

# Determinan Keterlibatan Publik Pada Media Sosial Pemerintah Dalam Situasi Krisis Ditinjau Melalui Elaboration Likelihood Model = Determinant of Public Engagement On Government Social Media In Crisis Situation From Elaboration Likelihood Model Perspektif

Avi Rudianita Widya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526368&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perilaku keterlibatan publik pada media sosial pemerintah dalam situasi krisis memiliki peranan penting terhadap keberhasilan pemerintah dalam manajemen krisis yang mengancam kesehatan dan keselamatan masyarakat. Pemrosesan informasi krisis oleh publik di media sosial dinilai mampu mempengaruhi perilaku keterlibatannya. Menggunakan kerangka Elaboration Likelihood Model, penelitian ini telah mengkonfirmasi beberapa strategi pembuatan informasi krisis pada akun media sosial pemerintah yang dinilai mampu meningkatkan perilaku keterlibatan melalui dua rute pemrosesan informasi yaitu rute perifer, rute sentral, atau melalui interaksi diantara keduanya. Menggunakan metode analisis isi, penelitian ini berhasil mengekstraksi data unggahan pemerintah dan kemudian dilakukan pengujian melalui regresi binomial negatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku keterlibatan atas pesan krisis kesehatan yang disampaikan pemerintah melalui media sosialnya dipengaruhi oleh prediktor yang terdapat pada kedua rute pemrosesan secara simultan. Ketika memproses informasi krisis kesehatan pada media sosial pemerintah, isyarat kredibilitas, daya tarik, fitur interaktivitas, vividness, topik, keberadaan emosi dan sentimen menjadi prediktor yang signifikan terhadap perilaku keterlibatan publik. Keberadaan emosi pesan memainkan peranan yang penting dalam peningkatan perilaku keterlibatan atas pesan krisis kesehatan terlebih ketika diintegrasikan dengan fitur fungsional medium. Penelitian ini mampu memberikan implikasi secara teoritis dan praktis terhadap penerapan emosi pada pesan krisis kesehatan dan keterlibatan publik pada media sosial pemerintah.

.....Public engagement behavior on government social media account in crisis situations has an important role for gaining success in government's management about crisis that threatens public health and safety. The public's crisis information processing on social media believed to be able to influence their engagement behavior. Using Elaboration Likelihood Model framework, this study aims to identify what factors that public concern while processing a crisis information on government's social media account, to obtained crisis message strategy that enhance engagement based on two processing routes, namely central and peripheral. Using content analysis method and then testing it through negative binomial regression, this study shows that public engagement in health crisis messages conveyed by the government through social media is influenced by predictors in both processing routes simultaneously. While processing health crisis information, credibility, attractiveness, interactivity features, vividness, topic, emotional presence and sentiment became significant predictors of public engagement behavior. The presence of message emotions plays an important role in increasing engagement behavior for health crisis messages on social media, especially when integrated with the functional features of medium. This research provides theoretical and practical implications of implementation emotions strategy in health crisis messages and public engagement on government's social media.