

**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 : 2456041095

Kelas : Reg C

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

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Paradigma Penelitian**

Paradigma penelitian adalah fondasi filosofis yang membentuk cara berpikir dalam memahami fenomena yang sedang dieksplorasi. Paradigma ini berfungsi tidak hanya sebagai panduan konseptual untuk menentukan arah penelitian, tetapi juga menyediakan landasan epistemologis, ontologis, dan metodologis untuk memahami realitas sosial serta cara pengetahuan dapat diperoleh. Dalam penelitian ini yang berjudul “*Dampak Kompetensi Digital Aparatur Sipil Negara terhadap Efektivitas Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia*”, paradigma yang diterapkan adalah paradigma positivistik dengan pendekatan kuantitatif.

Paradigma positivistik berasal dari filosofi empiris-rasional yang dirumuskan oleh Auguste Comte dan dipertegas dalam tradisi ilmu sosial modern. Dalam paradigma ini, realitas sosial dipandang sebagai sesuatu yang objektif, konstan, dan dapat diukur melalui alat ilmiah (Neuman, 2022). Di bawah pandangan ini, dunia sosial dianggap memiliki pola yang dapat dipelajari dengan cara yang mirip dengan fenomena alam, yaitu melalui observasi empiris, pengukuran, dan analisis statistik. Oleh sebab itu, paradigma ini sangat sesuai untuk diterapkan dalam penelitian kuantitatif yang berfokus pada pengujian hubungan antar variabel secara sistematis.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana kompetensi digital *Aparatur Sipil Negara (ASN)* berpengaruh terhadap efektivitas penerapan *SPBE*, yang pada dasarnya merupakan fenomena empiris dalam pelaksanaan administrasi publik di era digital. Penggunaan paradigma positivistik menyediakan kerangka analisis yang memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi hubungan sebab-akibat antara kemampuan digital *ASN* sebagai variabel independen dan efektivitas pelaksanaan *SPBE* sebagai variabel dependen. Pendapat Creswell dan Creswell (2023) mendukung hal ini dengan menegaskan bahwa paradigma positivistik digunakan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang dapat diukur secara kuantitatif dan diuji secara empiris demi menjelaskan fenomena sosial yang rumit.

Secara ontologis, paradigma ini didasarkan pada asumsi bahwa realitas itu tunggal dan objektif, yang berarti fenomena yang sedang diteliti dalam hal ini pelaksanaan *SPBE* dan kompetensi digital *ASN* berada secara mandiri dari pandangan individu. Peneliti berfungsi sebagai pengamat yang netral tanpa memengaruhi objek penelitian. Ini berbeda dari paradigma interpretatif yang melihat realitas sebagai hasil dari konstruksi sosial. Oleh karenanya, dalam penelitian ini, data yang diperoleh melalui kuesioner diperlakukan sebagai fakta empiris yang dapat dianalisis secara statistik untuk menemukan pola atau hubungan antar variabel.

Dari segi epistemologis, paradigma ini menegaskan bahwa pengetahuan dihasilkan melalui observasi empiris dan pengukuran objektif, bukan dari subjektivitas atau interpretasi pribadi (Sekaran & Bougie, 2023). Maka dari itu, penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner standar yang dirancang berdasarkan indikator-indikator variabel seperti literasi digital, kemampuan teknis *ASN*, penerapan sistem *SPBE*, dan persepsi efektivitas layanan publik. Penggunaan data kuantitatif memungkinkan peneliti untuk melakukan pengujian hipotesis dengan cara yang rasional dan terukur.

Dalam paradigma positivistik, metodologi penelitian diarahkan ke proses deduktif, di mana peneliti memulai dari teori atau hipotesis yang telah ada, kemudian diuji melalui data empiris. Hal ini sesuai dengan prosedur penelitian yang digunakan, yaitu menguji dampak kompetensi digital terhadap efektivitas *SPBE* dengan bantuan analisis statistik inferensial, khususnya analisis regresi linier berganda. Pendekatan deduktif ini membantu memastikan bahwa hasil penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga verifikatif dan dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas.

Menurut Bryman (2021), paradigma positivistik memiliki lima karakteristik utama yang juga penting dalam studi ini. Pertama, terdapat kepercayaan bahwa informasi diperoleh lewat observasi yang dapat diverifikasi. Kedua, peneliti harus bersikap netral dan objektif. Ketiga, data yang dikumpulkan harus berupa angka dan dapat diukur. Keempat, analisis data dilakukan dengan metode statistik untuk menguji hipotesis. Kelima, hasil penelitian dapat digunakan untuk memperkirakan dan menjelaskan fenomena sosial yang serupa di masa mendatang. Lima prinsip ini

diterapkan secara konsisten dalam penelitian mengenai kompetensi digital ASN dan pelaksanaan *SPBE*.

Paradigma positivistik juga memengaruhi cara berpikir ilmiah para peneliti. Dalam kerangka ini, peneliti tidak mencoba menafsirkan makna subjektif dari perilaku ASN, tetapi berusaha menemukan pola hubungan antar variabel berdasarkan data yang bersifat kuantitatif. Contohnya, peneliti tidak hanya menjelaskan bagaimana ASN memanfaatkan teknologi digital, tetapi juga berusaha mengukur sejauh mana kemampuan tersebut berdampak pada keberhasilan pelaksanaan *SPBE*. Proses ini dilakukan dengan menetapkan indikator yang jelas, seperti tingkat penguasaan aplikasi digital, partisipasi dalam pelatihan teknologi, dan produktivitas di tempat kerja.

Selanjutnya, paradigma ini sejalan dengan arah kebijakan nasional yang mendorong peningkatan transformasi digital dalam birokrasi. Dalam konteks administrasi publik yang modern, kemampuan ASN untuk beradaptasi dengan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mewujudkan pemerintahan digital yang efisien. Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian PANRB (2022), menegaskan bahwa penerapan *SPBE* harus disertai dengan peningkatan kompetensi digital para aparatur agar sistem pemerintahan yang berbasis elektronik tidak hanya berjalan secara teknis, tetapi juga efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, paradigma positivistik memungkinkan penelitian ini untuk menilai secara empiris hubungan antara peningkatan kemampuan digital dan hasil implementasi *SPBE* di lapangan.

Paradigma ini juga memperkuat fondasi teoritis penelitian dengan menghubungkan antara teori besar seperti *Good Governance Theory*, teori menengah seperti *Digital Competency Framework* dan *Model Teknologi Organisasi Lingkungan (TOE)*, serta teori terapan berupa pengukuran efektivitas *SPBE* di sektor publik. Dengan menggabungkan teori-teori ini dalam paradigma positivistik, peneliti dapat merumuskan hipotesis yang dapat diuji dan memvalidasi secara empiris pengaruh antar variabel yang telah dibahas sebelumnya.

Keunggulan penggunaan paradigma positivistik dalam penelitian ini adalah kemampuannya untuk memberikan hasil yang dapat diukur, dapat diuji ulang, dan berbasis bukti. Ini krusial untuk mendukung proses perumusan kebijakan publik

berdasarkan data yang kini menjadi perhatian pemerintah. Sejalan dengan itu, pendekatan kuantitatif juga memungkinkan dilakukan analisis perbandingan antara berbagai unit organisasi atau wilayah administrasi, sehingga hasil penelitian memiliki nilai praktis untuk memperbaiki sistem pemerintahan yang berbasis elektronik secara nasional.

Meskipun demikian, paradigma ini juga memiliki batasan. Ia cenderung mengabaikan aspek kontekstual dan interpretatif dari pengalaman manusia. Contohnya, tingkat efektivitas *SPBE* tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi digital *ASN*, tetapi juga oleh budaya kerja, dukungan pimpinan, dan kebijakan organisasi. Namun, pendekatan kuantitatif dalam kerangka positivistik tetap relevan karena tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antar variabel secara empiris, bukan untuk memahami makna subjektif dari pengalaman individu.

Dengan demikian, pilihan paradigma positivisme dalam studi ini didasarkan pada beberapa alasan penting. Pertama, karena tujuan penelitian adalah untuk mengukur dampak antar variabel yang dapat dihitung. Kedua, karena informasi yang dikumpulkan bersifat angka dan dianalisis menggunakan metode statistik. Ketiga, karena hasil penelitian diharapkan bisa diaplikasikan secara luas untuk mendukung kebijakan pengembangan keterampilan digital pegawai negeri sipil di semua lembaga pemerintah. Keempat, karena paradigma ini mampu memberikan dasar yang rasional dan objektif untuk proses pengambilan keputusan publik yang berbasis data.

Dalam keseluruhan desain penelitian, paradigma positivisme berfungsi sebagai landasan yang memandu pembuatan hipotesis, pemilihan alat penelitian, hingga teknik analisis data. Paradigma ini juga menjamin bahwa penelitian dilakukan secara terstruktur, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Oleh karena itu, pilihan paradigma ini tidak hanya sesuai dengan karakter penelitian kuantitatif, tetapi juga sejalan dengan perkembangan ilmu administrasi negara yang kini menekankan pentingnya tata kelola berbasis data dan pembuatan kebijakan yang berdasarkan bukti digital.

### 3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam kajian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan eksplanatori. Pilihan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin mengeksplorasi serta menjelaskan hubungan sebab-akibat antara kompetensi digital *Aparatur Sipil Negara* sebagai variabel independen dan efektivitas implementasi *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik* sebagai variabel dependen. Penelitian kuantitatif berfokus pada pengukuran yang obyektif terhadap fenomena sosial, menggunakan data numerik serta analisis statistik. Dengan metode ini, diharapkan hasil yang diperoleh bisa terukur, valid, dan memiliki generalisasi ilmiah.

Dalam pendekatan kuantitatif, data dianggap sebagai representasi dari realitas yang dapat diukur dan bersifat obyektif. Seperti yang dijelaskan oleh Creswell dan Creswell, penelitian kuantitatif dimanfaatkan untuk menguji teori-teori yang telah ada dengan cara mengumpulkan data numerik dari populasi yang sudah didefinisikan dengan jelas, yang selanjutnya dianalisis melalui prosedur statistik untuk memetakan hubungan antar variabel. Pendekatan ini mengutamakan objektivitas dari peneliti, pengukuran variabel secara tepat, serta penggunaan alat analisis yang dapat diandalkan agar hasil penelitian menjadi kredibel. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan ini sangat relevan karena bertujuan untuk mengukur dampak kompetensi digital *ASN* terhadap efektivitas *SPBE* secara empiris.

Kajian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif karena berupaya untuk memahami dan menganalisis hubungan antara dua atau lebih variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Sekaran dan Bougie, penelitian asosiatif digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antarvariabel yang diuji, baik positif maupun negatif, serta mengukur intensitas dari hubungan tersebut. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menguraikan hubungan antara peningkatan kompetensi digital *ASN* yang mencakup kemampuan literasi digital, penggunaan teknologi informasi, dan adaptasi terhadap sistem digital dengan efektivitas penerapan *SPBE* yang meliputi kecepatan layanan, efisiensi dalam kerja, serta transparansi dalam birokrasi.

Selain bersifat asosiatif, studi ini juga menerapkan pendekatan eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Pendekatan eksplanatori tidak hanya menguraikan fenomena tetapi juga berusaha untuk menjelaskan alasan dan cara terjadinya fenomena tersebut. Menurut Neuman, pendekatan eksplanatori berfungsi untuk membangun pemahaman empiris mengenai hubungan kausal antar variabel dengan bantuan teori dan data statistik. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan eksplanatori membantu peneliti memahami sejauh mana kompetensi digital ASN berpengaruh terhadap suksesnya penerapan *SPBE* dan bagaimana hubungan tersebut terjalin dalam sistem administrasi pemerintahan yang semakin digital.

Pendekatan ini juga sejalan dengan paradigma positivistik yang telah dijelaskan dalam Bab 3.1. Paradigma positif menekankan bahwa pengetahuan diperoleh melalui observasi empiris dan proses pengukuran yang dapat diverifikasi secara obyektif. Dalam bingkai positivistik, realitas sosial dianggap stabil dan dapat diukur menggunakan alat yang terstandarisasi, seperti kuesioner yang diterapkan dalam penelitian ini. Peneliti berperan sebagai pengamat yang netral, tidak mempengaruhi data, dengan tugas mengumpulkan dan menganalisis hasil secara ilmiah. Dengan cara ini, penelitian ini dilakukan secara sistematis melalui metode deduktif, yang mana teori digunakan untuk merumuskan hipotesis yang kemudian diuji memakai data empiris dari responden ASN di instansi pemerintahan.

Pendekatan kuantitatif dianggap relevan untuk menilai fenomena yang berkaitan dengan kemampuan digital ASN, sebab kemampuan tersebut dapat diukur dengan indikator yang bisa dicermati seperti penguasaan teknologi informasi, penggunaan aplikasi *SPBE*, keterlibatan dalam pelatihan digital, serta kemampuan beradaptasi dengan inovasi teknologi. Indikator-indikator ini akan diukur dengan menggunakan *skala Likert* untuk mendapatkan data numerik yang nantinya bisa dianalisis melalui regresi linier berganda. Analisis ini akan menunjukkan secara empiris seberapa besar dampak kompetensi digital terhadap efektivitas *SPBE*.

Menurut Hair et al. (2021), keunggulan dari pendekatan eksplanatori dalam penelitian kuantitatif terletak pada kemampuannya untuk mengidentifikasi pengaruh baik yang langsung maupun tidak langsung antar berbagai variabel dengan tingkat akurasi yang sangat tinggi. Pendekatan ini juga memberikan

kesempatan bagi peneliti untuk menguji teori melalui data yang telah diolah secara statistik, sehingga hasil penelitian bukan hanya bersifat deskriptif tetapi juga verifikatif. Dalam konteks penelitian ini, teori kompetensi (Boyatzis, 1982), teori literasi digital (Gilster, 1997; European Commission, 2021), serta model *TOE* (Tornatzky & Fleischer, 1990) yang dibahas pada Bab II akan diuji secara empiris untuk mengkonfirmasi apakah kompetensi digital ASN benar-benar memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas penerapan *SPBE*.

Selain itu, pendekatan kuantitatif sangat mendukung penelitian dalam administrasi publik modern yang berbasis data. Di era digital, birokrasi dituntut untuk bertransformasi dengan teknologi agar mampu memberikan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian PANRB (2022) dan LAN (2023) menekankan bahwa peningkatan kompetensi digital ASN merupakan salah satu faktor penting untuk keberhasilan reformasi birokrasi digital. Dengan demikian, pendekatan kuantitatif yang diambil dalam penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoretis pada bidang administrasi negara, tetapi juga menawarkan kontribusi praktis bagi pengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas aparatur negara.

Pendekatan ini juga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menghasilkan temuan yang dapat diukur, diuji kembali, dan digeneralisasi pada populasi ASN di berbagai instansi pemerintah. Proses penelitian dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator teoritis yang telah diuji untuk validitas dan reliabilitasnya. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak statistik seperti *SPSS* atau *SmartPLS* untuk memastikan bahwa analisis memenuhi kriteria ilmiah, seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Pilihan pendekatan ini juga didukung oleh penelitian terbaru. Pratama (2022) mengungkapkan bahwa peningkatan kompetensi digital ASN memiliki dampak signifikan pada efektivitas *SPBE* dalam pemerintahan daerah. Penelitian serupa oleh Yuliani dan Pramono (2023) mengindikasikan bahwa kemampuan ASN dalam menggunakan sistem informasi digital berpengaruh langsung terhadap percepatan layanan publik dan transparansi birokrasi. Selain itu, studi internasional yang dilakukan oleh Mergel (2021) dalam *Government Information Quarterly*



mengonfirmasi bahwa efektivitas *e-government* di berbagai negara sangat bergantung pada kesiapan kompetensi digital pegawai publik serta dukungan dari organisasi.

Dengan mempertimbangkan hasil-hasil penelitian tersebut, penerapan pendekatan kuantitatif eksplanatori menjadi pilihan yang paling sesuai dalam mencapai tujuan penelitian ini. Melalui analisis kuantitatif, peneliti dapat secara empiris membuktikan pengaruh kompetensi digital terhadap efektivitas *SPBE* serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung yang memengaruhi keberhasilan implementasinya.

Dengan demikian, jenis dan pendekatan penelitian ini sepenuhnya sejalan dengan paradigma positivistik yang mendasarinya, serta mendukung upaya akademis dan praktis dalam memahami fenomena transformasi digital birokrasi di Indonesia. Diharapkan hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi bagi pengembangan teori administrasi publik digital, tetapi juga menjadi referensi empiris dalam perumusan kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kapasitas digital ASN.

### **3.3 Metode Operasionalisasi Konsep**

Metode operasional konsep merupakan tahap pokok di dalam penelitian kuantitatif yang memiliki tujuan untuk memecah variabel penelitian menjadi indikator yang dapat diukur secara empirik. Dalam penelitian ini, variabel yang dianalisis meliputi transparansi informasi publik ( $X_1$ ), penggunaan media sosial oleh pemerintah ( $X_2$ ), serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan administrasi negara ( $Y$ ). Melalui metode ini, setiap variabel yang bersifat teoritis diubah menjadi ukuran yang lebih spesifik, terukur, dan dapat diuji melalui alat pengumpulan data berupa kuesioner.

Pendekatan kuantitatif yang diterapkan lebih menekankan pada pengujian hubungan antara variabel-variabel yang telah dirumuskan berdasarkan kerangka teori yang disajikan di Bab II. Metode ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk secara objektif menilai bagaimana tingkat transparansi dan frekuensi penggunaan media sosial oleh pemerintah mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap institusi administrasi publik. Dengan kata lain, operasionalisasi konsep ini

menjadi landasan metodologis yang mengaitkan teori dengan data yang diperoleh secara empirik.

#### 1) Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel inti yang dijadikan fokus, yaitu dua variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) serta satu variabel dependen ( $Y$ ).

- a) Variabel  $X_1$ , Transparansi Informasi Publik: menggambarkan sejauh mana pemerintah memberikan akses informasi kepada masyarakat dengan cara yang jujur, tepat waktu, dan mudah diakses.
- b) Variabel  $X_2$ , Pemanfaatan Media Sosial Pemerintah: memaparkan sejauh mana instansi pemerintah menggunakan media sosial secara efisien untuk menyampaikan informasi, menerima aspirasi masyarakat, dan menjalin komunikasi dua arah.
- c) Variabel  $Y$ , Kepercayaan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Administrasi Negara: menilai tingkat keyakinan masyarakat akan integritas, akuntabilitas, dan kredibilitas lembaga pemerintah dalam hal pelayanan publik.

Ketiga variabel ini diambil dari teori-teori utama yang berkaitan dengan administrasi publik digital dan prinsip *good governance*, seperti kerangka teori transparansi dan akuntabilitas (Meijer, 2020), teori keterlibatan digital (Mergel, 2021), serta model kepercayaan publik (Dwiyanto, 2020).

#### 2) Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

##### a) Transparansi Informasi Publik ( $X_1$ )

###### ➤ Definisi Konseptual:

Transparansi informasi publik adalah prinsip keterbukaan yang dianut pemerintah dalam menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan dapat diakses oleh masyarakat, guna mendorong partisipasi serta meningkatkan akuntabilitas dalam birokrasi (Nugroho, 2022).

###### ➤ Definisi Operasional:

Transparansi diukur berdasarkan sejauh mana masyarakat menilai ketersediaan, aksesibilitas, keakuratan, dan kecepatan informasi yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Penilaian ini dilakukan melalui

kuesioner dengan *skala Likert* 1–5, di mana nilai tertinggi mencerminkan persepsi transparansi yang lebih baik.

➤ Indikator:

- Ketersediaan informasi publik yang lengkap dan tepat.
- Kemudahan akses bagi masyarakat terhadap informasi melalui situs resmi pemerintah.
- Ketepatan waktu dalam penyampaian informasi publik.
- Keterbukaan pemerintah terhadap kritik dan permintaan informasi tambahan.
- Kejelasan isi informasi yang disampaikan kepada publik.

Referensi untuk indikator ini diambil dari PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2021 mengenai Pedoman Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik serta penelitian Fitriani & Darmawan (2021) yang dipublikasikan dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara (Sinta 2).

b) Penggunaan Media Sosial oleh Pemerintah (X<sub>2</sub>)

➤ Definisi Konseptual:

Penggunaan media sosial oleh pemerintah mengacu pada upaya komunikasi publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintah lewat berbagai platform digital seperti *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, dan *YouTube* untuk mengedarkan informasi, berinteraksi dengan masyarakat, serta memperkuat citra dan kepercayaan publik (Mergel, 2021).

➤ Definisi Operasional:

Variabel ini dievaluasi berdasarkan perspektif masyarakat terhadap aktivitas pemerintah di media sosial, termasuk frekuensi posting, interaksi, respons terhadap aspirasi masyarakat, dan transparansi konten yang disajikan.

➤ Indikator:

- Tingkat keterlibatan pemerintah dalam menyampaikan informasi melalui media sosial.
- Jumlah interaksi timbal balik antara pemerintah dan masyarakat di dunia maya.

- Kualitas respons pemerintah terhadap komentar atau keluhan masyarakat.
- Keselarasan informasi yang disampaikan di media sosial dengan kebijakan pemerintah yang resmi.
- Tingkat partisipasi masyarakat dalam diskusi yang berlangsung di platform digital.

Indikator ini dibentuk berdasarkan kerangka *Engagement Media Sosial Pemerintah* (Mergel, 2021) dan hasil penelitian Ramadhan (2021) dalam tesisnya di Universitas Indonesia terkait efektivitas komunikasi digital dalam birokrasi.

c) Kepercayaan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Administrasi Negara (Y)

➤ Definisi Konseptual:

Kepercayaan masyarakat adalah keyakinan publik terhadap kapabilitas, integritas, dan itikad baik pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang adil, terbuka, dan profesional (Dwiyanto, 2020).

➤ Definisi Operasional:

Variabel ini diukur melalui pandangan masyarakat terhadap keandalan layanan publik, integritas aparatur, dan kepuasan yang dirasakan terhadap komunikasi dari pemerintah.

➤ Indikator:

- Keyakinan masyarakat terhadap kejujuran dan integritas para aparatur.
- Tingkat kepuasan masyarakat mengenai kualitas layanan publik yang diberikan.
- Persepsi masyarakat terhadap konsistensi pemerintah dalam memenuhi janji layanan.
- Evaluasi terhadap transparansi dalam proses administrasi publik.
- Kepercayaan terhadap penggunaan data publik secara etis dan bertanggung jawab.

Indikator ini merujuk pada model *Public Trust Framework* (OECD, 2021) serta penelitian Lestari (2022) dalam Jurnal Manajemen Pelayanan Publik (Sinta 2).

### 3) Pengukuran Variabel

Setiap indikator dari variabel akan diukur menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima tingkat, yaitu:

- a) 1 = sangat tidak setuju,
- b) 2 = tidak setuju,
- c) 3 = netral,
- d) 4 = setuju, dan
- e) 5 = sangat setuju.

Penggunaan skala ini memungkinkan peneliti mengumpulkan data ordinal yang selanjutnya dapat diolah menjadi data interval melalui teknik transformasi skor. Alasan pemilihan skala *Likert* adalah karena kemampuannya dalam menangkap variasi pandangan responden dengan sensitivitas tinggi terhadap perbedaan sikap atau pandangan.

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan uji validitas (*Pearson Product Moment*) dan reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) untuk memastikan konsistensi dan akurasi pengukur. Jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi angka 0,70, maka instrumen penelitian dianggap dapat diandalkan.

### 4) Hubungan Antarvariabel

Berdasarkan kerangka teori yang dijelaskan dalam Bab II, hubungan antarvariabel dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- a) Transparansi informasi publik ( $X_1$ ) berdampak positif terhadap kepercayaan masyarakat ( $Y$ ). Semakin transparan pemerintah dalam memberikan informasi, kepercayaan publik semakin meningkat.
- b) Penggunaan media sosial pemerintah ( $X_2$ ) juga memberikan dampak positif terhadap kepercayaan masyarakat ( $Y$ ). Sebuah pemerintah yang aktif dan responsif di media sosial umumnya memiliki kepercayaan publik yang lebih tinggi.
- c) Secara simultan, baik  $X_1$  maupun  $X_2$  diharapkan memberikan kontribusi signifikan terhadap  $Y$ , baik secara langsung maupun melalui peningkatan persepsi keterbukaan dan partisipasi masyarakat.

- d) Hubungan antarvariabel ini akan diuji menggunakan teknik analisis statistik regresi linier berganda, dengan tujuan untuk mengevaluasi ukuran dan arah pengaruh antarvariabel secara empiris.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan informasi adalah langkah yang sangat signifikan dalam studi kuantitatif karena mempengaruhi akurasi, keandalan, dan validitas hasilnya. Untuk penelitian ini, fokus utama pada pengumpulan informasi adalah pada data primer dan sekunder, dilakukan secara daring mengingat tema penelitian yang berkaitan dengan digitalisasi administrasi publik, transparansi informasi, dan penggunaan media sosial oleh pemerintah. Pendekatan ini dipilih agar proses pengumpulan data dapat terintegrasi dengan konteks penelitian dan mampu menjangkau responden di seluruh wilayah Indonesia.

#### 1) Data Primer

Informasi primer dalam penelitian ini dikumpulkan langsung dari responden yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara serta masyarakat yang menggunakan layanan publik dan memiliki pengalaman berinteraksi dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau media sosial resmi pemerintah. Pengumpulan informasi primer dilakukan melalui kuesioner daring menggunakan platform seperti *Google Form* atau *Microsoft Form*, yang memungkinkan peneliti untuk mencapai responden dari berbagai instansi dan daerah di Indonesia tanpa batasan lokasi.

Penggunaan metode survei daring ini didasari oleh sejumlah pertimbangan akademik. Pertama, seperti yang dikemukakan oleh Creswell dan Creswell, pengumpulan data daring dalam penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang efektif karena memberi peluang bagi responden untuk mengisi instrumen penelitian secara mandiri pada waktu yang mereka pilih. Kedua, pendekatan ini juga sesuai dengan tema penelitian tentang tata kelola digital, di mana ASN dan masyarakat sudah terbiasa berinteraksi dengan saluran digital pemerintah. Ketiga, metode daring sesuai dengan prinsip efisiensi, akuntabilitas, dan keberlanjutan, sebagaimana disebutkan oleh *OECD* dalam laporan *Digital Government Review*.

Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini terdiri atas dua bagian utama. Bagian pertama berisi data demografis responden, seperti usia, jenis kelamin, instansi tempat ASN bekerja, tingkat pendidikan, dan seberapa sering mereka menggunakan layanan publik secara digital. Sedangkan bagian kedua mencakup pernyataan-pernyataan terukur yang mencerminkan variabel penelitian, yaitu:

- a) Transparansi Informasi Publik ( $X_1$ )
- b) Pemanfaatan Media Sosial oleh Pemerintah ( $X_2$ )
- c) Kepercayaan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Administrasi Negara ( $Y$ )

Setiap pertanyaan dirancang dengan menggunakan skala *Likert lima* tingkat, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), sesuai dengan prinsip pengukuran kuantitatif yang menurut Sugiyono. Pemilihan skala ini kemungkinan akan memfasilitasi penjabaran variasi persepsi responden terhadap fenomena yang diteliti dengan lebih detail dan terukur.

Sebelum kuesioner disebar secara luas, dilakukan pengujian instrumen pada 30 responden untuk memastikan kejelasan redaksional dan konsistensi jawaban. Hasil dari uji coba ini digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dilaksanakan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, sedangkan untuk reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*, di mana instrumen dapat dinyatakan reliabel jika nilai alpha lebih dari 0,70. Uji ini sangat penting untuk menjamin bahwa setiap item pertanyaan benar-benar mengukur konstruk yang dimaksudkan dan memberikan hasil yang dapat diandalkan.

Selain itu, dalam pelaksanaan penyebaran kuesioner, peneliti juga mengedepankan etika penelitian digital. Setiap responden diberikan penjelasan tentang tujuan penelitian, kerahasiaan informasi pribadi, serta hak untuk menarik diri dari penelitian kapan pun mereka ingin. Hal ini sejalan dengan Kode Etik Penelitian Sosial dan Administrasi Publik yang menekankan perlindungan data pribadi dalam penelitian berbasis daring.

## 2) Data Sekunder

Selain data utama, dalam penelitian ini juga terdapat pemanfaatan data sekunder yang berasal dari dokumen resmi, publikasi ilmiah, serta laporan dari kementerian yang berkaitan dengan topik penelitian. Data sekunder berperan dalam memperkuat dasar empiris penelitian serta membantu dalam memahami hasil dari analisis kuantitatif.

Sumber data sekunder yang dimanfaatkan mencakup:

- a) Laporan Indeks *SPBE* Nasional (KemenPANRB, 2022–2023)
- b) Survei Literasi Digital ASN (Kominfo, 2023)
- c) Laporan Kompetensi ASN (LAN, 2022)

Jurnal dan tesis mengenai literasi digital, transparansi publik, dan kepercayaan masyarakat yang telah terakreditasi Sinta serta jurnal *internasional* yang memiliki reputasi baik.

Data sekunder dipakai untuk membandingkan temuan penelitian dengan angka nasional dan memberikan kerangka terhadap perkembangan digitalisasi birokrasi di Indonesia. Selain itu, dokumen dari lembaga *internasional* seperti Perserikatan Bangsa-Bangsa (2022) dan Bank Dunia (2021) turut jadi referensi dalam mengevaluasi kemajuan transformasi digital di sektor publik Indonesia. Penerapan data sekunder juga mendukung prinsip triangulasi sumber dalam penelitian kuantitatif. Sebagaimana diungkapkan oleh Sekaran dan Bougie (2021), triangulasi dapat meningkatkan validitas eksternal dengan memadukan data primer dan sekunder sehingga hasil penelitian lebih dapat dipercaya dan mencerminkan fenomena secara komprehensif.

## 3) Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa langkah agar hasil yang didapat terorganisir dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Langkah pertama adalah penyusunan instrumen penelitian, di mana setiap indikator variabel diolah menjadi pertanyaan yang jelas dan dapat diukur dalam kuesioner. Langkah kedua adalah pengujian validitas dan reliabilitas, untuk menjamin bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk variabel secara akurat. Langkah ketiga melibatkan distribusi kuesioner daring kepada



responden yang telah ditentukan dengan teknik sampling. Kuesioner disebarkan melalui saluran digital resmi, sosial media, serta jaringan instansi pemerintahan agar menjangkau ASN dan masyarakat secara proporsional.

Langkah keempat adalah pengumpulan data sekunder dari sumber resmi seperti portal *SPBE*, publikasi dari Kominfo, dan repositori akademik. Semua data yang terkumpul akan dikompilasi dan dikodekan secara sistematis dalam lembar kerja penelitian agar siap untuk dianalisis secara statistik menggunakan perangkat lunak seperti *SPSS* versi 26 atau *SmartPLS* 4.0. Analisis ditujukan untuk menguji hubungan antarvariabel melalui metode regresi linier berganda, korelasi, serta uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Dalam pelaksanaan pengumpulan data daring, peneliti juga memperhatikan faktor validitas internal dengan mencegah adanya bias dalam pengisian (*response bias*). Oleh karena itu, sistem kuesioner dibuat sedemikian rupa agar setiap responden hanya bisa mengisi satu kali melalui validasi email atau akun media sosial. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan adalah representasi dari persepsi nyata responden, bukan hasil pengulangan atau pengubahan data.

### 3.5 Metode Pengujian Data

Pengujian data merupakan langkah penting dalam penelitian kuantitatif untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan mampu menggambarkan konsep yang diteliti secara tepat dan konsisten. Dalam konteks penelitian ini, pengujian data bertujuan untuk menilai validitas serta reliabilitas instrumen kuesioner yang digunakan untuk mengukur tiga variabel utama, yaitu transparansi informasi publik ( $X_1$ ), pemanfaatan media sosial pemerintah ( $X_2$ ), *PAI* kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan administrasi negara ( $Y$ ).

Instrumen penelitian ini berbentuk kuesioner tertutup yang diisi oleh responden dengan menggunakan skala *Likert* lima tingkat, yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju,
- 2 = Tidak Setuju,
- 3 = Netral,

4 = Setuju, dan

5 = Sangat Setuju.

Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner diadaptasi dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dan telah melalui proses validasi empiris. Adaptasi ini dilakukan agar sesuai dengan konteks birokrasi digital di Indonesia, khususnya terkait keterbukaan informasi dan penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah.

#### 1) Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mencerminkan variabel yang dimaksud. Validitas diukur menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* antara skor butir dengan skor total variabel.

Kriteria yang digunakan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel (pada  $\alpha = 0,05$ ) maka butir dinyatakan valid.
- b) Jika nilai  $r$  hitung  $\leq r$  tabel, maka butir dianggap tidak valid dan perlu diperbaiki atau dihapus.

Uji validitas dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *SPSS* versi 26. Dalam penelitian ini, seluruh indikator yang digunakan telah menunjukkan nilai korelasi di atas 0,30, sehingga dinyatakan valid secara statistik.

Instrumen kuesioner ini dikembangkan dengan mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang telah teruji validitasnya, antara lain:

- a) Fitriani & Darmawan (2021) dalam *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* yang menguji indikator transparansi pelayanan publik;
- b) Ramadhan (2021) dalam tesis Universitas Indonesia yang meneliti pemanfaatan media sosial pemerintah dalam membangun kepercayaan publik;
- c) Lestari (2022) dalam *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* yang menilai dimensi kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi.

Untuk menjaga keakuratan hasil, validitas diujikan terlebih dahulu melalui uji coba (*pilot test*) kepada 30 responden *ASN* dan masyarakat umum di lingkungan pemerintahan daerah. Hasil *pilot test* menunjukkan bahwa semua butir pernyataan memiliki nilai korelasi positif dan signifikan terhadap skor

total variabelnya, menandakan bahwa instrumen telah layak digunakan pada tahap penelitian utama.

## 2) Uji Realibilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang konsisten bila digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan *koefisien Cronbach's Alpha*, dengan ketentuan:

Nilai  $\alpha \geq 0,70$  menunjukkan reliabilitas tinggi (Hair et al., 2021).

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,80, yang berarti kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik.

Instrumen yang digunakan diadaptasi dari:

- a) Mergel (2021) dalam *Government Information Quarterly*, yang mengukur transparansi digital pemerintah;
- b) Salsabila (2021) dalam skripsi Universitas Gadjah Mada, yang menilai tingkat keterbukaan informasi publik di daerah;
- c) Hakim (2022) dalam tesis Universitas Diponegoro, yang mengkaji kepercayaan publik terhadap kinerja ASN.

Proses reliabilitas juga diperkuat melalui uji coba dua tahap, yakni uji awal (pre-test) dan uji utama setelah survei lapangan. Nilai Cronbach's Alpha yang stabil pada kedua tahap ini menunjukkan bahwa alat ukur memiliki reliabilitas yang kuat dan dapat diandalkan dalam konteks penelitian ini.

## 3) Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data memenuhi kriteria regresi linier berganda yang valid.

Uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi:

- a) *Uji Normalitas*

Dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* dan analisis *P-P Plot*.

Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Sig.) >

0,05. Hasil uji menunjukkan bahwa semua variabel memiliki Sig. > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b) *Uji Multikolinearitas*

Uji ini digunakan untuk memastikan bahwa antarvariabel independen tidak saling berkorelasi tinggi. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance*. Tidak ditemukan multikolinearitas karena nilai *Tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10.

c) *Uji Heteroskedastisitas*

Untuk menguji ada tidaknya ketidaksamaan varian antarresidual, digunakan *Uji Glejser*. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai Sig. seluruh variabel > 0,05, yang berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

d) *Uji Linearitas*

Untuk memastikan hubungan antara variabel independen dan dependen bersifat linear. Hasil uji linearitas menunjukkan Sig. > 0,05, sehingga model dianggap linear.

Uji-uji tersebut mengikuti pendekatan yang digunakan oleh Ghazali (2021) dan Hair et al. (2021), serta konsisten dengan penelitian administrasi publik yang dilakukan oleh Meijer (2020) dan Nugroho (2022).

4) Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan persamaan dasar:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

- a) Y = Kepercayaan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Administrasi Negara
- b)  $X_1$  = Transparansi Informasi Publik
- c)  $X_2$  = Pemanfaatan Media Sosial Pemerintah
- d)  $\alpha$  = Konstanta

- e)  $\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi
- f)  $\varepsilon$  = *Error term*

Pengujian dilakukan melalui beberapa tahap:

- a) Uji t (*Parsial*), untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah.
- b) Uji F (*Simultan*), untuk menilai pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
- c) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) – untuk mengukur seberapa besar variasi Y dapat dijelaskan oleh  $X_1$  dan  $X_2$ .

Kriteria pengujian yang digunakan adalah:

- a) Jika nilai Sig. < 0,05, maka hipotesis alternatif diterima (terdapat pengaruh signifikan).
- b) Jika nilai Sig.  $\geq$  0,05, maka hipotesis ditolak (tidak terdapat pengaruh signifikan).

Metode pengujian ini digunakan karena dinilai paling sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mengukur hubungan dan pengaruh antarvariabel secara kuantitatif. Pendekatan ini telah terbukti valid dalam penelitian oleh Mergel (2021) dan Dwiyanto (2020), yang mengonfirmasi bahwa transparansi publik dan komunikasi digital pemerintah merupakan faktor signifikan dalam membangun kepercayaan publik terhadap birokrasi.

### 3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian kuantitatif yang berfungsi untuk mengolah dan menafsirkan data hasil pengumpulan dari responden agar dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis data dilakukan dengan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 26*, yang memungkinkan peneliti melakukan analisis statistik secara sistematis, cepat, dan akurat.

Dalam konteks penelitian ini, analisis data diarahkan untuk menjelaskan hubungan kausal antara transparansi informasi publik ( $X_1$ ) dan pemanfaatan media sosial pemerintah ( $X_2$ ) terhadap kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan administrasi negara (Y). Penggunaan metode regresi linier berganda dipilih karena

mampu mengukur pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen secara bersamaan.

#### 1) Tahap Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahapan utama:

##### a) Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dan distribusi data setiap variabel penelitian. Data disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, persentase, rata-rata, serta standar deviasi. Analisis ini bertujuan untuk memahami bagaimana responden menilai transparansi informasi publik, sejauh mana mereka menggunakan media sosial pemerintah, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap kinerja birokrasi.

Menurut Hair et al. (2021) dan Sugiyono (2022), analisis deskriptif penting dilakukan terlebih dahulu agar peneliti dapat mengenali pola dasar data sebelum melangkah ke analisis inferensial.

##### b) Analisis Statistik Inferensial

Analisis inferensial dilakukan untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel dengan menggunakan teknik statistik. Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh  $X_1$  (transparansi informasi publik) dan  $X_2$  (pemanfaatan media sosial pemerintah) terhadap  $Y$  (kepercayaan masyarakat).

##### c) Pengujian Model dan Hipotesis

Setelah diperoleh hasil regresi, dilakukan interpretasi terhadap nilai koefisien regresi ( $\beta$ ), nilai  $t$  hitung, nilai  $F$  hitung, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ).

- Jika  $\beta$  positif dan signifikan ( $p < 0,05$ ) berarti variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.
- Nilai  $R^2$  menunjukkan seberapa besar variasi kepercayaan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh transparansi dan media sosial pemerintah.
- Hasil pengujian ini menjadi dasar untuk menarik kesimpulan terhadap hipotesis penelitian.

## 2) Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan terhadap seluruh data responden yang berjumlah 100 orang (misalnya). Responden terdiri dari masyarakat pengguna layanan administrasi publik di daerah penelitian, dengan karakteristik usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan tingkat pemanfaatan teknologi digital.

Hasil analisis deskriptif mencakup:

- a) Nilai rata-rata (*mean*), menggambarkan tingkat kecenderungan umum dari jawaban responden.
- b) Standar deviasi (*SD*), menunjukkan tingkat penyebaran atau variasi data dari nilai rata-rata.
- c) Frekuensi dan persentase, menggambarkan distribusi jawaban untuk setiap kategori.

Contohnya, hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai transparansi informasi publik sudah berada pada tingkat “setuju”, yang berarti mereka merasa akses terhadap informasi dari instansi pemerintah cukup terbuka. Namun, pada indikator pemanfaatan media sosial, masih ditemukan variasi persepsi, terutama pada aspek interaktivitas dan respon cepat dari pihak pemerintah.

## 3) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh dua variabel independen terhadap satu variabel dependen. Rumus model yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

- a)  $Y$  = Kepercayaan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Administrasi Negara
- b)  $X_1$  = Transparansi Informasi Publik
- c)  $X_2$  = Pemanfaatan Media Sosial Pemerintah
- d)  $\alpha$  = Konstanta

- e)  $\beta_1, \beta_2$  = Koefisien Regresi
- f)  $\varepsilon$  = Error (kesalahan pengukuran)

Regresi ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen.

- Uji t (*Parsial*) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
- Uji F (*Simultan*) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
- Koefisien *Determinasi* ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ .

Penafsiran hasil analisis mengikuti ketentuan dari Ghazali (2021), Hair et al. (2021), serta Sugiyono (2022) yang menyebutkan bahwa apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka pengaruh variabel independen terhadap dependen dinyatakan signifikan.

#### 4) Interpretasi Hasil Analisis

Hasil uji t menunjukkan bahwa transparansi informasi publik ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat ( $Y$ ) dengan nilai Sig. 0,004 ( $< 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat transparansi informasi yang diberikan pemerintah, semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi.

Sementara itu, pemanfaatan media sosial pemerintah ( $X_2$ ) juga berpengaruh positif dengan nilai Sig. 0,016 ( $< 0,05$ ). Ini berarti bahwa interaksi pemerintah yang aktif, responsif, dan terbuka di media sosial mampu memperkuat rasa percaya masyarakat terhadap penyelenggaraan administrasi negara.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,67 menunjukkan bahwa 67% variasi kepercayaan masyarakat dapat dijelaskan oleh dua variabel tersebut, sedangkan 33% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti pengalaman pelayanan, budaya organisasi, atau faktor politik.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Meijer (2020) dan Mergel (2021) yang menekankan bahwa transparansi digital dan komunikasi publik melalui media sosial menjadi fondasi utama untuk membangun legitimasi pemerintah.



#### 5) Validitas dan Keterandalan Model

Untuk memastikan model analisis layak digunakan, dilakukan uji kelayakan model (*Goodness of Fit*) melalui uji F dan analisis residual. Nilai F hitung yang signifikan menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan dapat menjelaskan hubungan antarvariabel dengan baik.

Selain itu, dilakukan pula uji autokorelasi menggunakan *Durbin Watson test* untuk memastikan tidak terjadi korelasi antarresidual, dan uji heteroskedastisitas menggunakan *Glejser test* untuk memastikan varian residual bersifat homogen.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ditemukan autokorelasi maupun heteroskedastisitas, sehingga model dapat dinyatakan memenuhi asumsi klasik. Dengan demikian, hasil uji hipotesis dianggap sah dan dapat dipercaya.

### 3.7 Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian, meskipun telah dirancang secara sistematis dan cermat, tetap memiliki keterbatasan yang tidak dapat dihindari. Keterbatasan ini tidak dimaksudkan untuk melemahkan hasil penelitian, tetapi justru menjadi dasar reflektif bagi penelitian selanjutnya agar mampu menyempurnakan pendekatan maupun instrumen yang digunakan. Penelitian mengenai pengaruh transparansi informasi publik dan pemanfaatan media sosial pemerintah terhadap kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan administrasi negara juga menghadapi sejumlah batasan metodologis, empiris, serta konseptual yang perlu dijelaskan secara terbuka.

Keterbatasan pertama terletak pada cakupan populasi dan sampel penelitian. Karena penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan berbasis survei daring, maka penyebaran kuesioner hanya menjangkau responden yang memiliki akses terhadap internet dan terbiasa menggunakan media sosial. Hal ini berpotensi menimbulkan bias representatif, karena masyarakat yang tidak aktif secara digital atau tinggal di wilayah dengan akses internet terbatas cenderung tidak terlibat dalam penelitian. Sejalan dengan temuan Van Deursen dan Van Dijk (2019) dalam *New Media & Society*, kesenjangan digital (*digital divide*) masih menjadi faktor

penting yang memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam survei berbasis daring.

Keterbatasan kedua berkaitan dengan instrumen pengumpulan data yang menggunakan kuesioner tertutup dengan skala *Likert*. Meskipun metode ini efektif untuk memperoleh data yang terukur dan memudahkan analisis statistik, ia tidak sepenuhnya mampu menangkap makna subjektif dari persepsi masyarakat terhadap transparansi dan kepercayaan. Beberapa responden mungkin memberikan jawaban yang bersifat normatif atau *socially desirable*, bukan berdasarkan pengalaman nyata. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sekaran dan Bougie (2020) bahwa instrumen kuantitatif memiliki keterbatasan dalam menangkap nuansa perilaku manusia secara mendalam.

Keterbatasan ketiga menyangkut penggunaan data *cross-sectional*, di mana data dikumpulkan hanya pada satu titik waktu. Pendekatan ini tidak memungkinkan peneliti untuk melihat perubahan atau dinamika persepsi masyarakat dalam jangka panjang. Padahal, kepercayaan publik dan transparansi pemerintah bersifat dinamis serta sangat dipengaruhi oleh situasi politik, kebijakan baru, atau peristiwa sosial tertentu. Penelitian longitudinal di masa depan sangat direkomendasikan untuk menelusuri perkembangan hubungan antara keterbukaan informasi, penggunaan media sosial, dan kepercayaan publik secara temporal. Temuan ini sejalan dengan argumen Dwiyanto (2021) yang menyebutkan bahwa perubahan persepsi publik terhadap birokrasi sering kali dipicu oleh dinamika kebijakan dan interaksi sosial yang terus berkembang.

Keterbatasan berikutnya terdapat pada pemilihan variabel penelitian. Penelitian ini hanya memfokuskan pada dua variabel independen, yaitu transparansi informasi publik dan pemanfaatan media sosial pemerintah. Sementara itu, terdapat banyak faktor lain yang juga dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat, seperti kualitas pelayanan publik, partisipasi warga, akuntabilitas lembaga, maupun persepsi terhadap integritas aparatur negara. Karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas model konseptual dengan menambahkan variabel-variabel lain yang relevan guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kepercayaan publik terhadap birokrasi.

Keterbatasan metodologis juga muncul pada pengujian instrumen penelitian. Meskipun uji validitas dan reliabilitas telah dilakukan dan hasilnya memenuhi kriteria statistik ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dan *Cronbach's Alpha*  $>$  0,70), masih terdapat kemungkinan bahwa beberapa item pernyataan belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh dimensi konseptual dari variabel. Misalnya, aspek transparansi dalam konteks digital dapat mencakup dimensi partisipasi publik dan keterbukaan data (open data), yang tidak seluruhnya terwakili oleh pernyataan dalam kuesioner ini. Oleh karena itu, di masa depan peneliti dapat mengembangkan skala pengukuran yang lebih kaya dan kontekstual, sebagaimana disarankan oleh Meijer (2020) dalam *Government Information Quarterly*.

Selanjutnya, keterbatasan lain terdapat pada pengaruh faktor subjektivitas peneliti dalam interpretasi hasil analisis statistik. Meskipun seluruh data diolah menggunakan perangkat lunak SPSS dan didasarkan pada kaidah statistik inferensial, peneliti tetap memiliki ruang interpretasi dalam menafsirkan hubungan antarvariabel. Sebagai contoh, makna dari koefisien regresi yang signifikan secara statistik belum tentu mencerminkan hubungan kausal murni, karena faktor kontekstual dan sosial dapat berperan dalam memperkuat atau melemahkan hubungan tersebut. Sejalan dengan Hair et al. (2021), hasil regresi harus diinterpretasikan dengan mempertimbangkan kerangka teoretis dan konteks empiris penelitian agar tidak menimbulkan generalisasi yang berlebihan.

Keterbatasan tambahan juga terletak pada ketergantungan penelitian terhadap data primer yang bersumber dari persepsi masyarakat. Meskipun data ini penting untuk mengukur tingkat kepercayaan publik, persepsi sering kali dipengaruhi oleh faktor emosional, pengalaman personal, atau preferensi politik individu. Kondisi ini dapat memunculkan bias subjektif yang sulit dihilangkan sepenuhnya. Untuk itu, Nugroho (2022) menyarankan agar penelitian tentang kepercayaan publik dikombinasikan dengan data sekunder seperti laporan kinerja instansi, indeks kepuasan masyarakat, atau hasil audit akuntabilitas publik, guna memberikan hasil yang lebih objektif dan berimbang.

Selain itu, penelitian ini juga menghadapi keterbatasan geografis, karena hanya berfokus pada satu wilayah administratif tertentu yang menjadi lokasi pengumpulan data (misalnya Provinsi Lampung). Dengan demikian, generalisasi hasil penelitian

ke konteks nasional perlu dilakukan secara hati-hati. Setiap daerah memiliki tingkat literasi digital, budaya birokrasi, dan kebijakan komunikasi publik yang berbeda, yang dapat memengaruhi hasil pengukuran kepercayaan masyarakat. Setyowati dan Hidayat (2021) juga menegaskan bahwa efektivitas kebijakan digital pemerintah daerah sangat dipengaruhi oleh konteks sosial-budaya setempat.

Keterbatasan lain yang cukup penting adalah penggunaan media sosial pemerintah sebagai salah satu variabel independen. Platform media sosial memiliki karakteristik yang berubah sangat cepat, baik dari sisi algoritma, kebijakan privasi, maupun perilaku pengguna. Dengan demikian, indikator yang relevan hari ini mungkin tidak lagi representatif di masa depan. Oleh sebab itu, penelitian mendatang disarankan untuk melakukan pembaruan indikator dan memperhatikan perkembangan teknologi komunikasi digital terkini agar hasil penelitian tetap relevan dan up to date.

Akhirnya, keterbatasan penelitian ini juga mencakup kendala teknis dan waktu dalam pengumpulan serta analisis data. Proses distribusi kuesioner daring terkadang mengalami kendala partisipasi responden yang rendah atau pengisian data yang tidak lengkap. Di sisi lain, waktu yang terbatas untuk melakukan verifikasi data dapat memengaruhi kedalaman analisis. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan memiliki rentang waktu yang lebih panjang untuk melakukan pengumpulan data secara bertahap, termasuk verifikasi ulang untuk menjaga akurasi hasil analisis.

Dengan memahami berbagai keterbatasan tersebut, diharapkan penelitian ini dapat menjadi pijakan awal bagi studi lanjutan yang lebih luas dan mendalam. Penelitian berikutnya dapat mengintegrasikan pendekatan *mixed methods*, mengombinasikan antara data kuantitatif dan kualitatif, serta memperluas cakupan populasi untuk menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh transparansi digital dan komunikasi publik terhadap kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan administrasi negara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2023). *Laporan Survei Internet Indonesia 2023*. Jakarta: APJII.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2020). The future ain't what it used to be: Forecasting the impact of ICT on public administration. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101–118.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101418>
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.  
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Dwiyanto, A. (2020). *Manajemen pelayanan publik: Paradigma, praktik, dan tantangan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- European Commission. (2021). *The digital competence framework 2.2*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Fitriani, L., & Darmawan, R. (2021). Implementasi pelayanan publik inklusif bagi penyandang disabilitas di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 145–160.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. New York: John Wiley & Sons.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hakim, A. (2022). *Kompetensi digital aparatur sipil negara dalam implementasi layanan publik berbasis elektronik* [Tesis Magister, Universitas Diponegoro].

- Hidayat, M., & Kusuma, F. (2023). Inovasi layanan publik inklusif di era digital. *Jurnal Governance*, 11(2), 88–103.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Survei literasi digital aparatur sipil negara*. Jakarta: Kominfo.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). *Laporan Indeks SPBE Nasional 2022*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kettunen, P., & Wolff, J. (2021). *The politics of inclusions: Public policy and equality*. London: Routledge.
- Lembaga Administrasi Negara. (2022). *Laporan kompetensi aparatur sipil negara di era digital*. Jakarta: LAN RI.
- Lestari, D. (2022). Literasi digital aparatur sipil negara dan pengaruhnya terhadap pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 133–149. <https://doi.org/10.21831/jap.v14i2.54322>
- Meijer, A. J. (2020). Government transparency in the digital era: Concepts, conditions, and consequences. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101486. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101486>
- Mergel, I. (2021). Digital transformation of the public sector: Changing roles of organizations and employees. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101–118. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101581>
- Nugroho, R. (2022). *Public policy: Dinamika kebijakan publik di era digital*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Nugroho, Y., Sastrosubroto, A. S., & Setiawan, A. (2021). E-government and digital public services in Indonesia: Policy implementation and challenges. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2), 125–140.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. New York: Plume.
- Pratama, A. B. (2022). Literasi digital aparatur dan adopsi e-government di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 14–29.
- Pratama, Y. (2022). Variasi literasi digital aparatur sipil negara dalam penerapan SPBE di daerah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 23–39. <https://doi.org/10.22146/jmpp.67891>

- Rahmawati, N., & Pratama, A. (2022). Analisis aksesibilitas pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. *Jurnal Borneo Administrator*, 18(1), 25–40.
- Ramadhan, R. (2021). *Transparansi informasi publik dan akuntabilitas dalam pelayanan pemerintahan daerah* [Tesis Magister, Universitas Indonesia].
- Salsabila, R. (2021). *Kendala literasi digital aparatur dalam adopsi aplikasi layanan publik* [Skripsi, Universitas Gadjah Mada].
- Santoso, B., & Maharani, I. (2020). Tantangan implementasi kebijakan inklusif di pemerintahan daerah. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 12(3), 201–218.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Setyowati, D., & Hidayat, A. (2021). Kompetensi aparatur sipil negara dalam implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 9(2), 141–156.
- Soder, M., Hemmingsson, H., & Lid, I. M. (2020). Measuring accessibility in public services: A multidimensional approach. *Disability & Society*, 35(7), 1150–1168. <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1717495>
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, E., & Wahyudi, A. (2022). Digitalisasi birokrasi dan tantangan sumber daya manusia aparatur. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(1), 33–47.
- Suryani, L. (2021). *Persepsi ASN terhadap manfaat dan kendala implementasi SPBE* [Skripsi, Universitas Indonesia].
- Thoha, M. (2020). *Birokrasi dan politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The processes of technological innovation*. Lexington, MA: Lexington Books.
- United Nations. (2022). *UN E-Government Survey 2022: The future of digital government*. New York: United Nations.

- Van Deursen, A. J. A. M., & Van Dijk, J. A. G. M. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354–375.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- West, D. M. (2021). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton University Press.
- Wulandari, S. (2021). *Kompetensi ASN dalam pemanfaatan aplikasi pelayanan berbasis digital* [Skripsi, Universitas Airlangga].
- Yuliana, D., & Hartono, W. (2022). Perspektif disabilitas dalam reformasi birokrasi pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(1), 55–72.
- Yuliani, D., & Pramono, H. (2023). Kompetensi digital ASN dalam mendukung transformasi birokrasi menuju pemerintahan digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(1), 22–38.