

Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik



Author:
Ruth Roselin Erniwaty Nainggolan*

Affiliation:
Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20,
Jatinangor 45363, Indonesia

e-Mail: ruth.roselin1@gmail.com

*Correspondence Author

Received, 25 April 2024
Revised, 27 Juni 2024
Accepted, 29 Juni 2024
Available Online, 30 Juni 2024

Abstrak

Penggunaan media online, seperti situs web, blog, dan media sosial, oleh pemerintah untuk berbagai tujuan meningkatkan interaksi masyarakat dengan pemerintah serta pelayanan publik meningkat dalam beberapa dekade. Media komunikasi online pemerintah dilaporkan dapat meningkatkan nilai-nilai demokrasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini disebabkan pemerintah dapat memberikan informasi kepada masyarakat dan menanggapi pertanyaan warga. Selain itu, media-media tersebut membantu masyarakat memberikan masukan kepada pemerintah. Penelitian ini mempertanyakan bagaimana pengalaman individu menggunakan situs website media sosial pemerintah bisa dalam layanan informasi dan layanan transaksional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data yang diperoleh adalah data primer yang disebarkan melalui kuesioner. Hasil dari survei terhadap lebih dari 96 orang responden secara acak menunjukkan dukungan terhadap hubungan positif antara pengalaman online dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Secara khusus, pengalaman dengan layanan informasi menunjukkan kepercayaan yang lebih besar terhadap pemerintah.

Kata Kunci: *E-Government, Media Online, Kepercayaan Masyarakat.*

Abstract

Governments' use of online media, such as websites, blogs, and social networking sites, for various public relations and public service purposes has increased in recent decades. The government's online communication media can reportedly increase democratic values and public trust in the government by helping the government provide information to the public and respond to citizens' questions. Apart from that, these media help the public provide input to the government. This study asks how individuals' experiences using government social media websites can reflect government-society relations. Using a descriptive quantitative approach method, primary data is collected through questionnaires. The survey results of more than 96 random respondents support a positive relationship between online experiences and people's trust in government. In particular, experience with information services indicates greater trust in government.

Keywords: *E-Government, Online Media, Public Trust.*

1. Pendahuluan

Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang semakin meningkat dilaporkan sejak penggunaan media online dalam pelayanan publik. Teknologi komunikasi yang canggih, mendorong penggunaan internet untuk berinteraksi di media online telah mengubah cara pemerintah berkomunikasi dengan warganya. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa cara komunikasi yang inovatif dapat meningkatkan transparansi pemerintah dan mendorong warga untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan pemerintah (Abdelsalam et al., 2013; Porumbescu, 2016; Srisathan et al., 2024).

Nainggolan & Aqil (2023) berpendapat bahwa situs web pemerintah yang berkualitas tinggi dapat menumbuhkan kredibilitas website pemerintah. Peran media online dalam meningkatkan transparansi informasi pemerintah, meminta masukan masyarakat, mendorong partisipasi masyarakat dan meningkatkan kolaborasi dalam pemerintahan serta antara sektor publik dan swasta, menambahkan bahwa upaya tersebut dapat menjamin kepercayaan publik dan memperkuat nilai-nilai demokrasi serta efektivitas dan efisiensi operasional (Armstrong, 2011; Lisdawati, 2022). Dengan demikian, peningkatan transparansi, daya tanggap pemerintah, dan partisipasi masyarakat, yang dihasilkan dari teknologi komunikasi inovatif, diharapkan dapat berkontribusi tatakelola pemerintah yang berlandaskan utama demokrasi (Hong, 2013). Mengingat dampak buruk dari rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan pentingnya hubungan baik pemerintah-masyarakat dalam efisiensi dan efektivitas pemerintahan demokratis, penelitian di masa depan harus lebih memperhatikan interaksi pemerintah-masyarakat, termasuk melalui situs web pemerintah dan media sosial (Li & Shang, 2023). Berdasarkan hasil jajak pendapat Edelman Confidence Barometer tahun 2022, Indonesia termasuk dalam empat negara teratas dengan tingkat kepercayaan masyarakat tertinggi terhadap pemerintahnya. Dibandingkan dengan pemerintah lain, pemerintah Indonesia dinilai lebih dapat dipercaya. Indeks kepercayaan Indonesia adalah 76%, lebih tinggi 6% dibandingkan tahun lalu. Tiongkok (91%),

Uni Emirat Arab (87%), Arab Saudi (82%), dan Indonesia memiliki persentase tertinggi. Sementara itu, Amerika (39%), Jepang (36%) dan Argentina (22%) berada pada kelompok ketidakpercayaan (Edelman, 2022).

Sejak tahun 2003, pemerintah Indonesia telah disarankan untuk mengadopsi *e-Government*. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional merupakan langkah awal dalam proses ini. Reformasi tata kelola pemerintahan didukung oleh penggunaan *e-Government*. Tujuan dari *e-Government* adalah untuk meningkatkan interaksi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi untuk menyediakan situs web, aplikasi, email, dan layanan komputasi seluler lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk memberi gambaran hubungan pemerintah-masyarakat, khususnya terkait tingkat kepercayaan terhadap pemerintah melalui eksplorasi pengalaman individu menggunakan website dan media sosial pemerintah.

Youngblood & MacKiewicz (2012) menjelaskan pentingnya aktivitas humas pemerintah ditinjau dari dua prinsip demokrasi: tanggung jawab pemerintah untuk melaporkan aktivitasnya kepada warga negara dan perlunya dukungan dan partisipasi publik untuk kinerja pemerintah yang efektif. Demikian pula, Khalid & Lavilles (2019) menekankan bahwa tujuan kegiatan hubungan masyarakat pemerintah adalah untuk memenuhi tanggung jawabnya dengan menyediakan informasi dan layanan yang diperlukan masyarakat dan dengan menanggapi kebutuhan mereka. Mengingat pentingnya hal ini, beberapa undang-undang, seperti Undang-Undang Kebebasan Informasi, mewajibkan pemerintah untuk mengambil tanggung jawab ini, yang menjamin akses warga negara terhadap informasi pemerintah dan mendorong tanggapan pemerintah terhadap tuntutan eksternal (misalnya, permintaan warga) (Afieroho et al., 2023).

Munculnya media online (misalnya situs web pemerintah) dapat memberikan lebih banyak peluang bagi pemerintah untuk memenuhi tanggung jawabnya dengan lebih baik (Putera & Harsono, 2022). Secara khusus, penelitian-penelitian sebelumnya telah membahas peran media online dalam hal transparansi dan

interaktivitas pemerintah (Palmisano & Sacchi, 2024). Menurut (Tavares & da Cruz, 2020) transparansi didefinisikan sebagai sejauh mana suatu entitas mengungkapkan informasi yang relevan tentang proses pengambilan keputusan, prosedur, fungsi, dan kinerjanya. Dalam konteks pemerintahan, prinsip transparansi menyiratkan bahwa informasi mengenai kebijakan, kegiatan, dan kinerja pemerintah lainnya harus tersedia bagi masyarakat pada waktu yang tepat; terlebih lagi, harus sederhana dan jelas untuk dipahami. Transparansi pemerintah menjadi isu penting karena media online telah memungkinkan penyediaan informasi pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien karena menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas dengan biaya yang relatif rendah dan keterbatasan ruang dan waktu yang lebih sedikit (Prahono & Elidjen, 2015). Sifat media online diyakini memfasilitasi akses warga terhadap informasi pemerintah dan dengan demikian mendorong pertukaran informasi dan partisipasi dalam pengambilan keputusan pemerintah (Wang, 2014). Selain itu, pemerintah juga mampu menanggapi pertanyaan masyarakat secara lebih tepat waktu serta memberikan masukan dari masyarakat dalam proses administrasi. Dalam hal ini, media online pemerintah berpotensi menjadi landasan interaksi dan komunikasi warga-pemerintah, yang merupakan esensi demokrasi.

Begitu pula dengan konsep e-Government yang menyoroti penggunaan teknologi komunikasi oleh pemerintah, seperti Internet dan media sosial. Perserikatan Bangsa-Bangsa (UN, 2002) mendefinisikan e-Government sebagai sistem pemerintahan “yang memanfaatkan Internet dan world-wide-web untuk menyampaikan informasi dan layanan pemerintah kepada warga negara”. Perserikatan Bangsa-Bangsa (2012) selanjutnya mengklasifikasikan layanan online pemerintah ke dalam empat kategori berikut: (a) layanan informasi baru, (b) layanan informasi yang ditingkatkan, (c) layanan transaksional, dan (d) layanan terhubung. Layanan informasi yang muncul dan ditingkatkan mengacu pada penyampaian informasi pemerintah kepada masyarakat melalui berbagai saluran online. Layanan informasi yang baru muncul menangani informasi dasar pemerintah mengenai layanan, kebijakan, peraturan, dan undang-undang

(misalnya, jam layanan, pengumuman, dan alamat situs web), sedangkan layanan informasi yang ditingkatkan melibatkan penggunaan format dan teknik yang lebih canggih, seperti klip video, file yang dapat diunduh, dan statistik (UN, 2012).

Layanan transaksional mencakup layanan keuangan dan non-keuangan yang ditawarkan secara online, seperti pengajuan pengembalian pajak, pengajuan akta kelahiran, dan penyelesaian berbagai masalah terkait urusan sipil (United Nations, 2012). Layanan yang terhubung melibatkan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dalam proses administrasi dan sering kali menggunakan survei online, wawancara tatap muka (Q&A), dan petisi elektronik (United Nations, 2012). Senada dengan itu, Scott (2006) mengukur kualitas situs web pemerintah daerah dalam empat skala: (1) “tidak ada komunikasi atau layanan”, (2) “arus informasi satu arah”, (3) “dua arah” -interaksi cara”, dan (4) “transaksi layanan lengkap”. Dengan cara serupa namun lebih sederhana, Norris dan Reddick (2013) mengklasifikasikan fungsi e-Government menjadi dua kelompok: (a) informasi dan komunikasi dan (b) layanan berbasis transaksi. Namun, telah disoroti bahwa, meskipun e-Government di pemerintahan cenderung bergerak ke arah layanan berbasis interaksi dan berbasis transaksi, penerapan e-Government saat ini masih bersifat komunikasi satu arah (Cahyono & Susanto, 2019).

Sementara itu, (Afieroho et al., 2023) menekankan keunggulan fungsi lanjutan situs web pemerintah yang dapat memfasilitasi komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga negara sehingga mendorong transparansi, kegunaan, dan interaktivitas. Peningkatan interaktivitas dan kegunaan situs web pemerintah yang didukung oleh teknologi canggih lebih dari sekadar penyediaan informasi pemerintah. Misalnya, interaktivitas yang sangat canggih dapat dibangun melalui alat seperti blog, forum, petisi online, jajak pendapat, dan survei, sedangkan hanya menyediakan informasi kontak (misalnya alamat email dan nomor telepon) menggambarkan rendahnya interaktivitas (Lee et al., 2020).

Media sosial telah memainkan peran yang semakin penting dalam komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Karena media sosial didasarkan pada

keterhubungan pengguna melalui komunikasi langsung dan langsung atau berbagi informasi, pendapat, dan ide, komunikasi pemerintah-warga melalui media sosial memiliki peluang lebih besar untuk bersifat dialogis dan interaktif (Matheus et al., 2023).

Dengan ekspektasi umum terhadap interaksi dua arah, dibandingkan dengan situs web tradisional, media sosial dan website pemerintah telah didefinisikan sebagai “kumpulan alat berbasis Internet yang meningkatkan komunikasi melalui keterbukaan dan kemampuan interaktif”. Pemerintahan berbasis internet umumnya berupaya mencapai tujuan-tujuan (a) mempromosikan saluran media sosial lembaga pemerintah, (b) menyediakan ruang online bagi masyarakat untuk mengirimkan saran dan masukan, dan (c) mengintegrasikan beragam spektrum saluran interaktif, seperti blog dan forum online, di bawah situs web tradisional pemerintah. Dengan melakukan hal ini, pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam penyampaian informasi dan layanan, serta memastikan kerja sama antar dan intralembaga (Umbach & Tkalec, 2022).

Sementara itu, hubungan pemerintah-masyarakat telah menjadi konsep fokus sebagai bagian dari fungsi manajemen humas pemerintahan (Gracia & Casaló Ariño, 2015). Kepercayaan masyarakat merupakan komponen penting dalam hubungan pemerintah-masyarakat. Demikian pula, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah telah dianggap sebagai indikator kunci kualitas hubungan pemerintah-masyarakat, terlepas dari perbedaan sosiopolitik atau budaya (Porumbescu, 2016).

Dapat dipercaya atau tidaknya suatu organisasi dapat ditentukan dari banyak aspek. Misalnya, (Amoah et al., 2023) mengonseptualisasikan kepercayaan sebagai integritas, ketergantungan, dan kompetensi, dan pihak lain telah mengidentifikasi keandalan, konsistensi, kejujuran, dan akuntabilitas sebagai komponen utama kepercayaan. Khusus untuk kepercayaan publik terhadap pemerintah, Arwati & Latif (2019) mengidentifikasi karakteristik, proses, dan dimensi kepercayaan publik terhadap pemerintah yang berbasis institusi. Lee et al., (2020) mendefinisikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai sejauh mana masyarakat

menganggap pemerintah melakukan hal yang benar dan melaksanakan tugas yang diberikan, dan pejabat pemerintah bersikap adil dan didorong oleh kepentingan publik. Terlepas dari ruang lingkup konseptual kepercayaan publik terhadap pemerintah, tidak dapat disangkal bahwa dasar sistem demokrasi berakar pada kepercayaan warga terhadap pemerintah (Li & Shang, 2023) karena hal ini menyebabkan beragam konsekuensi perilaku dan persepsi yang mungkin timbul. mempengaruhi jalannya pemerintahan.

Kepercayaan individu terhadap suatu organisasi, termasuk pemerintah, diketahui mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap persepsi, sikap, dan perilaku individu. Lebih khusus lagi, individu-individu dengan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap suatu organisasi cenderung lebih puas terhadap organisasi tersebut (Palmisano & Sacchi, 2024), kooperatif dan patuh terhadap kebijakan organisasi (Afieroho et al., 2023) terikat secara emosional pada organisasi dan berkomitmen pada organisasi (Kaisara & Pather, 2011).

Ketika teknologi informasi dan komunikasi memperluas pengalaman publik dengan organisasi (baik di sektor swasta maupun pemerintah) ke dalam lingkungan online, bagaimana saluran-saluran yang muncul tersebut mempengaruhi praktik hubungan masyarakat dan hubungan organisasi-publik selanjutnya menjadi agenda penting. Meskipun masih dalam perdebatan ilmiah, beberapa penelitian telah menunjukkan potensi peran situs web pemerintah dalam hubungan pemerintah-masyarakat, khususnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Youngblood & MacKiewicz, 2012). Misalnya, (Hong, 2013) menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah berhubungan positif dengan sejauh mana warga puas dengan interaksi online pemerintah-warga negara dan percaya bahwa situs web pemerintah menyediakan informasi yang dapat dipercaya. Hong (2013) berpendapat bahwa penggunaan situs web pemerintah tidak menjamin kepercayaan masyarakat yang lebih besar terhadap pemerintah, namun hal ini berhubungan positif dengan sejauh mana kepuasan pengguna terhadap pengalaman mereka terhadap situs web tersebut. Hong (2013) menggambarkan bahwa penggunaan situs web pemerintah mempunyai pengaruh tidak langsung

terhadap kepercayaan terhadap pemerintah melalui mediasi tingkat persepsi transparansi dan interaktivitas situs web tersebut. Dua kontribusi utama situs web pemerintah adalah peningkatan transparansi dan interaktivitas pemerintah.

Pengaruh pengalaman individu dengan saluran online pemerintah terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah agak rumit untuk digeneralisasi. Namun, hal yang relatif konsisten di berbagai penelitian adalah bahwa orang-orang yang menggunakan situs web pemerintah cenderung menganggap pemerintah transparan dan terbuka terhadap pemantauan warga, responsif terhadap masukan warga, serta mudah diakses dan akuntabel oleh warga (Cahyono & Susanto, 2019; Nainggolan & Aqil, 2023). Oleh karena itu, peran saluran online ditekankan dalam meningkatkan peluang partisipasi masyarakat dan mengurangi kesenjangan informasi antara pemerintah dan warga negara (Wang, 2014). Selain itu, situs web pemerintah juga memfasilitasi keterlibatan atau keterlibatan warga negara dalam isu-isu publik dengan mempromosikan komunikasi antar warga serta komunikasi antar warga (Youngblood & MacKiewicz, 2012). Kesimpulannya, baik secara langsung maupun tidak langsung, penelitian-penelitian sebelumnya melihat potensi media online pemerintah untuk membalikkan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam jangka panjang dengan meningkatkan layanan pemerintah kepada warga negara, meningkatkan akses terhadap informasi pemerintah, dan mendorong pemerintah-warga negara untuk berinteraksi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Dengan demikian penelitian ini tidak melakukan uji hipotesis, tetapi hanya menggambarkan hasil rata-rata setiap topik yang dikaji dan melakukan analisisnya. Data yang diperoleh adalah data primer yang disebarkan melalui kuesioner. Survey kuesioner ini dilakukan pada tanggal 7 Desember 2023, memilih 96 orang dewasa berdasarkan teknik pengambilan sampel acak accidental. Penelitian ini dilakukan di salah satu pusat perbelanjaan di Jatinangor (Jatinangor Square). Pertimbangan pemilihan lokasi adalah dengan harapan memperoleh

responden yang lebih heterogen. Pertimbangan lain adalah keterbatasan dana dan anggaran, karena populasi terbatas hanya pengunjung dalam satu hari. Menurut keterangan pengelola, jumlah pengunjung dewasa di akhir pekan termasuk pedagang sekitar 1750 orang. Jumlah sampel dihitung berdasarkan rumus slovin dengan error 10%. Berdasarkan rumus slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 orang. Adapun rumun slovin sebagai berikut.

$$n=N/(1 + Ne^2)$$

- n : banyak sampel minimum
- N : banyak sampel pada populasi
- e : batas toleransi kesalahan (*error*)

Variabel yang diukur dalam penelitian ada 4 (empat) yaitu tingkat kepercayaan, layanan informasi, layanan transaksional dan komunikasi dengan pemerintah. Tingkat Kepercayaan terhadap pemerintah diukur dengan menggunakan skala Likert. Skala likert digunakan untuk menilai sikap, opini, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Melalui Skala Likert, variabel yang diukur diuraikan menjadi indikator-indikator tertentu. Dengan demikian variabel tingkat kepercayaan diukur dengan menanyakan kepada responden seberapa besar kepercayaan mereka terhadap setiap tingkat pemerintahan dengan menggunakan skala likert: Sangat percaya (5), Percaya (4), Ragu-ragu (3), tidak percaya (2) dan sangat tidak percaya (1).

Responden dikelompokkan menjadi empat kelompok berdasarkan penggunaan situs web pemerintah: (a) bukan pengguna Internet, (b) Pengguna internet yang tidak memiliki pengalaman situs web pemerintah, (c) pengguna internet yang memiliki pengalaman menggunakan situs pemerintah. Bukan pengguna Internet diidentifikasi dengan menanyakan, “Apakah Saudara tidak menggunakan internet”? Pengguna internet diberi pertanyaan, “Apakah Saudara Pernah mengunjungi website dan media sosial pemerintah?”. Pertanyaan mengenai penggunaan layanan informasi terdiri adalah: apakah responden telah (1) mencari informasi mengenai kebijakan publik atau isu yang menjadi perhatian”, (2)

mengunduh formulir pemerintah dan (3) mencari layanan apa saja yang disediakan oleh lembaga pemerintah. Jumlah jawaban “ya/tidak” terhadap pertanyaan-pertanyaan adalah indikasi pengalaman individu responden dengan situs web pemerintah dalam hal layanan informasi. Di sini, semakin tinggi skornya, semakin besar pengalaman online responden terhadap layanan informasi.

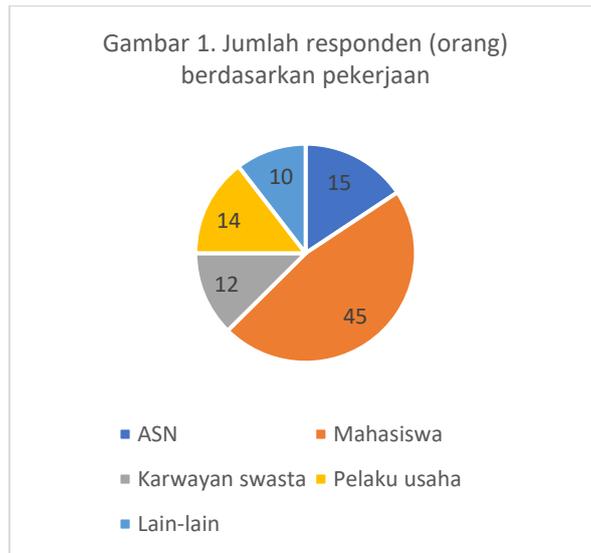
Jenis penggunaan situs pemerintah yang kedua adalah layanan transaksional, yang diukur menggunakan dua pertanyaan. Responden ditanya apakah dalam 12 bulan terakhir, mereka telah (1) memperbarui SIM atau registrasi secara online, (2) mengajukan permohonan ijin usaha, rekreasi atau ijin lainnya secara online, (3) pembayaran pajak secara online.

Sejauh mana setiap responden terlibat dalam komunikasi dengan pemerintah melalui media sosial diukur dengan menggunakan enam pertanyaan ya/tidak, yang menjawab apakah responden pernah (1) “mengikuti atau menjadi penggemar lembaga atau pejabat pemerintah melalui halaman mereka di situs jejaring sosial”, (2) “memasang komentar apa pun pada halamannya di situs jejaring sosial”, (3) “membaca blog suatu instansi atau pejabat pemerintah”, (4) menyampaikan pengaduan melalui website pemerintah (5) “berkomunikasi langsung dengan suatu instansi atau pejabat menggunakan media sosial”.

3. Hasil Dan Pembahasan

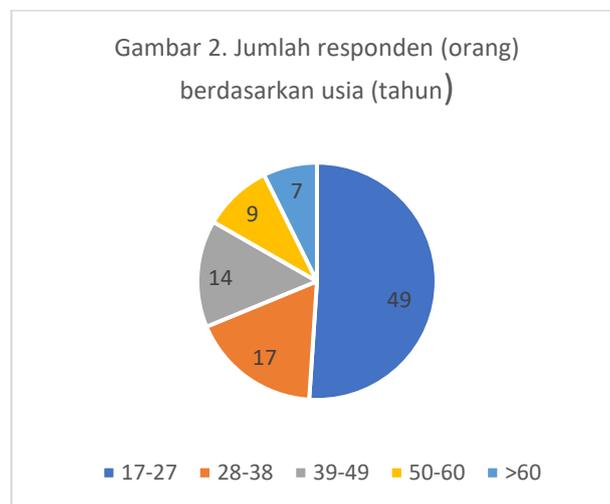
Deskripsi Responden

Dari 96 responden diperoleh data responden Perempuan sebanyak 67 orang dan laki-laki sebanyak 29 orang. Selanjutnya data responden berdasarkan usia dan pekerjaan dijelaskan pada gambar 1 dan 2.



Gambar 1. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 1 menunjukkan ada lima kelompok jenis pekerjaan responden dan paling banyak adalah mahasiswa/pelajar sebanyak 45 orang dari 96 responden. Hal ini disebabkan lokasi pengambilan data adalah wilayah pendidikan dan kampus perguruan tinggi. Pekerjaan lain-lain adalah meliputi pekerjaan rumah tangga, pengangguran atau lainnya yang tidak bisa didefinisikan dengan jelas.



Gambar 1. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Gambar 2 menunjukkan terdapat lima pengelompokan rentang usia. Usia kelompok pertama 17-27 tahun ditemukan paling banyak yaitu 49 orang. Hal ini erat kaitannya dengan responden yang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa atau pelajar yang ditemukan dalam jumlah paling banyak juga.

Hasil Kuesioner

Tabel 1. merupakan hasil survey yang diperoleh dari 96 responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sudah dijelaskan di bagian metode penelitian. Seluruh responden mempunyai pengalaman menggunakan internet tetapi hanya 83 orang yang memiliki pengalaman menggunakan website dan media sosial pemerintah.

Tabel 1. Tingkat Kepercayaan, Penggunaan Internet, Layanan Informasi, Layanan Transaksional dan Komunikasi dengan Pemerintah

Tingkat Kepercayaan Masyarakat (orang)							
	1 (Tidak Percaya)	2 Sangat tidak Percaya	3 (Tidak Percaya)	4 (Ragu-ragu)	5 (Sangat Percaya)	Total	Rata-rata
Seberapa besar kepercayaan Saudara kepada pemerintah?	2	11	37	31	15	96	3,48
Pengguna Internet (orang)							
		A	b	C	Total		
TIDAK pernah menggunakan internet		0					
Pernah mengunjungi website dan media sosial pemerintah			83	13			
Layanan informasi (Orang)							
		Ya (1)	Tidak (0)	Total	Rata-rata		
Mencari informasi mengenai kebijakan publik atau isu yang menjadi perhatian website dan media sosial pemerintah?		75	8	83	0,90		
Pernah mengunduh formulir pemerintah?		28	55	83	0,34		
Pernah menerima layanan pemerintah melalui website pemerintah?		56	27	83	0,67		
Layanan Transaksional Orang							
		Ya (1)	Tidak (0)	Total	Rata-rata		
Dalam 12 bulan terakhir, saudara telah memperbarui SIM atau registrasi secara online		48	35	83	0,58		

	1 (Tidak Percaya)	2 Sangat tidak Percaya	3 (Tidak Percaya)	4 (Ragu- ragu)	5 (Sangat Percaya)	Total	Rata- rata
Mengajukan permohonan ijin usaha, rekreasi atau ijin lainnya secara online,		20	63	83	0,24		
Membayar pajak secara online		11	72	83	0,13		
Komunikasi dengan pemerintah							
		Ya (1)	Tidak (0)	Total	Rata-rata		
Mengikuti atau menjadi penggemar lembaga atau pejabat pemerintah melalui halaman mereka di situs jejaring sosial		60	23	83	0,72		
Memberi komentar apa pun pada halamannya di situs jejaring sosial pemerintah		15	68	83	0,18		
Membaca blog suatu instansi atau pejabat pemerintah”.		40	43	83	0,48		
Menyampaikan pengaduan di web pemerintah		30	53	83	0,36		
Berkomunikasi langsung dengan suatu instansi atau pejabat menggunakan media sosial		8	75	83	0,10		

Data diatas menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat berada di skala 3,48 yang menunjukkan keragu-raguan menuju percaya. Tetapi meski tingkat kepercayaan masih belum tergolong tinggi, penggunaan website dan media sosial pemerintah sebanyak 83 orang atau sebesar 86,5%. Bisa dilihat bahwa penggunaan layanan informasi melalui website tidak banyak dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dari semua jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah pencarian informasi yang menjadi pusat perhatian sebesar 0,9 atau mendekati 1 dari skala 0 sampai 1. Hal ini dapat dijelaskan dengan kebijakan pelayanan data nasional dan data kejadian banyak dipublikasikan di website pemerintah. Seperti misalnya, informasi-informasi pelayanan darurat Covid di tahun-tahun sebelumnya dan pelayanan informasi pemilihan umum yang akan dilaksanakan di tahun 2024. Hal menarik ditemukan dari hasil terkait layanan informasi, bahwa meski pencarian terkait informasi dan layanan publik cukup tinggi, tapi tingkat penggunaan website untuk mengunduh formulir masih rendah yaitu rata-rata 0,34. Penyebab rendahnya aktifitas pengunduhan formulir ini kemungkinan besar karena banyak website pemerintah yang belum menyediakan

formulir online, dan masih mensyaratkan pengambilan formulir agar langsung ke kantor pemerintah.

Hal menarik lainnya ditemukan bahwa pengalaman responden terhadap layanan transaksional menggunakan website pemerintah sangat rendah terutama dalam pembayaran pajak. Pajak yang umum dibayarkan oleh masyarakat adalah pajak kendaraan bermotor dan pajak bumi bangunan. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa dua pelayanan pajak ini masih banyak dilakukan di kantor terkait secara *offline*.

Menarik juga untuk dibahas terkait rendahnya penggunaan website pemerintah untuk pengajuan ijin usaha ataupun ijin lainnya hanya rata-rata 0,24. Pengajuan ijin usaha yang rendah bisa dikaitkan dengan karakteristik responden yang sebagian besar adalah mahasiswa. Terlepas dari karakteristik responden, hasil penelitian Gunawan et al., (2023) perizinan menggunakan aplikasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di tingkat pemerintah daerah menemukan beberapa kendala. Permasalahan utama adalah penyebab tingginya angka perbaikan berkas karena pemohon belum paham betul proses perizinan melalui online. Pada tahap penginputan data masyarakat masih bingung dengan istilah-istilah dan jenis usaha. Karena masyarakat ingin memastikan mekanisme perizinan yang dilakukan benar, menyebabkan masih banyak masyarakat yang melakukan perizinan berusaha dengan mendatangi ke kantor terkait.

Hasil terkait komunikasi dengan pemerintah secara keseluruhan menunjukkan bahwa interaksi individu dengan situs web pemerintah dan media sosial masih rendah. Hubungan yang relatif lemah antara pengalaman responden dengan situs web pemerintah terhadap pemerintah juga ditemukan peneliti yang peneliti sebelumnya (Lambert, 2013; Suryadharma & Susanto, 2017). Dari temuan analisis akun media sosial yang dilakukan pemerintah Indonesia menggunakan

platform socialbakers.com, dapat disimpulkan bahwa tidak banyak keterlibatan publik di akun Twitter pemerintah.

Mengenai hal ini, Kaisara & Pather (2011) menjelaskan bahwa masyarakat menganggap pemerintah berada dalam jangkauan yang jauh untuk diajak berkomunikasi. Wu & Guo (2015) berpendapat bahwa kekhawatiran publik akan salah pemahaman pemerintah terhadap opini yang disampaikan di media online juga mempengaruhi ketidaktertarikan mereka dalam berkomunikasi dengan pemerintah melalui website resmi. Hasil penelitian Suryadharma & Susanto (2017) secara holistik menjelaskan lima aspek utama yang sangat mempengaruhi penggunaan media sosial dan situs resmi pemerintah di Indonesia: (1) Faktor kemudahan penggunaan. Elemen ini menunjukkan bagaimana kecenderungan masyarakat untuk berinteraksi di akun media sosial milik pemerintah dipengaruhi oleh betapa sederhananya penggunaan platform tersebut. Keinginan masyarakat terhadap informasi merupakan aspek lain yang memotivasi mereka untuk berinteraksi dengan rekening pemerintah. Penggunaan media sosial oleh pemerintah cukup beralasan, seperti yang ditunjukkan oleh faktor manfaat yang dirasakan (3). Masyarakat menilai akun media sosial yang dikelola pemerintah telah membantu mereka. (4) Keinginan berinteraksi dengan akun media sosial pemerintah disebabkan oleh faktor kepercayaan terhadap entitas pemerintah. (5) Unsur membagikan ulang atau memposting ulang konten.

Pengalaman responden menggunakan website dan media sosial dalam penelitian menegaskan adanya peluang dan tantangan bagi komunikator pemerintah mengingat adanya potensi untuk meningkatkan hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat. Kepuasan masyarakat perlu dipertimbangkan dalam mendorong partisipasi penggunaan media online pemerintah di Indonesia seperti penelitian yang dipublikasikan oleh (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021; Nainggolan & Aqil, 2023). Partisipasi masyarakat di website dan media sosial pemerintah dengan memberikan komentar atau terlibat dalam percakapan singkat melalui saluran

online dapat menjadi langkah sederhana namun penting dalam partisipasi masyarakat yang lebih mendalam dalam pengambilan keputusan.

Proses dan penyediaan masukan masyarakat terhadap kinerja pemerintah melalui media online juga merupakan hal yang penting. Sementara itu, untuk meningkatkan aksesibilitas layanan online pemerintah secara keseluruhan, disarankan untuk mengintegrasikan situs web dengan organisasi perangkat daerah lainnya. Mengingat bahwa hubungan pemerintah-masyarakat bukanlah hasil langsung dari satu program komunikasi, maka diperlukan kajian jangka panjang dan upaya berkelanjutan mengenai hubungan pemerintah-masyarakat.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyelidiki bagaimana website dan media sosial pemerintah sebagai alat hubungan masyarakat utama pemerintah, dan menemukan bahwa media-media tersebut mempunyai potensi untuk memfasilitasi hubungan pemerintah dan masyarakat yang berkualitas tinggi.

Penelitian ini juga mengungkap potensi faktor-faktor yang bisa ditingkatkan dalam pengelolaan informasi dan layanan oleh pemerintah. Dalam hal ini, seperti yang ditunjukkan oleh temuan penelitian ini, penggunaan situs web pemerintah dan media sosial dapat menjadi bumerang jika kebutuhan atau harapan warga negara tidak terpenuhi secara memadai. Selain itu, mengingat dominasi komunikasi satu arah dibandingkan komunikasi dua arah di ruang online pemerintah perlu dicatat bahwa masyarakat menunjukkan partisipasi yang relatif rendah terhadap layanan transaksi dan komunikasi dua arah dengan pemerintah.

5. Daftar Pustaka

Abdelsalam, H. M., Reddick, C. G., Gamal, S., & Al-shaar, A. (2013). Social media in Egyptian government websites: Presence, usage, and effectiveness. *Government Information Quarterly*, 30(4), 406–416.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.020>

- Afiero, P., Perkins, R., Zhou, X. (Thomas), Hoanca, B., & Protasel, G. (2023). Adopting e-government to monitor public infrastructure projects execution in Nigeria: The public perspective. *Heliyon*, 9(8), e18552. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18552>
- Amoah, B., Amoah, A., Kwablah, E., & Dzaha, G. C. (2023). Trust in government and electronic levy payment decisions in Ghana. *Urban Governance*, 3(4), 252–258. <https://doi.org/10.1016/j.ugj.2023.08.004>
- Armstrong, C. L. (2011). Providing a clearer view: An examination of transparency on local government websites. *Government Information Quarterly*, 28(1), 11–16. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.07.006>
- Arwati, D., & Latif, D. V. (2019). Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Transparansi Keuangan dalam E Government Kota Bandung. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 5(2), 66–74. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v5i2.2736>
- Cahyono, T. A., & Susanto, T. D. (2019). Acceptance factors and user design of mobile e-government website (Study case e-government website in Indonesia). *Procedia Computer Science*, 161, 90–98. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.103>
- Edelman. (2022). Special Report: Trust in Technology. *Edelman*. https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2022-10/2022_Trust_Barometer_Special_Report_Trust_in_Technology_Final_10-19.pdf
- Gracia, D. B., & Casaló Ariño, L. V. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 19(1), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.reimke.2014.07.001>

- Gunawan, C. Y. F., Purnamaningsih, P. E., & Winaya, I. K. (2023). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Business and Investment Review*, 1(4), 9–14. <https://doi.org/10.61292/birev.v1i4.34>
- Hong, H. (2013). Government websites and social media's influence on government-public relationships. *Public Relations Review*, 39(4), 346–356. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.07.007>
- Kaisara, G., & Pather, S. (2011). The e-Government evaluation challenge: A South African Batho Pele-aligned service quality approach. *Government Information Quarterly*, 28(2), 211–221. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.07.008>
- Khalid, S. A., & Lavilles, R. Q. (2019). Maturity assessment of local E-government websites in the Philippines. *Procedia Computer Science*, 161, 99–106. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.104>
- Lambert, F. (2013). Seeking electronic information from government resources: A comparative analysis of two communities' web searching of municipal government websites. *Government Information Quarterly*, 30(1), 99–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.07.007>
- Lee, T., Lee, B. K., & Lee-Geiller, S. (2020). The effects of information literacy on trust in government websites: Evidence from an online experiment. *International Journal of Information Management*, 52(February). <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102098>
- Li, Y., & Shang, H. (2023). How does e-government use affect citizens' trust in government? Empirical evidence from China. *Information and Management*, 60(7), 103844. <https://doi.org/10.1016/j.im.2023.103844>

- Lisdawati, Y. (2022). Penggunaan Media Sosial dalam Penyebarluasan Informasi Program Pemerintah di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 68–89. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i2.2876>
- Matheus, R., Faber, R., Ismagilova, E., & Janssen, M. (2023). Digital transparency and the usefulness for open government. *International Journal of Information Management*, 73(December 2019), 102690. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102690>
- Nainggolan, R. R. E., & Aqil, M. H. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Kota Pagar Alam. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2), 229–249. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3837>
- Palmisano, F., & Sacchi, A. (2024). Trust in public institutions, inequality, and digital interaction: Empirical evidence from European Union countries. *Journal of Macroeconomics*, 79(December 2023), 103582. <https://doi.org/10.1016/j.jmacro.2023.103582>
- Porumbescu, G. A. (2016). Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. *Government Information Quarterly*, 33(2), 291–304. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.006>
- Prahono, A., & Elidjen. (2015). Evaluating the Role e-Government on Public Administration Reform: Case of Official City Government Websites in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59(Iccsci), 27–33. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.07.334>

- Putera, M. N. S., & Harsono, D. D. (2022). Efektivitas LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 90–105. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i2.2877>
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djpp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Srisathan, W. A., Ketkaew, C., Jantuma, N., & Naruetharadhol, P. (2024). Trust and website conversion in consumer responses to green product purchasing: A new perspective through the lens of innovative website Design's technology integration. *Heliyon*, 10(1), e23764. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e23764>
- Suryadharma, B., & Susanto, T. D. (2017). Faktor Penerimaan Media Sosial Instansi Pemerintah di Indonesia. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 2(2), 1–10. <https://doi.org/10.31284/j.integer.2017.v2i2.174>
- Tavares, A. F., & da Cruz, N. F. (2020). Explaining the transparency of local government websites through a political market framework. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101249. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.08.005>
- Umbach, G., & Tkalec, I. (2022). Evaluating -governance through e-government: Practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services. *Evaluation and Program Planning*, 93(June), 102118. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102118>
- Wang, F. (2014). Explaining the low utilization of government websites: Using a grounded theory approach. *Government Information Quarterly*, 31(4), 610–621. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.04.004>

Wu, J., & Guo, D. (2015). Measuring E-government performance of provincial government website in China with slacks-based efficiency measurement. *Technological Forecasting and Social Change*, 96, 25–31. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.01.007>

Youngblood, N. E., & MacKiewicz, J. (2012). A usability analysis of municipal government website home pages in Alabama. *Government Information Quarterly*, 29(4), 582–588. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.12.010>



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).