

Uji model adaptasi yang disepakati (Approved Adaptation) pada media sosial lembaga publik : studi pada akun media sosial Direktorat Jenderal Imigrasi = Testing of government's social media account approved adaptation model in Public Institution social media account

Elyan Nadian Zahara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20517668&lokasi=lokal>

Abstrak

Media sosial merupakan salah satu sarana untuk mewujudkan digital government yang tujuan utamanya adalah mentransformasi hubungan pemerintah-publik ke arah yang lebih baik. Di Indonesia, pengelolaan media sosial diampu oleh Humas pemerintah. Media sosial menjadi situs di mana identitas organisasi dibangun, dikelola bahkan dihancurkan. Teori Sociocitizenry mengusung model adaptasi akun media sosial pemerintah yang disepakati, yang menjadi indikator baiknya hubungan pemerintah dan publik. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian model adaptasi akun media sosial pemerintah yang disepakati dengan menggunakan pendekatan kuantitatif berupa survei secara online kepada followers akun Facebook, Instagram, dan Twitter Direktorat Jenderal Imigrasi kemudian dianalisis dengan menggunakan metode PLS-SEM. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terbentuknya kepercayaan publik (terhadap konten dan interaksi akun); serta persepsi akan pentingnya berinteraksi dengan DJI secara tidak langsung, berpengaruh positif terhadap adaptasi akun media sosial oleh publik yang disepakati. Terbentuknya kepercayaan publik tersebut dipengaruhi secara positif oleh tingkat keterbiasaan publik dalam menggunakan media sosial; pemahaman mereka akan layanan media sosial yang disediakan oleh akun DJI; serta antisipasi terhadap kualitas (konten dan interaksi) akun media sosial. Selain itu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dalam mengantisipasi kualitas media sosial, publik dipengaruhi oleh faktor normatif berupa pandangan dari sesama followers akun serta faktor personal berupa reputasi akun media sosial. Dalam penelitian ini pengaruh citizen-centric digital communication's policy terhadap approved adaptation tidak terbukti. Hal ini ditengarai karena perbedaan konteks penelitian dengan penelitian rujukan, di mana di Indonesia khususnya pada Direktorat Jenderal Imigrasi, Humas Pemerintah tidak berperan dalam perumusan kebijakan.

.....Social media is one of the digital government tools that aim to transform the relationship between government and society positively. In Indonesia, social media is managed by the Government's Public Relations. Social media is a site where organizational identity is built, managed, and even destroyed. Sociocitizenry theory provides a model of government social media accounts' approved adaptation which is an indicator of a positive relationship between government and public. In this study, the government's social media account approved adaptation model was tested using a quantitative approach through an online survey to followers of the Facebook, Instagram, and Twitter accounts of the Directorate General of Immigration and then analyzed using the PLS-SEM method.

The results of this study indicate that configured trust; and perceived importance of social media interactions with government, has a positive effect on approved adaptation. The configured trust is positively influenced by the familiarity with social media and government's social media services. In addition, the results also show that in anticipating the quality of social media, the public is influenced by normative factors such as virtual community's view of social media account quality reputation; and personal factors such as social media account quality reputation. In this study approved adaptation is not influenced by citizen-centric

digital communication policy. This is presumably due to differences in the context of research with previous research, wherein Indonesia specifically in Directorate General of Immigration, Government Public Relations does not play a role in policy-making.