

## **Analisis Peran Media Sosial dalam Membangun Kepercayaan Publik Layanan *E-Government* Pendidikan**

DOI: <http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v14i3.3360>

Creative Commons License 4.0 (CC BY – NC) 

**Zahwa Aulia Prayetno<sup>1\*</sup>, Ari Wedhasmara<sup>2</sup>**  
 Sistem Informasi, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia  
 \*e-mail Corresponding Author: zahwaauliap19@gmail.com

### **Abstract**

*The development of E-Government in the education sector requires public services that are credible and capable of strengthening public trust. However, in the implementation of online student admission in South Sumatra, issues remain regarding transparency, responsiveness, and clarity of information. This study aims to examine the factors influencing public trust in the Provincial Education Office's admission service through its social media platforms. A quantitative approach was applied using a survey analyzed with PLS-SEM, involving six variables: transparency, accountability, information quality, system quality and responsiveness, security and privacy, and managerial competence. The results indicate that only accountability and information quality have a positive and significant impact on public trust. These findings highlight that institutional responsibility and reliable information are essential in fostering trust in digital education services.*

**Keywords:** Public trust; Government social media; Accountability; Information quality; Education services

### **Abstrak**

Perkembangan pelayanan pendidikan berbasis *E-Government* menuntut pemerintah daerah menyediakan layanan yang kredibel dan mampu membangun kepercayaan publik. Namun, dalam pelaksanaan PPDB di Provinsi Sumatera Selatan masih muncul keluhan terkait transparansi, responsivitas, dan kejelasan informasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan publik terhadap layanan PPDB melalui media sosial Dinas Pendidikan sebagai kanal komunikasi digital pemerintah. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui survei, dengan analisis menggunakan PLS-SEM pada enam variabel: transparansi, akuntabilitas, kualitas informasi, kualitas sistem dan responsivitas, keamanan dan privasi, serta kompetensi pengelola. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya akuntabilitas dan kualitas informasi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik. Temuan ini menegaskan pentingnya tanggung jawab lembaga dan kualitas konten informasi dalam membangun kepercayaan pada layanan pendidikan digital.

**Kata kunci:** Kepercayaan publik; Media sosial pemerintah; Akuntabilitas; Kualitas informasi; Layanan pendidikan

### **1. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan besar dalam tata kelola pelayanan publik. Pemerintah saat ini dituntut tidak hanya memberikan layanan yang cepat dan efisien, tetapi juga transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat [1]. Penerapan *e-government* menjadi langkah strategis dalam pembaruan birokrasi, termasuk pada sektor pendidikan yang memiliki tingkat interaksi publik yang tinggi. Media sosial berperan mendukung komunikasi digital pemerintah karena mampu menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat sekaligus membuka ruang dialog dua arah [2]. Oleh sebab itu,

keberhasilan pemanfaatan media sosial diyakini turut memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap layanan pendidikan berbasis *e-government* di daerah [3].

Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah kendala. Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan, proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) masih memunculkan keluhan mengenai keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, hingga keterlambatan respon terhadap aduan masyarakat [4]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem PPDB di beberapa sekolah di Palembang masih menimbulkan ketidakpuasan masyarakat [5]. Padahal, penelitian terdahulu telah menegaskan bahwa kualitas informasi, responsivitas, keamanan data, serta interaktivitas komunikasi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap akun resmi pemerintah [6]. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara fungsi ideal media sosial sebagai sarana transparansi dengan pelaksanaan nyata di lapangan.

Sebagai upaya menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan teoretis yang menekankan pentingnya keterbukaan informasi, akuntabilitas, kualitas konten, keamanan data, serta kompetensi pengelolaan media sosial sebagai dasar pembentukan kepercayaan publik [7]. Sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital yang konsisten dan berbasis data mampu meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, termasuk pada layanan pendidikan [8]. Dari sisi kebaruan, penelitian ini tidak hanya meninjau penggunaan media sosial secara umum, tetapi menguji faktor yang memengaruhi kepercayaan publik pada konteks operasional PPDB tingkat provinsi, yang memiliki sensitivitas sosial dan dampak langsung terhadap masyarakat.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemanfaatan media sosial oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan dalam proses PPDB. Selain itu, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi elemen pengelolaan media sosial yang memberikan pengaruh paling besar terhadap peningkatan kepercayaan publik. Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan akademik pada kajian *e-government* bidang pendidikan serta rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan digital pemerintah daerah.

## 2. Tinjauan Pustaka

Perkembangan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat mengalami perubahan seiring pemanfaatan media sosial dalam layanan publik. Melalui penerapan kerangka kerja deskriptif kualitatif, studi ini mengungkapkan bahwa media sosial berperan dalam memfasilitasi mekanisme interaksi timbal balik (*two-way communication*), sekaligus mendorong eskalasi partisipasi publik dalam proses penyediaan layanan. [9]. Namun, penelitian tersebut juga mengidentifikasi hambatan berupa rendahnya literasi digital masyarakat serta potensi penyebaran informasi palsu, sehingga efektivitas komunikasi belum sepenuhnya tercapai. Keterbatasan penelitian ini terletak pada tidak adanya pengukuran kuantitatif serta fokus kajian yang belum diarahkan pada satu instansi tertentu, sehingga dampak penggunaan media sosial terhadap pembentukan kepercayaan publik belum tergambarkan secara spesifik.

Penelitian yang dilakukan oleh Al-Omoush et al. (2023) mengkaji pengaruh penggunaan media sosial pemerintah terhadap kepercayaan masyarakat pada masa pandemi COVID-19 menggunakan pendekatan survei kuantitatif berbasis PLS-SEM [3]. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi, partisipasi, dan kolaborasi melalui media sosial mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sementara kontradiksi informasi dapat menurunkannya. Kendati demikian, konteks penelitian ini terbatas pada situasi krisis dan platform tertentu, sehingga hasilnya sulit digeneralisasikan pada kondisi pelayanan pemerintahan yang berjalan normal.

Penelitian lain dilakukan oleh Marpianta dan Hendriyani (2020) yang mengukur pengaruh penggunaan media sosial oleh DPMPTSP DKI Jakarta terhadap kepercayaan publik menggunakan PLS-SEM [6]. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa transparansi informasi dan interaktivitas komunikasi melalui akun resmi pemerintah dapat mendorong kepercayaan publik. Namun, kepercayaan tersebut tidak terbentuk secara langsung apabila kualitas interaksi dan informasi yang diberikan tidak memenuhi harapan masyarakat. Studi ini juga memiliki keterbatasan pada ruang lingkup karena hanya meneliti satu instansi dan responden berasal dari pengikut akun media sosial tertentu serta pernah mengikuti PPDB.

Berdasarkan studi-studi terdahulu, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan media sosial pemerintah memiliki peran dalam membangun kepercayaan publik, namun sebagian besar

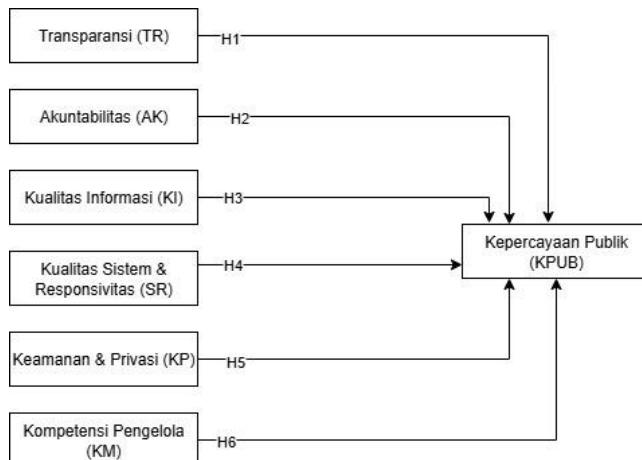
penelitian menekankan konteks pemerintahan secara umum, situasi krisis, atau instansi yang bersifat administratif. *State of the art* penelitian ini terletak pada fokus kajian yang diarahkan pada layanan pendidikan, khususnya proses PPDB di tingkat provinsi, dengan menguji variabel-variabel pembentuk kepercayaan seperti transparansi, kualitas informasi, keamanan data, akuntabilitas, dan kompetensi pengelolaan media sosial secara empiris. Pendekatan ini memberikan kebaruan karena menempatkan pengukuran kepercayaan publik pada konteks pelayanan yang berdampak langsung terhadap masyarakat dan memiliki sensitivitas sosial yang tinggi.

### 3. Metodologi

#### 3.1 Kerangka Dasar Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel transparansi, akuntabilitas, kualitas informasi, kualitas sistem, responsivitas, keamanan dan privasi, serta kompetensi pengelola terhadap kepercayaan publik terhadap layanan pendidikan berbasis *E-Government* melalui media sosial. Lokasi penelitian adalah pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan, dengan objek penelitian berupa pengguna aktif akun Instagram resmi instansi tersebut.

Basis populasi dalam riset ini mencakup 14.600 akun pengikut Instagram Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan. Melalui penerapan formula Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%, ditetapkan besaran sampel sebanyak 100 responden. Proses penentuan subjek penelitian tersebut dilakukan menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Adapun partisipan yang dipilih merepresentasikan elemen masyarakat yang bersinggungan langsung dengan mekanisme PPDB, meliputi calon peserta didik, wali murid, tenaga pendidik, serta para lulusan sekolah. Secara teoretis, kepercayaan publik terhadap layanan pendidikan digital dipengaruhi oleh tingkat transparansi dan akuntabilitas lembaga dalam menyampaikan informasi [8]. Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini digambarkan melalui model kerangka penelitian sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Model Penelitian

Berdasarkan kerangka tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Transparansi diperkirakan dapat meningkatkan kepercayaan publik dan memberikan pengaruh yang signifikan.
- H2: Akuntabilitas diduga memiliki peranan penting dan memberikan dampak positif terhadap kepercayaan publik.
- H3: Kualitas informasi diasumsikan turut menentukan tingkat kepercayaan publik secara signifikan.
- H4: Kualitas sistem serta kemampuan instansi dalam merespons dinilai berpotensi memberi pengaruh positif terhadap kepercayaan publik.
- H5: Keamanan data dan perlindungan privasi diperkirakan berkontribusi dalam membangun kepercayaan publik secara signifikan.
- H6: Kompetensi pengelola dianggap berpengaruh positif terhadap pembentukan kepercayaan publik.

### 3.2 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian dilakukan secara sistematis untuk memastikan hasil yang diperoleh valid, reliabel, dan dapat digeneralisasikan. Penelitian ini dilaksanakan melalui delapan tahapan utama sebagai berikut:

- 1) Identifikasi Permasalahan  
Penelitian dimulai dari pengamatan terhadap isu kepercayaan publik pada layanan pendidikan *berbasis E-Government* di Sumatera Selatan, terutama terkait proses PPDB yang masih menimbulkan keluhan publik.
- 2) Penentuan Faktor dan Variabel Penelitian  
Faktor utama yang ditelusuri antara lain transparansi dan akuntabilitas sebagai variabel utama, serta variabel tambahan seperti kualitas informasi, sistem, responsivitas, keamanan, privasi, dan kompetensi pengelola.
- 3) Penyusunan Instrumen Penelitian  
Instrumen disusun dalam bentuk kuesioner yang terdiri atas indikator-indikator terukur untuk masing-masing variabel, berdasarkan telaah literatur terkini [10].
- 4) Uji Validitas Isi (*Content Validity Index/CVI*)  
Validitas isi diuji menggunakan CVI berdasarkan penilaian tiga ahli di bidang *E-Government* dengan kriteria I-CVI  $\geq 0,78$  dan S-CVI/Ave  $\geq 0,8$  [11].  
Rumus perhitungan CVI sebagai berikut:
- 5) Pelaksanaan *Pilot Testing*  
*Pilot testing* dilakukan pada 30 responden dengan karakteristik serupa sampel utama. Tahapan ini digunakan untuk menguji kejelasan butir kuesioner, mendeteksi kendala teknis, serta menghitung reliabilitas awal menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* [12].
- 6) Revisi dan Finalisasi Kuesioner  
Hasil pilot digunakan untuk merevisi item yang ambigu, sehingga diperoleh instrumen akhir yang valid dan reliabel.
- 7) Penyebaran *Main Survey*  
Kuesioner final disebarluaskan secara daring kepada 100 responden melalui *Google Form*, disertai *informed consent* untuk menjaga etika penelitian dan kerahasiaan data [13].
- 8) Pengolahan dan Analisis Data  
Data diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4, meliputi analisis *outer model* (validitas dan reliabilitas konstruk) dan *inner model* (uji hubungan antarvariabel, *path coefficient*,  $R^2$ , dan *bootstrapping*) [14].

### 3.3 Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Tahapan analisis terdiri atas dua bagian utama:

1. Uji Outer Model  
Meliauti evaluasi *outer loading* ( $\geq 0,708$ ), *Average Variance Extracted (AVE)* ( $\geq 0,5$ ), *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* ( $\geq 0,7$ ), serta uji validitas diskriminan dengan metode HTMT ( $< 0,9$ ) [15].
2. Uji Inner Model  
Tahapan ini menilai kekuatan hubungan antarvariabel laten menggunakan nilai *path coefficient*, *R-Square*, *f<sup>2</sup> effect size*, dan *Q<sup>2</sup> predictive relevance*. Uji hipotesis dilakukan dengan metode *bootstrapping* sebanyak 5.000 subsample, di mana hasil dianggap signifikan jika *t-statistic*  $> 1.96$  dan *p-value*  $< 0.05$  [3].

## 4. Hasil dan Pembahasan

Bab ini mengelaborasi temuan empiris terkait dampak transparansi, akuntabilitas, mutu informasi, kualitas sistem, daya tanggap (*responsiveness*), aspek keamanan dan privasi, serta kompetensi pengelola terhadap kepercayaan masyarakat pada layanan pendidikan berbasis *E-Government* yang disalurkan melalui media sosial Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan. Proses pengolahan data dilaksanakan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4 dengan menerapkan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Seluruh hasil analisis dipresentasikan melalui kombinasi tabel, visualisasi grafik, dan narasi deskriptif yang menjelaskan evaluasi terhadap model pengukuran (*outer model*), model struktural (*inner model*), serta verifikasi hipotesis penelitian.

#### 4.1 Penyusunan Instrumen

Instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner disusun berdasarkan indikator dari tujuh variabel penelitian, yaitu transparansi (TR), akuntabilitas (AK), kualitas informasi (KI), kualitas sistem dan responsivitas (SR), keamanan dan privasi (KP), kompetensi pengelola (KM), serta kepercayaan publik (KPUB). Setiap butir pertanyaan dirancang dengan skala Likert empat poin, yaitu 1 (tidak relevan), 2 (kurang relevan), 3 (relevan), dan 4 (sangat relevan).

#### 4.2 Validitas Isi (Content Validity Index/CVI)

Proses validasi isi dilakukan oleh lima orang ahli dengan hasil indeks validitas item (I-CVI) pada setiap butir pernyataan menunjukkan nilai antara 0,8 hingga 1,0, dan skor rata-rata S-CVI keseluruhan (AS-CVI) sebesar 0,91. Nilai di atas 0,80 menandakan tingkat kesepakatan yang tinggi antar validator [16]. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan *valid* secara konten.

**Tabel 1.** Hasil Content Validity Index (CVI)

Factor Code	Expert 1	Expert 2	Expert 3	Expert 4	Expert 5	Number of Relevance	I-CVI	agreement
TR 1	4	4	4	2	4	4	0,8	Accepted
TR 2	4	4	4	2	4	4	0,8	Accepted
TR 3	4	4	4	2	4	4	0,8	Accepted
TR 4	4	4	4	3	4	5	1,0	Accepted
S-CVI (Transparansi (TR))						0,9	Average I-CVI above the threshold	
AK 1	4	4	4	3	4	5	1,0	Accepted
AK 2	4	4	3	3	4	5	1,0	Accepted
AK 3	4	4	3	4	4	5	1,0	Accepted
AK 4	4	4	4	2	4	4	0,8	Accepted
S-CVI (Akuntabilitas (AK))						0,95	Average I-CVI above the threshold	
KI1	4	4	4	3	3	5	1,0	Accepted
KI2	4	4	4	4	4	5	1,0	Accepted
KI3	4	4	4	4	4	5	1,0	Accepted
S-CVI (Kualitas Informasi (KI))						1,00	Average I-CVI above the threshold	

Factor Code	Expert 1	Expert 2	Expert 3	Expert 4	Expert 5	Number of Relevance	I-CVI	agreement
SR 1	4	4	4	4	4	5	1,0	Accepted
SR 2	4	4	4	2	4	4	0,8	Accepted
SR 3	4	4	4	4	3	5	1,0	Accepted
S-CVI (Sistem & Responsivitas (SR))						0,9	Average I-CVI above the threshold	
KP 1	4	4	4	2	4	4	0,8	Accepted
KP 2	4	4	4	2	4	4	0,8	Accepted
KP 3	4	4	4	3	3	5	1,0	Accepted
S-CVI (Keamanan & Privasi (KP))						0,9	Average I-CVI above the threshold	
KM 1	4	4	4	2	4	4	0,8	Accepted
KM 2	4	4	4	4	4	5	1,0	Accepted
KM 3	4	4	4	4	4	5	1,0	Accepted
S-CVI (Kompetensi Pengelola (KM))						0,9	Average I-CVI above the threshold	
KP UB 1	4	4	4	1	3	4	0,8	Accepted
KP UB 2	4	4	4	2	4	4	0,8	Accepted
KP UB 3	4	4	4	4	4	5	1,0	Accepted
S-CVI (Kepercayaan Publik (KPUB))						0,8	Average I-CVI above the threshold	
						7		

Factor Code	Expert 1	Expert 2	Expert 3	Expert 4	Expert 5	Number of Relevance	I-CVI	agreement
AS-CVI						0,91	Average S-CVI above the threshold	d

#### 4.3 Hasil Perhitungan Pilot Testing

Tahap *pilot testing* dilakukan pada 32 responden untuk menilai reliabilitas dan validitas awal instrumen sebelum penyebaran survei utama.

##### 4.3.1 Uji Reliabilitas Awal

**Tabel 2.** Nilai Composite Reliability Pilot Test

Cronbach's alpha	Composite reliability ( $\rho_a$ )	Composite reliability ( $\rho_c$ )
AK	0.869	0.993
KI	0.762	0.819
KM	0.868	0.995
KP	0.852	1.073
KPUB	0.850	0.854
SR	0.825	0.868
TR	0.910	1.005

Hasil menunjukkan seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,70. Nilai tertinggi diperoleh pada variabel transparansi (0,910) dan terendah pada kualitas informasi (0,762). Hal ini menunjukkan semua variabel memiliki reliabilitas yang baik, sesuai kriteria Hair et al. (2020).

##### 4.3.2 Uji Validitas Konvergen Awal

Capaian nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada seluruh konstruk terentang dalam kisaran 0,654 hingga 0,774, yang berarti telah melampaui ambang batas minimum sebesar 0,50. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa persyaratan validitas konvergen bagi indikator-indikator yang digunakan telah terpenuhi.

**Tabel 3.** Nilai AVE Uji Validitas Pilot Test

	Average variance extracted (AVE)
AK	0.698
KI	0.654
KM	0.774
KP	0.755
KPUB	0.769
SR	0.736
TR	0.753

##### 4.3.2 Uji Validitas Diskriminan Awal

Nilai HTMT tertinggi adalah 0,636 dan seluruhnya < 0,90. Artinya, tidak ada tumpang tindih antar variabel, sehingga seluruh konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik.

**Tabel 4.** Nilai HTMT Pilot Test

	AK	KI	KM	KP	KPUB	SR	TR
AK							
KI	0.128						
KM	0.178	0.357					
KP	0.103	0.213	0.403				

	AK	KI	KM	KP	KPUB	SR	TR
KPUB	0.254	0.248	0.202	0.178			
SR	0.236	0.362	0.132	0.119	0.399		
TR	0.192	0.376	0.123	0.123	0.182	0.636	

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas, seluruh konstruk memenuhi kriteria *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *reliability*. Dengan demikian, instrumen layak digunakan untuk tahap survei utama.

#### 4.4 Main Survey

Data penelitian ini dihimpun melalui distribusi angket kepada 110 partisipan yang teridentifikasi sebagai pengakses aktif pada akun Instagram resmi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan. Penarikan sampel dalam studi ini dilakukan dengan mengadopsi metode *purposive sampling*.

##### 4.4.1 Pengambilan Kuesioner

Kuesioner disebarluaskan pada 11–14 Oktober 2025 dan menghasilkan 110 data responden yang layak digunakan. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin relatif seimbang, terdiri dari 53,6% perempuan dan 46,4% laki-laki. Dari sisi usia, sebagian besar responden berada pada usia 20–24 tahun, disusul 15–19 tahun dan 35–39 tahun. Adapun status responden menunjukkan keterlibatan beragam pemangku kepentingan, yaitu peserta didik, orang tua/wali murid, guru, serta alumni atau lulusan yang pernah mengakses layanan PPDB online, dengan proporsi terbesar berasal dari orang tua/wali dan alumni.

#### 4.5 Analisis Outer Model

##### 4.5.1 Indicator Reliability

**Tabel 6. Indicator Reliability Kuesioner**  
Outer loadings

AK1 <- AK	0.766
AK2 <- AK	0.869
AK3 <- AK	0.818
AK4 <- AK	0.771
KI1 <- KI	0.703
KI2 <- KI	0.874
KI3 <- KI	0.887
KM1 <- KM	0.890
KM2 <- KM	0.837
KM3 <- KM	0.864
KP1 <- KP	0.871
KP2 <- KP	0.891
KP3 <- KP	0.882
KPUB1 <- KPUB	0.727
KPUB2 <- KPUB	0.850
KPUB3 <- KPUB	0.825
SR1 <- SR	0.764
SR2 <- SR	0.782
SR3 <- SR	0.828
TR1 <- TR	0.778
TR2 <- TR	0.798
TR3 <- TR	0.778
TR4 <- TR	0.794

Seluruh nilai outer loading berada di atas 0,70, sehingga setiap indikator dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen. Indikator dengan nilai tertinggi adalah KI3 (0,887), sedangkan nilai terendah terdapat pada KI1 (0,703).

#### 4.5.2 Internal Consistency Reliability

**Tabel 7. Internal Consistency Reliability**

	Cronbach's alpha	Composite reliability ( $\rho_a$ )	Composite reliability ( $\rho_c$ )
AK	0.821	0.836	0.882
KI	0.763	0.791	0.864
KM	0.830	0.832	0.898
KP	0.857	0.862	0.912
KPUB	0.723	0.738	0.844
SR	0.705	0.715	0.834
TR	0.797	0.805	0.867

Tingkat keandalan (*reliability*) yang tinggi terkonfirmasi melalui perolehan skor Cronbach's Alpha dan Composite Reliability pada setiap konstruk yang melampaui ambang batas 0,70.

#### 4.5.3 Convergent Validity

Nilai AVE yang didapatkan pada penelitian ini berkisar antara 0,619–0,777, melebihi ambang batas 0,50. Dengan demikian, indikator mampu merepresentasikan konstruk dengan baik.

#### 4.5.4 Discriminant Validity

**Tabel 8. Discriminant Validity**

	AK	KI	KM	KP	KPUB	SR	TR
AK							
KI	0.493						
KM	0.566	0.593					
KP	0.479	0.713	0.640				
KPUB	0.693	0.687	0.647	0.524			
SR	0.761	0.708	0.578	0.446	0.600		
TR	0.717	0.462	0.549	0.342	0.626	0.652	

#### 4.6 Analisis Inner Model

Analisis inner model dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk melalui nilai R-square dan path coefficient. Pada penelitian ini didapatkan

**Tabel 9. Nilai R-Square**

	R-square	R-square adjusted
KPUB	0.448	0.416

**Tabel 10. Nilai Path Coefficient**

	T statistics	P values
AK -> KPUB	2.816	0.005
KI -> KPUB	2.633	0.009
KM -> KPUB	1.631	0.103
KP -> KPUB	0.228	0.820
SR -> KPUB	0.329	0.742
TR -> KPUB	1.631	0.103

#### 4.7 Pembahasan

Hasil analisis struktural pada penelitian ini menunjukkan bahwa dari enam konstruk independen yang diuji, hanya akuntabilitas (AK) dan kualitas informasi (KI) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik (KPUB). Secara umum, temuan ini menegaskan bahwa bukan sekadar ketersediaan informasi di media sosial yang menjadi kunci, melainkan kualitas konten dan bukti pertanggungjawaban institusional yang dimaknai publik sebagai indikator kredibilitas layanan PPDB berbasis *e-government*.

a. H1: Transparansi → Kepercayaan Publik

Transparansi ternyata belum berkontribusi langsung pada kepercayaan publik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak cukup hanya melihat keterbukaan informasi, tetapi membutuhkan bukti nyata seperti tindak lanjut, verifikasi, dan dokumentasi penyelesaian masalah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Marpianta & Hendriyani yang menjelaskan bahwa transparansi tanpa kualitas interaksi dan bukti penyelesaian belum cukup untuk membangun kepercayaan [6].

b. H2: Akuntabilitas → Kepercayaan Publik

Akuntabilitas menjadi variabel yang paling kuat dalam meningkatkan kepercayaan publik. Publik memberikan penilaian positif ketika instansi menunjukkan tanggung jawab, menjawab keluhan dengan bukti penyelesaian, dan menyampaikan laporan tindak lanjut. Temuan ini berkaitan dengan studi Khan et al [7] dan Al-Omoush [3] yang menegaskan bahwa mekanisme pertanggungjawaban mampu memperkuat legitimasi komunikasi pemerintah di ranah digital.

c. H3: Kualitas Informasi → Kepercayaan Publik

Kualitas informasi meliputi akurasi, kejelasan, dan pembaruan konsisten yang terbukti meningkatkan kepercayaan publik. Hasil ini mendukung temuan Marpianta dan Hendriyani [6] yang menekankan bahwa kualitas konten merupakan faktor dasar dalam membangun kredibilitas akun resmi pemerintah.

d. H4: Kualitas Sistem dan Responsivitas → Kepercayaan Publik

Variabel ini tidak signifikan, menunjukkan bahwa tanggapan cepat tidak memberikan dampak apabila belum disertai solusi yang jelas. Oleh karena itu, perbaikan yang diperlukan adalah *respons* berbasis penyelesaian masalah, bukan sekadar menanggapi pesan dengan cepat [9].

e. H5: Keamanan dan Privasi → Kepercayaan Publik

Hasil menunjukkan bahwa keamanan dan privasi belum menjadi faktor signifikan. Dalam banyak kasus *e-government*, persepsi risiko yang rendah menyebabkan variabel keamanan tidak dominan, terutama jika tidak ada insiden yang dirasakan langsung oleh pengguna. Temuan ini sejalan dengan studi *e-government* 2025 yang menegaskan bahwa isu keamanan menjadi signifikan hanya ketika publik memiliki pengalaman negatif atau risiko tinggi [17].

f. H6: Kompetensi Pengelola → Kepercayaan Publik

Kompetensi pengelola tidak berpengaruh signifikan karena publik lebih menilai hasil layanan (*output*) seperti penyampaian informasi dan penyelesaian kasus. Penelitian Sleman menunjukkan bahwa trust dibentuk oleh kualitas komunikasi lembaga, bukan oleh siapa individu pengelolanya [18].

Secara umum, prioritas peningkatan yang perlu dilakukan adalah memperkuat akuntabilitas, menjaga kualitas informasi, dan memastikan setiap tanggapan memiliki arah penyelesaian. Ketiga langkah ini sejalan dengan hasil penelitian serta praktik terbaik komunikasi digital pada layanan publik.

#### 5. Simpulan

Temuan empiris dalam riset ini menegaskan bahwa pada layanan PPDB Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan, transparansi atau keterbukaan data di media sosial bukanlah satu-satunya prediktor bagi terbentuknya keyakinan masyarakat. Lebih dari itu, kredibilitas instansi dalam aspek akuntabilitas serta mutu informasi menjadi penentu utama. Melalui kalkulasi statistik menggunakan metode *PLS-SEM* dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS* 4, teridentifikasi bahwa dari enam peubah bebas (*independent variables*) yang dievaluasi, kontribusi positif yang nyata (*significant*) terhadap kepercayaan publik hanya ditunjukkan oleh variabel kualitas informasi dan akuntabilitas. Akuntabilitas mencerminkan tanggung jawab dan kesediaan instansi untuk menindaklanjuti pertanyaan maupun keluhan

masyarakat, sedangkan kualitas informasi menegaskan bahwa data dan pesan yang disampaikan melalui media sosial harus jelas, akurat, dan konsisten agar mampu membangun citra kredibel di ruang digital. Variabel transparansi, responsivitas, keamanan dan privasi, serta kompetensi pengelola tidak menunjukkan pengaruh signifikan, yang mengindikasikan bahwa keterbukaan atau kemampuan teknis semata tidak cukup untuk menumbuhkan kepercayaan jika tidak didukung oleh bentuk pertanggungjawaban yang nyata serta kualitas informasi yang terjaga. Dengan demikian, penelitian ini memberikan jawaban atas tujuan penelitian bahwa peningkatan akuntabilitas dan kualitas informasi merupakan strategi kunci dalam membangun kepercayaan publik pada layanan PPDB berbasis *e-Government*. Keterbatasan penelitian terletak pada jumlah responden dan lingkup studi yang hanya berfokus pada satu instansi, sehingga penelitian berikutnya dapat memperluas objek kajian pada beberapa instansi pemerintah dan menambahkan variabel lain seperti partisipasi publik atau kepuasan masyarakat agar hasilnya lebih komprehensif dan dapat digeneralisasi secara lebih luas. Penelitian ini diharapkan menjadi dasar pengembangan strategi komunikasi digital pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era transformasi digital.

#### Daftar Referensi

- [1] S. Susniwati, A. Ardiyansah, and D. Sukorina, "Good Governance di Era Digital: Studi Kasus Implementasi E-Government di Indonesia," *PANDITA Interdiscip. J. Public Aff.*, vol. 8, no. 1, pp. 220–234, 2025, doi: 10.61332/ijpa.v8i1.277.
- [2] F. C. Wulur and D. Mulyanti, "Analisis Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial Dalam Penyebaran Layanan Informasi Publik Di Pemerintah," *MANABIS J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 37–45, 2023, doi: 10.54259/manabis.v2i1.1549.
- [3] K. S. Al-Omoush, R. Garrido, and J. Cañero, "The impact of government use of social media and social media contradictions on trust in government and citizens' attitudes in times of crisis," *J. Bus. Res.*, vol. 159, pp. 113748–113760, 2023, doi: 10.1016/j.jbusres.2023.113748.
- [4] Detikcom, "Ombudsman ungkap Plh Kadisdik Sumsel terlibat kecurangan PPDB 2024," Detik News, 2024. Online. Available: <https://www.detik.com/sumbagsel/berita/d-7413748/ombudsman-ungkap-plh-kadisdik-sumsel-terlibat-kecurangan-ppdb-2024>. Accessed: Nov. 25, 2025.
- [5] T. D. Putri, Febriyanti, and Zulkipli, "Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru Sistem Zonasi di SMA Negeri 13 Palembang," *Indo-MathEdu Intellectuals J.*, vol. 5, no. 6, pp. 7265–7277, 2024, doi: 10.54373/imeij.v5i6.2187.
- [6] D. A. Marpianta and H. Hendriyani, "Influence of use of social media of government agencies on trust to the government: study on social media Owned by Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta," *J. Komun. Indones.*, vol. 8, no. 2, pp. 134–142, 2020, doi: 10.7454/jki.v8i2.9713.
- [7] 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," *Technol. Soc.*, vol. 64, p. 101400, 2021, doi: 10.1016/j.techsoc.2020.101400.
- [8] Priyoga et al., "Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kepercayaan Masyarakat," *Akunt. Dewantara*, vol. 9, no. 1, pp. 1–15, 2025, doi: 10.30738/ad.v9i1.18054.
- [9] D. A. Kusuma, M. Yendra, R. Bakhtiar, M. Takdir, E. Hadrina, and Wahyudi, "Pengaruh Media Sosial Terhadap Pola Komunikasi Pemerintah Dan Masyarakat Dalam Era Digital," *Pengaruh Media Sos. Terhadap Pola Komun. Pemerintah Dan Masy. Dalam Era Digit.*, vol. 5, no. Issue, pp. 1–10, 2021, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31933/ejpp.v5i1.1206>
- [10] I. Dalawi, M. R. Isa, X. W. Chen, Z. I. Azhar, and N. Aimran, "Development of the Malay Language of understanding, attitude, practice and health literacy questionnaire on COVID-19 (MUAPHQ C-19): content validity & face validity analysis," *BMC Public Health*, vol. 23, no. 1, pp. 1–13, 2023, doi: 10.1186/s12889-023-16044-5.
- [11] A. Wedhasmara, Samsuryadi, and ab razak che Hussin, *Citizen Engagement on Government Social Media: Validation of Measurement Items*, vol. 438. pp. 819-832, 2023. doi: [doi.org/10.1007/978-981-99-3091-3](https://doi.org/10.1007/978-981-99-3091-3).
- [12] R. Hidayat and M. D. K. Putra, "Pilot Testing and Preliminary Psychometric Validation of Situational Judgment Test of Resistance to Sunk Cost," *J. Psikol.*, vol. 49, no. 3, p. 211, 2022, doi: 10.22146/jpsi.73737.

- [13] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Writing center talk over time: A mixed-method study*. 2023. doi: 10.4324/9780429469237.
- [14] T. T. U. Nguyen, P. Van Nguyen, H. T. N. Huynh, G. Q. Truong, and L. Do, "Unlocking e-government adoption: Exploring the role of perceived usefulness, ease of use, trust, and social media engagement in Vietnam," *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.*, vol. 10, no. 2, p. 100291, 2024, doi: 10.1016/j.joitmc.2024.100291.
- [15] K. Mikkonen, M. Tomietto, and R. Watson, "Instrument development and psychometric testing in nursing education research," *Nurse Educ. Today*, vol. 119, no. June, p. 105603, 2022, doi: 10.1016/j.nedt.2022.105603.
- [16] M. Rathnasabapathy and D. Subramani, "Content Validity of a Scale Measuring Psychosocial Stress Factors among Infertile Women in Treatment," *Int. J. Infertil. Fetal Med.*, vol. 13, no. 2, pp. 76–79, 2022, doi: 10.5005/jp-journals-10016-1285.
- [17] R. Janhary, C. Ratna, and A. Nina, "Vol. 1, No. 1, Tahun 2025 Online Journal System : <https://jurnalp4i.com/index.php/medika>," *J. Teknol. Informasi, Komun. dan Komput. Sains*, vol. 1, no. 1, pp. 16–27, 2025.
- [18] R. Apriliani, "Gaining Public Trust Through Digital Media By Public Relations of the Government of Sleman Yogyakarta," *Profetik J. Komun.*, vol. 15, no. 1, pp. 34–47, 2022, doi: 10.14421/pjk.v15i1.2212.