

**Analisis Faktor Pendorong Public Engagement pada Media Sosial
Pemerintah @dprdjatengprovinsi dari Perspektif Teknologi,
Layanan E-Government, dan Kualitas Konten**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat

Sarjana Sistem Informasi



Antonius Anetha Bhisma Bagaskara

NPM: 221712105

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS FAKTOR PENDORONG PUBLIC ENGAGEMENT PADA MEDIA SOSIAL PEMERINTAH
@DPRDJATENGPROVINSI DARI PERSPEKTIF TEKNOLOGI, LAYANAN E-GOVERNMENT, DAN
KUALITAS KONTEN

yang disusun oleh

Antonius Anetha Bhisma Bagaskara

221712105

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal

Keterangan

Dosen Pembimbing 1 : Citra Yuyu' Palangan, S.T., M.Sc.

Dosen Pembimbing 2 : Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.

Tim Penguji

Penguji 1 :

Penguji 2 :

Penguji 3 :

Yogyakarta, Tanggal

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Prof. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Antonius Anetha Bhisma Bagaskra
NPM : 221712105
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Faktor-faktor *Public Engagement* Akun Instagram @dprdjatengprovinsi

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (Non-Exclusive-Royalty-Free Right) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Hari tanggal
Yang menyatakan,

Antonius Anetha Bhisma Bagaskara

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Sistem Informasi.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan penyertaan-Nya dalam segala dinamika pengerjaan Tugas Akhir.
2. Ibu Citra Yuyu' Palangan, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing 1 yang senantiasa membimbing pengerjaan tugas akhir dan perkuliahan, memberi motivasi, serta telah menjadi rekan diskusi yang supportif.
3. Bapak Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng., selaku Dosen pembimbing 2 dan dosen akademik yang selalu sabar dalam membimbing penulis selama proses perkuliahan dan pengerjaan tugas akhir, serta selalu memberikan insight baru kepada penulis.
4. Kedua orang tua, adik-adik, serta nenek yang selalu mendoakan dan mendukung dalam pembuatan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen Sistem Informasi, terimakasih sudah memberikan segala insight dan pengalaman, serta memberikan arahan tentang studi dan masa depan selama perkuliahan.
6. Paola Malvi Rambumerah Revolusi yang telah percaya dan memberikan dukungan serta motivasi. Terimakasih atas kalimat "aku percaya kamu bisa".
7. Kepada mentor magang dan rekan kerja Humas Sekertariat DPRD Provinsi Jawa Tengah yang telah meluangkan waktu serta dukungan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan. Juga kepada Dimas Surya S rekan yang berdinamika selama magang.
8. Teman-teman perkuliahan, Agil, Wisnu, Aldo dan teman teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas kebersamaan selama ini.
9. Kepada kakak tingkat angkatan 2021 yang telah memberikan gambaran dan masukan tentang tugas akhir.

ABSTRAK

Rendahnya partisipasi publik pada akun Instagram @dprdjatengprovinsi menjadi tantangan utama komunikasi DPRD Provinsi Jawa Tengah, meskipun transparansi informasi telah dilakukan. Ketidakjelasan mengenai faktor faktor yang memengaruhi menghambat perumusan strategi komunikasi yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kegunaan, kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap pemerintah, transparansi, persepsi risiko, interaktivitas, literasi digital, kualitas konten dan estetika konten terhadap kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap partisipasi publik. Penggunaan pendekatan kuantitatif dengan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui AMOS, penelitian ini menguji hubungan antar variabel pada pengikut akun Instagram @dprdjatengprovinsi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *User Satisfaction* merupakan variabel intervening bagi *Public Engagement* dan *Continuance Intention*. Kepuasan pengguna terbukti dipengaruhi secara signifikan oleh *Perceived Ease of Use* dan *Interactivity*, namun tidak dipengaruhi oleh *Content Aesthetic Quality* maupun *Perceived Usefulness*. Di sisi lain, *User Trust* dibangun secara signifikan melalui *Transparency* dan mitigasi *Perceived Risk*. Studi ini menyimpulkan bahwa *followers* akun Instagram @dprdjatengprovinsi cenderung lebih mengutamakan kemudahan akses dan responsivitas pengelola dibandingkan keindahan visual.

Kata Kunci: *Public Engagement, User Satisfaction, E-GAM, Media Sosial, SEM*

ABSTRACT

Low public engagement on the @dprdjatengprovinsi Instagram account remains a primary challenge for the communication efforts of the Central Java Provincial DPRD, despite the implementation of information transparency. Uncertainty regarding the influencing factors hinders the formulation of effective communication strategies. This study aims to analyze the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, trust in government, transparency, perceived risk, interactivity, digital literacy, content quality, and content aesthetic quality on user satisfaction and its subsequent impact on public engagement. Employing a quantitative approach with Structural Equation Modeling (SEM) analysis via AMOS, this study examines the relationships among variables among followers of the @dprdjatengprovinsi Instagram account. The result indicates that User Satisfaction serves as a key intervening variable by Perceived Ease of Use and Interactivity, but not by Content Aesthetic Quality or Perceived Usefulness. On the other hand, User Trust is significantly established through Transparency and the mitigation of Perceived Risk. This study concludes that followers of the @dprdjatengprovinsi Instagram account tend to prioritize ease of access and administrator responsiveness over visual aesthetics.

Kata Kunci: *Public Engagement, User Satisfaction, E-GAM, Social Media, SEM*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	3
KATA PENGANTAR	4
ABSTRAK	5
ABSTRACT	6
DAFTAR ISI	7
DAFTAR GAMBAR	10
DAFTAR TABEL	11
BAB I PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang	12
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Pertanyaan Penelitian	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.6 Batasan Masalah	15
1.7 Bagan Keterkaitan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Studi Sebelumnya	17
2.2 Dasar Teori.....	22
2.2.1. TAM dan e-GAM	22
2.2.2. Content Aesthetic Quality	24
2.2.3. Content Quality	25
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 Perceived Usefulness.....	28
2.3.2 Perceived Ease of Use	29
2.3.3 Trust in Government	32
2.3.4 Transparency	34
2.3.5 Perceived Risk.....	37
2.3.6 Interactivity	39
2.3.7 Digital Literacy	41

2.3.8 Trust in Government	43
2.3.9 Content Aesthetic Quality	45
2.3.10 Content Quality	48
2.3.11 User Satisfaction.....	50
2.3.12 Continuance Intention.....	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	63
3.1 Tahapan Penelitian.....	63
3.1.1 Identifikasi Masalah dan Studi Literatur	65
3.1.2 Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian.....	66
3.1.3 Pengembangan Kerangka Konseptual dan Hipotesis.....	67
3.1.4 Desain Instrumen Penelitian	67
3.1.5 <i>Expert Judgement</i>	68
3.1.6 FGD	69
3.1.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	69
3.1.8 Penentuan Populasi dan Sampel.....	70
3.1.9 Pengumpulan Data Primer	72
3.1.10 Persiapan dan Pembersihan Data	73
3.1.11 Analisis Deskriptif	74
3.1.12 Confirmatory Factor Analysis (CFA).....	74
3.1.13 Structural Equation Modeling (SEM).....	75
3.1.14 Interpretasi Hasil dan Pembahasan	76
3.1.15 Penarikan Kesimpulan dan Rekomendasi	76
3.2 Metode Penelitian.....	76
3.2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	76
3.2.2 Populasi dan Sampel	77
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	78
3.2.4 Teknik Analisis Data.....	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
4.1 <i>Expert Judgment</i> , FGD, Pilot Study.....	80
4.1.1 <i>Expert Judgement</i>	80
4.1.2 Focus Group Discussion (FGD).....	81

4.1.3 Pilot Study.....	82
4.2 Pengumpulan Data	84
4.2.1 Karakteristik Demografi Responden	85
4.2.2 Intensitas Kunjungan dan Tujuan <i>Follow</i>	89
4.3 Uji Normalitas.....	91
4.3.1 Uji Kualitas Data	92
4.3.2 Uji Validitas.....	96
4.3.3 Uji Reliabilitas	97
4.4 Analisis Data	97
4.4.1 Analisis Model	97
4.4.2 Validitas Konvergen.....	101
4.4.3 Validitas Diskriminan.....	102
4.4.3.1 Fornell-Larcker Criterion	102
4.4.3.2 HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio)	104
4.5 Uji Model Struktural.....	106
4.5.1 Model Fit	106
4.5.2 Hasil Uji Hipotesis	109
4.6 Pembahasan Hipotesis	112
4.6.1 Hipotesis yang Diterima	112
4.6.2 Hipotesis yang Ditolak	116
4.7 Evaluasi Efektivitas Konten.....	118
4.8 Implikasi Managerial	118
4.9 Implikasi Teori	120
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran.....	123
5.2.1 Saran Praktis	123
5.2.2 Saran Akademis	124
DAFTAR PUSTAKA.....	126
DAFTAR REVISI.....	131
LAMPIRAN	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan	16
Gambar 2.1 Integrasi Framework TAM dan e-GAM.....	23
Gambar 2.2. Kerangka Konseptuan yang Diajukan	27
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Tahapan Penelitian.....	65
Gambar 4.1 Usia Responden	85
Gambar 4.2 Jenis kelamin responden	86
Gambar 4.3 Pendidikan terakhir responden	87
Gambar 4.4 Pekerjaan responden.....	88
Gambar 4.5 Domisili responden.....	89
Gambar 4.6 Intensitas kunjungan akun	90
Gambar 4.7 Tujuan <i>follow</i>	91
Gambar 4.8 Model Pengukuran (CFA).....	98
Gambar 4.9 <i>Model Fit</i>	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Studi Sebelumnya.....	20
Tabel 2.2 Research Variabel	55
Tabel 4.1 Hasil EFA	82
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	92
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	96
Table 4.4 <i>Computation of Degrees of Freedom CFA</i>	98
Tabel 4.5 <i>Goodness of Fit</i>	99
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Loading Factor</i>	101
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Fornell-Larcker Criterion</i>).....	103
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Diskriminan (HTMT).....	105
Tabel 4.9 <i>Computation of degrees of freedom Model Fit</i>	107
Tabel 4.10 <i>Goodness of Fit</i> Model Struktural.....	108
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis	109
Tabel 4.12 Nilai Koefisien Determinasi (R^2).....	111