

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap akun Instagram @dprdjatengprovinsi bergantung pada reputasi dan jaminan keamanan. Hasil analisis membuktikan bahwa kepercayaan warga pada lembaga publik DPRD Provinsi Jawa Tengah ($estimate/\beta = 0,250$) dan transparansi informasi ($\beta = 0,336$) merupakan faktor fundamental yang membangun rasa percaya pengguna di dunia maya. Namun demikian, kepercayaan ini terbukti sangat dipengaruhi oleh risiko ($\beta = -0,292$), dimana kekhawatiran pengguna akan privasi dan kebenaran informasi dapat secara langsung meruntuhkan kepercayaan yang telah terbangun. Artinya, publik hanya akan percaya pada akun pemerintah bila mereka yakin lembaga publiknya kredibel dan akunnya aman dari ancaman digital.

Terkait dengan kepuasan pengguna, penelitian ini menemukan fakta menarik bahwa warga lebih mengutamakan pengalaman pengguna yang mudah dan responsif ketimbang hanya sekedar konten yang indah dan menawan. Faktor kemudahan ($\beta = 0,174$) dan interaktivitas ($\beta = 0,201$) pengelola akun Instagram @dprdjatengprovinsi terbukti menjadi pendorong kepuasan yang paling kuat, disamping kemampuan literasi digital ($\beta = 0,119$) pengguna itu sendiri. Publik merasa puas ketika mereka tidak perlu bersusah payah memahami navigasi akun dan ketika pertanyaan atau komentar mereka direspon dengan baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam layanan publik secara digital, kenyamanan dan responsivitas lebih dihargai daripada sekedar pemaparan informasi satu arah.

Sebaliknya, penelitian ini menemukan bahwa beberapa faktor yang sering dianggap penting dalam teori umum ternyata tidak relevan bagi pengikut akun Instagram @dprdjatengprovinsi. Variabel kegunaan informasi (PU) ($\beta = 0,064$), estetika visual (CAQ) ($\beta = 0,101$), dan kualitas konten (CQ) ($\beta = 0,124$) tidak terbukti meningkatkan kepuasan secara signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa *followers* memiliki pola pikir pragmatis dan bukan hedonis dimana mereka mengakses untuk mencari kejelasan informasi, bukan untuk menikmati keindahan grafis. Selain itu, transparansi ($\beta = 0,022$) dan keamanan data ditemukan hanya berfungsi sebagai syarat dasar agar publik percaya, namun keberadaannya

tidak lantas membuat warga merasa puas karena hal tersebut dianggap sebagai kewajiban standar pelayanan publik.

Dampaknya, kepuasan pengguna (US) terbukti memegang peran sentral dan memiliki pengaruh sangat kuat terhadap keinginan publik untuk terlibat (PE) ($\beta = 0,963$, C.R. = 13,307, $P = ***$) dan niat untuk terus mengikuti akun (CI) ($\beta = 1,102$, C.R. = 14,564, $P = ***$). Publik yang merasa puas dengan layanan akun Instagram @dprdjatengprovinsi secara sukarela akan memberikan *like*, *comment*, dan merekomendasikan akun tersebut kepada orang lain. Tanpa adanya rasa puas ini, akun Instagram @dprdjatengprovinsi hanya akan menjadi papan pengumuman yang gagal menggerakkan partisipasi publik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan media sosial pemerintah tidak bisa disamakan dengan pengelolaan akun merek komersial. Terdapat perbedaan mendasar antara cara membangun kepercayaan dan cara menciptakan kepuasan. Untuk membangun kepercayaan, pengelola wajib transparan dan menjaga keamanan data serta mengurangi risiko yang dirasakan pengguna. Namun, dalam rangka menciptakan kepuasan pengguna yang berujung pada partisipasi, pengelola harus fokus untuk menyederhanakan cara penyampaian informasi dan melakukan interaksi.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Berdasarkan temuan bahwa kemudahan penggunaan (PEOU) memiliki pengaruh terhadap kepuasan, sedangkan estetika visual (CAQ) tidak memiliki pengaruh signifikan, maka pengelola disarankan untuk mengubah prioritas desain. Tim humas atau pengelola akun Instagram @dprdjatengprovinsi dapat mengalihkan sumber daya dari mengejar tampilan *feed* yang estetik atau *instagramable* menjadi fokus ke penyederhanaan informasi. Ubah dokumen kebijakan atau anggaran yang rumit menjadi format visual yang ringkas seperti infografis atau bahkan video pendek. Prinsipnya adalah membuat publik paham dalam waktu singkat, bukan membuat publik kagum pada desain grafisnya.

Saran kedua untuk pengelola akun Instagram @dprdjatengprovinsi adalah berfokus pada pola komunikasi. Hal ini dikarenakan interaktivitas terbukti memengaruhi kepuasan secara signifikan, sehingga pengelola akun Instagram @dprdjatengprovinsi harus

meninggalkan gaya komunikasi satu arah yang kaku. Pengelola disarankan untuk lebih proaktif dan humanis dalam merespons komentar publik, tidak hanya sekedar membalas dengan jawaban normatif atau formalitas. Sediakan juga ruang diskusi, misalnya dengan mengadakan sesi tanya jawab (Q&A) di Instagram *Story* atau membalas *direct message*. Kecepatan dan kualitas respons pengelola akan membuat publik merasa dihargai, yang pada akhirnya memicu keinginan mereka untuk terus terlibat aktif.

Ketiga merupakan saran yang berkaitan dengan manajemen risiko. Hal ini dikarenakan persepsi resiko (PR) ditemukan sebagai satu-satunya faktor yang dapat meruntuhkan kepercayaan secara signifikan, sehingga pengelola wajib untuk menempatkan keamanan data dan validitas informasi sebagai standar operasional. Pengelola juga wajib untuk memastikan bahwa setiap informasi yang diunggah telah terverifikasi kebenarannya untuk mencegah penyebaran berita bohong atau hoaks yang dapat memicu kepanikan atau kebingungan publik. Selain itu, perlu dilakukan edukasi kepada *followers* mengenai keamanan akun agar pengguna tidak mudah tertipu oleh akun tiruan yang mengatasnamakan lembaga publik, sehingga rasa aman warga dalam berinteraksi dengan akun Instagram @dprdjatengprovinsi tetap terjaga.

5.2.2 Saran Akademis

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengembangkan topik penelitian ini, disarankan untuk memperluas cakupan *platform* media sosial. Penelitian ini hanya terbatas pada Instagram yang berbasis visual dan video pendek. Peneliti mendatang dapat menguji model ini pada *platform* yang memiliki karakteristik berbeda seperti X maupun TikTok untuk melihat apakah variabel *Content Quality* atau *Content Aesthetic Quality* memiliki dampak yang berbeda. Pengguna di setiap *platform* tentu memiliki preferensi yang unik dan menarik untuk dilakukan penelitian.

Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan studi komparasi antar lembaga pelayan publik. Penelitian ini hanya meneliti satu akun Instagram DPRD di Provinsi Jawa Tengah. Peneliti selanjutnya dapat membandingkan perilaku *followers* akun pemerintah daerah dengan kementerian, atau membandingkan akun lembaga legislatif dengan lembaga eksekutif. Perbandingan ini penting untuk mengetahui apakah pola pragmatisme pengguna

yang lebih mementingkan kemudahan daripada estetika, berlaku sama dan dapat digeneralisir di seluruh sektor lembaga publik atau hanya spesifik pada tingkat pemerintahan di provinsi.

Terakhir, peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel terkait aspek emosional publik seperti kebahagiaan atau perasaan bahwa suara publik didengar. Mengingat penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pengguna sangat memengaruhi partisipasi, menarik untuk dilakukan penelitian apakah kepuasan digital juga berkontribusi pada kebahagiaan publik secara umum atau meningkatkan keyakinan mereka terhadap proses pemerintahan.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Shabrina, "APJII rilis data Terbaru 2025: Pengguna internet di Indonesia capai 229 Juta Jiwa," *Teknologi.id*, Aug. 7, 2025. [Online]. Available: <https://teknologi.id/tekno/apjii-rilis-data-terbaru-2025-pengguna-internet-di-indonesia-capai-229-juta-jiwa>
- [2] H. Azzaakiyyah, "The Impact of Social Media Use on Social Interaction in Contemporary Society," *Technol. Soc. Perspect. (TACIT)*, vol. 1, no. 1, 2023.
- [3] I. Anggraeni and E. Hartanto, "Pengaruh Konten dan Kualitas Informasi Akun Instagram @idvolunteering terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Followers," *Communicology: J. Ilmu Komunikasi*, vol. 11, no. 2, pp. 229–242, 2023.
- [4] S. J. Dixon, "Biggest social media platforms by users 2025," *Statista*, Mar. 26, 2025. [Online]. Available: <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>
- [5] I. Wahyuningtyas and Nurhadi, "Daftar Media Sosial Yang paling Banyak Digunakan di Indonesia," *Tempo*, Aug. 19, 2025. [Online]. Available: <https://www.tempo.co/digital/daftar-media-sosial-yang-paling-banyak-digunakan-di-indonesia-2060584>
- [6] Napolify, "Average engagement rate: Instagram vs. Facebook (July 2025)," n.d. [Online]. Available: <https://napolify.com/blogs/news/engagement-rate-instagram-facebook>
- [7] Y. Kim, "Exploring Organizational Self-(re)presentations on Visual Social Media: Computational Analysis of Startups' Instagram Photos Based on Unsupervised Learning," *SAGE Open*, vol. 13, 2023.
- [8] M. Rodríguez-Fidalgo, A. Paíno-Ambrosio, and F. Herrero-Gutiérrez, "Informative reels on Instagram in the face of new ways of reporting to attract new audiences," *El Prof. la Inf.*, 2023.
- [9] E. Ariadne Shinta Dewi, Z. Sanofi, K. A. Wibowo, and H. S. Arifin, "Political communication preferences of generation Z in west java: Insights from an explanatory sequential study," *Int. J. Adolesc. Youth*, vol. 30, no. 1, 2025.
- [10] I. Ilham and A. R. Pawane, "The Role of Social Media as a Medium of Democracy in Indonesia," *J. Contemp. Local Polit.*, vol. 4, no. 1, pp. 43–54, 2025.
- [11] W. Tafesse and B. P. Wood, "Followers' engagement with Instagram influencers: The role of influencers' content and engagement strategy," *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 58, p. 102303, 2021.
- [12] K. Mikolajczyk, "Average engagement rates for 12 industries [January 2025]," *Hootsuite*, Apr. 22, 2025. [Online]. Available: <https://blog.hootsuite.com/average-engagement-rate/>
- [13] D. A. Nugraha, T. E. Priandono, N. F. Ainiyyah, and Y. Ilham, "Analisis Isi Konten Media Sosial Instagram Pemerintah Indonesia di Tingkat Kementerian dan Lembaga," *J. Ilm. Manaj. Inf. dan Komun.*, vol. 8, no. 2, pp. 98–108, 2025.
- [14] A. A. Arman and A. Pahrul Sidik, "Measurement of Engagement Rate in Instagram (Case Study: Instagram Indonesian Government Ministry and Institutions)," in *2019 Int. Conf. ICT Smart Soc. (ICISS)*, 2019, pp. 1–6.
- [15] T. Aulya Sakti, "Analisis Isi Konten Marketing Akun Instagram @mop.beauty dalam Meningkatkan Engagement Followers," *Syntax Idea*, vol. 6, no. 9, pp. 4023–4036, 2024.

- [16] N. Atnan and W. Y. Sembada, "An analysis of digital environment structuring and its impact on engagement: A case study of the Bandung City government's social media accounts, Indonesia," *Front. Commun.*, vol. 10, p. 1628346, 2025.
- [17] S. Bazi, R. Filieri, and M. Gorton, "Social media content aesthetic quality and customer engagement: The mediating role of entertainment and impacts on brand love and loyalty," *J. Bus. Res.*, vol. 160, p. 113778, 2023.
- [18] A. Aman, K. Imtihan, and M. Rodi, "Evaluating User Satisfaction and Public Engagement in Local Government Social Media," *Int. J. Eng. Sci. Inf. Technol.*, vol. 5, no. 3, pp. 235–248, 2025.
- [19] J. Carlson, M. Rahman, R. Voola, and N. De Vries, "Customer engagement behaviours in social media: Capturing innovation opportunities," *J. Serv. Mark.*, vol. 32, no. 1, pp. 83–94, 2018.
- [20] M. A. Azis, F. Y. Dharta, and O. Oxygentri, "Pengaruh Kualitas Konten pada Akun Instagram @Folkative terhadap Minat Baca pada Kalangan Generasi Z," unpublished.
- [21] A. Sukma and G. G. Aji, "East Java government Instagram content analysis: Unpacking the relationship between content types and public engagement in 2023," *REVENUE: J. Manaj. Bisnis Islam*, vol. 5, no. 2, pp. 181–196, 2024.
- [22] A. D. Santoso, D. Rinjany, and O. M. Bafadhal, "Social Media and Local Government in Indonesia: Adoption, Use and Stakeholder Engagement," *Rom. J. Commun. Public Relat.*, vol. 22, no. 3, pp. 21–35, 2020.
- [23] W. R. Malatji, R. V. Eck, and T. Zuva, "Understanding the usage, modifications, limitations and criticisms of technology acceptance model (TAM)," *Adv. Sci. Technol. Eng. Syst. J.*, vol. 5, no. 6, pp. 113–117, 2020.
- [24] M. A. Shareef, V. Kumar, U. Kumar, and Y. K. Dwivedi, "e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels," *Government Information Quarterly*, vol. 28, no. 1, pp. 17–35, Jan. 2011, doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006>.
- [25] D. F. Kusuma and M. S. Sugandi, "Strategi Pemanfaatan instagram sebagai media Komunikasi Pemasaran digital Yang Dilakukan oleh dino donuts," *J. Manaj. Komun.*, vol. 3, no. 1, p. 18, 2018.
- [26] S. Kusumasondjaja, "Building social media engagement on Instagram by using visual aesthetics and message orientation strategy: A content analysis on Instagram content of Indonesia tourism destinations," *J. Int. Conf. Proc.*, vol. 4, no. 3, 2021.
- [27] S. X. Chen, H.-C. Wu, and X. Huang, "Immersive experiences in digital exhibitions: The application and extension of the Service Theater Model," *J. Hosp. Tour. Manag.*, vol. 54, pp. 128–138, 2023.
- [28] S. Wang, J. Liu, J. Jiang, Y. Jiang, and J. Lan, "Attribute analysis and modeling of color harmony based on multi-color feature extraction in real-life scenes," *Front. Psychol.*, vol. 13, 2022.
- [29] J. F. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, et al., *Multivariate Data Analysis*, 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall, 2010.
- [30] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of Information Technology," *MIS Q.*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989.
- [31] K. Akdim, L. V. Casalò, and C. Flavián, "The role of utilitarian and hedonic aspects in the continuance intention to use social mobile apps," *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 66, p. 102888, 2022.

- [32] A. Bhattacharjee, "Understanding Information Systems Continuance: An expectation-confirmation MODEL1," *MIS Q.*, vol. 25, no. 3, pp. 351–370, 2001.
- [33] A. Darejeh, N. Marcus, G. Mohammadi, and J. Sweller, "A critical analysis of cognitive load measurement methods for evaluating the usability of different types of interfaces: guidelines and framework for human-computer interaction," *arXiv preprint arXiv:2402.11820*, 2024.
- [34] S. Rahayu and D. Prastiwi, "The effect of perceived ease of use and usefulness of e-filing on taxpayers compliance: Taxpayer behavioral intention as a mediating variable," *Int. J. Econ. Bus. Manag. Res.*, vol. 5, no. 6, pp. 114–127, 2021.
- [35] R. C. Mayer, J. H. Davis, and F. D. Schoorman, "An integrative model of Organizational Trust," *Acad. Manag. Rev.*, vol. 20, no. 3, p. 709, 1995.
- [36] A. Ghezzi, M. Gemo, M. Tallacchini, and Â. Guimarães Pereira, *Institutional trust: beyond transparency*. Publications Office of the European Union, 2014.
- [37] T. Taufiqurokhman, E. Satispi, A. Andriansyah, M. Murod, and E. Sulastri, "The impact of E-service quality on Public Trust and Public Satisfaction in e-government Public Services," *Int. J. Data Netw. Sci.*, vol. 8, no. 2, pp. 765–772, 2024.
- [38] N. Mukarromah, A. Pratiwi, S. E. Listiani, and Hayat, "Implementasi Kebijakan E-Government Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintahan," *J. Transform. Hum.*, vol. 7, pp. 64–72, 2024.
- [39] M. Wu, W. Liu, Y. Wang, W. Ding, and M. Yao, "Rethinking User Empowerment in AI Recommender Systems: Designing through Transparency and Control," *ACM*, pp. 1–28, 2025.
- [40] A. Sabani, "Investigating the influence of transparency on the adoption of e-government in Indonesia," *J. Sci. Technol. Policy Manag.*, vol. 12, no. 2, pp. 236–255, 2020.
- [41] X. Zhang and X. Yu, "The impact of perceived risk on consumers' cross-platform buying behavior," *Front. Psychol.*, vol. 11, p. 592246, 2020.
- [42] X. Deng, X. Guo, Y. J. Wu, and M. Chen, "Perceived environmental dynamism promotes entrepreneurial team member's innovation: Explanations based on the uncertainty reduction theory," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 18, no. 4, p. 2033, 2021.
- [43] S. Nookhao and S. Kiattisin, "Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective," *Heliyon*, vol. 9, no. 8, p. e18944, 2023.
- [44] R. C. L. Toruan and D. Arjanto, "Polemik Data pribadi: 5 Kasus Kebocoran Data di Indonesia selama 2023-2024," *Tempo*, Jul. 30, 2025. [Online]. Available: <https://www.tempo.co/digital/polemik-data-pribadi-5-kasus-kebocoran-data-di-indonesia-selama-2023-2024-2052924>
- [45] W. Kang, B. Shao, and Y. Zhang, "How does interactivity shape users' continuance intention of intelligent voice assistants? Evidence from SEM and fsQCA," *Psychol. Res. Behav. Manag.*, vol. 17, pp. 867–889, 2024.
- [46] M. Pagani and G. Malacarne, "Experiential engagement and active vs. passive behavior in mobile location-based social networks: The moderating role of privacy," *J. Interact. Mark.*, vol. 37, no. 1, pp. 133–148, 2017.
- [47] M. C. Martínez-Bravo, C. Sádaba Chalezquer, and J. Serrano-Puche, "Dimensions of digital literacy in the 21st century competency frameworks," *Sustainability*, vol. 14, no. 3, 2022.

- [48] L. Ilomäki *et al.*, "Critical digital literacies at school level: A systematic review," *Rev. Educ.*, vol. 11, no. 3, 2023.
- [49] C. G. Porto-Bellini, M. L. Serpa, and R. de C. de F. Pereira, "Computer self-efficacy and reactions to feedback: Reopening the debate in an interpretive experiment with overconfident students," *Behav. Sci.*, vol. 15, no. 4, p. 511, 2025.
- [50] M. H. Zubir and M. S. Abdul Latip, "Factors affecting citizens' intention to use e-government services: Assessing the mediating effect of perceived usefulness and ease of use," *Transform. Gov. People Process Policy*, vol. 18, no. 3, pp. 384–399, 2023.
- [51] G. Spadaro *et al.*, "Enhancing feelings of security: How institutional trust promotes Interpersonal Trust," *PLOS ONE*, vol. 15, no. 9, 2020.
- [52] W. Li and L. Xue, "Analyzing the Critical Factors Influencing Post-Use Trust and Its Impact on Citizens' Continuous-Use Intention of E-Government: Evidence from Chinese Municipalities," *Sustainability*, vol. 13, no. 14, p. 7698, 2021.
- [53] A. Hooda, P. Gupta, A. Jeyaraj, M. Giannakis, and Y. K. Dwivedi, "The effects of trust on behavioral intention and use behavior within e-government contexts," *Int. J. Inf. Manag.*, vol. 67, p. 102553, 2022.
- [54] D. A. Prasetya, A. P. Sari, P. A. Riyantoko, and T. M. Fahrudin, "The Effect of Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of the Government of Kabupaten Malang," *TIERS Inf. Technol. J.*, vol. 4, no. 1, pp. 32–42, 2023.
- [55] J. G. Martínez-Navalón, V. Gelashvili, and A. Gómez-Ortega, "Evaluation of user satisfaction and trust of review platforms: Analysis of the impact of privacy and E-WOM in the case of TripAdvisor," *Front. Psychol.*, vol. 12, p. 750527, 2021.
- [56] G. G. Park, L. Van Dyne, and D. R. Ilgen, "Satisfaction pursuing approach and avoidance goals: Effects of regulatory fit and individual temperaments," *Motiv. Emot.*, vol. 37, no. 3, pp. 424–432, 2013.
- [57] H. Shahbaznezhad, R. Dolan, and M. Rashidirad, "The role of social media content format and platform in users' engagement behavior," *J. Interact. Mark.*, vol. 53, no. 1, pp. 47–65, 2021.
- [58] F. Franque, T. Oliveira, C. Tam, and F. Santini, "A meta-analysis of the quantitative studies in continuance intention to use an information system," *Internet Res.*, vol. 31, pp. 123–158, 2020.
- [59] T. Thi, Phuong Van Nguyen, H. Thi, Giao Quynh Truong, and L. Do, "Unlocking E-Government Adoption: Exploring the Role of Perceived Usefulness, Ease of Use, Trust, and Social Media Engagement in Vietnam," *Journal of open innovation*, vol. 10, no. 2, pp. 100291–100291, May 2024, doi: <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100291>.
- [60] S. Khan, R. Umer, S. Umer, and S. Naqvi, "Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan," *Technology in Society*, vol. 64, p. 101400, Feb. 2021, doi: <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>.
- [61] A. ANDRONICEANU, "Transparency in public administration as a challenge for a good democratic governance," *ADMINISTRATIE SI MANAGEMENT PUBLIC*, vol. 36, no. 36, pp. 149–164, May 2021, doi: <https://doi.org/10.24818/amp/2021.36-09>.
- [62] B. M. Byrne, *Structural Equation Modeling with Amos*. Routledge, 2016.
- [63] E. J. Wolf, K. M. Harrington, S. L. Clark, and M. W. Miller, "Sample Size Requirements for Structural Equation Models: An Evaluation of Power, Bias, and Solution Propriety," *Educ. Psychol. Meas.*, vol. 76, no. 6, pp. 913–934, 2013.

- [64] H. F. Kaiser, "An Index of Factorial Simplicity," *Psychometrika*, vol. 39, pp. 31-36, 1974.
- [65] F. Chumney, "Principal Components Analysis, Exploratory Factor Analysis, and Confirmatory Factor Analysis," Univ. West Georgia, Res. Service Center, pp. 1–14, 2012.
- [66] A. B. Costello and J. Osborne, "Best practices in exploratory factor analysis: four recommendations for getting the most from your analysis," *Pract. Assess. Res. Eval.*, vol. 10, art. 7, 2005.
- [67] Y. F. Zakariya, "Cronbach's alpha in mathematics education research: Its appropriateness, overuse, and alternatives in estimating scale reliability," *Front. Psychol.*, vol. 13, p. 1074430, 2022.
- [68] M. Naderifar, H. Goli, and F. Ghaljaie, "Snowball sampling: A purposeful method of sampling in qualitative research," *Strides Dev. Med. Educ.*, vol. 14, no. 3, 2017.
- [69] C. Fornell and D. F. Larcker, "Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics," *J. Mark. Res.*, vol. 18, pp. 382-388, 1981.
- [70] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Sage, 2023.
- [71] U. Sekaran and R. J. Bougie, *Research methods for business*. Wiley, 2016.
- [72] NapoleonCat, "Instagram Users in Indonesia - January 2025," *Napoleoncat.com*, 2025. <https://stats.napoleoncat.com/instagram-users-in-indonesia/2025/01/>
- [73] J. Henseler, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, "A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling," *J. Acad. Mark. Sci.*, vol. 43, no. 1, pp. 115–135, Jan. 2015.
- [74] J. Cohen, *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, 2nd ed. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1988.
- [75] Beresford Research, "Age range by generation," Jan. 8, 2025. [Online]. Available: <https://www.beresfordresearch.com/age-range-by-generation/>
- [76] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2025 tentang *TATA KELOLA PENYELENGGARAAN SISTEM ELEKTRONIK DAAM PELINDUNGAN ANAK*, Pemerintah Republik Indonesia, 2025.

DAFTAR REVISI

No.	Revisi	Halaman
1.	Penjelasan <i>missing value</i> tidak perlu karena <i>form</i> sudah disetting <i>required</i> .	Penjelasan <i>missing value</i> sudah dihilangkan pada halaman 74.
2.	Tidak perlu menjelaskan mengenai jaringan personal peneliti.	Penjelasan dihilangkan pada halaman 73.
3.	Tabel 4.2 cukup ditampilkan <i>skewness</i> dan <i>kurtosis</i> saja.	Tabel 4.2 telah diubah pada halaman 94.
4.	Gambar 2.1 belum direfer.	Telah direfer pada halaman 24.
5.	Judul disesuaikan menjadi lebih menarik.	Judul telah disesuaikan pada halaman 1.
6.	Belum ada pernyataan jelas dengan referensi terkait dengan jumlah sampel.	Pernyataan dan referensi terkait jumlah sampel telah ditambahkan pada halaman 78.
7.	<i>Expert judgement</i> tunjukkan untuk melihat di tabel lampiran.	Sudah ditambahkan pada halaman 81.
8.	Aturan terkait rumusan masalah masih mengada-ada.	Rumusan masalah telah diubah pada halaman 15.
9.	Tambahkan referensi usia 17 tahun.	Telah ditambahkan pada halaman 72.
10.	Ganti tabel Fornell-Larcker dan HTMT, sesuaikan dengan hasilnya.	Telah diganti dan disesuaikan pada halaman 104 dan 106.
11.	Setiap pembuktian hipotesis ditautkan dengan hasil pengujiannya.	Hasil uji sudah ditautkan dengan pembahasan di halaman 113-118.
12.	Sertakan hasil diagnosa indikator (secara angka) di bagian kesimpulan untuk transparansi metodologis.	Telah ditambahkan di halaman 123.

LAMPIRAN

Expert Jugdement

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
PU (Perceived Usefulness)	<i>Government social media provides relevant and accurate information</i>	Media sosial pemerintah menyediakan informasi yang relevan dan akurat.	Instagram @dprdjatengprovin si menyediakan informasi yang relevan dan akurat	ok	ok
	<i>Government social media helps in understanding public policies</i>	Media sosial pemerintah membantu dalam memahami kebijakan publik.	Instagram @dprdjatengprovin si membantu dalam memahami kebijakan publik.	Instagram @dprdjatengprovin si menolong saya dalam memahami..	ok
	<i>Government social media improves the efficiency of</i>	Media sosial pemerintah meningkatkan	Instagram @dprdjatengprovin si membantu dalam	Instagram @dprdjatengprovin si membantu saya	<i>accessing public services</i> tidak sama dengan mengakses

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>accessing public services</i>	efisiensi dalam mengakses layanan publik.	mengakses hasil kerja pemerintah (DPRD Provinsi Jawa Tengah).	dalam mengakses informasi layanan publik dengan lebih efisien	hasil kerja pemerintah. Konteksnya berbeda
(PEOU) <i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Government social media has an interface that is easy to understand</i>	Media sosial pemerintah memiliki antarmuka yang mudah dipahami.	Akun Instagram @dprdjatengprovin si memiliki antarmuka (tampilan akun) yang mudah dipahami	ok	ok
	<i>Using government social media requires little effort</i>	Menggunakan media sosial pemerintah tidak memerlukan banyak usaha.	Akun Instagram @dprdjatengprovin si mudah untuk diakses.	Instagram @dprdjatengprovin si mudah untuk di akses	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>I quickly learned how to use online local government applications.</i>	Saya dengan cepat belajar cara menggunakan aplikasi pemerintah daerah online	Saya dapat dengan cepat mempelajari cara mencari informasi yang saya butuhkan di akun Instagram @dprdjatengprovinsi	ok	ok
	<i>When I use public services via online applications, I don't waste much time or effort.</i>	Ketika saya menggunakan layanan publik melalui aplikasi online, saya tidak membuang banyak waktu dan tenaga	Saya tidak perlu membuang banyak waktu atau usaha saat mengakses informasi melalui akun Instagram @dprdjatengprovinsi	ok	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>Social networks are a flexible way to connect citizens with government agencies</i>	Jejaring sosial adalah cara yang fleksibel untuk menghubungkan warga dengan instansi pemerintah	Instagram merupakan sarana yang fleksibel untuk menghubungkan saya dengan pemerintah (DPRD Provinsi Jawa Tengah)	ok	ok
	<i>My engagement with government entities via an online application is straightforward and simple.</i>	Keterlibatan saya dengan entitas pemerintah melalui aplikasi online bersifat lugas dan sederhana	Proses interaksi saya dengan Pemerintah (DPRD Provinsi Jawa Tengah) melalui Instagram berlangsung praktis dan tidak berbelit-belit	ok	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>I am comfortable using online public services.</i>	Saya merasa nyaman menggunakan layanan publik online	Saya merasa nyaman dan terbiasa menggunakan akun Instagram @dprdjatengprovin si sebagai sumber informasi	ok	ok
(TG) Trust in Government	<i>I trust that the information provided on government social media is reliable</i>	Saya yakin bahwa informasi yang disediakan di media sosial pemerintah dapat diandalkan.	Saya yakin bahwa informasi yang disediakan di Instagram @dprdjatengprovin si dapat diandalkan.	ok	... dapat dipercaya
	<i>I believe the government has</i>	Saya yakin pemerintah	Saya yakin pemerintah (DPRD	ok	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>good intention in delivering public information</i>	memiliki niat baik dalam menyebarkan informasi publik.	Provinsi Jawa Tengah) memiliki niat baik dalam menyebarkan informasi publik.		
	<i>I believe that government services through social media are trustworthy</i>	Saya percaya bahwa layanan pemerintah melalui media sosial dapat dipercaya	Saya percaya bahwa layanan informasi pemerintah (DPRD Provinsi Jawa Tengah) yang disampaikan melalui akun Instagram @dprdjatengprovin si dapat dipercaya	ok	ok
	<i>I expect that</i>	Saya berharap	Saya yakin bahwa	ok	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>government organizations on social media will not take advantage of me</i>	organisasi pemerintah di media sosial tidak akan memanfaatkan/mengambil keuntungan dari saya	pengelola akun Instagram @dprdjatengprovin si tidak akan menyalahgunakan interaksi saya untuk tujuan yang merugikan		
	<i>I trust that government services on social media are reliable</i>	Saya percaya bahwa layanan pemerintah di media sosial dapat diandalkan	Saya percaya bahwa layanan dan informasi pada akun Instagram @dprdjatengprovin si dapat diandalkan	ok	ok
	<i>I believe that using government social</i>	Saya percaya bahwa menggunakan	Saya percaya bahwa interaksi dengan	ok	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>media services will not act in a way that harms me</i>	lauanan media sosial pemerintah tidak akan bertindak dengan cara yang merugikan saya	akun Instagram @dprdjatengprovin si tidak akan menimbulkan risiko yang membahayakan saya		
	<i>I trust on using social media for government services</i>	Saya menaruh kepercayaan pada penggunaan media sosial untuk layanan pemerintah	Saya menaruh kepercayaan penuh pada penggunaan Instagram sebagai media komunikasi resmi DPRD Provinsi Jawa Tengah	ok	ok
(T) Transparency	<i>The information shared by the</i>	Informasi yang dibagikan oleh	Informasi yang dibagikan oleh	ok	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>government on social media is clear and understandable</i>	pemerintah di media sosial jelas dan mudah dipahami.	pemerintah (DPRD Provinsi Jawa Tengah) di akun Instagram @dprdjatengprovinsi jelas dan mudah dipahami.		
	<i>The government openly shares essential information through social media</i>	Pemerintah secara terbuka membagikan informasi penting melalui media sosial.	Pemerintah (DPRD Provinsi Jawa Tengah) terbuka membagikan informasi penting melalui media sosial.	ok	ok
	<i>the degree of training of the</i>	Tingkat pelatihan pejabat dari	Saya merasa admin/pengelola akun	ok	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>officials from the specialized departments for the implementation of the regulations regarding the transparency</i>	departemen khusus untuk pelaksanaan peraturan mengenai transparansi	Instagram @dprdjatengprovin si terlihat profesional dan terlatih dalam menyampaikan informasi publik		
	<i>the usefulness of the legislative framework regarding transparency for increasing the degree of administrative transparency in the governance process</i>	Kegunaan kerangka legislatif mengenai transparansi untuk meningkatkan tingkat transparansi administrasi dalam proses pemerintahan	Saya melihat bahwa akun Instagram @dprdjatengprovin si mematuhi aturan keterbukaan informasi dalam proses penyampaian informasi	ok	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>the frequency of delivery of public data and information to those who requested it</i>	Frekuensi penyampaian data dan informasi publik kepada mereka yang memintanya	Akun Instagram @dprdjatengprovin si secara rutin dan sering menyampaikan data/ informasi publik yang dibutuhkan masyarakat	ok	ok
	<i>monitoring the transparency of ministries.</i>	Pemantauan transparansi kementrian	Melalui akun Instagram @dprdjatengprovin si, saya dapat memantau transparansi kinerja DPRD Provinsi Jawa Tengah dengan	ok	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
			jelas		
(PR) <i>Perceived Risk</i>	<i>I am concerned that the information on government social media may be inaccurate</i>	Saya khawatir bahwa informasi yang terdapat di media sosial pemerintah mungkin tidak akurat.	Saya khawatir bahwa informasi yang terdapat di akun Instagram @dprdjatengprovin si mungkin tidak akurat.	ok	ok
	<i>I doubt the protection of personal data when using government social media</i>	Saya meragukan perlindungan data pribadi saat menggunakan media sosial pemerintah.	Saya meragukan perlindungan data pribadi saat mengakses Instagram @dprdjatengprovin si	ok	ok
	<i>I feel there is a risk</i>	Saya merasa ada	Saya merasa ada	ok	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>of information misuse by irresponsible parties</i>	risiko penyalahgunaan informasi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.	risiko penyalahgunaan informasi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.		
(INT) Interactivity	<i>The government is responsive to user comments and questions on social media</i>	Pemerintah merespons komentar dan pertanyaan pengguna di media sosial.	Pemerintah (DPRD Provinsi Jawa Tengah) merespons komentar dan pertanyaan pengguna di media sosial.	DPRD aktif merespon..	ok
	<i>Government social media offers discussion or polling</i>	Media sosial pemerintah menyediakan fitur	Media sosial pemerintah (DPRD Provinsi Jawa	DPRD prov. Jateng mengajak keterlibatan/ peran	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>features for public engagement</i>	diskusi atau jajak pendapat untuk keterlibatan publik.	Tengah) menyediakan forum diskusi atau jajak pendapat untuk keterlibatan publik.	aktif masyarakat dengan menyediakan forum diskusi dan jejak pendapat (Polling) di sosial media mereka	
	<i>I feel government social media enables effective two-way communication</i>	Saya merasa media sosial pemerintah memfasilitasi komunikasi dua arah yang efektif.	Saya merasa Instagram @dprdjatengprovin si memfasilitasi komunikasi dua arah yang efektif.	ok	ok
(DL) Digital Literacy	<i>I have sufficient skills to search and understand</i>	Saya memiliki keterampilan yang cukup untuk	Saya memiliki keterampilan yang cukup untuk	ok	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>information from government social media</i>	mencari dan memahami informasi dari media sosial pemerintah.	mencari dan memahami informasi dari Instagram @dprdjatengprovinsi		
	<i>I know how to use social media features to interact with the government</i>	Saya tahu cara menggunakan fitur media sosial untuk berinteraksi dengan pemerintah.	Saya tahu cara menggunakan fitur media sosial untuk berinteraksi dengan pemerintah (DPRD Provinsi Jawa Tengah).	ok	ok
	<i>I feel comfortable using social media as a source of</i>	Saya merasa nyaman menggunakan	Saya merasa nyaman menggunakan	ok	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>government information</i>	media sosial sebagai sumber informasi pemerintah.	media sosial sebagai sumber informasi pemerintah (DPRD Provinsi Jawa Tengah).		
(US) <i>User Satisfaction</i>	<i>I am satisfied with how the government presents information on social media</i>	Saya puas dengan cara pemerintah menyajikan informasi di media sosial.	Saya puas dengan cara pemerintah (DPRD Provinsi Jawa Tengah) menyajikan informasi di akun Instagram @dprdjatengprovinsi	ok	ok
	<i>Government social media meets my</i>	Media sosial pemerintah	Akun Instagram @dprdjatengprovinsi	dalam menyampaikan	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>expectations in delivering information and services</i>	memenuhi harapan saya dalam penyampaian informasi dan layanan.	si memenuhi harapan saya dalam penyampaian informasi dan layanan.	informasi dan layanan yang dimiliki	
(UT) User Trust	<i>I am confident that the information provided by the government on social media is trustworthy</i>	Saya yakin bahwa informasi yang disediakan oleh pemerintah di media sosial dapat dipercaya.	Saya yakin bahwa informasi yang disediakan oleh pemerintah (DPRD Provinsi Jawa Tengah) di akun Instagram @dprdjatengprovin si dapat dipercaya.	ok	ok
	<i>Government social media consistently</i>	Media sosial pemerintah secara	Instagram @dprdjatengprovin	ok	... informasi yang dapat dipercaya

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>delivers reliable information</i>	konsisten menyajikan informasi yang dapat diandalkan.	si secara konsisten menyajikan informasi yang dapat diandalkan.		
	<i>I do not find the information from government social media to be misleading or biased</i>	Saya tidak menemukan informasi dari media sosial pemerintah sebagai informasi yang menyesatkan atau bias.	Saya tidak menemukan informasi dari akun Instagram @dprdjatengprovin si sebagai informasi yang menyesatkan atau bias.	informasi yang disajikan di akun instagram @dprdjatengprovisi tidak bias dan tidak menyesatkan	ok
(PE) <i>Public Engagement</i>	<i>I often comment on or like posts on government social media</i>	Saya sering memberikan komentar atau menyukai postingan	Saya sering memberikan komentar atau menyukai postingan	ok	ok

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
		di media sosial pemerintah.	di akun Instagram @dprdjatengprovinsi		
	<i>I have shared information from government social media with others</i>	Saya telah membagikan informasi dari media sosial pemerintah kepada orang lain.	Saya telah membagikan informasi dari akun Instagram @dprdjatengprovinsi kepada orang lain.	ok	ok
(CI) Continuance Intention	<i>I intend to continue using government social media in the future</i>	Saya berencana untuk terus menggunakan media sosial pemerintah di masa depan.	Saya berencana untuk terus mengakses akun Instagram @dprdjatengprovinsi di masa depan.	ok	ok
	<i>I believe using</i>	Saya yakin	Saya yakin	Saya yakin	Saya yakin

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>government social media will continue to benefit me</i>	menggunakan media sosial pemerintah akan terus memberikan manfaat bagi saya.	mengakses akun Instagram @dprdjatengprovin si terus memberikan manfaat bagi saya.	mengakses akun Instagram @dprdjatengprovin si secara terus menerus akan memberikan manfaat bagi saya.	mengakses akun Instagram @dprdjatengprovin si akan terus memberi manfaat bagi saya.
(CAQ) Content Aesthetic Quality	<i>The picture and/ or video (luxury x brand post(s) is (are) artistic</i>	Gambar dan/atau video postingan ini bersifat artistik	Gambar dan/atau video postingan akun Instagram @dprdjatengprovin si bersifat artistik.	Gambar dan/atau video yang diposting di akun Instagram @dprdjatengprovin si terlihat artistik.	ok
	<i>The picture and/ or video (luxury x brand post(s) is</i>	Gambar dan/atau video postingan ini menarik	Gambar dan/atau video postingan akun Instagram	terlihat menarik	Gambar dan/atau video postingan akun Instagram

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
	<i>(are) intriguing</i>		@dprdjatengprovin si bersifat menarik		@dprdjatengprovin si menarik minat pengunjung instagram
	<i>The picture and/ or video (luxury x brand post(s) is (are) charming</i>	Gambar dan/atau video postingan ini menawan	Gambar dan/atau video postingan akun Instagram @dprdjatengprovin si bersifat menawan	terlihat menawan	Gambar dan/atau video postingan akun Instagram @dprdjatengprovin si menarik perhatian
	<i>The picture and/ or video (luxury x brand post(s) is (are) fascinating</i>	Gambar dan/atau video postingan ini memikat	Gambar dan/atau video postingan akun Instagram @dprdjatengprovin si bersifat memikat	Gambar dan/atau video postingan akun Instagram @dprdjatengprovin si memikat saya	Gambar dan/atau video postingan akun Instagram @dprdjatengprovin si sangat menarik
(CQ) Content	<i>I find information on</i>	Saya menemukan	Saya menemukan	informasi yang	Saya merasa

Variabel	Indikator	Terjemahan	Penyesuaian Konteks	Expert 1	Expert 2
Quality	<i>this brand page to be valuable</i>	informasi di media sosial pemerintah ini bermanfaat	informasi di akun Instagram @dprdjatengprovisi bermanfaat.	disajikan di akun instagram @dprdjatengprovisi bermanfaat	informasi di akun Instagram @dprdjatengprovisi bermanfaat.
	<i>I think this brand page is helpful resource</i>	Saya pikir media sosial pemerintah ini merupakan sumber yang berguna	Saya pikir akun Instagram @dprdjatengprovisi merupakan sumber yang berguna.	ok	Saya merasa akun Instagram @dprdjatengprovisi merupakan sumber yang berguna.
	<i>There is useful information on this brand page</i>	Ada informasi yang berguna di media sosial pemerintah ini	Ada informasi yang berguna di akun Instagram @dprdjatengprovisi.	Akun instragram @dprd... menyediakan informasi yang berguna	Terdapat informasi yang berguna di akun Instagram @dprdjatengprovisi.

Selain itu juga terdapat catatan kaki oleh *expert* dua yang berisi “beberapa 'social media' diterjemahkan sebagai akun instagrap dprd, sebagian diterjemahkan sbg media sosial. Buat terjemahan menjadi konsisten”, “pertanyaan no 30, 31, dan 32 sangat mirip saat diterjemahkan dalam bahasa indonesia. Konsultasikan dengan dospem untuk konteks terjemahannya”.



FGD (Focus Group Discussion)



Notulensi FGD:

1. PEOU2 seharusnya mudah diakses bukan mudah digunakan, karena kalimat digunakan berkesan bahwa orang bisa menggunakan akun Instagram @dprdjatengprovinsi berdasarkan kehendaknya
2. 2 Orang mengatakan bahwa pernyataan yang berkaitan dengan CAQ menjawab netral. Beralasan karena desainnya bukan tidak aesthetic tapi juga bukan yang aesthetic (neither or).
3. Terdapat typo di 4 soal:

Akun Instagram @dprdjatengprovinsi *
mudah uk diakses

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Saya yakin bahwa pengelola akun Instagram @dprdjatengprovinsi tidak akan menyalahgunakan teraksi saya untuk tujuan yang merugikan

Sangat Tidak Setuju

Saya menaruh kepercayaan penuh pada penggunaan Instagram sebagai media komunikasi resmi DPRD Provin Jawa Tengah

Saya merasa ada risiko penyalgunaan informasi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab

Sangat Tidak Setuju

4. Pada bagian pernyataan “Saya khawatir bahwa informasi yang terdapat di akun Instagram @dprdjatengprovinsi mungkin tidak akurat” dapat dipahami namun harus berpikir terlebih dahulu