

**PENGARUH TRANSPARANSI INFORMASI PUBLIK DAN  
PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL PEMERINTAH TERHADAP  
KEPERCAYAAN MASYARAKAT DALAM PENYELENGGARAAN  
ADMINISTRASI NEGARA**

Disusun untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah Metode  
Penelitian Administrasi Publik



**Disusun Oleh :**

Nama : CITRA KHAIRUNNISA

NPM : 2416041095

Kelas : Reg C

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
TAHUN AJARAN  
2025/2026**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam kemajuan administrasi pemerintahan modern, salah satu topik yang selalu mendapat sorotan yang signifikan adalah kemampuan pemerintah untuk membangun keyakinan publik. Keyakinan ini tidak semata-mata sebagai modal sosial yang bersifat tidak nyata, melainkan menjadi dasar penting bagi kelangsungan pengelolaan pemerintahan yang efektif. Administrasi pemerintahan sejatinya merupakan suatu proses pelaksanaan kekuasaan publik yang harus dilaksanakan berdasarkan prinsip akuntabilitas, keterbukaan, dan responsif. Tanpa kepercayaan dari masyarakat, berbagai kebijakan, program, dan layanan publik yang diterapkan oleh pemerintah berisiko kehilangan legitimasi, sehingga kapabilitasnya menjadi lemah. Oleh sebab itu, penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap pelaksanaan administrasi negara menjadi sangat penting, terutama di era digital saat ini.

Salah satu faktor kunci yang menentukan kepercayaan masyarakat adalah keterbukaan informasi publik. Konsep ini telah menjadi aspek esensial dalam prinsip tata kelola yang baik, di mana pemerintah tidak lagi dilihat sebagai entitas yang tertutup, tetapi sebagai institusi yang wajib berinteraksi secara terbuka dengan masyarakat. Di Indonesia, kewajiban untuk terbuka ini dikuatkan melalui *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Regulasi tersebut secara jelas menetapkan bahwa masyarakat berhak mengetahui informasi yang berhubungan dengan pengelolaan pemerintahan. Dengan adanya transparansi informasi, masyarakat dapat mengawasi, mengevaluasi kinerja pemerintah, serta memastikan bahwa kebijakan yang diambil sesuai dengan kebutuhan publik.

Namun, penerapan transparansi informasi publik tidak selalu lancar. Berbagai studi sebelumnya menunjukkan adanya hambatan birokrasi, lemahnya kapasitas institusi, hingga rendahnya tingkat pemahaman masyarakat dalam mengakses dan menggunakan informasi yang ada. Situasi ini menciptakan kesenjangan antara harapan ideal transparansi dan realitas yang ada di lapangan. Namun, apabila keterbukaan informasi publik dikelola secara efisien, hal itu tidak hanya meningkatkan akuntabilitas tetapi juga memperkuat

kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dalam hal ini, keterbukaan informasi publik tidak boleh dipandang sebagai sekadar pemenuhan kewajiban administratif, tetapi harus diposisikan sebagai strategi mendasar untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Seiring dengan kemajuan teknologi komunikasi, media sosial pemerintah kini berfungsi sebagai alat baru dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Media sosial tidak lagi sekadar digunakan sebagai sarana interaksi pribadi, melainkan telah berubah menjadi saluran komunikasi resmi untuk birokrasi. Pemerintah pusat, kementerian, lembaga negara, hingga pemerintah daerah memanfaatkan platform media sosial seperti *Instagram, Twitter, Facebook, dan TikTok* untuk menyebarluaskan informasi kebijakan, mensosialisasikan program, hingga menampung aspirasi masyarakat. Fenomena ini menandakan perubahan besar dalam gaya komunikasi birokrasi, dari awalnya yang cenderung hierarkis dan satu arah menjadi lebih interaktif dan partisipatif.

Pemanfaatan media sosial oleh pemerintah dalam administrasi negara menawarkan peluang sekaligus tantangan. Di satu sisi, media sosial memberi kesempatan bagi pemerintah untuk menjangkau publik dengan cara yang lebih luas, cepat, dan efisien. Informasi kebijakan dapat diterima masyarakat secara langsung tanpa terhambat oleh birokrasi formal. Selain itu, masyarakat juga dapat memberikan umpan balik secara langsung, yang jika ditangani dengan baik dapat memperkuat proses pembuatan kebijakan publik. Namun, di sisi lain, media sosial juga memiliki potensi menimbulkan masalah baru, seperti penyebaran informasi yang kurang akurat, komunikasi yang tidak profesional, serta risiko menurunnya kepercayaan masyarakat jika interaksi tidak dikelola dengan baik.

Dalam konteks teoretis tentang pengelolaan negara, analisis tentang interaksi transparansi informasi publik, penggunaan media sosial oleh pemerintah, dan kepercayaan masyarakat menjadi area yang menarik untuk eksplorasi. Transparansi berperan dalam membuka akses yang sebelumnya terhalang, sedangkan media sosial berfungsi sebagai alat untuk mempercepat penyebaran informasi tersebut. Kedua elemen ini berpengaruh pada cara masyarakat membangun pandangan tentang integritas, akuntabilitas, dan performa pemerintah. Jika transparansi terjaga dengan baik dan media sosial digunakan secara efisien, maka kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan dapat meningkat. Di sisi lain, jika transparansi bersifat semu atau media sosial hanya dipakai

sebagai media pencitraan, maka kemungkinan menurunnya kepercayaan publik akan semakin besar.

Di masa pasca-pandemi *Covid-19*, kebutuhan untuk meneliti isu ini semakin mendesak. Situasi pandemi mendorong pemerintah untuk mempercepat adopsi digital, termasuk dalam hal penyampaian informasi publik dan interaksi dengan masyarakat. Media sosial pemerintah berada di garis depan dalam mendistribusikan informasi terkait kebijakan penanganan pandemi, vaksin, dan pemulihan ekonomi. Namun, tidak semua langkah komunikasi ini berhasil dengan baik. Ada situasi di mana masyarakat merasa bingung karena informasi yang disampaikan melalui media sosial pemerintah tidak sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Keadaan ini menciptakan dilema: satu sisi masyarakat memerlukan informasi yang cepat dan jelas, tetapi di sisi lain kemampuan pemerintah dalam menangani aliran informasi digital masih terbatas.

Fenomena ini menunjukkan perlunya penelitian empiris untuk memahami bagaimana transparansi informasi publik dan penggunaan media sosial oleh pemerintah memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menjadi krusial, karena dapat membantu mengukur hubungan antar variabel dengan sistematis dan objektif. Dengan menerapkan kuesioner, peneliti bisa mengetahui sejauh mana masyarakat merasakan transparansi informasi publik, bagaimana mereka mengevaluasi efektivitas media sosial pemerintah, serta apakah kedua aspek ini benar-benar berkontribusi pada kepercayaan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini relevan untuk mengatasi kekurangan dalam literatur. Selama ini, banyak penelitian tentang transparansi informasi publik lebih fokus pada perspektif normatif atau deskriptif, sementara analisis kuantitatif mengenai hubungan antara transparansi, penggunaan media sosial pemerintah, dan kepercayaan publik masih kurang. Sementara itu, hasil dari penelitian kuantitatif dapat menyediakan bukti empiris yang lebih valid untuk dasar kebijakan. Dengan demikian, studi ini tidak hanya penting dari sudut pandang akademis, tetapi juga memiliki dampak praktis bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi negara.

Dalam percakapan mengenai administrasi negara saat ini, transparansi informasi publik sering kali dianggap sebagai alat utama untuk mencapai pemerintahan yang baik. Ide ini berakar pada pemikiran bahwa pemerintah tidak lagi dapat beroperasi dalam kegelapan, melainkan harus terbuka terhadap pengawasan publik. Dengan adanya

keterbukaan, masyarakat diberikan kesempatan untuk mengevaluasi, memberikan kritik, dan mengemukakan pendapat tentang kegiatan pemerintahan. Transparansi informasi publik pada akhirnya menumbuhkan interaksi timbal balik, di mana pemerintah diwajibkan untuk bertanggung jawab sementara masyarakat didorong untuk terlibat aktif dalam pengawasan.

Jika kita menggali lebih dalam, transparansi informasi publik tak hanya sekadar tugas administratif, tetapi juga merupakan kebutuhan untuk membangun legitimasi dalam birokrasi. Pemerintahan yang tertutup akan mudah memicu kecurigaan mengenai adanya praktik maladministrasi, korupsi, dan penyalahgunaan kuasa. Sebaliknya, pemerintahan yang terbuka dianggap lebih dapat dipercaya karena setiap kebijakan dan programnya dapat diawasi oleh publik. Rasa percaya dari masyarakat pun akan lebih mudah terbangun ketika pemerintah menunjukkan secara konsisten komitmen untuk terbuka. Dalam sudut pandang administrasi negara, ini sejalan dengan prinsip pemerintahan terbuka yang menekankan kolaborasi, partisipasi, dan transparansi sebagai dasar tata kelola yang modern.

Namun, saat ini transparansi informasi publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan. Meskipun telah ada dasar hukum dalam bentuk UU Keterbukaan Informasi Publik, pelaksanaannya sering terhambat oleh faktor birokrasi. Tidak semua lembaga pemerintah memiliki sistem pengelolaan informasi yang memadai. Beberapa institusi masih menahan informasi dengan alasan kerahasiaan atau prosedur internal yang rumit. Akibatnya, akses masyarakat terhadap informasi publik sering kali tidak optimal. Hal ini langsung mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat, karena publik merasa pemerintah belum sepenuhnya transparan.

Di sisi lain, kemajuan teknologi digital telah mengubah cara pemerintah menyebarkan informasi. Media sosial pemerintah kini berfungsi sebagai saluran utama dalam upaya meningkatkan transparansi. Hampir seluruh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah memiliki akun resmi di berbagai platform media sosial. Media ini digunakan tidak hanya untuk menyampaikan informasi kebijakan, tetapi juga untuk menjawab pertanyaan masyarakat, melakukan sosialisasi program, hingga membangun citra positif birokrasi. Fenomena ini mencerminkan transformasi signifikan dalam praktik administrasi negara, di mana komunikasi yang sebelumnya bersifat satu arah kini bergeser menjadi lebih partisipatif.

Penggunaan media sosial pemerintah sebagai bagian dari transparansi membawa konsekuensi yang luas. Dari sudut pandang efisiensi, media sosial memungkinkan pemerintah menjangkau masyarakat dengan lebih cepat dan biaya yang lebih rendah dibandingkan metode komunikasi tradisional. Dari perspektif partisipasi, media sosial menciptakan ruang interaksi yang lebih setara antara pemerintah dan masyarakat. Warga tidak perlu lagi pergi ke kantor birokrasi untuk menyampaikan aspirasi, tetapi cukup memberikan komentar atau pesan melalui akun resmi pemerintah. Dalam hal ini, media sosial bisa dipandang sebagai perwujudan nyata demokrasi digital yang menguatkan prinsip partisipasi publik dalam administrasi negara.

Akan tetapi, efektivitas media sosial pemerintah tidak selalu sesuai harapan. Terdapat situasi di mana akun media sosial pemerintah hanya digunakan sebagai alat untuk publikasi sepihak tanpa adanya ruang untuk dialog yang cukup. Misalnya, pemerintah lebih banyak membagikan informasi mengenai pencapaian atau kegiatan resmi tanpa merespons pertanyaan dan kritik dari masyarakat. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepercayaan publik, karena masyarakat merasa bahwa media sosial pemerintah hanya berfungsi sebagai alat pencitraan, bukan sebagai instrumen transparansi dan akuntabilitas.

Permasalahan lainnya ialah mutu dari konten yang disajikan. Seringkali, informasi yang dibagikan melalui saluran media sosial resmi pemerintah tidak lengkap, membingungkan, atau bahkan tidak sejalan dengan kebijakan yang ada. Hal ini menimbulkan kebingungan di dalam masyarakat dan dapat berpotensi menumbuhkan ketidakpercayaan. Oleh sebab itu, pengelolaan media sosial pemerintah perlu dilakukan dengan serius, memperhatikan mutu informasi, keselarasan pesan, serta profesionalisme dari pengelola akun yang bersangkutan.

Lebih lanjut, penting untuk memahami bahwa dampak media sosial pemerintah terhadap kepercayaan publik tidak bisa dianggap terpisah, melainkan berhubungan erat dengan tingkat transparansi informasi yang tersedia untuk publik. Media sosial merupakan alat atau saluran, sedangkan esensi utama tetap berada pada keterbukaan informasi yang disuguhkan. Apabila informasi yang disediakan lewat media sosial kurang transparan, maka kepercayaan masyarakat tidak akan meningkat meskipun saluran komunikasinya berteknologi terbaru. Sebaliknya, jika transparansi terjalin dengan baik dan pemanfaatan media sosial dilakukan secara optimal, kepercayaan publik terhadap pemerintah akan semakin kokoh.

Dalam konteks penelitian kuantitatif, penting untuk menguji secara empiris hubungan antar variabel ini. Transparansi informasi publik dapat dinilai melalui berbagai indikator, seperti aksesibilitas, ketepatan, dan kelengkapan informasi. Di sisi lain, penggunaan media sosial pemerintah bisa diukur melalui seberapa intensif media ini digunakan, mutu kontennya, serta interaksi dengan masyarakat. Sementara itu, kepercayaan publik dapat dinilai melalui pandangan terhadap integritas pemerintah, akuntabilitas dalam birokrasi, dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Dengan memanfaatkan alat survei kuesioner, peneliti bisa mengukur sejauh mana transparansi dan penggunaan media sosial oleh pemerintah mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat.

Konteks di Indonesia sendiri menyediakan banyak peluang untuk penelitian ini. Sebagai negara demokrasi yang terluas ketiga di dunia, Indonesia menghadapi banyak tantangan dalam membangun kepercayaan dari masyarakat. Berbagai skandal korupsi, sistem birokrasi yang rumit, hingga pelayanan publik yang belum optimal membuat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sering berubah-ubah. Dalam keadaan seperti ini, transparansi informasi publik dan penggunaan media sosial oleh pemerintah menjadi alat penting untuk meningkatkan citra birokrasi serta memperkuat legitimasi pelaksanaan administrasi negara.

Lebih jauh lagi, fenomena ini juga berdampak strategis terhadap agenda reformasi birokrasi digital. Pemerintah Indonesia melalui *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)* telah secara besar-besaran mendorong digitalisasi dalam sektor birokrasi. Media sosial pemerintah tampil sebagai salah satu aspek dari tata kelola digital yang paling dekat dengan masyarakat. Jika dikelola dengan baik, media sosial dapat mempercepat pencapaian tujuan *SPBE*, yaitu pembentukan birokrasi yang lebih efisien, transparan, dan responsif. Namun, apabila dikelola dengan sembarangan, media sosial justru dapat berbalik menjadi senjata yang merugikan kepercayaan publik.

Maka dari itu, studi mengenai pengaruh transparansi informasi publik dan penggunaan media sosial pemerintah pada kepercayaan masyarakat tidak hanya penting dari segi akademis, tetapi juga sangat relevan secara praktis. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah dalam menyusun strategi komunikasi yang lebih efektif, membangun kepercayaan masyarakat, serta memperkuat prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam administrasi negara. Selain itu, penelitian ini juga menyumbang

teoritis dengan memperkaya kajian literatur terkait hubungan antara transparansi, media sosial, dan kepercayaan publik di konteks negara berkembang.

Dalam konteks administrasi pemerintahan, keyakinan publik tidak hanya dilihat sebagai tujuan akhir dari kebijakan yang diambil, tetapi juga sebagai indikator utama dari keberhasilan manajemen pemerintahan. Kepercayaan masyarakat menjadi aset sosial yang memungkinkan birokrasi untuk melaksanakan fungsi administratifnya secara efisien. Tanpa dukungan kepercayaan tersebut, kebijakan pemerintah dapat menghadapi penolakan, partisipasi masyarakat dalam program-program publik mungkin rendah, dan legitimasi birokrasi berpotensi melemah. Oleh sebab itu, analisis mengenai elemen-elemen yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan administrasi negara sangat krusial, terutama dalam situasi transformasi digital yang sedang berjalan.

Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk integritas pegawai, kualitas pelayanan publik, konsistensi dalam kebijakan, serta keterbukaan informasi. Dalam penelitian ini, transparansi informasi publik dan penggunaan media sosial pemerintah dijadikan dua variabel independen yang berperan penting bagi kepercayaan publik. Sebab, kedua aspek tersebut secara langsung terkait dengan cara masyarakat mengakses informasi, menilai integritas birokrasi, serta merasakan adanya peluang untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan.

Transparansi informasi publik memungkinkan masyarakat untuk mengevaluasi sejauh mana pemerintah bertindak sesuai dengan prinsip akuntabilitas. Pemerintah yang terbuka dianggap lebih dapat dipercaya karena tidak menyembunyikan informasi penting dari masyarakat. Sebagai contoh, keterbukaan mengenai anggaran daerah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai apakah pengeluaran dana pembangunan sesuai dengan kebutuhan mereka. Demikian juga, transparansi data pelayanan publik dapat menurunkan kemungkinan terjadinya praktik korupsi atau maladministrasi. Sebaliknya, jika informasi publik disembunyikan, masyarakat akan lebih cenderung curiga, yang pada akhirnya dapat mengikis kepercayaan mereka terhadap pemerintah.

Sementara itu, pemanfaatan media sosial oleh pemerintah menambahkan dimensi baru dalam interaksi antara negara dan masyarakat. Media sosial memungkinkan terjadinya komunikasi yang berlangsung secara langsung dan dua arah. Masyarakat dapat dengan mudah memberikan umpan balik, mengutarakan kritik, bahkan mengajukan

aspirasi melalui platform digital yang dioperasikan oleh pemerintah. Ketika interaksi ini ditanggapi dengan baik, masyarakat merasa didengar dan dihargai. Perasaan dihargai inilah yang akan memperkuat tingkat kepercayaan mereka kepada pemerintah. Namun, jika interaksi ini diabaikan atau jika tanggapan yang diberikan tidak memadai, masyarakat dapat merasa kecewa, yang berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan.

Di Indonesia, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sering kali mengalami perubahan yang signifikan. Survei dari beberapa lembaga menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan publik dapat meningkat saat pemerintah berhasil menangani isu-isu penting, tetapi bisa jatuh drastis ketika terjadi krisis atau skandal. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian kuantitatif mengenai pengaruh transparansi informasi publik dan penggunaan media sosial pemerintah terhadap kepercayaan masyarakat. Dengan pendekatan kuantitatif, peneliti dapat mengkaji secara empiris seberapa besar pengaruh kedua faktor tersebut dalam menerangkan variasi tingkat kepercayaan publik.

Pentingnya penelitian ini semakin kentara ketika dikaitkan dengan agenda reformasi birokrasi dan digitalisasi pemerintahan. Pemerintah Indonesia melalui *SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)* bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang lebih transparan, efisien, dan responsif. Media sosial pemerintah menjadi salah satu wajah utama dari *SPBE*, karena saluran ini berhubungan langsung dengan masyarakat. Jika digunakan secara efektif, transparansi dapat ditingkatkan, partisipasi publik dapat tumbuh, dan akhirnya kepercayaan masyarakat terhadap administrasi negara akan semakin kuat. Namun, jika penggunaan media sosial hanya bersifat permukaan, sekadar sebagai alat promosi tanpa adanya keterbukaan informasi yang berarti, maka tujuan *SPBE* mungkin tidak tercapai.

Selain mempunyai relevansi praktis, studi ini juga memiliki kontribusi teoretis yang signifikan. Dalam kajian administrasi publik, debat mengenai keterkaitan antara transparansi, komunikasi pemerintah, dan kepercayaan masyarakat masih berlangsung. Beberapa penelitian mengindikasikan bahwa transparansi dapat meningkatkan kepercayaan, sementara yang lain berpendapat bahwa keterbukaan malah bisa menurunkan tingkat kepercayaan jika informasi yang disampaikan menimbulkan pandangan negatif. Hal yang sama berlaku pada media sosial; beberapa orang menganggapnya sebagai alat untuk mendemokratisasi informasi, tetapi tidak sedikit yang menekankan bahaya disinformasi dan manipulasi opini publik. Karena itu, penelitian ini

diharapkan mampu menyuplai bukti empiris baru yang memperkaya diskusi akademis mengenai elemen-elemen yang membentuk kepercayaan publik dalam konteks administrasi negara.

Di sisi praktis, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran konkret bagi lembaga pemerintahan. Jika terbukti bahwa transparansi informasi publik dan penggunaan media sosial oleh pemerintah benar-benar memiliki pengaruh besar terhadap kepercayaan masyarakat, maka pemerintah bisa mengadopsi kedua elemen tersebut sebagai strategi utama dalam membangun legitimasi birokrasi. Contohnya, dengan meningkatkan sistem pengolahan informasi publik, memperbaiki mutu konten media sosial, menguatkan saluran interaksi digital, dan memastikan adanya tindak lanjut terhadap aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui platform online.

Selain itu, penelitian ini pun akan memberikan manfaat bagi masyarakat yang menerima layanan publik. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya transparansi dan interaksi digital dengan pemerintah, diharapkan masyarakat akan lebih aktif dalam memanfaatkan hak mereka untuk mengakses informasi serta menyampaikan aspirasi melalui media sosial. Keterlibatan masyarakat yang tinggi pada akhirnya akan memperkokoh demokrasi dan meningkatkan kualitas administrasi negara.

Berdasarkan penjelasan tersebut, sangat jelas bahwa penelitian mengenai dampak transparansi informasi publik dan pemakaian media sosial oleh pemerintah terhadap kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan administrasi negara sangat mendesak untuk dilakukan. Di satu sisi, publikasi ini mampu memperkuat kerangka teoretis seputar hubungan antara transparansi, komunikasi digital, dan kepercayaan publik. Di sisi lain, penelitian ini juga berkontribusi secara praktis bagi pemerintah dalam upaya untuk meningkatkan kualitas manajemen birokrasi. Dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang lebih kuat, sehingga dapat menjadi pijakan untuk kebijakan publik yang lebih didasarkan pada data yang valid.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Se jauh mana keterbukaan informasi publik memengaruhi keyakinan masyarakat dalam pelaksanaan administrasi negara?
2. Bagaimana dampak penggunaan media sosial oleh pemerintah terhadap keyakinan masyarakat dalam pelaksanaan administrasi negara?

3. Apakah keterbukaan informasi publik dan penggunaan media sosial oleh pemerintah secara bersamaan memengaruhi keyakinan masyarakat dalam pelaksanaan administrasi negara?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menyelidiki dampak dari transparansi informasi publik terhadap tingkat kepercayaan masyarakat dalam pelaksanaan administrasi negara.
2. Menyelidiki dampak dari penggunaan media sosial oleh pemerintah terhadap tingkat kepercayaan masyarakat dalam pelaksanaan administrasi negara.
3. Memahami seberapa signifikan dampak transparansi informasi publik dan penggunaan media sosial oleh pemerintah secara bersamaan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat dalam pelaksanaan administrasi negara.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dalam bidang ilmu administrasi negara, terutama yang berkaitan dengan good governance, transparansi informasi publik, komunikasi digital dalam birokrasi, dan tingkat kepercayaan masyarakat.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan saran kepada lembaga pemerintah untuk meningkatkan kualitas pengelolaan informasi publik dan strategi komunikasi digital melalui media sosial.

#### **1.4.3 Manfaat Sosial**

Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya akses terhadap informasi publik serta penggunaan media sosial pemerintah sebagai sarana partisipasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi di Indonesia: Antara Harapan dan Kenyataan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwivedi, Y. K., et al. (2022). Emerging trends in digital governance: Global perspectives. *Government Information Quarterly*, 39(3), 101702. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101702>
- Nugroho, H. (2021). Evaluasi sistem pengelolaan pengaduan publik melalui aplikasi LAPOR! di Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2), 145–160. <https://doi.org/10.24258/jba.v17i2.811>
- Osborne, S. P. (2022). *Public Management and Governance*. London: Routledge.
- Supriyanto, E. (2022). Responsivitas birokrasi terhadap aspirasi masyarakat melalui layanan digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 10(1), 21–35. <https://doi.org/10.31289/jipspuma.v10i1.5267>
- Thoha, M. (2020). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA). (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. New York: United Nations.
- Wirtz, B. W. (2022). *Digital Government: Strategy, Policy, and Management*. Cham: Springer.
- Wirtz, B. W., & Müller, W. M. (2019). A framework for open government: Contextualizing citizens' demands. *Government Information Quarterly*, 36(1), 333–345. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.09.010>
- Wulandari, R., & Setiawan, F. (2022). Media sosial pemerintah dan kepercayaan publik: Analisis interaksi digital di era SPBE. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 19(2), 233–250. <https://doi.org/10.21831/jia.v19i2.58211>
- Yamin, M., & Hakim, A. (2023). Transparansi digital dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(1), 55–72.