

Pengaruh penggunaan media sosial milik instansi pemerintah pada kepercayaan terhadap pemerintah daerah (studi pada media sosial milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu Provinsi DKI Jakarta = Influence of use of social media of government agencies on trust to local government (study on social media owned by Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu Provinsi DKI Jakarta) / Dina Anggia Marpianta

Dina Anggia Marpianta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20475877&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan media baru yang memudahkan cara berkomunikasi. Dengan keberadaan internet, informasi dapat menyebar dengan sangat cepat. Keberadaan media sosial juga kini menjadi pilihan dalam menyampaikan informasi. Tidak hanya bagi perusahaan swasta namun juga lembaga pemerintahan. Penggunaan media sosial kini juga dipilih oleh lembaga pemerintahan untuk berkomunikasi dengan publiknya. Penelitian ini mencoba meneliti mengenai pengaruh penggunaan media sosial di lembaga pemerintahan terhadap kepercayaan kepada lembaga pemerintah. media sosial yang diteliti adalah media sosial milik instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Media sosial yang diteliti adalah instagram, twitter, dan facebook dengan alamat @layananjakarta. Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan bersifat eksplanatif dengan mengambil sampel adalah pengikut tiga media sosial milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penelitian ini dilaksanakan di Jakarta dengan menggunakan online kuisioner untuk mendapatkan data dari para responden. Structural Equation Modeling SEM digunakan sebagai metode analisis data yang didapatkan dalam penelitian untuk menguji dan mengestimasi hubungan dengan integrasi analisis faktor dan analisis jalur. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh dari penggunaan media sosial terhadap kepercayaan terhadap pemerintah daerah melalui beberapa faktor. Kepercayaan terhadap pemerintah daerah, terlebih dahulu diawali dengan kepercayaan terhadap instansi pemerintah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap instansi pemerintah adalah adanya transparansi dan interaktivitas dari media sosial. Transparansi dan interaktivitas komunikasi dialami oleh responden setelah menggunakan media sosial milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Faktor kepuasan dari penggunaan media sosial, menurut hasil penelitian ini, ternyata tidak berpengaruh positif terhadap kepercayaan terhadap instansi. Hanya dua dari tiga faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap instansi pemerintah yaitu transparansi dan interaktivitas komunikasi yang menjadi faktor timbulnya kepercayaan terhadap instansi pemerintah yang mempengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah daerah.

ABSTRACT

With the existence of the internet, information can spread very quickly. The existence of social media is also now an option in conveying information. Not only for private companies but also government agencies. The use of social media is now also chosen by government agencies to communicate with the public. This research tries to examine the influence of social media usage in government institution toward trust to

government institution. Social media under study is the social media owned by the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Social media investigated are Instagram, twitter, and Facebook with address layananjakarta. This research is a research with quantitative and explanative approach by taking sample is followers of three social media owned by Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. This research was conducted in Jakarta by using online questionnaire to get data from the respondents. Structural Equation Modeling SEM is used as a method of data analysis obtained in research to test and estimate relationship with integration of factor analysis and path analysis. This study found that there is an influence of the use of social media to trust the local government through several factors. Belief in local government, first begins with the trust of government agencies. Factors that affect trust in government agencies are the transparency and interactivity of social media. Transparency and interactivity of communication experienced by respondents after using the social media owned by the Office of Investment and One Stop Integrated Services. Factor satisfaction from the use of social media, according to the results of this study, did not have a positive effect on trust in agencies. Only two of the three factors that affect the trust of government agencies are transparency and interactivity which becomes the factor of the emergence of confidence in government agencies that affect the confidence of local government.