

Faktor - Faktor Peranan Penggunaan Social Media E-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Prabumulih

Fajriyah, Darius Antoni & Muhammad Akbar

Universitas Bina Darma Palembang

Email: Rhieyah.mti12@gmail.com,

Abstract

With the development of the era of technology and information, it has also progressed very rapidly. Social media is one of the internet-based media which has an important role in the world of government to communicate with stakeholders in this global era. Increasingly sophisticated technology makes it easier for everyone to get the information they want so that thanks to the sophistication of information technology with the help of the internet, online media is increasingly easier to access, making online media one of the alternative media for public information that is effective in meeting the needs of human interaction. The largest social networks include Facebook and Twitter. The objective of this research is to measure how much the community responds as Prabumulih's follower in receiving the information provided through social media (Facebook, Twitter or Instagram). E-government can be interpreted in various ways because basically e-government can manifest itself in various forms and scope. The factors that influence the role of social media use in Prabumulih City Government are Technology Capacity, Interaction and Social media variables. In getting respondents, the writer used a questionnaire so that 200 respondents were obtained. The data from the questionnaire was managed using the SPSS program with the AMOS analysis model. From the Estimate value obtained from each variable is as follows, Technology Capacity has an estimate value of 0.863, Interaction has an estimate value of 1.06, and Social media variables have an estimate value of 0.857. Thus proving that these variables can be said to have perfect reliability values.

Keywords: social media, facebook, twitter, e-government. amos, spss

1. Pendahuluan

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi. Kemajuan teknologi berkembang dengan pesat sehingga memberikan berbagai macam kemudahan di setiap aspek kehidupan (Kartajaya, 2008). *Social media* merupakan salah satu media yang berbasis internet yang mempunyai peran penting dalam dunia pemerintahan untuk berkomunikasi dengan *stakeholders* (Mergel, 2010). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini mendukung terwujudnya keterbukaan informasi dengan kecanggihan media sebagai perantara dalam komunikasi.

E-government dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya *e-government* dapat menampakkan dirinya dalam berbagai suatu bentuk atau ruang lingkup. *E-government* adalah kegiatan penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Oleh karena itu, visi yang dicanangkan harus pula mencerminkan visi bersama dari pada *stakeholders* yang ada. Dengan perencanaan yang matang, pemerintah setiap negara seyogyanya telah mulai memikirkan inisiatif pelaksanaan *e-government* dari mulai tahapan yang sederhana sekalipun. Karena bagaimanapun, penerapan *e-government* akan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Teknologi yang semakin canggih memudahkan semua orang untuk memperoleh informasi yang mereka inginkan. Keberadaan internet sebagai media informasi dan komunikasi menjadi jalur alternative bagi setiap orang yang menggunakannya. Penggunaan *social meida* adalah sebuah media *online* dimana para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan

menciptakan isi meliputi *blog*, *social network* atau jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Blog, jejaring sosial dan wiki mungkin merupakan bentuk *social media* yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia (Kaplan & Heinlain, 2010). Dalam *social media* (*facebook*, *twitter*, *instagram* dan sebagainya) belum adanya Kapasitas teknologi yang memadai, bisa dilihat dari aspek *city intranet* yang diterapkan pada *social media* yang dapat dilihat melalui transaksi *online*, IT manager dari luar, dukungan komputer, dan kualitas *website*. Sedangkan dari aspek Interaksi dapat dilihat dari transparan, partisipasi, kolaborasi, tujuan serta hasil. Dan dari aspek Variabel media sosial dapat dilihat dari penyebaran, partisipasi, kolaborasi dari pihak luar, umpan balik, dan tanggapan.

Semakin mudahnya media *online* untuk diakses, menjadikan media *online* sebagai salah satu media yang efektif untuk memenuhi kebutuhan interaksi antar manusia. Media sosial dapat didefinisikan sebagai sekelompok teknologi yang memungkinkan lembaga-lembaga publik untuk mendorong keterlibatan dengan warga dan organisasi lainnya dengan menggunakan filosofi web 2.0. Semua pendekatan yang ada telah menunjukkan dimensi sosial dari web 2.0, teknologi yang mengacu pada media sosial yang menghubungkan individu peserta aktif dalam menciptakan, mengatur, mengedit, menggabungkan, berbagi, berkomentar, dan rating konten web serta membentuk jaringan sosial melalui interaksi dan menghubungkan satu sama lainnya (Chun & Reyes, 2012).

2. Tinjauan Literatur

2.1 Faktor - faktor evaluasi social media

Social media merupakan salah satu media yang berbasis internet yang mempunyai peran penting dalam dunia Pemerintahan untuk berkomunikasi dengan *stakeholder* (Mergel, 2010). *Social media* adalah salah satu media yang memimpin perubahan dramatis struktur komunikasi dari konsumsi komunikasi massa ke era komunikasi digital yang interkatif (Khang, Ki & Ye, 2012). Setiap pengguna *social media* termasuk didalamnya politisi dapat memproduksi pesan dengan publik yang lebih terarah karena tersedianya stimulus teknologi yang modern dalam menjalin hubungan yang lebih baik (McNair, 2010). Tidak hanya untuk komunikasi, kini *social media* sudah menjadi media kreatifitas. Sudah banyak sekali orang-orang yang meraih kepopuleran melalui *social media*, tingkat penggunaan media sosial semakin hari semakin pesat (Putra, 2012). Hal ini dapat didukung dengan adanya penerapan teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kerja dalam mengelola, menyalurkan dan menyebarkan informasi serta layanan publik dengan menggunakan *social media*. Dengan adanya *social media* hubungan antara pemerintah, masyarakat umum serta *stakeholders* menjadi lebih baik dan proses transparansi informasi menjadi lebih jelas.

Facebook merupakan salah satu media sosial paling populer didunia. Sejak diluncurkan pada tahun 2004 silam *facebook* sudah dilengkapi berbagai fitur yang memanjakan para penggunanya mulai dari yang awam soal *internet* sampai yang sudah ahli sekalipun tidak akan mengalami kesulitan menggunakan *facebook* sebagai sarana berbagi informasi didunia maya. *Facebook* merupakan suatu alat sosial untuk membantu orang berkomunikasi lebih efisien dengan teman lama, keluarga, maupun orang-orang yang baru dikenal. *Facebook* menawarkan navigasi yang mudah bagi para penggunanya yang dapat membentuk jaringan dengan mengundang teman kita (Unsworth & Townes, 2012).

Twitter merupakan media sosial yang populer setelah *facebook*. *Social media* yang mirip *mikroblog* ini tercatat sebagai media sosial yang paling aktif penggunanya. Situs ini menawarkan jaringan sosial berupa *mikroblog* sehingga memungkinkan penggunanya untuk mengirim dan membaca pesan yang disebut *tweets*. Kicauan (*tweets*) adalah teks tulisan hingga

140 karakter yang ditampilkan pada halaman profil pengguna yang dapat dilihat secara bebas, tetapi pengirim dapat membatasi pengiriman pesan ke daftar teman-teman mereka saja. *Twitter* merupakan sebuah situs *web* yang dimiliki dan dioperasikan oleh *Twitter Inc.* pengguna dapat melihat kicauan penulis secara bebas yang sering dikenal dengan sebutan *follower* (Unsworth & Townes, 2012).

Social media dapat bermanfaat untuk menentukan *personal branding* yang diinginkan, mencari lingkungan yang tepat serta mempelajari cara berkomunikasi. *Social media* memberikan peluang masuk komunitas yang telah ada sebelumnya dan memberikan kesempatan mendapatkan *feedback* secara langsung. *Social media* memiliki kelebihan untuk *bookmarking*, *content* dan *sharing*, serta *creating opinion*. *Social media* memfasilitasi jaringan sosial atau hubungan sosial antara orang-orang yang memiliki ketertarikan serta aktivitas dunia nyata yang sama, sehingga *social media* sendiri merupakan inforasi publik sebagai media alternatif yang dapat digunakan dalam penyampaian berbagai informasi, baik untuk pemerintah maupun masyarakat pada umumnya, sehingga informasi yang diterima bersifat transparan dan terbuka. Penggunaan *social media* sebagai salah satu sarana komunikasi pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada publik merupakan bentuk adaptasi *e-government* terhadap kemajuan teknologi informasi khususnya dalam penggunaan *internet* dan berbagai bentuk media yang berbasis *web*. *Social media* merupakan solusi menghubungkan interaksi antara *e-government* dengan masyarakat, khususnya masyarakat yang tidak selalu menggunakan *social media*. Keuntungan penggunaan *social media* oleh *e-government* adalah dengan adanya *social media* yang dilengkapi berbagai fitur yang ada didalamnya telah menawarkan berbagai keunggulan sebagai solusi bagi kendala komunikasi yang terjadi antara *e-government* dengan masyarakat, sehingga keberadaan *social media* menjadi media alternatif informasi publik agar interaksi yang terjadi semakin efektif dan efisien.

Keberadaan *social media* sekarang menjadi media alternatif bagi lembaga atau perusahaan dalam mengeksplorasi untuk membantu mereka memenuhi visi, misi dan tujuan organisasi mereka sendiri, dan informasi tentang nilai inovatif dalam sistem *e-government* secara keseluruhan. Dalam mengidentifikasi kemampuan teknologi informasi merupakan tugas yang cukup sulit, karena keterbatasan dari penelitian sebelumnya dalam literatur tentang peran kemampuan teknologi informasi pada pengembangan kompetensi ekologi suatu organisasi.

Dalam *e-government* kota Prabumulih belum adanya penerapan yang memadai terhadap kapasitas teknologi yang diberikan oleh pemerintah guna menunjang kegiatan yang dilakukan di dalam pemerintahan. Pada akun *facebook* kota Prabumulih sering membagikan kegiatan sehari-hari yang sedang dilakukannya, misalnya walikota sedang melakukan kegiatan gotong royong dalam pembersihan lingkungan di kota Prabumulih dengan memungut sampah-sampah yang bertebaran di sudut-sudut kota Prabumulih, dan masih banyak lagi kegiatan yang dilakukan oleh walikota kota Prabumulih. Penggunaan *social media* itu sendiri sangat berperan dalam menghasilkan informasi lebih lanjut yang dapat dilihat oleh publik (masyarakat). Variabel (*Technology capacity*, *interaction* dan *social media variables*) yang tersedia untuk mengukur seberapa banyak dampak partisipasi terhadap informasi yang akan diberikan melalui *social media*. Maka ditarik kesimpulan bahwa *E-government* Kota Prabumulih belum adanya penerapan penggunaan *social media* (*facebook*, *twitter*; maupun *instagram*) yang memadai dalam penyampaian informasi melalui jejaring sosial.

2.2 Kapasitas Teknologi terhadap Penerapan Informasi dan Tanggapan dari Masyarakat.

Dalam *E-government* kota Prabumulih belum adanya penerapan informasi yang memadai terhadap peningkatan kapasitas teknologi yang diberikan oleh pemerintah guna menunjang

kegiatan yang dilakukan di dalam pemerintahan. Pada akun *facebook* kota Prabumulih sering membagikan kegiatan sehari-hari nya yang sedang dilakukan, seperti kegiatan walikota sedang melakukan kegiatan gotong royong dalam pembersihan lingkungan di kota Prabumulih dengan memungut sampah-sampah yang bertebaran di sudut-sudut kota Prabumulih, serta masih banyak lagi kegiatan yang dilakukan oleh nya. Penggunaan *social media* itu sendiri sangat berperan dalam menghasilkan informasi lebih lanjut yang dapat dilihat oleh publik (masyarakat) dan mendapat respon/tanggapan yang baik dari masyarakat. Peningkatan kapasitas teknologi yang tersedia untuk mengukur seberapa besar dampak penggunaan *social media* terhadap informasi yang diberikan. Maka ditarik kesimpulan bahwa pemerintah Kota Prabumulih belum adanya penerapan penggunaan *facebook* dalam penyampaian informasi melalui *social media*.

2.3 Interaksi Pemerintah dan Masyarakat Melalui Social Media.

Untuk menciptakan komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat terhadap teknologi informasi dapat dilakukan oleh pemerintah Kota Prabumulih dengan penyajian informasi yang akan diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat luas yang memiliki bahasa yang beraneka ragam. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, seperti jaringan intranet, dukungan komputer, kualitas *website*, *internal IT manager* (Antoni, Akbar & Fatoni, 2018; Ariana, Azim & Antoni, 2020). Sehingga, masyarakat dapat mendukung dalam pengembangan peran *social media* itu sendiri dengan cara yang mudah, seperti masyarakat memberikan tanggapan yang positif terhadap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, menyampaikan keluhan yang sifatnya membangun pengembangan pemerintah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk tercapainya pemerintahan yang transparan harus memiliki dukungan dan interaksi yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

2.4 Social Media sebagai Media Alternatif Informasi Publik.

Menurut Desi Kurnia Widiastuti (2014) Penggunaan *social media* sebagai salah satu sarana komunikasi pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada publik merupakan bentuk adaptasi pemerintah terhadap kemajuan teknologi informasi, khususnya dalam penggunaan *internet* dan berbagai bentuk media yang berbasis *web*. *Social media* merupakan solusi menghubungkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, khususnya masyarakat yang tidak selalu menggunakan *internet*. Umumnya kehadiran berbagai media berbasis *internet* telah memunculkan era *cyberspace* dimana dalam penggunaan masyarakat terhadap *new media* seperti *social media* cenderung lebih tinggi. Keuntungannya dengan adanya *social media* yang dilengkapi berbagai fitur yang ada di dalamnya telah menawarkan berbagai keunggulan sebagai solusi bagi kendala komunikasi yang terjadi antara masyarakat dengan pemerintah, sehingga keberadaan *social media* menjadi media alternatif agar interaksi semakin efektif dan efisien.

Social media memfasilitasi jaringan sosial atau hubungan sosial antara orang-orang yang memiliki ketertarikan serta aktivitas dunia nyata yang sama. Keberadaan *social media* ini memudahkan kita untuk berinteraksi serta mendapat informasi dengan mudah dengan orang-orang dari seluruh dunia. Selain itu, penyebaran informasi dapat berlangsung secara cepat, seperti pada *social media path*, dengan biaya yang lebih murah dapat berinteraksi *online* dibandingkan menggunakan telepon. Mengidentifikasi teknologi informasi adgalah pekerjaan yang sangat sulit karena keterbatasan dari penelitian sebelumnya dalam literatur tentang peran kemampuan teknologi informasi untuk mengembangkan kompetensi dari suatu organisasi.

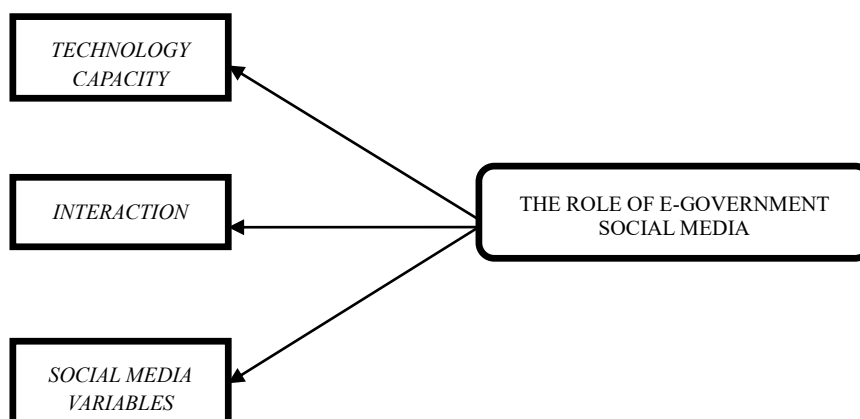
Tabel 1. Ringkasan Penelitian Sebelumnya

Kerangka untuk mengukur peranan *social media* pada

No	Penelitian	Pemerintahan		
		Kapasitas Teknologi	Interaksi	Variabel <i>social media</i>
1	Lidya Joyce Sandra	✓	✓	✓
2	Gustavo Henrique Maultasch	✓	✓	✓
3	Wisnu Prasetya Utomo	✓		✓
	Herri Setiawan, Puwo			
4	Santoso	✓	✓	
5	Harris Munandar, Maman S	✓	✓	✓
	Desi Kurnia Widiastuti			
6	J. Ignacio Criado, Rodrigo	✓	✓	✓
	Sandoval Almazan, J. Ramon			
7	Gil-Garcia	✓	✓	✓
8	Lei Zheng, Tuo Zheng	✓	✓	
	Jhon C. Bertot, Paul T.			
9	Jaeger, Justin M. Grimes	✓	✓	✓
10	Kaplan, Andreas M dan	✓	✓	✓
	Michael Haenlein			
11	Chun, Soon Ae dan Reyes, Luis F. Luna	✓	✓	✓

Dari literature review diatas dapat disimpulkan bahwa *social media* merupakan tempat berdialog yang tepat bagi pemerintah dan masyarakat dalam mendukung kinerja pemerintahan. Dalam penyajiannya pun harus mudah dimengerti, akurat serta informasi yang diberikan juga tepat waktu.

Sesuai dengan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah dipaparka, penelitian ini akan meneliti sejauh mana faktor – faktor yang mempengaruhi *social media e-government* studi kasus pemerintah Kota Prabumulih). Kerangka pemikiran teoritis dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran yang ada, beberapa faktor yang mempengaruhi *social media*

e-government diantaranya adalah *technology capacity* merupakan sarana dukungan dalam akses penyampaian informasi yang dapat dilihat oleh orang baik dari kalangan masyarakat maupun Pemerintah yang disampaikan melalui *social media*. *Interaction* merupakan keterlibatan diri seseorang dalam suatu kegiatan, baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dalam berinteraksi dengan Pemerintah dalam kegiatan – kegiatan yang berhubungan dengan sarana *social media* (khususnya kegiatan *social media* Pemerintah Kota Prabumulih). *Social media variables* merupakan variabel yang dapat mendukung kebijakan proses penyampaian informasi serta hasil – hasil yang akan dicapai, segala bentuk kegiatan yang dilakukan dalam pemerintahan guna membangun pengembangan pemerintah Kota Prabumulih (khususnya kegiatan *social media* Pemerintah Kota Prabumulih).

3. Metode Penelitian

Seorang peneliti sebelum melakukan penelitian mereka akan melakukan pendekatan yang dianggap paling cocok, yaitu sesuai dengan masalah yang akan dipecahkan. Kemudian pertimbangan lainnya adalah terletak pada masalah efisiensi, yaitu dengan mempertimbangkan keterbatasan dana, tenaga, waktu serta kemampuan dari peneliti. Dalam hal ini pendekatan (metode) penelitian yang paling baik apabila pendekatan tersebut paling efisien, valid dan *reliable*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif, yaitu metode yang memperjelas data yang telah diperoleh sehingga mendapat gambaran secara jelas mengenai bagaimana peran *social media* sebagai media alternatif informasi bagi masyarakat. Menurut Nasir (2005), metode deskriptif merupakan suatu metode untuk meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui informasi baik berupa sosialisasi program dan kebijakan, keberhasilan pembangunan serta pencapaian prestasi lainnya dalam suatu instansi tertentu pada pemerintah Kota Prabumulih dan akun *facebook* kota Prabumulih. Penelitian Kuantitatif merupakan definisi, pengukuran data kuantitatif dan *statistic objektif* melalui perhitungan ilmiah yang berasal dari sampel penduduk atau masyarakat yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang *survey* untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka. Tujuan dari pendekatan kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran merupakan bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif, karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan dengan menggunakan *kuesioner*, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai laporan dan publikasi yang relevan dengan penelitian ini (Fauzi, Dencik & Asiati, 2019).

Dalam penelitian, untuk pengumpulan data yang dibutuhkan digunakan *survey* dari penggunaan *social media*. *Survey* yang dilakukan berupa *kuesioner* atas pengguna *social media*. *Kuesioner* disebarkan kepada responden yang menggunakan akun *facebook* untuk mendapatkan informasi mengenai Kota Prabumulih.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sampel acak yaitu *Stratified Proportional Random Sampling*. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian, yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*). Jika validitas dan reliabilitas tidak diketahui, maka akibatnya menjadi fatal dalam memberikan kesimpulan ataupun dalam member alasan terhadap hubungan-hubungan antar variabel bahkan secara luas validitas dan reliabilitas mencakup mutu seluruh proses pengambilan data sejak konsep disiapkan sampai

data siap dianalisis.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan [18]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *follower facebook* Kota Prabumulih.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [18]. Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas, lengkap yang akan dianggap bisa mewakili populasi. Karakteristik dari sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini yaitu *follower* yang mengikuti akun *facebook* pemerintah Kota Prabumulih.

Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *Stratified proportional random sampling*, hal yang pertama kali dilakukan adalah pengambilan subjek dari setiap masyarakat yang ditentukan sebanding dengan banyak subjek dalam masing-masing unit kerja (*proportional sampling*). Skala pengukuran kuesioner yang digunakan adalah *Skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 200 orang responden yang menjadi *follower social media (facebook)* yang dapat dikemukakan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, tingkat pendidikan seperti terlihat pada Tabel 2. sebagai berikut :

Tabel 2. Karakteristik responden

No	Responden	Jumlah	Tingkat Usia	Jumlah	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Laki - laki	42	< 25 Tahun	130	SMA	39
2	Perempuan	158	25 - 35 Tahun	15	Diploma	91
			36 - 45 Tahun	52	S1	56
			46 - 55 Tahun	3	S2	14
			± 55 Tahun	0		
TOTAL		200		200		200

Tabel 3. Definisi operasional dari Indikator dan Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Deskripsi Indikator
<i>Technology Capacity</i>	TC1	<i>City Intranet</i>
	TC2	<i>Online Transactions</i>
	TC3	<i>Internal IT Manager</i>
	TC4	<i>Computer Support</i>
	TC5	<i>Website Quality</i>
<i>Interaction</i>	IT1	<i>Transparency</i>
	IT2	<i>Participation</i>
	IT3	<i>Collaboration</i>
	IT4	<i>Goals</i>
	IT5	<i>Outcomes</i>
<i>Social Media Variables</i>	SMV1	<i>Dissemination</i>
	SMV2	<i>Participation</i>
	SMV3	<i>Internal Collaborations</i>
	SMV4	<i>Feedback</i>
	SMV5	<i>Responsiveness</i>

Teknik analisis data yang digunakan untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini adalah

Structural Equation Model (SEM). *Structural Equation Model (SEM)* adalah teknik-teknik statistika yang memungkinkan pengujian suatu rangkaian hubungan yang relative kompleks secara simultan.

Metode ini dipilih karena SEM dapat menjelaskan hubungan antar variabel teramati (*observed variables*) dengan variabel-variabel laten melalui indikator-indikator nya. Sebuah pemodelan SEM yang lengkap pada dasarnya terdiri dari *Measurement Model* dan *Structural Measurement Model* atau model pengukuran ditujukan untuk mengkonfirmasi sebuah dimensi atau faktor berdasarkan indikator-indikator empirisnya. Model persamaan structural semacam ini telah luas dikenal dalam penelitian-penelitian sosial melalui berbagai nama antara lain : *causal modeling*, *causal analysis*, *simultaneous equation modeling* atau analisis struktur kovarians. Seringkali SEM juga disebut sebagai *Path Analysis* atau *Confirmatory Factor Analysis*.

Menurut Gujarati (2010), penggunaan variabel-variabel laten pada regresi berganda menimbulkan kesalahan-kesalahan pengukuran (*measurement errors*) yang berpengaruh pada estimate parameter dari sudut *biased-unbiased* dan besar kecilnya *variance*. Parameter dari persamaan pengukur tersebut merupakan muatan *loading factor* dari variabel laten terhadap indikator-indikator atau variabel teramati.

Dari kerangka pemikiran dapat dikembangkan model penelitian diuji tingkat kesesuaian model sebagai kriteria *goodness of fit* untuk mendapatkan tingkat kesesuaian pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil *Goodness of Fit Indices* setelah melakukan pengujian

Faktor-faktor	Probability	CMIN/DF	GFI	AGFI	TLI	CFI	RMSEA
<i>Technology Capacity</i>	0.327	1.117	0.994	0.972	0.996	0.999	0.024
<i>Interaction</i>	0.364	1.089	0.989	0.968	0.997	0.999	0.021
<i>Social Media Variabels</i>	0.195	1.473	0.985	0.956	0.988	0.994	0.049

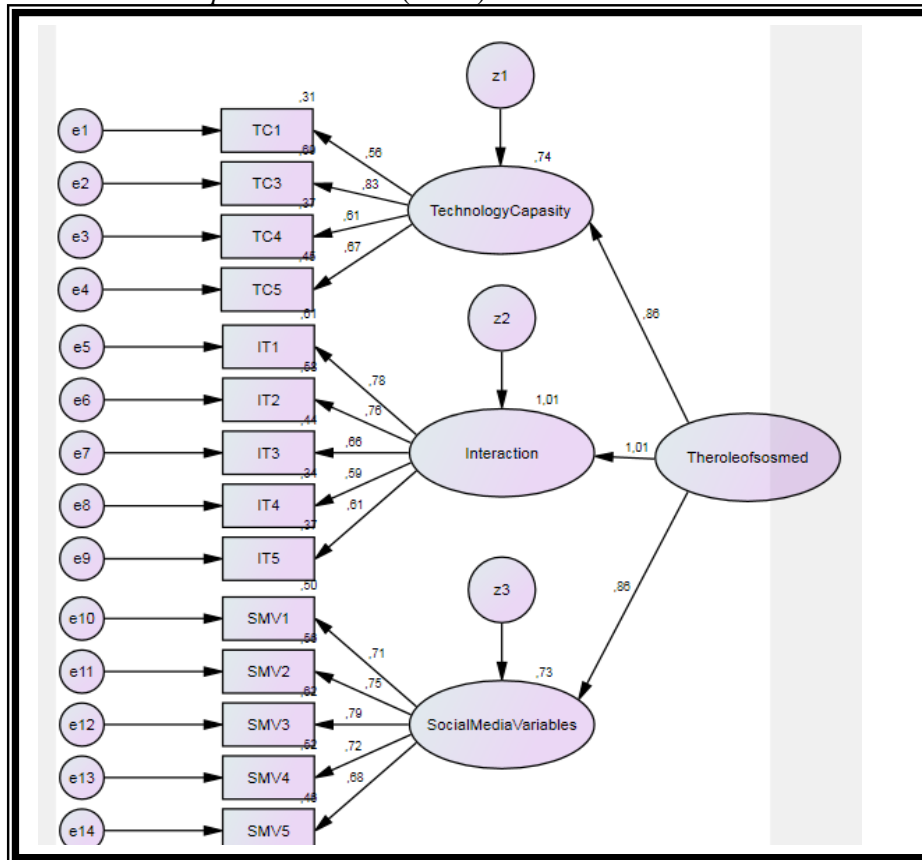
Tabel 5. Hasil Pengujian *Regression of Weight* tiap variabel

Variabel	Indikator	Deskripsi Indikator	CR	AVE.	SFL
<i>Technology Capacity</i>	TC1	<i>City Intranet</i>	0.56	0.99	0.99
	TC3	<i>Internal IT Manager</i>	0.83	0.99	0.99
	TC4	<i>Computer Support</i>	0.61	0.99	0.99
	TC5	<i>Website Quality</i>	0.67	0.87	0.87
<i>Interaction</i>	IT1	<i>Transparency</i>	0.78	0.127	0.127
	IT2	<i>Participation</i>	0.76	0.127	0.127
	IT3	<i>Collaboration</i>	0.66	0.156	0.156
	IT4	<i>Goals</i>	0.59	0.112	0.112
	IT5	<i>Outcomes</i>	0.61	0.140	0.140
<i>Social Media Variables</i>	SMV1	<i>Social Media Dissemination</i>	0.71	0.124	0.124
	SMV2	<i>Social Media Participation</i>	0.75	0.124	0.124
	SMV3	<i>Internal Collaboration</i>	0.79	0.103	0.103
	SMV4	<i>Feedback</i>	0.72	0.107	0.107
	SMV5	<i>Responsiveness</i>	0.68	0.106	0.106

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini tidak menunjukkan adanya nilai *standardized Residual Convariances* yang melebihi ± 2.58 (Ferdinand A, 2006). Hasil tersaji pada lampiran 1 menunjukkan bahwa data tidak perlu dilakukan modifikasi model terhadap model yang dikembangkan dalam penelitian ini.

4. Hasil Penelitian

1. *Struktural Equation Model (SEM) untuk Keseluruhan Variabel*



Gambar 2. Pengukuran faktor dan hasil uji model keseluruhan variabel

Tabel 6. Estimate

			Estimate
TechnologyCapacity	<---	Theroleofsosmed	,863
Interaction	<---	Theroleofsosmed	1,006
Socialmediavariabes	<---	Theroleofsosmed	,857

Nilai estimate yang diperoleh dari setiap variabel sebagai berikut, *technology capacity* memiliki nilai estimate 0.863. *interaction* memiliki nilai estimate 1.006. sedangkan *social media variables* memiliki nilai estimate 0.857, sehingga membuktikan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan mempunyai reliabilitas sempurna.

Berdasarkan fakta empiris seperti pada gambar 1 dapat dikatakan bahwa indikator TC1 (*city intranet*), TC3 (*internal IT manager*), TC4 (*computer support*), TC5 (*Website quality*), IT1 (*transparency*), IT2 (*participation*), IT3 (*collaboration*), IT4 (*goals*), IT5 (*outcomes*), SMV1 (*dissemination*), SMV2, (*participations*), SMV3 (*internal collaboration*), SMV4 (*feedback*), SMV5 (*responsiveness*) sebagai pengukur variabel bersifat pasti (Fix). Maksud dari bersifat pasti disini, indikator yang ada memiliki peranan yang penting dalam penerapan *social media* dalam kalangan masyarakat kota Prabumulih melalui akun *facebook*.

5. Kesimpulan

Evaluasi pengukuran dan analisis mengukur seberapa besar masyarakat Kota Prabumulih menerima dengan baik informasi yang diberikan melalui *social media*, yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang diolah dengan SPSS dan melakukan analisis dengan pendekatan SEM dengan menggunakan variabel *Technology Capacity*, *Interaction* dan *Social Media Variables*.

Tingkat penggunaan *social media* untuk menjadi sarana komunikasi pada pemerintah Kota Prabumulih melalui akun *facebook*, seluruh variabel yang dimiliki berkontribusi. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai *loading factor* yang sudah layak. Nilai estimate yang diperoleh dari setiap variabel sebagai berikut, *technology capacity* memiliki nilai estimate 0.863, *interaction* memiliki nilai estimate 1.006, sedangkan *social media variables* memiliki nilai estimate sebesar 0.857, sehingga membuktikan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan mempunyai reliabilitas sempurna.

Agar mendapatkan semua hasil dalam penelitian ini hendaknya pemerintah dapat menerapkan apa saja yang telah ada dalam penelitian ini, agar dapat menciptakan perkembangan Kota Prabumulih, agar menjalin komunikasi yang harmonis antara pemerintah Kota Prabumulih dengan masyarakatnya dan dapat menjadikan *social media* sebagai sarana komunikasi alternatif dalam menyampaikan informasi tentang kegiatan pemerintah Kota Prabumulih sehingga masyarakat dapat mengetahui apa saja yang dilakukan oleh pemerintah, serta agar informasi yang diberikan merupakan informasi yang transparan, akurat dan tepat waktu.

Dengan perkembangan teknologi informasi, maka disarankan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor peran *social media* guna mengikuti perkembangan teknologi.

Referensi

- Antoni, D., Akbar, M., & Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
- Ariana, S., Azim, C., & Antoni, D. (2020). Clustering of ICT human resources capacity in the implementation of E-government in expansion area: A case study from Pali regency. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1754103.
- assessing Twitter use in the implementation of the open government directive ASIST 2012*,
- Bertot, J.C., Jaeger, P.T., & Grimes, J.M. (2010). *Using ICTs to create a culture of transparency E-government and social media as openness and anti corruption tools for societies*, 264 – 271.
- Chun, S. A., & Reyes, L. F. L. (2012). *Social Media in Government*.
- Criado, J.I., Almazan, R.S., & Garcia, J.R.G. (2013). Government innovation through social media, 319-326.
- Fauzi, F., Dencik, A. B., & Asiati, D. I. (2019). Metodologi Penelitian Untuk Manajemen dan Akuntansi. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Ferdinan, A. (2006). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi model-model rumit dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor, Seri Pustaka Junci 03-2002*
- Gujarati, D. (2010). *Ekonomi Dasar. Terjemahan: Sumarno Zain*. Jakarta: Erlangga.
- Kaplan, A.B., & Haenlein, M. (2010). *User of the world, unite! The challenges and opportunities of social media*, *Business horizons*, 53(10), 59-68.

- Kartajaya. (2008). *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Khang, H., Ki, E., & Ye, L. (2012). *Social Media research in advertising, aommunication, marketing and public relations, 1997-2010*. Retrived May 5, 2013, from <http://jmq.sagepub.com/content/89/2/279>
- Maultasch, G.H. (2013). *Social media use in local government: Linkage of technology, task, and organizational context*, *Government Information Quarterly* 30 (2013) 397-405.
- McNair, B. (2010). *An introduction to political communication*. Oxon, Canada: Routledge
- Mergel, I. (2010). *Government 2.0 revisited: Social media strategies in the public sector*. *PA Times, American Society for Public Administration*, 33 (3) 7 & 10.
- Munandar, H., & Suherman, M. (2016). *Aktivitas Komunikasi Pemerintahan Ridwan Kamil di Media Sosial*.
Proceedings, October 28–31, 2012, Baltimore, MD, US.
- Putra, Y. M. (2012). *Social media bisa tebak juara pilkada*. *republika online*. Retrieved: May 1, 2012, from <http://republika.co.id>
- Sandra, L.J. (2012) *Political Branding Jokowi selama Kampanye Pemilu Gubernur DKI Jakarta 2012 di Media Sosial Twitter*.
- Setiawan, H., & Santoso, P. (2013). *Model optimalisasi Peluang Pemanfaatan Media Jejaring Sosial dalam Implementasi E-governance di Indonesia*.
- Unsworth, K., & Townes, A. (2012). *Social media and E-government: A case study*
- Utomo, W.P. (2012). *Menimbang media sosial dalam marketing politik di Indonesia: Belajar dari Jokowi-Ahok di Pilkada DKI Jakarta 2012*.
- Widiastuti, D.K. (2014). *Twitter sebagai media alternatif informasi publik pada humas pemerintah Kab. Klaten*.
- Zheng, L., & Zheng, T. (2014). *Innovation through social media in the public sector: Information and interaction*, S106-S117.

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)