

Asosiasi antara Orientasi Mutualitas dan Iklim Keterbukaan dengan Reputasi dan Kepercayaan Publik pada Direktorat Jenderal Pajak (Studi Pada Media Sosial Direktorat Jenderal Pajak) = The Association of the Orientation of Mutuality and the Climate of Openness with Reputation and Trust in the Directorate General of Taxes (Study on Social Media of the Directorate General of Taxes)

Zikrulloh, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920545294&lokasi=lokal>

Abstrak

Penggunaan media sosial telah banyak diterapkan oleh pemerintah dalam menyebarkan informasi serta melakukan interaksi dengan publik sebagai upaya untuk memperoleh kepercayaan publik. Kepercayaan publik kepada pemerintah merupakan hal yang penting bagi tercapainya keberhasilan atas setiap program kerja yang dilakukan oleh pemerintah. Beberapa kasus korupsi yang melibatkan pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membuat posisi DJP berada pada posisi rentan mengalami penurunan kepercayaan dari publik. Tesis ini secara umum dilakukan untuk melihat asosiasi antara dua faktor utama dalam komunikasi dialogis yang terdiri dari orientasi mutualitas dan iklim keterbukaan terhadap kepercayaan publik pada DJP dalam situasi krisis, yang diukur melalui skala pengukuran dalam konsep organization public dialogic communication (OPDC), pada akun media sosial resmi DJP di Twitter, Instagram, Facebook, dan Tiktok. Selain itu, tesis ini juga menguji pengukuran OPDC untuk melihat asosiasi antara orientasi mutualitas dan iklim keterbukaan terhadap reputasi DJP yang dipersepsikan publik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan melalui survei daring terhadap 260 pengikut (followers) akun resmi media sosial DJP. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat asosiasi positif signifikan antara orientasi mutualitas dan iklim keterbukaan dengan reputasi dan kepercayaan publik pada DJP. Penelitian juga menemukan bahwa reputasi DJP yang dipersepsikan publik memiliki asosiasi positif signifikan terhadap kepercayaan publik pada DJP. Selain itu, Orientasi mutualitas dan iklim keterbukaan juga memiliki asosiasi positif signifikan terhadap kepercayaan publik pada DJP melalui mediasi reputasi DJP yang dipersepsikan publik.

.....The government has widely used social media to disseminate information and interact with the public in an effort to gain public trust. Public trust in the government is important for achieving success in every work program carried out by the government. Several corruption cases involving employees within the Directorate General of Taxes (DJP) have put the DJP's position in a vulnerable position, causing a decline in public trust. This study is generally carried out to look at the relationship between two main factors in dialogical communication, which consist of the orientation of mutuality and the climate of openness towards public trust in DJP in crises, which is measured through a measurement scale in the concept of organizational public dialogic communication (OPDC), in DJP's official social media accounts from Twitter, Instagram, Facebook and Tiktok. This study also tests the OPDC measurement to see the relationship between the orientation of mutuality and the climate of openness on DJP's reputation. This study is quantitative research conducted through an online survey of 260 followers of DJP's official social media accounts. The study found that there is a significant positive relationship between the orientation of mutuality and the climate of openness on reputation and public trust in DJP. This study also found that DJP's

reputation has a significant positive relationship to public trust in DJP. In addition, the orientation of mutuality and the climate of openness have a significant positive relationship with public trust in DJP through the mediation of DJP's reputation.