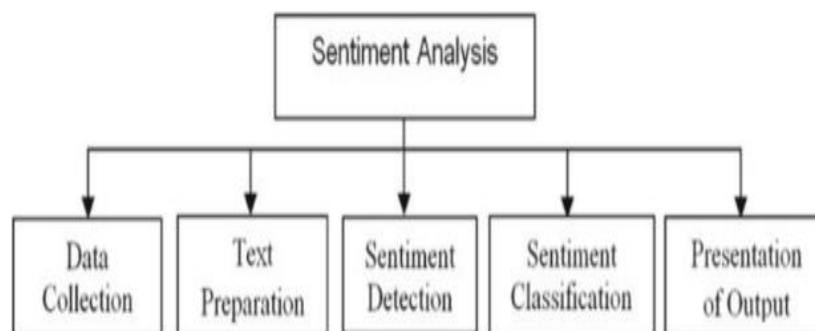
2014; Valentini, 2015; Lev-On dan Steinfeld; 2015, Maxwell dan Carboni, 2016) seperti penelitian yang dilakukan oleh Eom, Eom, Hwang, dan Kim (2018) menunjukkan bahwa media sosial mampu meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap keinginan dan kebutuhan warga negara sehingga diwujudkan melalui kebijakan yang akan dibuat oleh pemerintah. Selanjutnya, media sosial dapat menjadi jembatan komunikasi, partisipasi dan kolaborasi antara pemerintah dan warga dalam merumuskan kebijakan publik yang lebih tepat sasaran Picazo-Vela, Fernandez-Haddad, dan Luna-Reyes, 2016; Oliveira dan Welch, 2013).

Masyarakat dapat membagikan berbagai hal melalui media sosial seperti informasi, pesan, foto, video, melakukan diskusi, hingga dapat melakukan siaran secara langsung (Aqlan, Manjula, dan Naik, 2019). Berbagai hal yang dibagikan tersebut dapat mengandung informasi berupa sentimen, emosi, ekspresi yang dibagikan meski dalam bentuk satu kata seperti tagar atau emoticon (Yoo, Song, dan Jeong, 2018). Hal ini menjadikan media sosial sebagai lokus penelitian sentimen dari partisipasi publik yang disampaikan masyarakat melalui media sosial.

Berdasarkan hasil analisis data dan kajian yang telah disampaikan, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk melihat kecenderungan sentimen masyarakat terhadap perubahan kebijakan tapera. Penelitian ini juga ingin mengetahui topik pembahasan apa saja yang dibicarakan masyarakat terhadap perubahan kebijakan tapera. Hasil penelitian akan dijadikan sebagai rekomendasi kebijakan atas perubahan kebijakan tapera.

C. Metode Penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis sentimen dengan menggunakan pendekatan *supervised machine learning* dan dibantu dengan software Rapidminer. Pendekatan *supervised machine learning* merupakan metode untuk mengklasifikasikan kumpulan data dengan memberikan label untuk mengklasifikasikan kelas yang tidak dikenal. Dengan kata lain, aplikasi akan diprogram untuk mengenali kata-kata yang bermuatan sentimen positif dan negatif (Bae & Lee, 2012). Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan guna mendapatkan data sentimen analisis yakni:



Gambar 1. Proses sentimen analisis
Sumber: Aqlan et., al., (2019)

Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah data hasil *crawling* dari komentar pengguna media sosial instagram pada kiriman atau *posting* instagram resmi situs berita nasional yang memuat berita tentang Perubahan Kebijakan Tapera seperti liputan6, detik.com, dan tempo. Terdapat delapan *posting* atau kiriman yang berisi 27.703 komentar yang digunakan untuk melihat persepsi warganet terhadap perubahan kebijakan Tapera. Komentar-komentar warganet tersebut selanjutnya akan diolah pada tahap *text preparation*.

Pada tahap *text preparation* akan dilaksanakan fungsi-fungsi penghapusan teks yang tidak digunakan seperti *replace url* untuk menghapus tautan atau *link* atau *url* yang ada di dalam teks, *replace symbol* untuk menghapus simbol, *tokenization*, *stopword*, dan lain sebagainya yang nantinya menjadikan teks yang akan dianalisis telah bersih dari kata yang tidak dibutuhkan. Kemudian langkah selanjutnya adalah melakukan penentuan sentimen pada tahap *sentiment detection*. Pada tahap ini akan dilakukan pemberian label sentimen pada data latih dan pemanfaatan aplikasi Rapidminer untuk menganalisis data uji. Hasil dari proses ini nantinya akan dijadikan bahan analisis dan pemberian rekomendasi kebijakan.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil pemrosesan teks dan pemilahan data melalui aplikasi Rapidminer didapatkan 25.705 data yang siap dianalisis dari 27.703 komentar warganet yang telah dikumpulkan. Data yang telah disaring tersebut kemudian dilakukan klasifikasi dengan data latih dan data uji. Data latih merupakan data yang diberikan label sentimen positif atau negatif secara manual atau menggunakan persepsi dari peneliti dengan melihat isi atau konten dari komentar yang dikeluarkan oleh warganet. Sedangkan, data uji adalah set data yang akan diuji dengan *machine learning* untuk menentukan sentimen yang terkandung dari komentar warganet. Analisis data uji ini dilakukan dengan

melakukan pembelajaran dan analisis dari data latih.

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan ditentukan sebesar 6.589 komentar yang akan dijadikan sebagai data latih, dan 19.116 komentar yang akan dijadikan sebagai data uji. Hasil pemrosesan data uji yang dibantu klasifikasi *Naïve Bayes* didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Sentimen dengan Rapidminer

No.	Sentimen	Jumlah	Fraction
1.	Positif	2.945	0.154
2.	Negatif	16.171	0.864

Sumber: Hasil Data Olahan dari peneliti

Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa hanya ada 19.116 data yang memenuhi syarat untuk dilakukan analisis sentimen melalui aplikasi Rapidminer. Berdasarkan hasil tersebut juga dapat diketahui bahwa banyak netizen yang memberikan sentimen negatif terhadap kebijakan Tapera yakni sebesar 16.171 komentar (85%). Sedangkan warganet yang memberikan sentimen positif sebanyak 2.945 komentar (15%).



Gambar 2. Hasil analisis sentimen warganet terhadap kebijakan Tapera.

Sumber: Hasil olah data peneliti

Pada tahap ini juga dilakukan validasi akurasi pelabelan data training melalui aplikasi sentimen analisis. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai akurasi yang

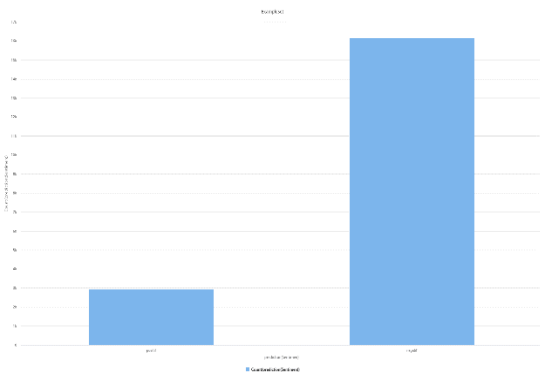
didapatkan mencapai angka 94.55% yang artinya nilai pelabelan ini memiliki tingkat akurasi yang baik.

Tabel 2. Hasil uji akurasi klasifikasi *naïve bayies* melalui aplikasi Rapidminer

	<i>True negatif</i>	<i>True Positif</i>	<i>Class Precision</i>
<i>Pred. Negatif</i>	6.198	0	100%
<i>Pred. Positif</i>	359	31	7.95%
<i>Class Recall</i>	94.52%	100%	
Accuracy: 94.55%			

Sumber: Hasil olah data peneliti

Selain melakukan uji sentimen analisis, penelitian ini juga ingin mengangkat topik apa saja yang dibicarakan oleh para warganet menanggapi perubahan kebijakan Tapera. Topik yang sering dibicarakan ini didapatkan dengan memanfaatkan fungsi *wordcloud* pada aplikasi Rapidminer. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa topik yang paling sering dibicarakan oleh warganet adalah rakyat (3.620 kata), rumah (2.594 kata), gaji (1.919 kata), Tapera (1.878 kata), dan pemerintah (1.404 kata).



Gambar 3. *Wordcloud* komentar warganet tentang perubahan kebijakan Tapera.

Sumber: Hasil olah data peneliti

Selain topik-topik yang sudah disebutkan, banyak topik-topik yang dibicarakan dan menarik untuk diulas seperti korupsi (1.006 kata), BPJS (817

kata), pajak (717 kata), dan subsidi (645 kata).

Tabel 3. Topik yang sering dibicarakan oleh warganet terkait dengan perubahan kebijakan Tapera

No	Kata	Total
1	rakyat	3620.0
2	rumah	2594.0
3	gaji	1919.0
4	tapera	1878.0
5	pemerintah	1404.0
6	udah	1381.0
7	potong	1324.0
8	negara	1269.0
9	uang	1215.0
10	kalo	1093.0
11	dipotong	1024.0
12	korupsi	1006.0
13	tabungan	876.0
14	duit	874.0
15	bpjs	817.0
16	pejabat	798.0
17	nabung	742.0
18	pajak	717.0
19	dana	713.0
20	orang	712.0

Sumber: Hasil olah data peneliti

Hasil-hasil penelitian yang telah dijabarkan memberikan sudut pandang bahwa perubahan Kebijakan Tabungan Perumahan Rakyat (Tapera) mendapat sentimen negatif yang sangat tinggi yakni 85% yang artinya banyak masyarakat yang kontra terhadap kebijakan ini. Selain itu, topik-topik yang muncul seperti gaji, pemerintah, pejabat, potongan, bpjs dan korupsi juga menambah kesan bahwa masyarakat tidak percaya dengan pemerintah ketika perubahan kebijakan tapera tersebut dijalankan.

Melalui hasil penelitian ini diharapkan pemerintah dapat menemukan solusi-solusi yang baik seperti memberikan edukasi mengapa tabungan perencanaan rakyat itu penting, bagaimana pengelolaan keuangan tapera, dan mekanisme pencairan tapera yang dipermudah akan mampu memberikan pemahaman kepada

masyarakat sehingga kebijakan yang diambil dapat diimplementasikan dengan baik. Hal ini seperti yang disampaikan oleh World Bank (2014) bahwa partisipasi warga negara merupakan interaksi dua arah antara warga negara dengan pemerintah dalam berbagai ruang lingkup kebijakan yang meliputi intervensi, dialog kebijakan, keterlibatan dalam program, analisis dan layanan konsultasi kebijakan. Semakin erat interaksi yang terjalin maka akan meningkatkan keberhasilan dari kebijakan yang telah dibuat. Oleh karena itu sinergi antara pemerintah dengan masyarakat harus terjalin kuat dan responsif demi bisa menangkap apa saja kebutuhan dari masyarakatnya.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwa warganet memiliki sentimen negatif yang tinggi yakni sebesar 16.171 komentar (85%) dibandingkan dengan sentimen positif yakni sebanyak 2.945 komentar (15%). Banyak topik-topik yang dibicarakan oleh warganet yang menunjukkan ketidakpercayaan pemerintah terutama dalam hal pengelolaan keuangan Tapera seperti terindikasi korupsi dan modal pembangunan IKN. Oleh karena itu, Pemerintah diharapkan dapat lebih responsif menangkap saran dan masukan masyarakat yang sering disampaikan melalui *platform* media sosial. Menangkap keresahan masyarakat akan memberikan masukan bagi pemerintah untuk menyusun kebijakan yang lebih tepat sasaran dan memudahkan pemerintah untuk mengimplementasikannya. Selain itu, Pemerintah diharapkan dapat memberikan edukasi yang berkelanjutan guna memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa program Tabungan Perumahan Rakyat ini merupakan program yang bagus dan bermanfaat bagi masyarakat.

Daftar Pustaka

Buku

- BPS. Indikator Perumahan dan Kesehatan Lingkungan 2023. Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2023
- World Bank. Strategic Framework for Mainstreaming Citizen Engagement. Washington, D.C.: World Bank, 2014.
- World Bank. World Development Report 2016: Governance and the Law. Washington, DC: World Bank, 2017.

Jurnal

- Aqlan, A. A. Q., Manjula, B., & Naik, R. L. 2019. A Study of Sentiment Analysis: Concepts, Techniques, and Challenges. Proceedings of International Conference on Computational Intelligence and Data Engineering, 147-162. https://doi.org/10.1007/978-981-13-6459-4_16
- Bae, Y., & Lee, H. 2012. Sentiment analysis of Twitter audiences: Measuring the positive or negative influence of popular twitterers. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 63(12), 2521–2535. <https://doi.org/10.1002/asi.22768>
- Bonsón, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2015). Citizens' engagement on local governments' Facebook sites. An empirical analysis: The impact of different media and content types in Western Europe. Government Information Quarterly, 32(1), 52–62. doi: 10.1016/J.GIQ.2014.11.001.
- Callahan, K. 2007. "Citizen Participation: Models and Methods," Int. J. Public Adm., vol. 30, no. 11, pp. 1179–1196.
- Coelho, T. R., Pozzebon, M., & Cunha, M. A. (2021). Citizens influencing public policy-making: Resourcing as source

- of relational power in e-participation platforms. *Information Systems Journal*, 32(2), 344–376. <https://doi.org/10.1111/isj.12359>
- Cooper, Terry L., Thomas A. Bryer, and Jack W. Meek. 2006. “Citizen Centered Collaborative Public Management.” *Public Administration Review* 66 (1): 76–88.
- Eom, S. J., Hwang, H., & Kim, J. H. 2018. Can social media increase government responsiveness? A case study of Seoul, Korea. *Government Information Quarterly*, 35(1), 109–122. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.002>
- Gaventa, John, and Gregory Barrett. 2012. “Mapping the Outcomes of Citizen Engagement.” *World Development* 40 (12): 2399–410.
- Göçoğlu, V., & Karkin, N. 2023a. Citizen-centered public policy making in Turkey. Springer Nature Switzerland AG.
- Kim, Soonhee. 2010. “Public Trust in Government in Japan and South Korea: Does the Rise of Critical Citizens Matter?” *Public Administration Review* 70 (5): 801–10.
- Kim, S., & Lee, J. 2017a. Citizen participation, process, and transparency in local government: An exploratory study. *Policy Studies Journal*, 47(4), 1026–1047. <https://doi.org/10.1111/psj.12236>
- Lee, G., & Kwak, Y. H. 2012. An Open Government Maturity Model for Social Media-Based Public Engagement. *Government Information Quarterly*, 29, 492–503. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.001>
- Lev-On, A., & Steinfeld, N. 2015. Local Engagement Online: Municipal Facebook Pages as Hubs of Interaction. *Government Information Quarterly*, 32(3), 299–307. DOI: 10.1016/j.giq.2015.05.007.
- Linders, D. 2011. “We-Government: an anatomy of citizen coproduction in the information age,” *Proc. 12th Annu. Int. Digit. Gov. Res. Conf.*, pp. 167–176.
- Linke, A., & Zerfass, A. 2013. Social Media Governance: Regulatory Frameworks for Successful Online Communications. *Journal of Communication Management*, 17(3), 270–286. doi:10.1108/jcom-09-2011-0050
- Maxwell, S. P., & Carboni, J. L. 2016. Social Media Management. *Nonprofit Management and Leadership*, 27(2), 251–260. DOI:10.1002/nml.21232
- Medaglia, R. 2012. eParticipation research: Moving characterization forward (2006–2011). *Government Information Quarterly*, 29, 346–360. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.02.010>
- Mergel, I. 2013. A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly*, 30, 327–334. DOI:10.1016/j.giq.2013.05.015
- Mohammadi, S. H., Norazizan, S., & Nikkiah, H. A. 2017. Conflicting perceptions on participation between citizens and members of Local Government. *Quality & Quantity*, 52(4), 1761–1778. <https://doi.org/10.1007/s11135-017-0565-9>
- Oliveira, G. H., & Welch, E. W. 2013. Social media use in local government: Linkage of technology, task, and organizational context. *Government Information Quarterly*, 30(4), 397–405. doi:10.1016/j.giq.2013.05.019

- Panagiotopoulos, P., Bigdeli, A. Z., & Sams, S. 2014. Citizen–government collaboration on social media: The case of Twitter in the 2011 riots in England. *Government Information Quarterly*, 31(3), 349-357. DOI:10.1016/j.giq.2013.10.014
- Philpott, T. G., & Swettenham, J. 2012. The Complexities of Governing in a Social Media World. *Healthcare Management Forum*, 25(2), 62-65. DOI:10.1016/j.hcmf.2012.03.004
- Picazo-Vela, S., Gutiérrez-Martínez, I., & Luna-Reyes, L. F. 2012. Understanding Risks, Benefits, and Strategic Alternatives of Social Media Applications in the Public Sector. *Government Information Quarterly*, 29(4), 504-511. DOI:10.1016/j.giq.2012.07.002
- Picazo-Vela, S., Fernandez-Haddad, M., & Luna-Reyes, L. F. 2016. Opening The Black Box: Developing Strategies to Use Social Media in Government. *Government Information Quarterly*, 33(4), 693-704. DOI:10.1016/j.giq.2016.08.004
- Reddick, Christopher G. 2011. “Citizen Interaction and E-government: Evidence for the Managerial, Consultative, and Participatory Models.” *Transforming Government: People, Process and Policy* 5 (2): 167–84.
- Simonofski, A., Asensio, E. S., De Smedt, J., & Snoeck, M. 2017. Citizen participation in Smart Cities: Evaluation Framework proposal. 2017 IEEE 19th Conference on Business Informatics (CBI). <https://doi.org/10.1109/cbi.2017.21>
- Valentini, C. 2015. Is using social media “good” for the public relations profession? A critical reflection. *Public Relations Review*, 41(2), 170-177. doi:10.1016/j.pubrev.2014.11.009
- Yoo, S., Song, J., & Jeong, O. 2018. Social media contents based sentiment analysis and prediction system. *Expert Systems with Applications*, 105, 102–111. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2018.03.055>